

# UNAP

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT  
DEL ESTADO DE CHILE

**d** | *e*  
*g* | **d** **Manual**  
**de Buen Trato**  
**para una Sana**  
**Ciberconvivencia**

DIRECCIÓN GENERAL DE  
EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD  
UNIVERSIDAD ARTURO PRAT 2020





**UNAP**

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT  
DEL ESTADO DE CHILE

DIRECCIÓN GENERAL DE  
EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

# Manual de Buen Trato para una Sana Ciberconvivencia



Uno de los principios fundamentales de la Dirección de Equidad de Género y Diversidad es su compromiso con el respeto de los derechos fundamentales y la dignidad de las todas las personas que integran la comunidad universitaria. Hoy, frente a la pandemia mundial causada por el COVID- 19, hemos debido enfrentar un nuevo escenario en el que nuestras interacciones diarias se realizan, en su gran mayoría, por medios digitales. Debemos enfrentar las complejidades que se pueden suscitar en especiales circunstancias, con el objeto de seguir cultivando una comunidad en donde la libertad y la dignidad de las personas sea el eje central de nuestras interacciones. Es por esta razón que, como complemento al actual Reglamento de prevención y tratamiento del acoso, violencia y discriminación arbitraria en la comunidad universitaria y al Manual para el uso de lenguaje no sexista, hemos desarrollado este material que tiene por objeto establecer el respeto virtual en todos los contextos y tener una sana ciberconvivencia libre de acoso, maltrato y funas en los espacios virtuales universitarios.

El principal desafío a la hora de enfrentar las medidas de confinamiento, para evitar el contagio y la propagación del Virus COVID-19, ha sido el cambio de modalidad presencial por la virtual, tanto para la docencia como para las actividades administrativas, trasladando el trabajo desde los campus universitarios a nuestras casas. A partir de lo anterior, encontramos una diversidad de inquietudes que se suscitan en las diversas plataformas que utilizamos o debemos utilizar para comunicarnos de manera virtual. Por ejemplo, ¿cómo debemos tratarnos?, ¿qué significa el respeto en el aula y en las reuniones virtuales?, ¿cómo facilitar la inclusión en este contexto?, ¿cómo compatibilizar nuestras necesidades laborales y/o académicas con las de los/as demás integrantes de la comunidad universitaria?, ¿qué sucede si no sé utilizar una herramienta virtual y los demás se burlan de mí?, ¿cómo actuar frente a una situación de acoso, violencia de género y/o discriminación en el contexto de relaciones virtuales?

Todas estas inquietudes tienen una respuesta común: EL BUEN TRATO SE APLICA EN CUALQUIER CONTEXTO EN EL QUE NOS RELACIONAMOS, SEA ÉSTE PRESENCIAL O DIGITAL.

# ¿Qué entendemos por el buen trato?



Considerando que quienes participamos de esta comunidad universitaria lo hacemos independientemente del vínculo que nos une con la universidad, entenderemos por el buen trato el **establecimiento de relaciones interpersonales sustentadas en el reconocimiento, respeto y valoración de la dignidad, diversidad y de los derechos de igualdad y no discriminación de las otras/os, desarrollando nuestras actividades con formalidad y prudencia y resolviendo los conflictos a través del diálogo, cualquiera que sea la vía por la que nos relacionemos.**

# Elementos del buen trato

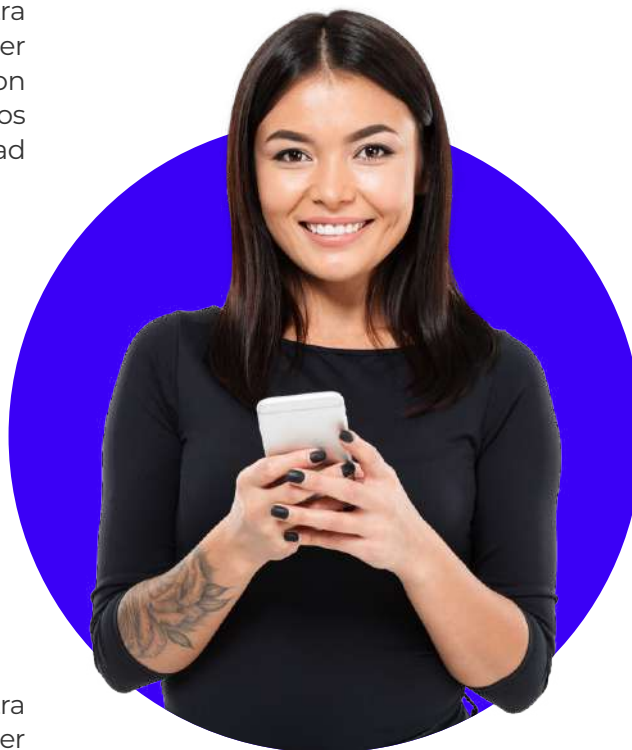




El Buen trato considera una serie de elementos que son los siguientes:

### 1. Reconocimiento

Es nuestro deber reconocer nuestras diferencias, las diversas situaciones que nos hacen distintos/as y ser conscientes de aquellas que compartimos como son nuestro trabajo, nuestros roles, nuestra disposición y nuestros esfuerzos. Reconocer al/la otro/a implica valorar a las personas con las que estamos en contacto, así podremos crear y fortalecer los lazos de la comunidad en la que vivimos.



### 2. Respeto

Todas las personas que integran nuestra comunidad universitaria merecen ser tratadas con deferencia y consideración, independiente del rol que cumplan, la actividad que realicen o el cargo que ocupen. Debemos mantener un trato cordial con y entre docentes, funcionarios/as y compañeros/as de carrera tanto en el lenguaje verbal como en el no verbal, y cualquiera sea el medio que utilicemos.

### 3. Valoración

En estrecha relación con el reconocimiento, la valoración implica considerar las herramientas que la Universidad pone a nuestra disposición para trabajar y estudiar, como también considerar el trabajo de quienes mantienen las herramientas necesarias para nuestras actividades en el espacio virtual.

### 4. Diversidad

Debemos mostrar compromiso y respeto por la libertad y diversidad de las personas, sus creencias, culturas, nacionalidades, virtudes y áreas de interés. La diversidad enriquece nuestras relaciones y contribuye a construir una sociedad libre, multicultural, pluralista y respetuosa.

### 5. Dignidad

La dignidad, como parte esencial del valor de cada persona, exige mantener un trato acorde con el valor de cada uno/a; exige no menoscabar ni denostar su trabajo e identidad; y relacionarnos de manera coherente con la libertad de todos/as a desarrollarse conforme a su propia identidad.

### 6. Igualdad y no discriminación

Toda persona tiene derecho a ser tratada con igualdad y con el mismo respeto. La discriminación, con independencia de

cómo se manifieste y la causa en la que se base, perjudica tanto a sus destinatarios/as como a nuestro entorno y a nosotros/as mismos/as. La igualdad y la no discriminación son derechos fundamentales, y como tales, son inherentes a cada persona, sin importar su situación socioeconómica, nacionalidad, género, etnia, orientación sexual, entre otros.

### 7. Formalidad

Las formas de cómo desarrollemos nuestras actividades también son importantes. Respetar los horarios tanto propios como ajenos, y utilizar canales idóneos para el ejercicio de nuestras tareas y quehaceres evitará situaciones de tensión individual y colectiva. De igual manera, el uso del lenguaje juega un rol fundamental: referirnos a las personas y a los temas a tratar con buenas palabras, participar de los espacios virtuales con seriedad y responsabilidad, escuchar con atención las intervenciones de otros/as, y responder oportuna y respetuosamente cuando se nos consulta algo. Las interacciones en un clima de respeto contribuyen a mantener relaciones sanas.



## 8. Prudencia

La prudencia pone énfasis en la necesidad y conveniencia de mantener nuestros espacios personales, íntimos y de autocuidado separados del ejercicio permanente de actividades académicas o laborales. Evitando la hiperconectividad respetamos nuestros espacios y el de los/las demás.

## 9. Diálogo

Si nos enfrentamos a una situación delicada, susceptible de generar roce o incomodidad, el buen trato virtual sugiere que procuremos una solución a través del diálogo, en un clima de respeto y plena disposición a escuchar al/la otro/a, empatizar con su posición y ser proactivo/a

en la búsqueda de soluciones. Si el problema no puede resolverse mediante esta vía, busquemos apoyo con alguien que pueda mediar el conflicto y ayudarnos a darle solución.

## 10. Asertividad

Todos necesitamos expresar nuestros derechos, opiniones, ideas, requerimientos y sentimientos de forma clara y honesta sin herir o perjudicar a los demás. Comunicarnos de manera asertiva implica actuar desde un estado interior de tranquilidad y autoconfianza, en vez de hacerlo desde emociones obstaculizantes del proceso de comunicación como pueden ser la ansiedad, el prejuicio, la impulsividad y la ira.

# Recomendaciones para una buena Ciberconvivencia en Clases



### **Acordar normas de convivencia de manera previa.**

Los acuerdos no deben referirse solamente a aspectos académicos, como evaluaciones y metodologías. Es necesario establecer claramente cómo se relacionarán docente y estudiantes, cuáles serán las vías de comunicación y cómo se abordarán. Deben acordarse, claramente, a comienzos del curso o sesión para que el encuadre sea conocido por todos.

### **Respetar la intimidad de compañeros, compañeras docentes.**

El aula virtual es un espacio de educación formal. Al conectarte, cuida tu fondo de pantalla, ya que es tu espacio privado. Además, respeta la decisión de las demás personas que se encuentren conectadas, de no mostrar alguna imagen.

### **Identificarse claramente.**

Es importante identificarse en forma apropiada al rol o a la acción a ejecutar. Si estamos en clases es importante que compañeros, ayudantes, docentes podamos saber quién es la persona que emite una opinión, así como también poder llamar por su nombre social a quién interactúa conmigo.

### **Utilizar siempre un lenguaje apropiado, sin groserías ni violencia.**

Si algo te molesta, no hay problema con poder expresar tus argumentos, ideas, posturas y propuestas, pero debe ser realizado de manera respetuosa e intentando dar soluciones a los conflictos en forma pacífica y constructiva. Muchas veces el lenguaje inapropiado enreda las verdaderas razones o planteamientos que queremos transmitir y los demás se quedan con una idea herrada.

### **Evitar comentar o utilizar ejemplos discriminatorios u ofensivos.**

Respetar la diversidad y las diferencias que enriquecen a nuestra comunidad universitaria. No emitas opiniones o comentarios que denosten o sean ofensivos para otros por razones de identidad de género, etnia, religión, clase social, opinión política, nacionalidad, entre otros. La expresión de los prejuicios, como concepto o juicio sobre alguna persona de manera anticipada, puede terminar distorsionando la percepción sobre su valor y rol dentro de la experiencia que se vive en conjunto.

### **Utilizar lenguaje inclusivo y no sexista.**

Intenta utilizar expresiones que incluyan y visibilicen tanto a hombres, mujeres como todas las identidades que integran nuestra comunidad universitaria, evitando fortalecer estereotipos de género. Por ejemplo, en vez de decir “directores de carrera”, refiérete a “las direcciones”; o en vez de decir “los que participan en esta clase”, usa una denominación más inclusiva como “quienes participan de esta clase”.

### **Usar responsablemente el sistema de chat de la plataforma.**

Piensa y revisa lo que escribes en el chat antes de enviarlo. Revisa si representa verdaderamente lo que razonas o si en realidad está vehiculizando solo tu emoción del momento. No abuses de abreviaturas y/o emojis, recuerda que no todas las generaciones entienden ese dialecto. Procura referirte respetuosamente hacia tus compañeros, compañeras y docentes. Recuerda, además, que muchas personas interpretan el uso de mayúsculas como si estuvieras gritando o tienen diferentes formas de interpretar los signos que expresas.

### **Utilizar y difundir imágenes o material audiovisual de clases con fines académicos.**

Las imágenes, fotografías y respaldos de las clases deben ser utilizados con fines estrictamente académicos. Difundirlas por redes constituye una falta al reglamento de prevención y tratamiento del acoso en la comunidad universitaria, además de distorsionar el objetivo para el que fueron creadas, ocasionando malos ratos, dolor y afectando la honra y la dignidad de algunas personas.

### **Usar vías formales de comunicación.**

Para informar situaciones académicas que te ocasionen alguna dificultad o malestar utiliza los canales de información oficiales de la Universidad (correo institucional y aula virtual), refiriéndolas a quienes corresponda. La utilización de las vías informales, como por ejemplo Facebook, Instagram, Whatsapp u otros obstaculiza la solución de ellas y, por el contrario, amplifica más un conflicto que puede resolverse. Evita el uso de tus redes sociales personales para establecer comunicación entre docentes y estudiantes.

### **Utilizar canales formales para denunciar situaciones que atenten contra la dignidad de las personas y la convivencia universitaria.**

La Universidad cuenta con un Reglamento de prevención y tratamiento del acoso, violencia y discriminación arbitraria. Mantente informada/o y ante cualquier duda y/o consulta escribe a [degd@unap.cl](mailto:degd@unap.cl)

# Vulneración de Derechos en Entornos Digitales





Las conductas contrarias al buen trato atentan contra la dignidad de las personas y pueden acarrear consecuencias jurídicas para quienes menoscaben, en algún sentido, los derechos de las demás personas. Los principios en los que se fundamenta este manual se encuentran, en su mayoría, recogidos por el derecho chileno; en la Constitución y las leyes, así como también en los tratados internacionales de Derechos Humanos, reconocidos y vigentes en nuestro país.

En este sentido, tener comportamientos contrarios al buen trato podría constituir una situación de acoso y/o discriminación, reconocidos por el derecho chileno y sancionados por el actual reglamento universitario ya descrito, aplicable para todos los estamentos.

Para las interacciones entre estudiantes, cabe aplicar la definición de acoso escolar o *bullying* (Art. 16, letra b) de la Ley sobre Violencia escolar): “Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”.

En contextos digitales, el acoso se denomina **ciberacoso** o **ciberbullying** y se define como “aquel que tiene lugar en dispositivos digitales como teléfonos celulares, computadores y tablets, que se realiza a través de mensajes de texto y aplicaciones, o bien por internet y redes sociales, y en cualquier plataforma virtual en que se pueda participar, o compartir contenido. El acto que lo constituye es compartir, enviar o publicar contenido negativo, perjudicial, falso, o cruel sobre otra persona, que contenga información personal o privada, provocándole humillación o vergüenza, con el solo objeto de minimizar y denostar a quien es objeto de estas circunstancias” (adaptación de la definición entregada por <https://espanol.stopbullying.gov/>)

Estas circunstancias parecen ser aisladas, sin embargo, se dan de manera periódica entre personas que conforman los distintos ámbitos de la sociedad, produciendo hostilidad y

problemas de comunicación, los que conducen al menoscabo de la dignidad y valor de todas las personas, independiente de sus condiciones o características personales.

Situaciones que pueden calificarse como ciberacoso

- Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, con el fin de enlodar su reputación de diversas formas.
- Publicar en alguna red social contenidos personales ofensivos, sexuales u otros para intimidar o extorsionar a la víctima.
- Usurpar sus contraseñas para cambiarlas o leer los mensajes vulnerando su intimidad (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.

Acciones que podemos realizar para minimizar el riesgo de ser víctima de este tipo de actos:

- Solicitar apoyo con las plataformas virtuales que desconocemos.
- Prestar ayuda cuando veamos que otra persona no sabe cómo utilizar las plataformas virtuales.
- No abrir enlaces de emisores desconocidos o que nos cauce desconfianza.
- No abrir correos desconocidos que lleguen a la bandeja de Spam
- No instalar archivos desconocidos, ya que pueden tratarse de programa espía o fraudulentos.
- No compartir datos personales de otra persona sin su consentimiento.
- No enviar elementos personales, ya que los textos o materiales audiovisuales subidos a plataformas de internet dejan huella, y aunque se borren de los sitios, mantienen un registro no visible que normalmente es permanente.

Para las interacciones entre trabajadores/as, las situaciones de acoso se denominan acoso laboral o **mobbing**. El concepto de mobbing se utiliza para describir situaciones en las que una persona, en un contexto laboral, se convierte en foco de ataque, acoso u hostigamiento sistemático, afectando su dignidad, redes de comunicación, salud mental, destruir su reputación y/o perturbar el ejercicio de sus labores, produciendo una grave vulneración a múltiples derechos fundamentales de la persona afectada.

Podríamos pensar que, al encontrarnos en una modalidad virtual de trabajo, el daño que se puede producir a una persona no es tal o es menor al que se produciría en un contexto presencial, sin embargo, no es así. Las modalidades de acoso refuerzan distribuciones de poder que no son naturales, dejando a la o las víctimas en una situación de indefensión, lo que puede acarrear o agravar situaciones de estrés, ansiedad, aislamiento, depresión e incluso ideación suicida; mientras que la persona que agrede suele gozar de esta detentación de poder y subir en la escala de violencia.

Una situación de violencia podría acrecentarse al existir testigos pasivos, pues estos permiten que el acoso aumente.

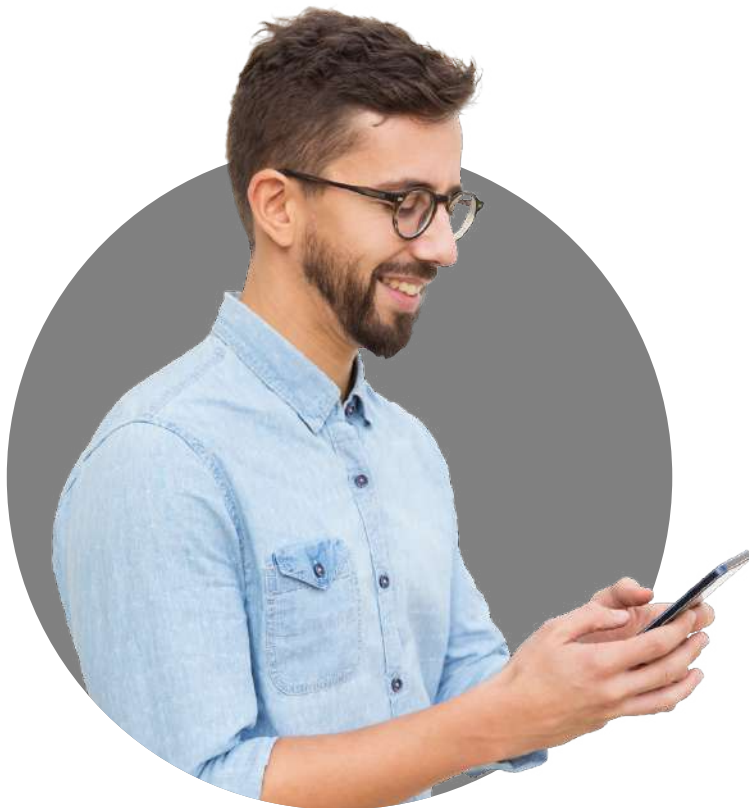
Diversos estudios distinguen una serie de conductas o comportamientos típicos, que pueden catalogarse como constitutivos de acoso laboral, por ejemplo:

- **Atentados en las condiciones de trabajo:** cambiar las funciones del trabajador o trabajadora por otras que requieren menores competencias; retirarle trabajos que hacía en forma habitual; criticar constantemente las labores realizadas; negarle las herramientas o la información necesaria para realizar sus tareas.
- **Atentados a la dignidad personal:** por medio de ridiculizar alguna de sus características físicas, étnicas, religiosas, familiares, entre otras, o comentando rumores sobre el trabajador afectado.
- **Aislamiento:** puede darse al no dirigir la palabra a la víctima, no mantener reuniones de trabajo con el trabajador afectado, ignorar su presencia, o destinarlo a oficinas aisladas del resto del equipo de trabajo.

- Actos de violencia verbal o psicológica: como el uso de violencia menor en contra de un dependiente, insultos o gritos, entre otros :  
([https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-100418\\_recurso\\_1.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-100418_recurso_1.pdf))

Todas las personas merecen igual trato y respeto, por lo que el menoscabo a una persona refuerza prejuicios y estereotipos que afectan a todos/as como comunidad.

Si necesitas orientación sobre alguna situación descrita en este manual, no dudes en solicitarla escribiendo al correo de la Dirección de Equidad de Género y Diversidad [degd@unap.cl](mailto:degd@unap.cl).





# Apartado

Derechos Fundamentales  
resguardados por la Constitución Política  
de la República y que debemos proteger  
en nuestras interacciones en entornos digitales



### **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”.*

Por otro lado, algunas de las conductas descritas anteriormente pueden ser constitutivas de delito, según la normativa penal vigente:

**1. Apropiación de claves (Art. 2 Ley 19.223 Ley de delitos informáticos)**, con una pena que va desde los 61 días hasta los 3 años de privación de libertad, dependiendo de la gravedad del delito: *“El que, con el ánimo de apoderarse, usar o conocer indebidamente de la información contenida en un sistema de tratamiento de la misma, lo intercepte, interfiera o acceda a él (...)”*.

**2. 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 (...)”*.

**3. 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 (...)”*.

**4. 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”*.

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 fotografía 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 (...)*

El **Art. 161 B Código Penal** también castiga con una pena que va desde los 3 años y un día, a los 5 años de privación de libertad: *“(...) al que pretenda obtener la entrega de dinero o bienes o la realización de cualquier conducta que no sea jurídicamente obligatoria, mediante cualquiera de los actos señalados en el artículo precedente (...)”*

El **Art. 161 C Código Penal** impone una pena que va desde los 61 días a los 3 años, más una multa que va desde las 5UTM a las 10 UTM: *“(...) al que en lugares públicos o de libre acceso público y que por cualquier medio capte, grabe, filme o fotografía imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales u otra parte íntima del cuerpo de otra persona con fines de significación sexual y sin su consentimiento. Se impondrá la misma pena de (...) al que difunda dichas imágenes, videos o registro audiovisual a que se refiere el inciso anterior”.*

**6. Usurpación de identidad (Art. 214 Código Penal)** con una pena que va desde los 61 días a los 540 días de privación de libertad a: *“El que usurpare el nombre de otro (...) sin perjuicio de la pena que pudiere corresponderle a consecuencia del daño que en su fama o intereses ocasionare a la persona cuyo nombre ha usurpado”.*

**7. Injurias (Art. 416 Código Penal)**, sancionadas con una pena que va desde los 61 días a los 540 días de privación de libertad, más multas que van desde las 11 UTM a 20 UTM: *“Es injuria toda expresión proferida o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de otra persona”.*

**8. 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”.*



**UNAP**

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT  
DEL ESTADO DE CHILE

DIRECCIÓN GENERAL DE  
EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD