

# 1.2

## Netiqueta

**Juan García Cortés 2019**

[garcia\\_juacor@gva.es](mailto:garcia_juacor@gva.es)

@juan\_garciaTIC



## Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción.....   | 3  |
| 2. ¿Qué es la Netiqueta?.....  | 4  |
| 3. Principios de la Netiqueta.....                                       | 8  |
| 4. Relación entre Netiqueta y ciberbullying.....                         | 15 |
| 5. Datos de situación y diagnóstico.....                                 | 16 |
| 5.1. Situación de los menores en Europa.....                             | 16 |
| 5.2. Netiqueta y menores en España.....                                  | 16 |
| 6. Estrategias, pautas y recomendaciones para promover la Netiqueta..... | 18 |
| 6.1. E-mail.....   | 18 |
| 6.2. Redes sociales.....   | 19 |
| 6.3. Dispositivos móviles.....   | 21 |
| 6.4. Blogs.....  | 22 |
| 6.5. Ideas para reconocer un troll y no caer en su juego.....            | 23 |
| 7. Marco legislativo aplicable a nivel nacional y europeo.....           | 25 |
| 7.1. Protección de la imagen en la Red.....                              | 25 |
| 7.2. Protección del Derecho al Honor en Internet.....                    | 25 |
| 8. Bibliografía.....   | 27 |

# 1. Introducción

Cada comunidad tiene sus propias reglas culturales, normativas, educativas, reglas que influyen en el comportamiento de las personas. Cuando un individuo ajeno a una comunidad pretende integrarse en ella debe conocer previamente esas normas de comportamiento. Internet como comunidad de personas (cuenta con cerca de 3.800 millones de internautas, 50 por ciento de la población mundial) también tiene ese conjunto de normas sociales, llamada Netiqueta.

Estas normas comprenden todas las formas de interacción en el ciberespacio como correo electrónico, foros, blogs, sitios web, chats, redes sociales y demás aplicaciones y herramientas en Internet.

La etiqueta en la red ha sido impulsada por los internautas con el objetivo de facilitar la convivencia en la web y así mismo, hacer más amable y seguro el mundo virtual.

Estos códigos de conducta no afectan la forma de ser de los internautas, sino que simplemente indican cómo es correcto comportarse, y esto permite que las relaciones a través de la red sean mejores y más humanas, y combate problemas de la red como el fraude, el spam o los rumores.

## 2. ¿Qué es la Netiqueta?

Según Jorge Flores de Pantallas Amigas, Netiqueta quiere decir “normas de etiqueta en la Red” o, de otra manera, compendio de indicaciones para guardar las buenas formas en Internet. Se trata de un **conjunto de sugerencias que nace por convenio** entre las personas que comparten un espacio común, una aplicación, un servicio determinado en Internet. **No tienen validez legal y son complementarias a las normas generales de uso**, las reglas del servicio, que pueda tener cada website o aplicación online. Si no se respetan, se pueden causar molestias y la persona responsable puede ser ignorada e incluso repudiada por el resto de la comunidad de usuarios.

Este término surge para establecer unas normas de buenas maneras a tener en cuenta en el uso de Internet. Estas normas se pueden comparar con las reglas de etiqueta del mundo real. Si se hace una comparación con los protocolos que se utilizan en la vida real la Netiqueta establecería el protocolo al establecer “contacto” electrónico.

### Historia del término Netiqueta

Inicialmente las redes estaban limitadas a uso militar, investigaciones científicas y universidades, pero con el tiempo se diseñaron sistemas para la discusión de temas. De este modo gente de diferentes lugares podían entrar en sitios de discusión y compartir información sobre diferentes temas.

Los problemas aparecieron cuando en estos “lugares de encuentro en red” se empezaron a dar desencuentros entre los participantes que entorpecían las conversaciones, llegando incluso recibirse insultos y comentarios ofensivos. En uno de estos foros por primera vez apareció la palabra Netiqueta.

En los noventa, aparecieron los primeros Blogs, llamados entonces “web-log”. Esto significó el comienzo de la producción de información y la participación interactiva en Internet. Es en este momento cuando comienzan a publicarse y difundirse las reglas de la Netiqueta.

Actualmente la página web [NetworkEtiquette.net](http://NetworkEtiquette.net) es considerada como el referente en

definir los estándares de la etiqueta de la red y además existen numerosos libros y artículos en los que se habla de las reglas básicas de Netiqueta.

Entre todas las publicaciones una destacable es el libro de Virginia Shea, *Netiquette* de 1.994. Su introducción nos da una clara idea del propósito del libro:

“Cuando entras en una nueva cultura, y el ciberespacio es una de ellas, te expones a cometer algunos errores. Puedes ofender sin proponértelo. O puedes malinterpretar lo que otros dicen y ofenderte cuando no era esa la intención. Para hacer las cosas todavía más difíciles, el ciberespacio hace muy fácil olvidar que se está interactuando con personas reales, no propiamente con caracteres ASCII [2] en una pantalla, sino con seres humanos.

El libro *Netiqueta* tiene un doble propósito: por un lado, minimizar los errores de los principiantes y, por otro lado ofrecer recursos a los veteranos, a los usuarios del ciberespacio, para que puedan ayudar a estos principiantes. Las personas prefieren hacer amigos a ganar enemigos. Conocer unas reglas básicas que pueden evitar errores que nos impedirán hacer amigos.”

### **La Regla de Oro (The Golden Rule). La necesidad de Netiqueta y su relación con las normas sociales y el contexto**

La Regla de Oro, “trata a los demás como quieres ser tratado”, es el principio de la sociedad tal y como la conocemos hoy. Se basa en el intercambio, la persona tiene una conducta que busca la reciprocidad.

Internet es comunicación. Intercambio de datos de un ordenador a otro, pero también es la herramienta de intercambio de datos e información entre personas en un contexto concreto, por lo que **no está exento de los principios morales y éticos que rigen nuestra sociedad**. Al igual que en la vida real se establecen una serie de normas sociales necesarias para que la convivencia sea posible, la Netiqueta se instaura en Internet.

No debemos olvidar que las normas sociales o principios básicos que regulan la sociedad

son generales y necesitan ser adaptadas a las particularidades de cada contexto. En la red debemos saber situarnos en el contexto en el que estemos en cada momento. Nuestro comportamiento será diferente dependiendo del lugar donde nos encontremos. Lo que puede ser correcto en un contexto social o virtual determinado en otro puede ser inapropiado. Esto obliga, como buenos internautas a ser conocedores de estas reglas de Netiqueta y aplicarlas en función de la audiencia y del medio.

El problema en Internet es que **no sabemos en muchos casos el contexto**, no conocemos la audiencia y tampoco en el estado en que se encuentra la persona que lo recibe en ese momento. No es fácil limitar la audiencia y la permanencia en el tiempo de los mensajes. Se puede publicar un tweet o mensaje en el tablón de Facebook, pensando que sólo llegará a nuestra lista de seguidores o amigos, sin ser conscientes de la difusión exponencial que podría tener esa información y por lo tanto, lo incontrolable que resulta establecer los destinatarios exactos (amigos, padres, profesores...) y el tiempo que el mensaje permanecerá en la red, ya que podría volver a la luz años después.

No debemos perder de vista la multiplicidad que genera la cadena de amigos en redes sociales. **En muchos casos el emisor de la información no es consciente de la repercusión que puede tener la información publicada.** Puede parecer que en aunque en redes sociales como Twitter o Facebook, tenemos una audiencia limitada atendiendo al número de seguidores pero esto no es cierto porque cada uno de ellos puede hacer llegar ese mensaje a sus propios seguidores y así sucesivamente multiplicando exponencialmente el alcance de nuestro mensaje.

Los jóvenes y no tan jóvenes se comportan de esta forma, no son conscientes de que ese público se convierte en ilimitado, de forma que la información, fotos, comentarios... se pueden multiplicar como la espuma a través de las cadenas de amigos.

La necesidad que el ser humano tiene de empatizar con los demás junto con las creencias, la ética y el criterio moral, lleva a la sociedad a comportarse de manera más o menos correcta con las personas que le rodean. Este hecho, en la vida física, queda entendido e interiorizado en cada persona desde edades tempranas. Por el contrario, este **criterio moral, esta ética, e incluso las creencias religiosas de cada uno, se separan del mundo digital; se les resta importancia o, directamente, se pasan por alto.** En

Internet el individuo se desvincula de esta moralidad porque siente que en el mundo digital, las consecuencias de sus actos no son inmediatas ni reales, al contrario de lo que ocurre en el mundo físico.

## 3. Principios de la Netiqueta

Los principios de la Netiqueta están descritos para que los usuarios de Internet se sientan cómodos relacionándose entre ellos. Hoy en día la ciudadanía digital la componen las personas con acceso a Internet, correo electrónico y cuentas en redes sociales. Esto requiere el conocimiento de los siguientes “principios generales” para poder relacionarse de manera apropiada (extraídos del libro de Virginia Shea, *The Core Rules of Netiquette*, anteriormente citado):

### 1. Recordar el lado humano

Al igual que se pide respeto, se debe respetar la privacidad de los demás en Internet. La información privada y datos personales de terceros deben ser manejados con precaución.

De igual modo, no se deben leer los mensajes privados de una persona al igual que no se puede entrar en su casa sin su permiso.

No sólo es falta de Netiqueta, publicar información personal de terceros o leer mensajes privados puede constituir delito. Todos tenemos derecho a proteger nuestro honor, intimidad e imagen en la red.

### 2. Conocer dónde estás en el Ciberespacio

Cuando se entra en una web, foro, chat... la persona debe situarse. Es imprescindible saber dónde se encuentra uno, de qué se habla y quien habla. Las normas de comportamiento varían de un dominio a otro, en función de dónde se encuentre la persona en el entorno virtual, el mismo mensaje podría ser aceptable en un área (entorno familiar y social) e inapropiada en otra (entorno laboral).

En todos los casos es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Se debe **ser reservado a la hora de enviar mensajes**, es decir, enviarlos por alguna razón. De este modo, se puede pedir a los demás que nos envíen mensajes por alguna razón concreta. Si se envían y reciben mensajes de manera correcta, con reserva, tolerancia y generosidad, todas las partes se benefician de una buena comunicación. De este modo se evitará perder el tiempo (tanto emisor como receptor) con mensajes no solicitados ni necesarios.



- Es importante **enviar los mensajes en un horario apropiado**, durante la noche el receptor está durmiendo por lo general. Se debe tener en cuenta que los mensajes profesionales tienen prioridad frente a los personales. Si se recuerda esto, se entiende que el tiempo de respuesta de los mensajes dependerá de la persona, del contenido y del tipo de mensaje. Una persona, cuando envía un mensaje, debe entender que aunque esté despierta trabajando o en un momento de ocio, no significa que el receptor del mensaje también lo esté.

### 3. Cuidar la imagen

En la comunicación electrónica es muy posible que no se juzgue por el físico, el tono de voz o la ropa que se usa, principalmente porque hay contacto personal con las personas con las que intercambiamos mensajes escritos. Se debe, entonces cuidar la imagen de estos mensajes. No sólo se debe revisar la gramática y la ortografía, también el contenido de lo que se comunica a la otra persona debe ser atractivo y tener sentido.

Algunos aspectos que se deben tener en cuenta para cuidar la imagen de nuestras comunicaciones online son las siguientes:

- **No se debe mentir.** La comunicación online debe basarse en la honestidad, evitar las declaraciones engañosas o confusas, independientemente del motivo o el objetivo que se persiga. La verdad debe estar por encima de cualquier intención.
- **Se debe ser agradable y educado.**

Oye Marta!!

En medio de tu despiste, te acordaste de guardar y enviar el trabajo de Lengua y de Literatura??

Espero tu respuesta

Buenos días Marta,

Te escribo para saber si te acordaste de enviar el trabajo de Lengua y Literatura.

Buen finde.

**MAL**

**BIEN**

- Se debe **revisar la ortografía y la gramática** en los mensajes. Textos con errores ortográficos y gramaticales son difíciles de entender, causan muy mala impresión y son inapropiados en cualquier contexto.

Ola Marcos!

T sales al parq?

Juan ya se a traído la pelota

¡Hola Marcos!

¿Te vienes al parque?

Juan ya se ha traído la pelota



MAL



BIEN

- Se debe **evitar escribir todo en mayúsculas**. Escribir un texto en mayúscula **equivale a gritar** y esto se considera una grosería no sólo en las telecomunicaciones, sino también en la vida.

Esto no quiere decir que se deba comenzar una frase o un nombre propio con minúsculas; las normas gramaticales son las mismas en la realidad y en las telecomunicaciones.

#### 4. Respetar la privacidad de otras personas

Cuanto se interactúa con los demás en Internet, ya sea a través de un foro de discusión, una clase online, un grupo de Facebook o por mensajería instantánea, se está expuesto a información privada y datos personales de terceros que deben ser manejados con precaución.

Al igual que se pide respeto, se debe respetar la privacidad de los demás. No se puede leer los mensajes privados de una persona al igual que no se puede entrar en su casa sin su permiso. No solo es falta de Netiqueta, leer mensajes privados puede constituir delito.

- **Derecho a la protección de la imagen en Internet.** Todo ciudadano tiene el derecho a impedir que una imagen suya sea reproducida o dada a conocer públicamente. Por tanto, nadie sin nuestro consentimiento puede publicar una fotografía nuestra en redes sociales a excepción del caso de personas que, por cuya relevancia pública, su imagen sea habitual en los medios de comunicación,

siempre que se trate de imágenes tomadas en lugares o momentos de la vida pública. Ante la publicación de una imagen o dato íntimo sin nuestro consentimiento (como datos personales, dirección, teléfono...) uno está en su derecho de solicitar su retirada a la persona o grupo de personas que lo han publicado. En caso de que la imagen o dato privado no sea retirado se recomienda acudir al gestor de la Red Social o página web y, en última instancia, a los Tribunales y, en este caso, reclamar indemnización por "el daño moral" ocasionado.

- **Protección del Derecho al Honor en Internet.** El Derecho al Honor en redes sociales, foros y similares protege en los casos en los que uno es víctima de injurias y calumnias en redes sociales, foros y similares. No puede considerarse que toda expresión crítica atente contra el Honor, pero muchas veces la línea divisoria entre la crítica, el insulto, la injuria o la calumnia no está muy clara. La libertad de expresión no puede en ningún caso entenderse como derecho para insultar.

## 5. Ser flexible con los errores de los demás

No todas las personas que navegan en la red tienen la misma experiencia ni conocen las normas de Netiqueta. Cualquier persona puede cometer errores, bien por despistes, por ser principiante, por no conocer las normas, etc. En algún momento todos hemos sido principiantes y debemos tener empatía hacia los nuevos internautas. Algunos ejemplos de estos errores son: preguntas inadecuadas, respuestas muy extensas o palabras mal escritas. Se debe ser flexible y empático antes de corregir a alguien, quizás no sea tan importante y si se hace, que sea de una manera educada, asertiva, con el objetivo de ayudarlo.

## 6. Mantener las discusiones sin sentido bajo control

- **¿Qué es un Troll en Internet?** Un troll en Internet es una persona agitadora e instigadora que encuentra placer creando una discordia general. El relativo anonimato de la red hace que las comunicaciones en Internet sean su lugar elegido para "jugar". Los usuarios no son considerados como humanos por lo que no sienten remordimientos ni compasión por la persona o el grupo destino de sus insultos. Su mayor logro consiste en infligir el mayor sufrimiento en los demás. No

es posible razonar con ellos para hacerles cambiar. Los trolls no siguen la etiqueta de la red.

“Los trolls ansían atención, y no les preocupa si ésta es positiva o negativa. Ven Internet como un espejo en el que pueden mirarse en un éxtasis narcisista”. Profesor Timothy Campbell.

Un troll que quiere atacar un foro o grupo, por lo general envía numerosos mensajes. Puede que estos no contengan nada negativo pero son tan numerosos que no dejan a los demás que se comuniquen. También utilizan la suplantación de identidad, haciéndose pasar por otra persona para manifestar sus quejas.

- **¿Qué es flamear o flaming en Internet?** Flamear (flaming) significa atacar a alguien en Internet mediante insultos, apodosos ofensivos, publicar mensajes deliberadamente hostiles e insultantes sin ningún propósito constructivo en un contexto social, como un foro o una lista de correo electrónico. En resumen, mostrar una total intolerancia hacía el otro. Estos mensajes se denominan flame y la persona que los envía se conoce como *flamer*. Es frecuente que se publiquen como respuesta a un cebo, un mensaje provocativo, pensado para generar esas respuestas insultantes.

**La diferencia con el troll es que el flamer se dirige a una persona específica y como consecuencia de una discusión sobre un tema concreto.**

Las principales causas de este comportamiento son, por un lado, la incorrecta interpretación de los mensajes escritos por la ausencia de escuchar la voz y/o ver los gestos de la otra persona, por otro lado, el relativo al anonimato hace que se utilicen expresiones y palabras “encendidas” que cara a cara difícilmente se utilizarían. Como tercera causa y, en el contexto de los chats de videojuegos, se establece el estrés que la partida produce en la persona; se está jugando para ganar.

Hay usuarios a los que los *flameos* y los *trolls* no les afectan y asumen que este fenómeno es uno de los riesgos de Internet. Por el contrario, hay personas que se desaniman y abandonan grupos, foros o redes sociales por estas causas. Los

adolescentes pertenecen en su mayoría a este último grupo sencillamente por su momento de desarrollo hasta la madurez, momento en el que todo adquiere una importancia vital, en el que necesitan reivindicarse, tener amigos y ser aprobados por los demás jóvenes de su entorno.

En definitiva los *flameos* y los *trolls* son una amenaza para la comunicación en Internet, sobre todo entre adolescentes.

Por último conviene resaltar que la **Netiqueta** es un código social para las comunicaciones en red que **no invalida la libertad de expresión**. Esto tiene que estar claro pues cuando un troll ve que se le opone resistencia su queja es que tienen derecho a la libertad de expresión. Este derecho es universal pero hay que saber utilizarlo con respeto.

## 7. Respetar el tiempo y trabajo de los demás

La mayor parte de las personas llevan una vida ocupada y valoran en qué ocupan su tiempo, incluido el tiempo que pasan a la red, el tiempo para leer y para responder a través de las diferentes medios (mensajería instantánea, e-mail, redes sociales...). Este punto se debe tener en cuenta al compartir información con otros, procurando siempre que sea de su interés.

Por otro lado se debe valorar el tiempo y trabajo invertido en publicar contenidos. A continuación se explican aspectos a tener en cuenta cuando utilizamos publicaciones de otros.

- **Fuentes y autoría.** Uno de los errores más comunes en la comunicación en la red es usar contenidos de otras personas sin citar su autoría. Cuando se comparten imágenes, citas, artículos o videos, que no son propios se debe hacer referencia al autor o autores. Existen unas normas generales para, nombrar las referencias bibliográficas, que no se deben olvidar en la red.

Las citas textuales (texto de menos de cuarenta palabras) deben ir siempre entre comillas. Una vez finalizado el texto hay que escribir el nombre del autor y el contexto.

Cuando se utiliza contenidos de un libro, hay que hacer referencia al autor, año de

publicación, título del libro, lugar de publicación y editorial. Cuando se utiliza un artículo de una revista hay que hacer referencia al autor, año de publicación, título del artículo, nombre de la revista y página o páginas donde se encuentra dicho artículo. Si el artículo procede de la web entonces, además, debemos añadir la dirección de la página o revista digital.

Es recomendable leer el Manual de estilo de la American Psychological Association, denominado APA, cuya dirección facilitamos al final del monográfico para la elaboración de Referencias Bibliográficas. Este manual nos permitirá elaborar las Referencias Bibliográficas en nuestros trabajos académicos y profesionales.

## 4. Relación entre Netiqueta y ciberbullying

La falta de Netiqueta, al igual que la falta de normas sociales predispone al acoso escolar tradicional, puede dar lugar a conductas de ciberacoso entre los menores. Acciones como dar información de terceros sin consentimiento, contar mentiras sobre alguien, mostrar fotos inapropiadas e hirientes de otra persona, constituyen falta de Netiqueta y son situaciones propias del ciberbullying.

El **ciberbullying** es un tipo concreto de ciberacoso aplicado en un contexto en el que únicamente están implicados menores. Se puede definir de una manera sencilla y concisa como “el daño intencional y repetido infligido por parte de un menor o grupo de menores hacía otro menor mediante el uso de medios digitales”.

El menor que acosa ve esta falta de etiqueta en la red inofensiva por estos motivos;

- No ve la reacción del acosado, únicamente tiene una pantalla de ordenador o dispositivo móvil frente a él.
- Como se ha comentado anteriormente, porque no cree o no es consciente de que las consecuencias de sus actos en línea sean reales.

**La etiqueta en la red es necesaria para reducir el riesgo de ser víctima de ciberbullying.** Es necesario crear entornos agradables en los que se minimicen los comportamientos hostigadores, para ello se hace necesario que los jóvenes conozcan los mecanismos de interacción social y que estén al tanto de las consecuencias en caso de ejecutar comportamientos que no las cumplan. Explicar cómo debe ser nuestra relación con los demás en el ciberespacio y, sobretodo, hablar de que el mundo digital es tan real como el mundo físico, debe ser una tarea que se lleve a cabo de forma conjunta en el hogar y el centro educativo.

## 5. Datos de situación y diagnóstico

### 5.1. Situación de los menores en Europa

La organización EU Kids Online publicó en 2014 un estudio elaborado a partir de las entrevistas realizadas a menores de 9 a 16 años de toda Europa. En estas entrevistas hablaron tanto de sus experiencias positivas como de las negativas menores de diferentes países europeos, Bélgica, República Checa, Grecia, Italia, Malta, Portugal, Rumanía, España y Reino Unido.

De esta publicación se extraen las siguientes experiencias online problemáticas:

- Envío de contenido vulgar, violento o con connotación sexual.
- Mensajes de odio en grupos, por ejemplo mientras juegan online.
- Extraños que les envían solicitudes de amistad, haciéndose pasar por jóvenes y luego no tienen la edad que decían tener en un principio.
- Contenidos vulgares en anuncios.
- Menores que comparten fotografías privadas y comprometidas de alguien sin su permiso.
- Contenido sexual encontrado por error.
- Compartir contraseñas con los demás sin pensar que conlleva un riesgo importante.
- Información falsa o de contenido racista o de odio.

### 5.2. Netiqueta y menores en España

La mayoría de los menores se conectan para hablar con compañeros y amigos con los que interactúan también fuera de Internet, por lo que el número de contactos con personas desconocidas es bajo.

La mayoría de los adolescentes saben una serie de normas básicas y lógicas aprendidas en casa o en la escuela y que aplican en la red. Pero eso no es suficiente, hace falta que,



al igual o en mayor medida que los adultos sean educados en la etiqueta de la Red, Netiqueta.

Los principios de la Netiqueta o no han sido enseñados a los adolescentes o no son utilizados adecuadamente en su comunicación online lo que lleva a que:

- No se muestran en ocasiones como son en realidad.
- A veces se comportan de manera grosera, insultante y agresiva con los demás.
- Violan la privacidad de los demás.
- No son prudentes.
- Buscan la provocación.

¿Se puede encontrar una razón a este comportamiento?

**En Internet se tiende a perder la empatía hacia los demás** pues no vemos la reacción del otro. Virginia Shea nos decía que debemos recordar que el que está al otro lado es humano. Se resta pues importancia a la repercusión que en el otro puede tener su falta de etiqueta.

Es pues tarea de la comunidad educativa (padres, madres y docentes) transmitir estas normas básicas, conocer los riesgos que conlleva el uso incorrecto de la red y hacer las recomendaciones oportunas y necesarias para una navegación positiva, segura, satisfactoria.

## 6. Estrategias, pautas y recomendaciones para promover la Netiqueta

Ordenadores, tabletas, smartphone... a través de todos ellos es posible comunicarnos en Internet. Se pueden visitar páginas para recopilar información, leer noticias, entrar en foros sobre temas concretos, jugar en línea, entrar en redes sociales, en chats de mensajería instantánea, enviar correos, ver videos de nuestros ídolos... las posibilidades son extraordinariamente grandes. Por ello, no se puede dejar de describir una serie de recomendaciones según el uso que le se está dando a la Red; según el lugar donde la persona se encuentre dentro del ciberespacio. Unos principios dentro de cada contexto para que la navegación sea satisfactoria.

### 6.1. E-mail

Una vez que se tiene cuenta de correo electrónico la persona se convierte en usuario de Internet. Ya tiene su identificación, su dirección desde la cual enviar y recibir. El Email da la entrada a la comunicación social de la red.

En la comunicación vía email se debe ajustar el estilo, no se está escribiendo una carta en el sentido tradicional. Por tanto, hay una serie de puntos a considerar a la hora de utilizar email.

- Cuando se envía un correo electrónico uno debe saber en qué lugar colocar a los destinatarios según convenga a la finalidad del mensaje. Así la "A ó Para" es para la dirección a la que va dirigido el mensaje y del que se espera respuesta. "CC" es para las direcciones a las que se quiere hacer llegar el correo porque necesita ver el contenido pero puede o no responder o actuar sobre este. "CCO" se utiliza para enviar un mensaje a varias personas, de este modo se protege la privacidad de los destinatarios en envíos masivos.
- Existe un término para nombrar un estilo periodístico, la pirámide invertida que consiste en estructurar el contenido del mensaje según la importancia que la información tenga para el receptor. Es recomendable poner en primer lugar la

información más importante.

- Se debe **incluir la firma al final del email** con tu nombre o cargo, dirección y teléfono, de este modo el receptor tiene otra manera de contactar contigo si lo necesita además de ser el sello de autenticidad de la cuenta de correo. Es fácil hacerlo, la mayoría de los programas tienen funciones para configurar esta firma. En el caso de adolescentes es bueno que se acostumbren a configurar su cuenta de correo al menos con su nombre de pila. Es importante que comiencen a firmar aquellos correos en los que envían trabajos de clase, esto les servirá para el futuro.
- **No se da por hecho que un email es privado.** Es bueno evitar enviar algo que uno no querría hacer público. Si se quiere que un mensaje continúe siendo privado se debe comunicar al receptor de dicho mensaje.
- Cuando se **adjuntan archivos** o videos hay que ser prudente con los envíos. Un archivo **demasiado pesado** puede resultar molesto al receptor.
- Se debe poner especial **cuidado** a la hora de utilizar **demasiados colores** ya que a muchos receptores les resulta molesto.
- **Al recibir correos en los que hay varios destinatarios, se debe pensar antes de contestar.** Si la respuesta es para el emisor no se pondrá en copia a todos los demás.

## 6.2. Redes sociales

Aunque en redes sociales se deben repetir las mismas premisas de la Netiqueta general, es necesario recordarlas y ampliarlas en este contexto concreto, pues los menores tienen a olvidar toda etiqueta en este entorno. Por su importancia y uso en jóvenes, a continuación se presentan recomendaciones específicas para redes sociales:

- Hay que pedir permiso antes de etiquetar fotografías en las que aparecen otras personas. Del mismo modo hay datos íntimos, privados de personas que no se deben hacer públicos sin preguntarse si a esa persona le importa. Hay que poner mucho cuidado en el derecho a la privacidad de las personas.
- Hay que dejar claro a los demás como quiere uno llevar y manejar su privacidad,

así se evitarán situaciones incómodas y desagradables en redes sociales.

- Utilizar las etiquetas en positivo, pueden ayudar a crear un entorno agradable, nunca utilizando insultos, humillaciones y burlas.
- Medir bien las opiniones que se van a publicar. El Derecho al Honor de toda persona recogido en la Ley conlleva que un insulto o una injuria sea constitutivo de delito. No hay que confundir la libertad de expresión con otros comportamientos.
- Hay redes sociales que dan la oportunidad de denunciar una publicación que atente contra uno mismo pero no ha de usarse sin justificación.
- Preguntarse qué información de otras personas se expone y asegurarse de que no les importa. En ocasiones se publican aspectos de la vida con otras personas o de la vida de los demás sin tener en cuenta cómo les puede afectar que eso se sepa. Respetar la privacidad de los demás y pedir respeto por la de uno.
- Cuando se etiqueta a otras personas se debe hacer sin engaño, la etiqueta debe transmitir una información cierta y siempre asegurarse de que no les molesta que se haga. Cuando se etiqueta a alguien se aporta mucha información que además, en muchos casos, se propaga de forma inesperada e incómoda.
- Se debe recordar que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito.
- Es muy recomendable utilizar los recursos que se ofrecen (dibujos, símbolos, emoticonos...) para evitar malentendidos y poder expresar sentimientos o estados de ánimo.
- Se debe pensar antes de reaccionar de una manera equivocada ante algo que ha molestado. Puede ser una acción no intencionada. Si es una provocación lo peor que se puede hacer es contestar a ella pues entonces esa persona seguirá porque eso le divierte y se está entrando en el juego.
- El respeto a la hora de corregir a alguien es imprescindible tanto si se hace en público como en privado.
- No todas las redes sociales (Tuenti, Facebook, Hi5, Bebo, Orkut, Fotolog...) son

iguales; hay que examinarlas, investigarlas, conocerlas... en definitiva saber dónde estamos.

### 6.3. Dispositivos móviles

Este término se refiere a tabletas y a teléfonos smartphone. Las reglas básicas de Netiqueta móvil prohíben su uso en el aula, la conducción y en la mesa. En las demás situaciones no existe problema en utilizarlo siempre que no se interrumpa a nadie. Utilizarlo en la calle no es recomendable pues se puede sufrir algún percance sobre todo si se está cruzando la calle.

Es interesante resumir la Netiqueta móvil en los siguientes puntos:

- **Disfrutar del tiempo que pasas con otras personas.** Internet no puede sustituir a los momentos reales que se pasan con los demás. Escribir mensajes o estar pendiente del teléfono en compañía de otras personas es un hábito extendido entre todos los usuarios que hace que no se preste atención a nuestros acompañantes.
- **En la escuela, en medios de transporte y en lugares públicos silencia el móvil.** Cuando se viaja en tren cada vez es más frecuente encontrar vagones en los que hablar con el teléfono está prohibido. De cualquier modo es educado buscar fuera del vagón un lugar para hablar.

En algunas escuelas está prohibido su utilización pero cada vez son más las provincias que creen que bien gestionado su uso dentro de las aulas, el teléfono móvil puede ser muy útil para según qué actividades.

- **Utilizar tonos de llamada y de notificaciones discretos,** que no resulten molestos a los demás. Ser discreto también cuando se habla con el teléfono. En público es recomendable acortar las conversaciones y mantener un tono de voz adecuado.
- **Apagar el móvil en cines, comidas, clases, reuniones con amigos...** En ese momento uno está disfrutando de una película o de una comida, trabajando o atendiendo una clase. Hay personas al alrededor que merecen atención así como uno merece la de los demás.

- **No se debe poner el móvil encima de la mesa.** Si se espera una llamada urgente uno puede avisar de esa situación a la familia y/o amigos, y si se debe atender una llamada sin remedio se atiende pero antes hay que excusarse con los comensales.
- **Cuando se llama a alguien puede que en ese momento el otro no pueda contestar.** Los teléfonos móviles sobre todo permiten visualizar la llamada entrante. Esa persona en cuanto pueda devolverá la llamada.
- Del mismo modo, **cuando se escribe un mensaje en chat de mensajería instantánea hay que entender el receptor o receptores pueden estar ocupados;** cruzando una calle, en el cine, en clase... o simplemente que no tengan el móvil a mano, por lo tanto contestarán más tarde. Se debe ser paciente.

## 6.4. Blogs

A continuación se detallan algunos aspectos a tener en cuenta a nivel de Netiqueta en cada una de las secciones de un blog.

- **Autoría:** los blogs son una herramienta para establecer conversaciones. Se recomienda identificarse al publicar las entradas para generar una sensación de transparencia y cercanía que favorezca la participación de los lectores. No tiene por qué ser el nombre real, pero si es necesario que no sea como “Editor”, “Autor” o similares.
- **Escritura:** no escribir en mayúscula, respetar normas básicas de escritura (ortografía, gramática...), se debe ser conciso (valorando el tiempo de los lectores) de modo que un tema extenso lo podemos partir en varios post, se debe atender a una norma clásica de redacción “un párrafo, una idea”, no abusar del énfasis (resaltando demasiados aspectos en negrita o subrayado) y evitar la redundancia.
- **Enlaces:** muy frecuentes en la globosfera, ahorran tener que explicar un concepto a la vez que reconocer la autoría y el esfuerzo de a quién enlazamos.
- **Comentarios:** son la herramienta de comunicación entre el autor del blog y los lectores, por eso se deben cuidar especialmente. No se recomienda dejar comentarios sin contestar, el autor tiene legitimidad para determinar qué

comentarios lo complementan y cuáles no, pudiendo eliminar los que considere oportuno. Al igual que las entradas del blog, los comentarios deben ir firmados por el autor. Nunca deberían ser más largos los comentarios que el post al que hacen referencia. Se deben mantener las normas básicas de ortografía, gramática, no escribir en mayúsculas, entre otras, del resto de comunicaciones en la red.

- **Imágenes:** se recomienda establecer un criterio respetuoso del uso de imágenes, manteniendo la misma línea en todos los post (mismo tamaño, posición...).
- **Vídeos:** aunque son una herramienta muy valiosa a nivel de comunicación, se debe tener en cuenta que harán más lenta la web.
- **Gestión del canal RSS:** se debe animar a los lectores a suscribirse al blog, por ejemplo, a través de comentarios en los post. Nunca debe utilizarse esta suscripción para saturar de mensajes e información a los lectores.

## 6.5. Ideas para reconocer un troll y no caer en su juego

Anteriormente hemos hablado de los trolls, a continuación se desarrollarán pautas que nos permitan reconocerlos. Generalmente se puede decir que “ha entrado un troll” cuando ese internauta:

- Escribe un mensaje contundente y obvio para asegurarse de que recibe respuestas enfadadas.
- Escribe un mensaje fuera de tema. Ejemplo: el tema puede ser de fútbol y él hablará de política.
- Inserta una imagen grande para hacer ilegible el mensaje anterior.
- Escribe un mensaje sexista, racista, con contenido que manifieste fanatismo religioso....un mensaje “incendiario”.
- Escribe con fallos de manera deliberada. Ejemplo: “Es estupendo el papel de Will Smith en Los Juegos del Hambre”.

Twitter es una Red Social muy utilizada por los jóvenes por lo que se debe prestar atención a estos comportamientos en algunos usuarios:

- **No buscan diálogo:** sólo provocación para llamar la atención. Suelen escribir mensajes al otro usuario para enfadarle y, lo que les da más placer, que los seguidores del usuario entren en su juego. Suelen dirigir sus ataques contra cuentas con muchos seguidores y pueden tener fijación por ciertos usuarios concretos, a los que llegan a acosar.
- Perfiles con **pocos seguidores y muchos usuarios a los que siguen.** Son principiantes en Twitter y buscarán perfiles concretos para lanzar sus ataques.
- Se sienten crecidos cuando alguien les entra en su juego, y lo manifiestan. Cuando un troll consigue que una de sus víctimas se enzarce con él, a menudo lo comenta en su perfil porque para él es un logro.

Se presentan algunas recomendaciones, claras y fácilmente comprensibles que se deben tener en cuenta cuando se sospecha que podríamos iniciar un contacto con un troll:

- Si se tiene dudas de si el interlocutor busca provocar, es interesante revisar su perfil, puede facilitar información.
- Si insulta no hay que contestar.
- Ignorarlo y, aunque se acceda a ver sus comentarios, nunca hay que seguirle.
- Bloquearlo para que no sea seguidor.
- Si es necesario, denunciarlo en la red social.

Una vez analizados los diferentes contextos en los que se debe tener presente la etiqueta en Internet y presentadas las recomendaciones para cada uno de ellos, se pueden establecer una serie de pautas a seguir para que Internet sea satisfactorio, desde el entorno familiar, el entorno escolar y directamente a los menores.

Es importante en primer lugar que los adultos conozcan la etiqueta de la red, Netiqueta, para que se pueda educar a los menores en el uso correcto de Internet. Porque Internet es el presente, tan real y cotidiano como levantarse todas las mañanas para ir a trabajar o a la escuela. No se puede prohibir, es imposible, pero si educar en ese uso correcto y hacer las recomendaciones precisas dentro de cada contexto.



## 7. Marco legislativo aplicable a nivel nacional y europeo

La falta de Netiqueta como tal no constituye delito. Sin embargo, los daños morales y de imagen que vulneran el Derecho al Honor y la imagen en Internet están contemplados y el incidente puede ser llevado a los tribunales.

### 7.1. Protección de la imagen en la Red

El artículo 18.1 de la Constitución garantiza el Derecho al Honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, concretándose su protección jurídica en el artículo 7.5 de la Ley Orgánica 1/1.982, de 5 de mayo, sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, según el cual tendrán la consideración de intromisiones ilegítimas "La captación, reproducción o publicación por fotografía, film o cualquier otro procedimiento, de la imagen de una persona en lugares o momentos de su vida privada o fuera de ellos, salvo los casos previstos en el artículo 8.2."; ahora bien, "No se apreciará la existencia de intromisión ilegítima en el ámbito protegido cuando estuviere expresamente autorizada por Ley o cuando el titular del derecho hubiere otorgado al efecto su consentimiento expreso" (art. 2.2 de la citada Ley).

En el caso en el que la fotografía o el hecho lo haya publicado alguien que no se puede identificar, La Ley 34/2.002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico establece una responsabilidad de los prestadores de servicios de intermediación de la sociedad de información, en los que podemos incluir comentarios en los foros abiertos o redes sociales. Esta ley establece que los responsables de la web no son responsables siempre que no tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información es ilícita o lesiona bienes o derechos de un tercero susceptible de indemnización o, si es que lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o inhabilitar el acceso a ellos.

### 7.2. Protección del Derecho al Honor en Internet

El artículo 7.7 de la anteriormente citada Ley Orgánica 1 / 1.982 define el derecho al

honor desde el punto de vista de considerar que hay intromisión por la imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que de cualquier modo lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

La indemnización que se puede solicitar varía en función de la gravedad de la lesión a la reputación y la proyección pública que se tenga. Además de indemnización por vía civil, el Código Penal castiga la injuria y la calumnia.

El artículo 208 la define como la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

El artículo 209 establece un agravante si se hace con publicidad, como es el caso de redes sociales.

Según el artículo 205, la calumnia es imputar un delito a sabiendas de la falsedad de la imputación.

Es importante resaltar que el código 510 del Código Penal está siendo revisado para reflejar como agravante la propagación de odio cuando los hechos se hayan llevado a cabo a través de un medio de comunicación social, en Internet, de manera que el daño se hiciera visible y accesible a un muy elevado número de personas.

## 8. Bibliografía

- Abogacía española. (2013). Netiqueta móvil: código de buenas maneras. 2015, de RedAbogacía Sitio web: <http://www.abogacia.es/2013/04/22/Netiqueta-movil-codigo-de-buenas-practicas/>
- Hinduja, S. (2014). Natural Day – Love Yourself Before You Can Love Others. 2015, de Cyberbullying Research Center Sitio web: <http://cyberbullying.us/natural-day-love-can-love-others/>
- Jorge Flores. (2010). Netiqueta joven para redes sociales. 2015, de Pantallas Amigas Sitio web: <http://www.Netiquetate.com/>
- La Instrucción de la Fiscalía General del Estado 10/2005, de 6 de octubre, sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil. Recuperado de: [https://www.fiscal.es/fiscal/PA\\_WebApp\\_SGNTJ\\_NFIS/descarga/MN\\_Instruccion10\\_2005.pdf?idFile=934611d6-6f25-49de-8d2a-916cad86b3ee](https://www.fiscal.es/fiscal/PA_WebApp_SGNTJ_NFIS/descarga/MN_Instruccion10_2005.pdf?idFile=934611d6-6f25-49de-8d2a-916cad86b3ee)
- La Ley Orgánica 1/1.982 sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Monográfico Netiqueta. Comportamiento en línea. Red.es Recuperado de: <http://procomun.educalab.es/es/ode/view/1447725144690>
- Netiqueta: ¿Qué es? ¿Para qué sirve?. Recuperado de: <https://noticias.universia.net.co/vida-universitaria/noticia/2007/01/22/252851/Netiqueta-que-es-que-sirve.html>
- Smahel, D. & Wright, M.. (2.014). The meaning of online problematic situations for children. 2015, de EUKidsOnline. Sitio web: <http://www.ehu.eus/es/web/eukidsonline/hasiera>