POLÍTICA DE EXPERIENCIA ESTUDIANTIL

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Melissa Huayanca Acleto  Karen Rocío Galeano Villada 	Melissa Huayanca Acleto 	Carolina Barrios Verand 
Fecha: 31/07/2025	Fecha: 19/08/2025	Fecha: 29/08/2025

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».

1. OBJETIVO

El objetivo de la Política de Experiencia Estudiantil es asegurar un acompañamiento integral, inclusivo y de calidad que promueva el bienestar, la permanencia, 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 hasta la etapa Alumni, asegurando el acceso a los servicios y al acompañamiento durante toda la trayectoria del estudiante. Se aplica tanto al nivel de pregrado como al de posgrado.

3. MARCO REGULATORIO

Las siguientes normativas externas e internas garantizan el aseguramiento de la calidad durante la ejecución del proceso:

- Ley de No Discriminación (Título VI, Título IX, ADA): “U.S. Department of Justice. (1964). Civil Rights Act of 1964.”
- Políticas de Inclusión y Diversidad en las Escuelas: “U.S. Department of Education. (2020). The Civil Rights Data Collection (CRDC).”
- Experiencia Estudiantil Diversificada: “U.S. Department of Education. (2021). Guidelines for promoting student diversity in higher education.”
- Educación Multicultural y Sensibilidad Cultural: “U.S. Department of Education. (2019). Cultural competence standards in education.”
- Diversidad en la Contratación y en los Programas Académicos: “U.S. Equal Employment Opportunity Commission. (2021). Affirmative Action and Equal Opportunity Employment.”
- Programas de Apoyo para Estudiantes de Grupos Vulnerables: “U.S. Department of Education. (2020). Individuals with Disabilities Education Act.”
- Ley de Privacidad y Protección de Datos (FERPA): “U.S. Department of Education. (2021). Family Educational Rights and Privacy Act (FERPA).”
- Programas de Experiencia Profesional y Voluntariado: “U.S. Department of Labor. (2021). Youth Employment and Labor Standards.”
- Accesibilidad e Inclusión Digital: “U.S. Access Board. (2021). Section 508 Standards and Guidelines.”
- Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Rehabilitation Act).
- Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de 1990.
- Ley de Igualdad de Oportunidades Educativas (Equal Educational Opportunities Act, EEOA) de 1974.
- Reglamento General de Estudios CFU.
- Catálogo CFU.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- Asesor académico (Academic Advisor): Profesional responsable de brindar orientación académica, seguimiento, acompañamiento y derivaciones según sea necesario.
- Banner: Software de planificación de recursos empresariales (ERP) diseñado para la educación superior, utilizado por la universidad como su sistema de gestión académica.
- Carpeta compartida: Conjunto de archivos de uso exclusivo del departamento de Registros Académicos, que se comparten únicamente dentro de dicha área.
- Centro de Ayuda (Help Center): Plataforma digital institucional en la que se registran las solicitudes de los estudiantes para trámites administrativos, documentarios o académicos.
- Estudiante en abandono: Estudiante que acumula un 10 % o más de inasistencias consecutivas sin haber formalizado su retiro.
- Experiencia estudiantil: Conjunto de servicios, actividades, interacciones y apoyo que recibe un estudiante a lo largo de su vida académica y en su etapa Alumni.

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».

- FERPA: Ley federal de los Estados Unidos que protege la privacidad de los registros de los estudiantes.
- Modelo de Servicio CFU: Sistema de tipificación de casos que estructura las solicitudes de los estudiantes y sus interacciones con los servicios de la universidad.
- Modelo educativo: Compilación o síntesis de diferentes teorías y enfoques pedagógicos que orientan a los docentes en el desarrollo de los programas de estudio y en la sistematización del proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Reglamento académico: Documento formal que establece las obligaciones, los beneficios y las sanciones de los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de orientar su conducta, establecer los procesos académicos y promover un ambiente armónico.
- Reserva de matrícula: Procedimiento para postergar temporalmente los estudios conservando la vacante.
- Retiro de curso/periodo: Proceso para retirarse de cursos o periodos, que puede dar lugar a una calificación “W” (retiro) o “F” (desaprobado).
- Servicios estudiantiles: Áreas de apoyo como bienestar, asesoría académica, ayuda financiera, empleabilidad y tecnología, entre otras.
- SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio): Define los tiempos de respuesta y atención de las solicitudes de los estudiantes.
- Tasa académica: Pago que debe realizarse por el documento solicitado.
- Tipificación del estudiante: Clasificación institucional de los estudiantes según su situación académica (por ejemplo, nuevo, regular, reincorporado, retirado, suspendido o expulsado).

5. POLÍTICA GENERAL Y DIRECTRICES

5.1. Declaración de política general

Todos los estudiantes tienen derecho a un acceso inclusivo a todos los servicios de la universidad. El diseño de nuestros servicios incorpora aspectos multicanal, con el fin de asegurar una atención adecuada y considerar la diversidad de nuestros estudiantes.

5.2. Acompañamiento al estudiante

El seguimiento se realiza a través del Asesor académico, quien crea, deriva y cierra los casos. El asesor también genera registros de atención oportunos para asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta de 24 horas (para consultas) y de 72 horas (para solicitudes y quejas).

5.3. Servicios estudiantiles

Los servicios que se brindan a nuestros estudiantes son:

- **Asesor académico:** Profesional responsable de brindar al estudiante un acompañamiento académico personalizado mediante seguimiento, orientación y derivaciones oportunas según sus necesidades.
- **Servicios tecnológicos:** Creación o restablecimiento de contraseñas y solución de incidencias relacionadas con el aula virtual o el correo electrónico.
- **Trámites administrativos:** Matrícula, reservas, retiros, registros académicos, certificados y otros procesos de Asuntos Académicos a lo largo de la vida académica del estudiante.
- **Registros Académicos:** Departamento responsable de gestionar y mantener actualizada la información académica del estudiante, incluidos la matrícula, las calificaciones, los registros, los certificados y otros documentos oficiales.
- **Bienestar integral:** Consejería psicológica, cursos y actividades extracurriculares.
- **Apoyo financiero:** Servicio que brinda orientación y asistencia sobre pagos, cronogramas, tasas, estados de cuenta y las opciones de financiamiento disponibles para los estudiantes.
- **Empleabilidad:** Servicio que promueve la inserción laboral de estudiantes y egresados mediante asesoría, talleres, ferias laborales y vinculación con empresas.
- **Alumni:** Servicio dirigido a los egresados, que busca mantener su vínculo con la universidad mediante actividades, beneficios, networking y oportunidades de desarrollo profesional.

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».

5.4. Responsabilidades institucionales

La institución es responsable de asegurar la calidad, la accesibilidad, la continuidad y la mejora permanente de los servicios que se ofrecen para la experiencia estudiantil. Es deber de la institución proporcionar los recursos adecuados, el personal capacitado y los canales eficaces para garantizar que cada estudiante reciba un acompañamiento integral, una atención oportuna y una orientación personalizada desde su admisión hasta su graduación.

5.5. No discriminación y acceso a los servicios

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

5.6. Igualdad de oportunidades educativas

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

5.7. Modelo de Servicio CFU

La tipificación de la atención al estudiante en la universidad se identifica en la siguiente matriz de servicio:

Tipo de servicio	Canales de atención	Proceso de atención	Niveles de servicio
Consulta	Correo electrónico	Creación del caso	NIVEL 1 (Consultas)
Trámites	WhatsApp	Solicitud de trámite	NIVEL 2 (Incidencias)
Quejas/Reclamos	Google Meet	Derivación	NIVEL 3 (Riesgos de deserción/Quejas)
Reportes	—	Seguimiento y cierre del caso	—

5.8. Modelo de retención estudiantil

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

Nivel	Descripción	Beneficios especiales
Nivel 1	Sin riesgos	No aplica
Nivel 2	Con incidencias o reclamos	No aplica
Nivel 3	Riesgos de deserción / Quejas / Problemas financieros	Aplica (sujeto a evaluación financiera previa)

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».

5.9. Tipificación del estudiante

Cada interacción de los estudiantes con la universidad permite visualizar la trazabilidad de su desarrollo integral. Los estudiantes de pregrado y posgrado se clasifican de la siguiente manera:

- 1. Recién admitido y/o matriculado.
- 2. Regular.
- 3. Reincorporado.
- 4. Retiro: esta condición se asigna según las inasistencias acumuladas, conforme a lo establecido en el reglamento.
- 5. Retiro del periodo o retiro total (W).
- 6. Retiro del curso o retiro parcial (W).
- 7. Desaprobado (F).
- 8. Suspendido.
- 9. Expulsado.

5.10. Requisitos de matrícula, reservas y retiros

La matrícula es un acto académico formal y voluntario que acredita la condición de estudiante regular en un programa de grado e implica la aceptación de la normativa de CFU y de esta política. Mediante este proceso, el estudiante se inscribe en los cursos que se desarrollan dentro de un semestre académico, dividido en dos bimestres (periodos A y B). Pueden matricularse:

- Los estudiantes del primer ciclo serán admitidos mediante el proceso de admisión establecido en la Política de Admisión (POL01.CP01).
- Los estudiantes de ciclos regulares que no estén sujetos a medidas de separación de CFU por motivos disciplinarios o por desaprobación reiterada.

Se aplican las siguientes condiciones:

- La matrícula es personal y de exclusiva responsabilidad del estudiante; solo en casos excepcionales puede realizarse a través de los padres o apoderados.
- La matrícula debe realizarse estrictamente dentro de los plazos establecidos en el Calendario Académico especificado en el Catálogo CFU, salvo casos excepcionales autorizados por el Director Académico.

Los requisitos específicos son los siguientes:

- Requisitos de matrícula.
- Requisitos de retiro (total o parcial).
- Requisitos de reserva de matrícula.

5.11. Reserva de matrícula

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

Si el estudiante no puede iniciar sus estudios por motivos personales, debe solicitar a la Dirección Académica la postergación del inicio de clases y la reserva de su vacante, manteniendo los pagos correspondientes, que se trasladarán al semestre de inicio. Esto puede realizarse por un máximo de dos semestres consecutivos.

Vencidos estos dos semestres, el estudiante pierde su vacante, así como los montos pagados por adelantado. Si CFU decide postergar las clases, ese semestre o bimestre no se contabilizará dentro del límite de dos semestres de reserva antes indicado.

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».

5.12. Inclusión y retiro de cursos dentro del periodo

5.12.1. Periodo de inclusión y retiro (Artículo 46)

Los estudiantes solo pueden incluir o retirar los cursos registrados durante la primera semana de clases de un periodo académico intensivo de ocho semanas. Este periodo se denomina Periodo de inclusión y retiro (Add/Drop Period) y finaliza a la medianoche del octavo día de cada periodo académico. Dentro de este periodo, los estudiantes pueden retirarse de cualquier curso en el que estén matriculados y recibir el reembolso total de la matrícula de dichos cursos. Además, los retiros realizados durante el Periodo de inclusión y retiro no generan calificación ni afectan la situación académica del estudiante.

5.12.2. Retiro de cursos (Artículo 47)

El estudiante que desee retirarse de un curso puede hacerlo, sin afectar su expediente académico, durante el periodo que finaliza a la medianoche del octavo día del periodo académico de ocho semanas. Si el estudiante se retira después de finalizado el Periodo de inclusión y retiro, pero antes del final de la sexta (6.ª) semana de clases, se le asignará la calificación “W” en ese curso. Este retiro no afecta el GPA del estudiante, pero se contabiliza en los cálculos del progreso académico.

El estudiante que no siga el procedimiento adecuado de retiro de cursos será considerado desaprobado en el curso y se le asignará la calificación “F”, que afectará tanto el cálculo del GPA como el progreso académico. El sistema de calificaciones y su administración, así como los requisitos de GPA y de progreso académico, se describen en la Política de Evaluaciones y Notas (POL02.SP03) y en la Política de Progreso Académico Satisfactorio (SAP) (POL10.SP03).

5.13. Abandono de estudios

Se declarará en abandono al estudiante que acumule un 10 % o más de inasistencias consecutivas en todos los cursos del semestre académico en el que está matriculado, sin haber solicitado el retiro correspondiente de dicho periodo. La condición de abandono es declarada por el Director Académico y surte efecto desde el momento en que se acumula el 10 % de inasistencias en todos los cursos. A partir de entonces, el caso debe tratarse como abandono, lo que exige 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 son objeto de devolución.

5.14. Reincorporación del estudiante (inactivo y en pausa)

La reincorporación es el proceso mediante el cual un estudiante regresa a CFU dentro de los dos semestres académicos consecutivos siguientes, si previamente presentó una solicitud de retiro del semestre o de licencia, conforme al procedimiento.

El estudiante declarado en abandono solo dispone de 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 los cambios realizados en los planes de estudio, según lo establecido en el Catálogo CFU. Para las solicitudes que excedan los plazos establecidos, el Director Académico debe evaluar la solicitud, tomar una decisión e informarla a la Dirección Ejecutiva.

El proceso de reincorporación considera los siguientes aspectos:

- Solicitud de reincorporación.
- Levantamiento de restricciones existentes.
- Casos que no pueden reincorporarse.
- Mes en el que el estudiante pasa a inactivo (más de dos meses).
- Retiro o abandono: posibilidad de reincorporación.

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».

5.15. Evaluación de resultados y mejora continua de los servicios

En los trámites y los registros académicos, se asegura el cumplimiento del SLA desde el momento en que se presenta la solicitud del trámite hasta su entrega.

6. APÉNDICE

Código	Apéndice	Validez
POL 01.SU03-DOC01	Matriz de tipificación	1 año
POL 01.SU03-DOC02	Formulario de solicitud de trámites	1 año
POL 01.SU03-DOC 03	Ficha de compromiso del estudiante	1 año
POL 01.SU03-DOC04	Enlace a los reportes de atención, quejas y reclamos	1 año

La mayor parte de la documentación se almacena en formato digital con el fin de contribuir al cuidado del medio ambiente.

7. CONTROL DE VERSIONES

N°	Solicitado por	Control de cambios
1.0	Director Ejecutivo	Documento inicial

La impresión o copia de este documento hace que se convierta en un «DOCUMENTO NO CONTROLADO».