

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	1 de 1

POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	2de 1

1. OBJETIVO

El objetivo de la Política de Experiencia Estudiantil es garantizar un apoyo integral, inclusivo y de alta calidad que promueva el bienestar, la retención, el éxito académico y la satisfacción de los estudiantes a lo largo de toda su trayectoria universitaria.

2. ALCANCE

Esta política se aplica desde el inicio de la matrícula a través de Alumni, garantizando el acceso a servicios y apoyo durante toda la trayectoria estudiantil. Aplica tanto a los niveles de pregrado como de posgrado.

3. DEFINICIONES

- **Asesor Académico:** profesional encargado de brindar orientación, seguimiento, orientación y referencias académicas según sea necesario.
- **Modelo de Servicio CFU:** un sistema de tipificación de casos para estructurar las solicitudes e interacciones de los estudiantes con los servicios universitarios.
- **Tipificación de Estudiantes:** clasificación institucional de los estudiantes en función de su estatus académico (por ejemplo, nuevo, regular, reincorporado, dado de baja, suspendido, expulsado).
- **Experiencia Estudiantil:** el conjunto de servicios, actividades, interacciones y apoyos que recibe un estudiante a lo largo de su vida académica y su etapa como Alumni.
- **Servicios Estudiantiles:** áreas de apoyo como bienestar, asesoría académica, ayudas financieras, empleabilidad, tecnología, entre otros.
- **SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio):** define los tiempos de respuesta y servicio para las solicitudes de los estudiantes.
- **Estudiante en Abandono:** estudiante que acumula 10% o más ausencias consecutivas sin baja formal.
- **Aplazamiento de Matrícula (Reserva):** procedimiento para aplazar temporalmente los estudios manteniendo la plaza.
- **Retiro de curso/período:** proceso para dar de baja cursos/períodos, que posiblemente resulte en una "W" (retiro) o "F" (reprobado).
- **FERPA:** ley federal de EE. UU. que protege la privacidad de los registros estudiantiles.
- **Banner:** sistema de gestión académica utilizado por la universidad.
- **Centro de Ayuda:** plataforma digital institucional para solicitudes administrativas o académicas.

4. DOCUMENTOS REGLAMENTARIOS

Incluye normativas externas e internas para asegurar la calidad, tales como:

- Ley contra la Discriminación (Título VI, Título IX, ADA): "Departamento de Justicia de los Estados Unidos. (1964). Ley de Derechos Civiles de 1964".
- Políticas de Inclusión y Diversidad en las Escuelas: "Departamento de Educación de EE. UU. (2020). Recopilación de Datos sobre Derechos Civiles (CRDC)".
- Experiencia Estudiantil Diversificada: "Departamento de Educación de EE. UU. (2021). Directrices para promover la diversidad estudiantil en la educación superior".
- Educación multicultural y sensibilidad cultural: Departamento de Educación de EE. UU. (2019). Estándares de competencia cultural en educación.

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	3de 1

- Diversidad en la contratación y los programas académicos: "Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo de EE. UU. (2021). Acción afirmativa e igualdad de oportunidades en el empleo".
- Programas de Apoyo para Estudiantes de Grupos Vulnerables: "Departamento de Educación de EE. UU. (2020). Ley de Educación para Personas con Discapacidades".
- Ley de Privacidad y Protección de Datos (FERPA): "Departamento de Educación de EE. UU. (2021). Ley de Derechos Educativos y Privacidad de la Familia (FERPA)".
- Experiencia Profesional y Programas de Voluntariado: "Departamento de Trabajo de EE. UU. (2021). Empleo Juvenil y Normas Laborales".
- Accesibilidad e inclusión digital: Junta de Acceso de EE. UU. (2021). Normas y directrices de la Sección 508.

5. POLÍTICA GENERAL Y ESPECÍFICA

5.1 DECLARACIÓN DE POLÍTICA

Todos los estudiantes tienen derecho a un acceso inclusivo a todos los servicios universitarios. El diseño de nuestros servicios incluye aspectos multicanal para garantizar un apoyo adecuado y tener en cuenta la diversidad de nuestro alumnado.

5.2 DIRECTRICES ESPECÍFICAS

Apoyo al estudiante

El seguimiento se realiza a través del asesor académico, quien crea, remite y cierra los casos. El asesor genera registros de servicio oportunos para garantizar el cumplimiento de los plazos de 24 horas (para consultas) y 72 horas (para solicitudes y quejas).

Servicios para estudiantes

Los servicios que brindamos a nuestros estudiantes son:

- **Asesor Académico:** profesional encargado de brindar apoyo académico personalizado al estudiante mediante seguimiento, orientación y referencias oportunas de acuerdo con sus necesidades.
- **Servicios de Tecnología:** Creación o restablecimiento de contraseñas, y resolución de problemas relacionados con el aula virtual o correo electrónico.
- **Trámites Administrativos:** inscripciones, reservaciones, bajas, expedientes académicos, certificados y demás procesos de Asuntos Académicos a lo largo de la vida académica del estudiante.
- **Expediente Académico:** departamento responsable de administrar y mantener actualizada la información académica del estudiante, incluyendo matrícula, calificaciones, registros, certificados y otros documentos oficiales.
- **Bienestar Integral:** asesoría psicológica, cursos y actividades extracurriculares.
- **Apoyo Financiero:** Servicio que brinda orientación y asistencia sobre pagos, horarios, cuotas, estados de cuenta y opciones de financiamiento disponibles para los estudiantes.
- **Empleabilidad:** Servicio que promueve la inserción laboral de estudiantes y egresados a través de asesorías, talleres, ferias de empleo y networking con empresas.

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	4de 1

- **Alumni:** Servicio dirigido a egresados, buscando mantener su vínculo con la universidad a través de actividades, beneficios, networking y oportunidades de desarrollo profesional.

Responsabilidades institucionales

La institución tiene la responsabilidad de garantizar la calidad, accesibilidad, continuidad y mejora continua de los servicios ofrecidos para la experiencia estudiantil. Es deber institucional proporcionar recursos adecuados, personal capacitado y canales eficaces para garantizar que cada estudiante reciba apoyo integral, asistencia oportuna y orientación personalizada desde su ingreso hasta su graduación.

No discriminación y acceso a los servicios

La universidad garantiza que todos los estudiantes tengan acceso equitativo a los servicios académicos, de bienestar, de apoyo e institucionales, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, discapacidad, nivel socioeconómico, estado civil o cualquier otro aspecto protegido por la ley. La institución se compromete a brindar servicios inclusivos y accesibles, de conformidad con la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990.

Igualdad de oportunidades en la educación

La universidad reafirma su compromiso con la Ley de Igualdad de Oportunidades Educativas (EEOA) de 1974, garantizando que todos los estudiantes, independientemente de su origen nacional, raza, color, sexo o dominio del idioma inglés, tengan igual acceso a los servicios de apoyo educativo e institucional.

Modelo de servicio de CFU

La tipificación del apoyo estudiantil en la Universidad está identificada en nuestra matriz de servicios.

Tipo de servicio	Canales de servicio	Proceso de servicio	Niveles de servicio
Consulta	Correo electrónico	Creación de casos	NIVEL 1 (Consultas)
Procedimientos	WhatsApp	Solicitud de procedimiento	NIVEL 2 (Incidentes)
Quejas Reclamos	Reunión de Google	Remisión	NIVEL 3 (Riesgos de abandono / quejas)
Informes	—	Cierre de casos de seguimiento	—

Modelo de retención estudiantil

La clasificación de nuestros estudiantes también se basa en los riesgos asociados a los grupos de estudiantes y la evaluación de beneficios.

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	5de 1

Nivel	Descripción	Beneficios especiales
Nivel 1	Sin riesgos	No aplicable
Nivel 2	Con incidencias o reclamaciones	No aplicable
Nivel 3	Riesgos de abandono escolar / Quejas / Problemas financieros	Aplicable (Sujeto a evaluación financiera previa)

Tipificación de estudiantes

Cada interacción de los estudiantes con la Universidad permite visualizar la trazabilidad de su desarrollo integral.

Estudiantes de pregrado y posgrado

1. Recién Admitidos y/o Inscritos
2. Regular
3. Reinstalado
4. Baja: Esta condición se asigna de acuerdo con las ausencias acumuladas, según lo establecido en la normativa.
5. Retiro Periódico o Retiro Completo (W)
6. Retiro del curso o retiro parcial (W)
7. Falló (F)
8. Suspendido
9. Expulsado

Requisitos para Inscripciones, Reservas y Retiros

La matrícula es un acto académico formal y voluntario que certifica la condición de estudiante regular en un programa de grado e implica la aceptación del reglamento de la CFU y de esta Política. Mediante este proceso, el estudiante se inscribe en cursos que se imparten dentro de un semestre académico, dividido en dos bimestres/periodos A y B.

Los estudiantes elegibles para la matrícula son:

- En el Primer ciclo, los estudiantes son admitidos a través del Proceso de Admisión detallado en el apartado anterior.
- Estudiantes de ciclo regular que no estén sujetos a medidas de separación del CFU por sanción disciplinaria o reprobación reiterada.
- La matrícula es personal y de exclusiva responsabilidad del estudiante, sólo en casos excepcionales podrá realizarse a través de los padres o tutores legales.
- La matrícula deberá completarse estrictamente dentro de los plazos establecidos en el Calendario Académico especificado en el Catálogo CFU, salvo casos excepcionales autorizados por el Director Académico.

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	6de 1

Reserva de Inscripción

Un estudiante de nuevo ingreso puede solicitar una reserva por un máximo de dos semestres consecutivos, previo pago del servicio (si corresponde, según el Catálogo) y antes del inicio del semestre. Transcurrido este plazo, si el estudiante no se matricula, perderá el derecho a la matrícula y su condición de admitido.

Si el estudiante no puede comenzar sus estudios por motivos personales, deberá solicitar a la Dirección Académica la postergación del inicio de clases y la reserva de su plaza (manteniendo los pagos correspondientes, que se transferirán al semestre inicial). Esto podrá hacerse por un máximo de dos semestres consecutivos. Después de estos dos semestres, el estudiante perderá su plaza y cualquier monto pagado por adelantado. Si CFU decide posponer las clases, ese semestre/bimestre no se computará dentro del límite de reserva de dos semestres indicado previamente.

Agregar o eliminar cursos dentro del período

Artículo 46: Periodo de Alta/Baja (cancelación). Los estudiantes solo podrán añadir o dar de baja asignaturas matriculadas durante la primera semana de clases de un trimestre académico intensivo de ocho semanas. Este periodo, conocido como **Periodo de Alta/Baja**, finaliza a la medianoche del octavo día de cada trimestre académico. Durante este periodo, los estudiantes podrán darse de baja de cualquier asignatura en la que estén matriculados y recibir un reembolso completo de la matrícula. Además, las bajas durante el Periodo de Alta/Baja no implicarán la emisión de una calificación ni afectarán su rendimiento académico.

Artículo 47: Retiro de un curso. El estudiante que desee retirarse de un curso podrá hacerlo, sin afectar su expediente académico, durante el periodo que finaliza a la medianoche del octavo día del trimestre académico de ocho semanas. Si el estudiante se retira **DESPUÉS** de la finalización del Periodo de Adición/Eliminación de Cursos, pero antes de la sexta (6.ª) semana de clases, se le asignará una calificación de "W" en ese curso. Este retiro no afectará su promedio general (GPA), pero se contabilizará para el cálculo de su progreso académico. Un estudiante que no siga el procedimiento adecuado para darse de baja de un curso será considerado reprobado y recibirá una calificación de "F", lo que afectará tanto el cálculo del promedio general (GPA) como su progreso académico. Más adelante en esta Política se proporciona una descripción más detallada del sistema de calificación y su administración, así como los requisitos de GPA y progreso académico.

Abandono estudiantil

Se declarará que un estudiante ha abandonado sus estudios si acumula un 10% o más de ausencias consecutivas en todas las asignaturas del semestre académico matriculado, sin haber solicitado la baja correspondiente. El Director Académico declara el abandono y entra en vigor a partir del momento en que se acumula el 10% de ausencias en todas las asignaturas. A partir de ese momento, el caso debe considerarse como abandono (requiriendo el pago de todas las cuotas de matrícula pendientes hasta la última cuota emitida a la fecha en que se alcanzó el 10%). Los documentos presentados al momento de la admisión a CFU permanecen en el archivo general y no están sujetos a devolución.

	POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTEL		Código	POL001.SU03
			Versión	1.0
	Macroproceso	SU03. Experiencia estudiantil	Página	7 de 1

Reincorporación de estudiantes (inactivos y en espera)

La reincorporación es un proceso mediante el cual un estudiante regresa a CFU dentro de dos semestres académicos consecutivos si previamente había presentado una solicitud de baja semestral o una licencia de ausencia, según procedimiento. En el caso de un estudiante declarado como Abandonado, solo tiene un semestre para solicitar su reincorporación. Si no se reincorpora dentro de este plazo, perderá su condición de estudiante. Los estudiantes que se reincorporen dentro de los semestres académicos correspondientes (uno o dos, según su condición) estarán sujetos a cualquier cambio en sus planes de estudio, según lo establecido en el Catálogo CFU. En el caso de solicitudes que excedan los plazos establecidos, el Director Académico deberá evaluar la solicitud, tomar una decisión e informarla a la Dirección Ejecutiva.

- Solicitud de reincorporación
- Levantamiento de las restricciones existentes
- No se puede reinstalar
- Mes en el que el estudiante se vuelve inactivo (más de 2 meses)
- Retiro o Abandono

Evaluación de Resultados y Mejora Continua de los Servicios – Apoyo a Trámites y Expedientes Académicos

El cumplimiento del SLA está garantizado desde el momento en que se envía una solicitud de procedimiento hasta su entrega.

6. INFORMACIÓN DOCUMENTAL

Código	Evidencia	Período de retención
POL01.SU03-DOC1	Matriz de tipificación	1 año

7. CONTROL DE VERSIONES

Versión No.	Solicitado por	Descripción del cambio
1.0	Dirección Ejecutiva	Documentación inicial