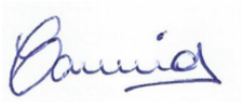
POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Melissa Huayanca Acleto Karen Rocío Galeano Villada 	Melissa Huayanca Acleto 	Carolina Barrios Verand 
Fecha: 15/09/2025	Fecha: 17/09/2025	Fecha: 17/09/2025

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

1. OBJETIVO

El propósito de esta política es proteger la privacidad de la información de los estudiantes y garantizar que se recopile, almacene y utilice de manera responsable, en cumplimiento con las leyes aplicables. Se aplica a todos los estudiantes, cuerpo docente, personal administrativo y terceros que accedan o procesen datos de los estudiantes, incluidos registros académicos, personales, financieros, de salud y digitales. La política protege contra el acceso o la divulgación no autorizados y promueve la confianza, la responsabilidad y el respeto de los derechos de los estudiantes.

2. ALCANCE

Esta política se aplica a todos los estudiantes de la institución, así como al cuerpo docente, personal administrativo y terceros que manejen información estudiantil. Cubre todas las formas de datos de los estudiantes, incluidos los registros académicos, personales, financieros, de salud y digitales, independientemente del formato o sistema de almacenamiento.

3. MARCO REGULATORIO

- Ley de No Discriminación (Título VI, Título IX, ADA): “Departamento de Justicia de EE. UU. (1964). Ley de Derechos Civiles de 1964.”
- Políticas de Inclusión y Diversidad en la Escuela: “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 la educación.”
- Diversidad en la Contratación y 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 a Estudiantes de Grupos Vulnerables: “Departamento de Educación de EE. UU. (2020). Ley de Educación para Individuos con Discapacidades.”
- Ley de Privacidad y Protección de Datos (FERPA): “Departamento de Educación de EE. UU. (2021). Ley de Derechos Educativos y Privacidad Familiar (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 Accesibilidad de EE. UU. (2021). Normas y Directrices de la Sección 508.”

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- **Asesor Académico:** Profesional responsable de proporcionar orientación académica, seguimiento, asesoría y derivaciones según sea necesario.
- **Tipificación del Estudiante:** Clasificación institucional de los estudiantes según su estado académico (por ejemplo: nuevo, regular, reincorporado, retirado, suspendido, expulsado).
- **Experiencia Estudiantil:** Conjunto de servicios, actividades, interacciones y apoyos que recibe un estudiante a lo largo de su vida académica y en su etapa de exalumno (Alumni).
- **Servicios Estudiantiles:** Áreas de apoyo tales como bienestar, asesoría académica, ayuda financiera, empleabilidad, tecnología, entre otras.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción por parte del estudiante con respecto a un servicio recibido, la atención, el trato o un proceso institucional.

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

- **Reclamo:** Manifestación formal de disconformidad relacionada con el incumplimiento de un compromiso, proceso, reglamento o derecho del estudiante.
- **SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio):** Acuerdo que establece los tiempos máximos de respuesta y resolución para solicitudes, quejas y reclamos.
- **FERPA:** Ley federal de EE. UU. que protege la privacidad de los expedientes estudiantiles.
- **Centro de Ayuda:** Plataforma digital institucional para solicitudes administrativas o académicas.

5. POLÍTICA GENERAL Y DIRECTRICES

5.1. POLICY STATEMENT

Continental Florida University affirms its commitment to safeguarding the confidentiality, integrity, and lawful use of student information. All students, faculty, staff, and third parties are expected to respect and comply with the principles outlined in this policy. The institution declares that student data will be managed with transparency, fairness, and accountability, ensuring compliance with applicable laws and regulations, and fostering an environment of trust, equity, and respect for individual rights.

5.2. SPECIFIC GUIDELINES

5.2.1. Reception of Complaints and Claims

Complaints and claims may be submitted through the following channels: Help Center, institutional email, digital request platform, or with an Academic Advisor. All channels ensure traceability and an acknowledgment of receipt.

5.2.2. Instructions for Students

Students receive clear guidance on how to file a complaint or claim through the Student Portal and the Help Center guides. Each registered case is automatically forwarded to the institutional email of the Student Experience Department, where it is reviewed, classified, and, if necessary, escalated to the corresponding area. The process ensures traceability and strict compliance with the response times established in the Service Level Agreements (SLA).

5.2.3. Response Times (SLA)

According to the interdepartmental Service Level Agreement (SLA), the service deadlines are as follows:

- Simple inquiries: immediate resolution.
- Operational requests: up to 48 business hours.
- Interdepartmental requests: up to 72 business hours.
- Complaints or claims to the Student Experience Department: up to 48 business hours.
- Complaints or claims to other areas: up to 72 business hours.

5.2.4. Principios del Proceso

La atención de quejas y reclamos se rige por los principios de confidencialidad, imparcialidad, respeto, equidad, derecho a réplica y debido proceso. Si un reclamo involucra a un miembro del cuerpo docente o del personal administrativo, se garantiza su derecho a responder antes de la resolución final.

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

5.2.5. Escalado a Entidades Externas

La política informa a los estudiantes sobre su derecho a escalar los reclamos a entidades externas, incluidas autoridades estatales o federales y la agencia acreditadora (DEAC), si consideran que no han recibido una respuesta adecuada por parte de la institución.

5.2.6. Conservación de Registros

Todos los registros de quejas y reclamos, incluidas las comunicaciones, respuestas y resoluciones, se almacenarán en el sistema institucional durante un periodo no menor a cinco (5) años o hasta la siguiente revisión de acreditación, lo que sea más largo.

5.2.7. Responsabilidades

- Asesores Académicos: Guiar a los estudiantes en la presentación de una queja o reclamo y garantizar la trazabilidad.
- Departamento de Experiencia Estudiantil: Centralizar y hacer seguimiento a las quejas y reclamos.
- Área Académica: Resolver casos complejos y emitir resoluciones finales.
- Todas las áreas involucradas: Cumplir con los plazos establecidos en el SLA.

5.2.8. Comunicación y Mejora Continua

La política se publicará en las plataformas institucionales y se compartirá con los estudiantes y el personal. Se revisará anualmente como parte del proceso de mejora continua y con base en los resultados de los informes de quejas y reclamos.

5.3. DEFINITIONS AND TERMS

Terms	Description
Educational Model	It consists of a compilation or synthesis of different theories and pedagogical approaches that guide teachers in the development of study programs and in the systematization of the teaching and learning process.
Academic Regulations	This formal document sets out the obligations, benefits, and sanctions of the members of the university community in order to guide their conduct, establish academic processes, and foster a harmonious environment.
Shared Folder	A set of files held exclusively by the Academic Records department, which are shared only within that area.
Banner	Enterprise Resource Planning (ERP) software designed for higher education.
Academic Fee	Refers to the payment that must be made for the requested document.
Help Center	A platform where student requests for documentary or academic procedures are registered.

6. APÉNDICE

Código	Apéndice	Validez
POL02.SU03-DOC1	Typification Matrix	1 year
POL02.SU03-DOC2	Follow up complaints and claim report	Indefinitely

7. CONTROL DE VERSIONES

N°	Solicitado por	Control de cambios
1.0	Dirección Ejecutiva	Documentación inicial

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