

## **Orientaciones éticas para el trabajo de terreno online**

### **Documento preparado por el Comité de Ética en Investigación Facultad de Psicología UDP**

En el contexto de la emergencia sanitaria que vive el país y el mundo, el Comité de Ética en Investigación entrega algunas orientaciones para la ejecución de acciones en el marco de investigaciones o en los cursos de Intervención Psicosocial, que contemplen la realización entrevistas online.

#### **1. Entrevistas online**

Las entrevistas online (individuales o grupales) deben seguir los mismos estándares éticos que se requieren en cualquier otra entrevista donde el cuidado de los derechos de las personas participantes debe ser puesto como prioridad.

Sin embargo, el contexto digital u “online” tiene características que podrían tensionar mandatos éticos como la confidencialidad y el anonimato, agregando nuevas problemáticas que deben atenderse con especial cuidado.

Sugerimos evitar entrevistas con temáticas sensibles para las personas, debido a que el medio online hace más complejo y, a veces imposible, contener y/o cerrar la temática tratada. Esto es especialmente complejo en aquellos investigadores e investigadoras con menos experiencia en este tipo de situaciones. La situación sanitaria también implica que sea más difícil contar con un sistema de derivación de los y las participantes que, dado lo acontecido durante la entrevista, pudieran requerir atención profesional.

##### **1.1. Elaboración del consentimiento informado**

Incluye todos los puntos tradicionales de un consentimiento informado, pero deben remarcar los siguientes aspectos:

- Cómo se grabará la entrevista, dónde quedará guardada y cuándo se destruirá la información.
- Insistir en que la imagen no se usará en ningún caso, a menos que sea parte del trabajo. Si es así, esto se explicitará y el o la participante deberá dar su consentimiento con claridad a la opción de quedar grabado en video.
- Anunciar qué pasa si se corta la conexión en medio de la entrevista u otro inconveniente similar (por ejemplo, se reconectará después de un número de veces).

- Pedir a las personas que busquen espacios de privacidad para dar las entrevistas. Si las personas no tienen estos espacios es preferible buscar formas en que ellas no vean violado su derecho a la privacidad de la información que entregan. Por ejemplo, entrega de respuestas por escrito o flexibilizar los horarios en que se hagan las entrevistas.

### **1.2. Firma del Consentimiento**

Dado que es complejo por la situación sanitaria acceder a los documentos en papel, se tomará excepcionalmente como firma del consentimiento, la lectura por parte del entrevistador(a) del consentimiento y la aceptación oral de las condiciones por parte del o la participante que será grabada al inicio de la entrevista.

De acuerdo con ello, el consentimiento informado debe ser leído a las personas participantes al inicio de la entrevista, importante ser breve y directo, y asegurarse que las respuestas de las personas queden consignadas de manera clara en la grabación.

### **1.3. Encuadre**

Considerando que la entrevista online se realiza en dos espacios físicos diferentes y el entrevistador no conoce las condiciones en que se encuentra el entrevistado, es necesario:

- Antes de acordar la entrevista consultar sobre la capacidad de conexión con que cuenta (señal) el o la participante.
- Solicitar / consultar sobre las condiciones en que se encuentra para realizar la entrevista: espacio tranquilo, privado y silencioso.
- Indicar como se procederá en caso de que el entrevistado(a) requiera detener la entrevista, por ejemplo, si alguien interrumpe la entrevista rompiendo el espacio de intimidad.

## **2. Encuestas online**

El consentimiento informado debe ir al principio de la encuesta, informando que los datos son anónimos y confidenciales, evitando pedir información sensible como el RUT o la dirección exacta de los y las participantes.

## **2.1. Contacto con los participantes**

Es importante considerar que, si se trata de personas que son contactadas en tanto miembros de una institución, como es, por ejemplo, el caso de un establecimiento escolar, el contacto debe ser autorizado y entregado por el director(a) de ésta. Solo una vez que se cuente con esa autorización se podrá contactar al entrevistado(a).

## **2.2. Consentimiento**

En el caso de encuestas online, una forma de consignar la firma del consentimiento informado es que ellas entreguen la opción de poner un ticket en ACEPTO antes de presentar las preguntas.

En estos casos se recomienda solicitar la menor cantidad de información sensible del participante que sea posible. Evitar, por ejemplo, pedir la dirección o el RUT son indicaciones relevantes.

## **3. Seguridad de la plataforma utilizada**

Para la realización de las entrevistas o encuestas existen diferentes recursos, pero ellos difieren en seguridad, aspecto que es necesario considerar.

### **3.1. Plataformas más seguras**

#### **Signal**

Pros: está encriptado y se puede descargar gratis.

Contras: Signal sólo permite llamadas, no permite video ni chats de video grupales, pero es útil para chats de video uno a uno que requieren seguridad y cifrado fuertes.

#### **Jitsi meet**

Pros: Jitsi Meet es un sistema encriptado que permite video conferencias y es gratis; de código abierto, lo que significa que las partes externas pueden verificar su seguridad.

Contras: permite un máximo de 75 participantes en un chat (y una "mejor experiencia" con 35 o menos).

### **Facetime**

Pros: Apple es conocida por sus prácticas de cifrado fuertes, lo que significa que la compañía no puede ver lo que comparte durante una llamada. FaceTime también es gratuito para los usuarios de Apple y no requiere la descarga de una aplicación.

Contras: FaceTime solo está disponible para usuarios que tienen dispositivos Apple (por ejemplo, un celular Iphone), tiene un máximo de 32 usuarios por llamada y no permite que las personas se unan por enlace, lo que dificulta la difusión de su evento en línea por adelantado.

## **3.2. Plataformas Intermedias**

### **Skype**

Pros: Skype es gratis, fácil de usar y ampliamente conocido.

Contras: el número máximo de personas que pueden unirse a una reunión de Skype es de 50, por lo que es una opción difícil para organizaciones más grandes o grandes reuniones.

### **Microsoft Teams**

Pros: la plataforma de video permite 250 personas en una reunión o hasta 10,000 espectadores a través de su función de presentación. Los usuarios pueden compartir fácilmente archivos y chatear durante las reuniones, así como compartir pantalla. Es gratis y se integra con Skype.

Contras: la plataforma está construida principalmente para empresas o "equipos". Las personas que desean acceso individual pueden hacerlo a través de cuentas de Skype, pero parece requerir una descarga de Skype para unirse a las reuniones, a diferencia de Zoom, que permite a los usuarios asistir a las reuniones a través de sus navegadores web.

### **Google Hangouts**

Pros: es gratis y accesible.

Contras: importante tener en cuenta que al usar esta plataforma Google tendrá aún más datos de usted de los que ya tiene. Se puede unir un Hangout a través de Gmail, la aplicación Hangouts o una extensión de Chrome, pero requiere una cuenta de Gmail.

### **WhatsApp**

Pros: la comunicación de esta aplicación es cifrada por lo tanto segura. Permite videos entre varias personas.

Contras: es software privativo (es decir, solo los dueños pueden testear si tiene fallas y no la comunidad como en el software abierto) y que es de propiedad de Facebook por lo tanto la empresa tiene acceso a la información o a los datos.

### **3.3. Plataformas menos seguras**

#### **Zoom**

Pros: es fácil de usar: los asistentes pueden unirse mediante un enlace público compartido desde cualquier lugar, y no requiere la descarga de ningún software. Es una excelente opción si no está discutiendo nada privado, por ejemplo, un “happy hour” virtual con amigos. La compañía ha prometido solucionar problemas de privacidad y seguridad que se han reportado, y recientemente ha hecho que las opciones predeterminadas sean más seguras al requerir contraseñas para unirse a las reuniones.

Contras: Zoom ha tenido algunos problemas evidentes de privacidad y seguridad. Persisten los “zoom bombing” o bombardeos con zoom, en los que los piratas informáticos entran a las salas de chat para dejar caer lenguaje racista y amenazas violentas. La compañía tuvo que corregir un error que habría permitido a los hackers hacerse cargo del computador de un usuario de Zoom. También tuvo que cambiar algunas de sus políticas después de que un informe de Motherboard descubrió que Zoom envía datos de los usuarios de su aplicación iOS a Facebook con fines publicitarios.

No obstante, lo anterior y dado que Zoom es la plataforma que UDP utiliza para clases online, la Universidad entregó un breve comunicado con recomendaciones de seguridad para el uso de la plataforma (Archivo PDF enviado a funcionarios y académicos el 8 de abril del 2020 titulado “Uso seguro de Zoom”).

(Fuente: “Worried about Zoom's privacy problems? A guide to your video-conferencing options” The Guardian, 28 de abril del 2020 <https://www.theguardian.com/technology/2020/apr/08/zoom-privacy-video-chat-alternatives>)

### **4. Trabajo con menores de edad**

En el caso de realizar investigaciones cuyos participantes sean niños, niñas, adolescentes y otros sujetos denominados “vulnerables”, es necesario tomar en cuenta lo siguiente. Si bien existen investigaciones sobre temáticas online con menores de edad, es mucho menos común que se hagan entrevistas online dada las complejidades de obtener el consentimiento y asentimiento informado, y conjugar esto con el derecho a la privacidad de la información entregada que tienen todos los y las participantes.

## 5. Investigaciones con material online

Es importante recordar que no todas las investigaciones que se realizan en un entorno online requieren autorización de un Comité de Ética en Investigación, sino solo en aquellos casos en que se trabaje directamente con personas. Pero aún así en el ambiente online hay “zonas grises”. La pregunta fundamental para decidir es cuán privada es la información entregada.

Existe un continuo entre los extremos público y privado como muestra la tabla basada en Salmons (2014).

	<b>Características</b>	<b>¿Se necesita CI?</b>
<b>AMBIENTE ONLINE PÚBLICO</b>	Abierto a todos, como medios de comunicación.	No se necesita consentimiento informado
<b>ZONA GRIS</b>	Aquellos sitios que requieren autenticación como Facebook, por ejemplo.	Es necesario consultar a <i>community manager</i> , normas del sitio o plataforma u otras.
<b>AMBIENTE ONLINE PRIVADO</b>	Información escrita, oral o visual de participantes seleccionados.	Se necesita consentimiento informado.

## 6. Textos recomendados

Markham, A. & Buchanan, E. (2012). Ethical Decision-Making and Internet Research: Recommendations from the AOIR Ethics Committee Approved by the Ethics Working Committee 2012. Recuperado de <http://aoir.org/reports/ethics2.pdf>

Internet Research Ethics. (2016). Stanford encyclopedia of Philosophy. Recuperado de <https://plato.stanford.edu/entries/ethics-internet-research/>

Salmons, Janet. (2014). *Qualitative Online Interviews: Strategies, Design, and Skills*. London: Sage.

## 7. Reflexión

Finalmente, se debe recordar que las decisiones éticas en investigación son complejas y no responden a códigos prefigurados sino más bien a procesos deliberativos dialogados. Por ello es necesario que los protocolos de investigaciones y las enmiendas de protocolos, siempre sean revisadas por el Comité de Ética en Investigación.