



POLÍTICAS DE REDES SOCIALES EN IACC

Lineamientos para sostener una comunidad sólida que sea un reflejo de la experiencia de ser parte de nuestra comunidad.

Políticas en RRSS

Nuestro compromiso

Flexible

En IACC nos planteamos desafíos para realizar mejoras de forma continua y para entregar un servicio educativo personalizado a nuestros actuales y futuros estudiantes, resolviendo sus requerimientos con la flexibilidad que necesitan para compatibilizar estudio, trabajo y vida personal.

Simple

Queremos desarrollar e implementar procesos educativos, programas académicos y comunicaciones simples, fáciles de entender. Manteniendo el compromiso de ser adaptables a nuevas ideas, metodologías y prácticas que agreguen valor tanto para los estudiantes, como para IACC y sus colaboradores.

Cercana

Entendemos y nos anticipamos a las necesidades de los estudiantes, entregando información y soluciones que se ajustan a su realidad, valorando y respetando la opinión para una interacción respetuosa; y que dé cumplimiento a las normas de la institución.

Inclusiva

Trabajamos por eliminar las barreras de acceso a la educación superior y tomamos una actitud inclusiva de principio a fin, frente a cada requerimiento o solución. Además de realizar un trabajo orientado a mejorar permanentemente la experiencia de nuestros actuales y futuros estudiantes cumpliendo con estar al servicio de la conversación pública de forma libre y segura.

Compromisos para la Comunidad:

Condiciones

Queremos fomentar la participación de nuestros usuarios para expresarse, conocer y compartir opiniones constructivas, pero sin poner en riesgo la seguridad y bienestar de la comunidad o menoscabando a otros usuarios, a los administradores de la página o a los colaboradores de IACC. Buscamos una conversación abierta, pública y respetuosa.

IACC se reserva el derecho de eliminar publicaciones, comentarios o interacciones que infrinjan estas normas, así como también de bloquear o restringir el acceso a quienes persistan en conductas que atenten contra la seguridad, integridad o el respeto dentro de nuestras plataformas.

La utilización de las Redes Sociales de IACC implica la aceptación de estas normas de uso. Las que moderan la interacción entre los usuarios y enmarcan los términos de las opiniones. Estas normas están basadas en pilares de comportamiento que suponen un firme respeto a la seguridad, privacidad, autenticidad y dignidad de las personas y de nuestra institución.

- Contenido ilícito, censurable, difamatorio, abusivo y amenazador, que promuevan la violencia.
- La utilización de nuestras plataformas digitales para la realización de Publicidad o Promociones de terceros.
- Contenido o imágenes de personas o figuras públicas incentivando amenazas o violación de la vida privada de los involucrados.
- Contenido multimedia que represente violencia contra la institución o contra las personas.
- El uso de nombres de usuario inapropiados (violentos, ofensivos, vulgares etc.).

Respeto a la Opinión

Queremos construir un espacio digital que respete la diversidad de opinión y cultural, promoviendo valores y tolerancia hacia otras ideas

Las personas, la institución y todos sus colaboradores son dignos y tienen los mismos derechos. En IACC esperamos que todos los usuarios en nuestras redes sociales respeten la dignidad de los demás y no acosen ni degraden en sus comentarios. Por lo anterior, en la utilización de nuestras Redes Sociales no están permitidos insultos públicos de cualquier tipo, ni uso de lenguaje que incite al odio o que consideremos inapropiado.

A continuación, enumeramos acusaciones infundadas y con un lenguaje inapropiado:

- Divulgación de contenido falso y dudoso en contra la institución y sus colaboradores.
- Violencia de género, identidad, discapacidad o enfermedad grave.
- Divulgación de contenido gráfico que resulte sensible y violento.
- Contenido que promueva burlas y crueldad en contra de la institución y sus colaboradores.

Respeto a la Privacidad y Autenticidad

Queremos garantizar una comunidad en dónde se respete la privacidad de los usuarios y colaboradores de nuestra institución. Por eso hemos propuesto las siguientes pautas o políticas:

- No se permite la divulgación de información privada (nombres, número de teléfono, dirección, etc.)
- de usuarios, estudiantes o colaboradores de la institución sin una autorización previa.
- No se admitirán toda clase de amenazas que buscan divulgar información privada de personas o de la institución, o incentivar a otros a hacerlo.

- La transparencia es un valor fundamental, por lo tanto, quedará estrictamente prohibido suplantar la identidad de otras personas, grupos u organizaciones para confundir, engañar o infringir cualquiera de las normas anteriores.
- Desarrollar o utilizar programas para plagiar o interrumpir los servicios de IACC. Ni realizar acciones que manipulen la experiencia de los usuarios en las redes sociales.
- Copiar, utilizar y difamar información privada obtenida de los servicios informáticos de la institución.
- Publicación de contenido malicioso que contenga spam y otro tipo de códigos dañinos para uso indebido.
- No se puede infringir los derechos de autor y de marca que copie, publique, altere o difunda contenido de IACC. Se reservan todos los derechos de propiedad intelectual de la institución.

El incumplimiento de cualquiera de las normas de comportamiento para usuarios en redes sociales de IACC (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter/X, YouTube y TikTok) mencionadas anteriormente, podrá ser motivo de la eliminación del contenido malicioso y bloqueo del usuario que incumpla dichas normas.

En IACC, los usuarios pueden expresar su opinión o desacuerdo por un malestar siempre y cuando se sustente mediante el respeto y la tolerancia hacia la comunidad. Por eso desarrollamos estas Normas Comunitarias de uso de nuestras Redes Sociales, que nos permitirán garantizar que las opiniones sean emitidas en un ambiente de respeto.

Asimismo, buscamos que nuestras redes sociales sean un reflejo de los valores de nuestra institución, esperando mantener un comportamiento honesto, respetuoso, tolerante y responsable.

Tiempos de Respuesta

Horarios de Atención

En IACC nos comprometemos a atender las consultas recibidas a través de nuestras redes sociales de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Fuera de este horario, los mensajes serán revisados y respondidos durante el siguiente día hábil.

Plazos de Respuesta

Nuestro compromiso es responder a las consultas en un plazo máximo de 24 horas hábiles. No obstante, en periodos de alta demanda como titulaciones, inicio de semestre, procesos de matrícula o contingencias académicas, estos tiempos podrían extenderse, lo cual será debidamente informado a través de nuestros canales oficiales.

Derivaciones

Las consultas que requieran un análisis más profundo o intervención de otras áreas de la institución serán derivadas internamente, informando sobre este proceso al solicitante y el tiempo estimado para obtener una respuesta definitiva.

Protocolos Específicos

Para consultas Académicas

Las consultas de carácter académico recibidas a través de redes sociales serán canalizadas al área correspondiente, solicitando la información mínima necesaria para su identificación y seguimiento. IACC se compromete a resguardar la confidencialidad de los antecedentes académicos compartidos en estos procesos.

Para situaciones de Crisis Comunicacional

En situaciones que puedan afectar la normal operación de la institución o generar una alta demanda de consultas en redes sociales.

IACC activará un protocolo especial de comunicación que incluye:

- Información centralizada a través de comunicados oficiales.
- Priorización de respuestas según urgencia.
- Habilidad de canales alternativos si fuera necesario.
- Reportes periódicos sobre el estado de la situación.

Para Interacciones entre Estudiantes

IACC promueve la interacción respetuosa entre los miembros de la comunidad educativa. En los espacios de discusión habilitados en nuestras redes sociales:

- Se moderarán las conversaciones para mantener un ambiente constructivo.
- Se intervendrá ante cualquier manifestación que contravenga las normas de respeto.
- Se fomentará el intercambio de experiencias académicas positivas.

Propiedad Intelectual y Uso de Material Académico

Material de Clases

Queda estrictamente prohibida la difusión en redes sociales de materiales académicos propiedad de IACC, tales como:

- Presentaciones de clases.
- Evaluaciones y sus soluciones.
- Materiales de estudio con derechos reservados.
- Grabaciones de sesiones académicas.
- Contenidos de la plataforma de aprendizaje.

La difusión no autorizada de estos materiales constituye una infracción a los derechos de propiedad intelectual de la institución y puede acarrear sanciones según lo establecido en la normativa interna y la legislación vigente.

Citas y Referencias

El uso de pequeños extractos de material académico de IACC con fines de discusión académica debe realizarse siempre citando correctamente la fuente y en ningún caso reproduciendo íntegramente los contenidos protegidos.

Trabajos Académicos

Los trabajos académicos elaborados por estudiantes son propiedad intelectual de sus autores. IACC recomienda no compartir trabajos completos en redes sociales para evitar plagios y proteger la originalidad de las creaciones académicas.

Políticas de Hashtags y Menciones

Hashtags Institucionales

IACC cuenta con hashtags oficiales para sus campañas y comunicaciones. Su uso por parte de la comunidad educativa debe realizarse respetando los valores institucionales. La institución se reserva el derecho de solicitar la eliminación de contenido inapropiado que utilice hashtags institucionales.

Menciones a Cuentas Oficiales

Las menciones a las cuentas oficiales de IACC deben realizarse de manera responsable. La institución monitorea estas menciones y responderá a aquellas que requieran atención, priorizando según la naturaleza del contenido.

Etiquetado en Contenido

El etiquetado de IACC en contenido que contravenga las normas comunitarias podrá ser reportado a la plataforma correspondiente para su valoración y posible eliminación.

Campañas y Concursos

Transparencia en Promociones

Cualquier concurso, sorteo o promoción desarrollado por IACC en redes sociales contará con bases específicas que serán publicadas oportunamente. Estas bases establecerán claramente los requisitos de participación, plazos y condiciones de adjudicación.

Participación

La participación en concursos y campañas institucionales implica la aceptación de sus bases específicas y de estas normas generales de comunidad.

Difusión de Resultados

Los resultados de concursos serán comunicados a través de los canales oficiales establecidos en las bases particulares, respetando la privacidad de los participantes según lo acordado previamente.

Condiciones Adicionales

Datos Personales

Por seguridad nunca se debe difundir datos personales de forma pública en redes sociales. El protocolo de la institución siempre será solicitar datos por mensaje privado y derivar al área que corresponda, siendo ésta la última responsable de contactar y entregar una solución final al requerimiento.

Fraudes

En IACC nunca solicitaremos, ya sea por redes sociales o email, los datos o claves de nuestros estudiantes que nos permitan acceder a sus cuentas personales o servicios contratados en la institución.

Actualización de Condiciones de Servicios

Manteniendo continuamente las mejoras de nuestros servicios y

construyendo relaciones de confianza con quienes interactuamos día a día, es posible que se actualicen las políticas mencionadas anteriormente, para seguir fomentando una conversación pública, regida principalmente, por el respeto e integridad.

Nos reservamos todos los derechos que no se hayan expresado en el presente documento.

Seguridad de la Información

Manteniendo el compromiso con la seguridad de nuestros estudiantes, informamos que nuestras Redes Sociales se rigen por entregar contenido fidedigno a los usuarios y a su vez, la resolución de sus inquietudes o problemáticas.

Somos claros en los datos que solicitamos, cómo los solicitaremos y para que los usamos. Con el objetivo de proporcionar una solución acorde a la necesidad presentada.

¿Qué tipo de información solicitamos?

Contenido e información necesaria que nos permita iniciar las gestiones correspondientes. Tales como:

- Nombre y Apellido del Estudiante o solicitante.
- RUT.
- Datos de Contacto.
- Carrera o programa.
- Entre otros.

Asimismo, en ningún momento solicitaremos por Redes Sociales claves de acceso, contraseñas a plataformas académicas u otro tipo de información que pueda atentar contra la seguridad y privacidad de nuestros estudiantes.

¿Para qué la solicitamos?

Usamos la información para iniciar las gestiones correspondientes en el mundo de servicios académicos o solicitudes. Para que de esta manera podamos detectar la necesidad y entregar por esta misma vía, la solución.

¿Es seguro compartir la información por esta vía?

Por nuestras Redes Sociales solo solicitaremos información básica para poder ayudar a gestionar los casos de nuestros estudiantes.

Nuestras cuentas oficiales están verificadas, lo que significa que las plataformas reconocen que estas cuentas pertenecen y representan a IACC. En caso de dudas o consultas adicionales existe la posibilidad de comunicarse directamente al correo redes@iacc.cl.

Una vez resuelta la necesidad o inquietud, existe la posibilidad de solicitar la eliminación de la información compartida en nuestras Redes Sociales. Es decir: eliminar la conversación y la información personal almacenada. Para ello, debe realizarse la solicitud por correo electrónico a la casilla redes@iacc.cl explicitando qué contenido debe ser eliminado de la conversación.

Canales Oficiales

IACC cuenta con los siguientes canales oficiales de comunicación en redes sociales:

- Facebook: www.facebook.com/iacc.cl
- Instagram: www.instagram.com/iacc_cl
- LinkedIn: Instituto Profesional IACC
- TikTok: https://www.tiktok.com/@iacc_cl
- YouTube: www.youtube.com/@institutoprofesionallIACC

Cualquier otro canal o cuenta que no esté mencionado en esta lista no representa oficialmente a la institución.

Sugerencias

En caso de que la respuesta entregada a través de Redes Sociales no sea satisfactoria recomendamos:

1. Para contacto adicional con la institución:

- Visitar el sitio web www.iacc.cl
- Contactar al número (+56) 22 606 2000 para consultas académicas, administrativas o de admisión.
- Escribir al correo servicioestudiante@iacc.cl para requerimientos relacionados con la experiencia académica.

Para realizar una denuncia, reclamo, consulta o solicitud directamente a entidades reguladoras de educación superior, se recomienda ingresar a:

- Superintendencia de Educación Superior:
<https://www.sesuperior.cl/>
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC):
<https://www.sernac.cl/>