

ACADEMIA DE IDIOMAS SMART
MANUAL DE CONVIVENCIA

ARTÍCULO 1. La comunidad educativa de la ACADEMIA DE IDIOMAS SMART, representada por el Representante legal, el Director de Programas, padres de familia, maestros, ex alumnos, personal administrativo, de apoyo y estudiantes, promueve el siguiente "Manual de Convivencia", por el cual se establecen los criterios y procedimientos que encaminan a todos sus miembros a una armoniosa convivencia entendida como una habilidad social que debe ser aprendida y caracterizada por ser: democrática, equitativa, participativa, mediadora, sostenible y sustentable, demostrada en comportamientos humanos que conlleven al desarrollo, del reconocimiento, el respeto y la responsabilidad, fortaleciendo la formación de personas excelentes, teniendo en cuenta las actuales necesidades de la educación del país.

Certificando que dichos criterios y procedimientos se adhieren a la Constitución Nacional, a la Ley General de Educación y a todas las normas que reglamentan este aspecto, desde el Ministerio de Educación Nacional, el Código del Menor, los Derechos Humanos del Niño y de la Mujer y el Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 2. La ACADEMIA DE IDIOMAS SMART es una institución para el trabajo y el desarrollo humano, de carácter privado, dedicada a la formación en idiomas de sus estudiantes cuyas particularidades institucionales son:

Nombre de la Institución:	ACADEMIA DE IDIOMAS SMART
Ciudades:	Bogotá, Medellín, Soacha, Chía, Envigado, Itagüí, Bello, Piedecuesta
Modalidad:	Mixto.
Jornada:	De Lunes a Viernes de 6: 00 am a 9:00 pm y Sábados de 7:00 am a 4:30 pm
Certificado a otorgar:	Certificado de conocimientos académicos

ARTÍCULO 3. MISIÓN:

Desarrollamos habilidades comunicativas en idiomas para que nuestros estudiantes amplíen sus oportunidades laborales y de crecimiento personal.

ARTÍCULO 4. VISIÓN:

- En el 2025 la Academia de Idiomas SMART será una institución líder en servicio, comprometida con el mejoramiento continuo, a través de:
- Programas que faciliten el desarrollo cultural de nuestros estudiantes y generen soluciones en el aprendizaje de idiomas
- Posicionamiento de nuestra marca como una de las mejores instituciones en la enseñanza de idiomas en Latinoamérica
- Reconocimiento como un lugar seguro y placentero para trabajar, que fomente el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores
- Cobertura en más de 5 países de Latinoamérica.

ARTÍCULO 5. NOCIÓN FILOSÓFICA

Con la promulgación de la constitución política de 1991 se abrieron nuevas posibilidades de pensar la democracia desde la convivencia en el pluralismo, la diversidad étnica y regional, y también la posibilidad para la definición de los principios y fines de la educación. La educación tal como lo consagra la nueva carta, es un derecho fundamental y constituye una herramienta de primer orden en una época de transición, más en una sociedad como la nuestra, en la cual la democracia está en proceso de construcción.

A partir de los procesos educativos es posible la formación de un pensamiento propio, el desarrollo científico y la formación de una política cultural que permita la convivencia en la pluralidad y la diversidad.

A través de la educación, el país puede formar en los ciudadanos la idea de democracia, cultura y autonomía, el conocimiento, el pluralismo y la renovación.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS. La Academia de Idiomas SMART, se fundamenta, en los siguientes:

- **COMPRENDEMOS LA IMPORTANCIA DEL BUEN TRATO.** Trabajamos dispuestos a servir con carisma y cordialidad. Queremos agradar con empatía siempre.
- **JUGAMOS LIMPIO Y CUMPLIMOS LO QUE PROMETEMOS.** Somos coherentes y transparentes, conscientes del impacto que tienen nuestras acciones u omisiones.
- **VALORAMOS LA OPORTUNIDAD DE SERVIR.** Hacemos con pasión y entrega nuestra labor, nuestro objetivo es el cliente.
- **CUIDAMOS LO QUE HACEMOS.** Honramos la inversión de nuestros clientes y accionistas. Reconocemos la importancia de la buena administración de los recursos.
- **HABLAMOS LO BUENO Y SOMOS AGRADECIDOS.**
- **CREEMOS EN LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE ÉXITO.**

ARTÍCULO 7. Este instrumento tiene como fin, que todos los miembros de nuestra comunidad educativa conozcan los objetivos y normas convenidas en la institución, facilitando así el análisis, discusión y apropiación de las mismas.

El manual permite:

- **AL ESTUDIANTE:** La participación activa en su proceso individual de desarrollo haciéndolo miembro importante de su comunidad educativa.
- **AL DOCENTE COMO EDUCADOR:** Actuar en coordinación con los principios de la institución, para lograr en su trabajo una verdadera convivencia social sustentada en nuestros propios valores, de esta forma construir una verdadera cultura incentivando la creatividad y la autonomía, desarrollando las habilidades intelectuales y laborales que requiere el progreso del país.
- **AL ADMINISTRADOR EDUCATIVO:** Darle sentido a su acción como elemento fundamental en la formación del ciudadano que el país requiere, haciéndolo parte de un proyecto social de alto impacto, como lo es la educación en cualquiera de sus niveles.
- **A LA COMUNIDAD EN GENERAL:** Identificar claramente la filosofía, propósitos y reglamentaciones que gobierna la práctica de la institución, con el fin de que puedan con conocimiento de causa optar por sus servicios educativos, evaluarlos y proponer las modificaciones que según ella se requieran.

ACADÉMICO

ARTÍCULO 8. CONDICIONES DE MATRÍCULA, INGRESO, PERMANENCIA Y RETIRO DE LOS ESTUDIANTES. De acuerdo con lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional, son requisitos de permanencia e de la ACADEMIA DE IDIOMAS SMART, las siguientes:

INGRESO:

- A. Ser mayor de doce (12) años de edad o cumplir el procedimiento de casos especiales para niños de 10 a 11 años.
- B. Contar con la capacidad para relacionarse y comunicarse -oralmente y por escrito-, en el idioma español
- C. Presentar prueba de clasificación interna para establecer su nivel de dominio o en su defecto presentar resultados de certificación internacional del idioma (MET de cuatro habilidades - LINGUA SKILL de cuatro habilidades - IELTS - exámenes de Cambridge de 4 habilidades), de tal forma que puedan ingresar en el programa adecuado de acuerdo a su resultado Estas pruebas no deberán tener una fecha superior a 1 año después de su presentación.
- D. Suscribir el contrato de prestación de servicios educativos.
- E. Recibir la inducción por parte de la ACADEMIA.

PERMANENCIA:

- A. Dar cumplimiento a los pagos pactados desde el contrato
- B. Cumplir con los requisitos académicos para aprobar cada nivel adquirido
- C. Para que un estudiante permanezca en los programas de formación se requiere que el mismo cumpla con los deberes establecidas en el manual de convivencias, cumpla con los requisitos para aprobación del programa que se encuentra cursando establecido en el PEI.

RETIRO:

- A. No cumplir con el plan de estudios establecidos para cada programa
- B. El incumplimiento a las obligaciones pecuniarias surgidas del contrato de prestación de servicio educativos
- C. El estudiante no podrá programar clases después de la fecha de finalización o caducidad estipulada en su contrato.

PARÁGRAFO 1: Acompañamiento a Menores de Edad. Todo menor de edad que vaya a ingresar a la institución deberá estar acompañado por parte de sus representantes legales (padres o tutor delegado) que obrará como su acudiente, al momento de la matrícula. Asimismo, cuando la naturaleza de la actividad académica lo requiera, los menores de edad deberán estar acompañados por su representante legal al inicio, durante o al finalizar la actividad, de acuerdo con las condiciones específicas que se hayan establecido. Quien se presente como representante de los derechos del menor deberá acreditar dicha condición mediante registró civil de nacimiento u orden de autoridad competente.

ARTÍCULO 9. PROCEDIMIENTO ENTREGA MATERIAL DIDÁCTICO. Todo estudiante de la academia de Idiomas Smart se le hace entrega de un material didáctico acorde al idioma y al nivel al cual es matriculado, esta entrega se hace durante un espacio denominado "INDUCCIÓN", este momento es programado por el coordinador de la sede en un periodo de 7 días después de haber recibido la matrícula, durante la inducción se explica por medio de una carta las condiciones generales del servicio que se va a recibir y se recibe de manera formal el material necesario para cursar el nivel al cual fue ingresado

ARTÍCULO 10. VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS PREVIOS. Para aquellos estudiantes que deseen validar conocimientos previos en alguno de los niveles de los idiomas inglés y francés, deberá presentar examen de clasificación, el cual permitirá ubicar al estudiante en uno de los niveles según el Marco Común Europeo de Referencia. Esta prueba clasificatoria, consiste en un test virtual con preguntas de selección múltiple que verifican el nivel de comprensión oral y escrita, ubicado en las salas de multimedia de la sede de preferencia del estudiante que va a ser evaluado. Un docente realiza el procedimiento de evaluación oral y escrita que verifica la expresión y fluidez. Una vez el evaluado termina la prueba, el docente encargado toma los resultados de la prueba virtual de comprensión y expresión conjuntamente con la de expresión y fluidez para establecer el nivel en que se clasifica (de A1 hasta C1 para el idioma inglés y de A1 a B2 en el idioma francés) y reconocer el aprendizaje previo, ubicándolo en el nivel que le permita continuar su proceso de aprendizaje de la lengua escogida.

PARÁGRAFO: Las pruebas que corresponden a estándares de evaluaciones internacionales basados en el Marco Común Europeo las cuales permiten tanto la verificación del nivel exacto de los estudiantes o postulantes a nuestro centro de formación, así como el reconocimiento de los saberes previos de los estudiantes.

ARTÍCULO 11. EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN. De acuerdo con lo señalado en el PEI, la academia de idiomas Smart propende por la evaluación integral de los estudiantes. Se administra con carácter cualitativo y cuantitativo. Los criterios de evaluación que se tienen en cuenta son:

- Grado de habilidad comunicativa de los estudiantes en las actividades programadas por Smart y el docente, así como su compromiso para realizarlas.
- Resultados del aprendizaje establecidas para cada nivel de formación, el manejo de la interacción y mediación en lengua, los saberes adquiridos, la participación activa, la asistencia a las sesiones de clase y de trabajo independiente del estudiante, el interés por el desarrollo de las actividades presenciales individuales o de grupo, las actividades de trabajo independiente personal o colectivo para la preparación y la aplicación de los saberes, la interacción con los integrantes del grupo y

finalmente la presentación de la prueba de resultado (final) para la evaluación de las competencias comunicativas de la lengua.

El procedimiento de evaluación de los estudiantes comienza en el momento en que los prospectos de estudiantes manifiestan que han tenido una experiencia previa con el idioma y requieren ser evaluados para identificar su nivel de competencia y ubicarlo en el programa que corresponda a su nivel actual del idioma. Una vez el evaluado termina la prueba, el docente encargado toma los resultados de la prueba virtual de comprensión y expresión conjuntamente con la de expresión y fluidez para establecer el nivel en que se clasifica (de A1 hasta C1) y reconocer el aprendizaje previo, ubicándolo en el curso que le permita continuar su proceso de aprendizaje de la lengua escogida.

Una vez matriculado y cursando el programa académico, el estudiante presenta dos tipos de exámenes, el primero corresponde a evaluación de proceso cada 2 unidades académicas para verificar el avance de su aprendizaje y el segundo es el examen final que evaluará la totalidad de objetivos y competencias del nivel adquiridos por el estudiante en el programa. Los dos tipos de exámenes se estructuran con base en dos sub-pruebas: una evalúa las habilidades comunicativas en cuanto a comprensión (escucha) y expresión oral y de lectura. La segunda evalúa la expresión escrita

La escala de valoración es cuantitativa y varía entre 1.0 que es la más baja y 5.0 la más alta. El puntaje mínimo para aprobar el ejercicio evaluativo es de 4.00. En caso de tener un puntaje más bajo que el mínimo el estudiante podrá tener una sesión extra de tutoría para reforzar la habilidad que mostró bajo desempeño y habrá una sesión más donde se realizará un segundo examen que valide el progreso obtenido por el estudiante. En caso de que el estudiante no aprobará el segundo examen, firmará compromiso con el coordinador de la sede. En caso de ser menor de edad el compromiso debe ser firmado por los padres o acudientes del estudiante y se realizará un plan de trabajo con base en tutorías para que este estudiante alcance los conocimientos suficientes para continuar con la siguiente unidad del programa en cuestión.

Si el estudiante no cumple con el plan de tutorías o no supera el compromiso académico para alcanzar el nivel cursado deberá repetir el respectivo número de clases que componen los conocimientos evaluados en la prueba reprobada. En aquellos casos en los cuales el estudiante no logre superar las competencias del nivel y de acuerdo con las funciones del consejo directivo académico, este elaborará estrategias de mejoramiento y seguimiento para el estudiante atendiendo a la situación particular académica, condiciones físicas especiales, de aprendizaje o psicológicas y determinará si debe cursar nuevamente el nivel no superado luego de analizar la situación en concreto.

ARTÍCULO 12. CERTIFICACIÓN. La Academia de Idiomas Smart expedirá certificado de conocimientos académicos por nivel aprobado en el que se especificará el nivel finalizado e indicando el número de horas totales vistas en el respectivo nivel de acuerdo con la intensidad horaria autorizada.

ARTÍCULO 13. HORARIOS Y PROGRAMACIÓN DE CLASE. Los programas se ofrecerán en jornada diurna, nocturna y sabatina, los horarios propuestos para la programación de las clases son los siguientes:

En la mañana de lunes a viernes:

6:00-7:30 am	7:30 - 9:00 am	9:00 - 10:30 am	10:30 - 12:00 am
--------------	----------------	-----------------	------------------

En la tarde de lunes a viernes:

12-1:30pm	1:30-3:00pm	3:00-4:30pm	4:30-6:00 pm	6:00-7:30pm	7:30-9:00pm
-----------	-------------	-------------	--------------	-------------	-------------

Los sábados:

7:00-08:30 am	8:30-10:00 am	10:00-11:30 am	11:30-1:00 pm	1:30-3:00pm	3:00-4:30pm
---------------	---------------	----------------	---------------	-------------	-------------

Cada clase tiene una duración de 90 minutos que corresponde a 2 horas académicas de 45 minutos y habrá un máximo de 6 estudiantes por salón. Sin embargo, si usted programa, y es el único estudiante, recibirá su clase, pues no requerimos completar un número mínimo de estudiantes para iniciar; usted contará con docentes idóneos los cuales rotarán aleatoriamente con el fin de lograr el máximo de comprensión del idioma y adaptarse a los diferentes acentos.

Los medios de programación son:

- En modalidad virtual durante la contingencia COVID-19, siguiendo las directivas del ministerio de educación, se ha diseñado un modelo de ejecución de clases virtuales, las clases se programan a través de la página web <https://smart.edu.co/estudiante/>

- En la modalidad presencial la programación de clases se realiza a través del teléfono 210 24 84 en Bogotá o 605 10 79 en Medellín, adicionando la extensión correspondiente a la sede en la cual desea programar clase

Las clases se pueden CANCELAR con tres horas (3h) de antelación.. El horario para la cancelación de clases es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

ARTÍCULO 14. ESTÍMULO AL APRENDIZAJE DE OTRO IDIOMA: La Academia de Idiomas SMART dará a los docentes, personal administrativo y en general a todo el personal de planta la posibilidad de aprender otro idioma en las escuelas pertenecientes a la empresa.

ARTÍCULO 15. RECONOCIMIENTO A ESTUDIOS Y ANTIGÜEDAD La Academia de Idiomas SMART reconoce a los docentes su permanencia en la compañía y otras características como estudios de postgrado, lo cual redunda en la entrega de bonos como estímulo por su compromiso y antigüedad en la empresa

ARTÍCULO 16. COSTOS EDUCATIVOS. La academia ajusta anualmente los presupuestos generales para atender a la calidad educativa, para responder a las obligaciones laborales y a la calificación de los docentes, directivos docentes y personal administrativo, buscando el favorecimiento de la Comunidad Educativa.

- **MATRÍCULA o INSCRIPCIÓN:** La cual es de carácter obligatorio, se cancela una vez al año y legaliza el contrato de matrícula. Esta debe realizarse en las fechas determinadas.
- **PENSIÓN:** Se cancela mensualmente durante la vigencia del contrato de servicios educativos si el pago se pactó por cuotas o mensualidades, es de carácter obligatorio. Con este valor la Academia se compromete a brindar todo el apoyo académico, lúdico y disciplinario que garantice la formación del estudiante.
- **OTROS COBROS:** Son las sumas que se pagan por concepto de módulos, carnetización, sistematización y equipos los cuales están incluidos dentro de valor cada uno de los niveles.

Así mismo el incumplimiento de los pagos en las mensualidades o cuotas ocasionará los intereses por mora establecidos en la Ley. La academia se reserva el derecho de tomar otras medidas que permitan la normalización en el recaudo de la cartera, de acuerdo con los permanentes fallos de la Corte Constitucional.

ARTÍCULO 17. CAMBIOS DE SEDE

El estudiante tendrá derecho a realizar cambio de sucursal principal sin costo alguno, si por algún motivo desea o necesita hacerlo, de esta manera podrá presentar sus exámenes en la sede donde necesite hacer el traslado de su documentación (exámenes) y quiera radicarla como su sede principal para los procesos administrativos; el estudiante debe completar el formato "Solicitud cambio de sucursal" en la recepción con la asistente académica y en el transcurso de 15 días hábiles se verá reflejado el cambio en el sistema, sin embargo podrá continuar la programación de sus clases en las diferentes sedes. Para realizar este procedimiento el contrato debe estar vigente, y la caducidad del mismo no presentará variaciones y continuará siendo la pactada en el contrato.

CONDICIONES DE INGRESO

ARTÍCULO 18. CONDICIONES BÁSICAS DE INGRESO PERSONAL. Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa, deberá presentar su solicitud por escrito y/o en el portal electrónico, para que en esta forma pueda ser registrado como aspirante. A la solicitud aludida debe acompañar la siguiente documentación: documento de identidad, hoja de vida actualizada, foto 3X4 fondo blanco, certificado de la EPS a la cual se encuentra afiliado al Sistema de seguridad social, certificado de la AFP a la cual se encuentra afiliado al Sistema de seguridad social, impresión del pasado judicial no superior a 30 días, certificados laborales, en el cual se indique el tiempo de servicio, los cargos desempeñados y el último salario devengado, dos referencias personales, sobre su conducta, tarjeta profesional para las profesiones que la requieran según las Normas vigentes, certificados de estudios, certificado de examen internacional (si lo posee y opta por el cargo de docente), certificado de cuenta bancaria, documentos para afiliación de beneficiarios al Sistema de seguridad social según aplique y demás documentos específicos que el cargo requiera.

PARÁGRAFO. El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante. Las anteriores exigencias, no incluyen documentos o certificaciones que se encuentren expresamente prohibidas por la ley o por las normas internacionales ratificadas por Colombia.

La admisión a la empresa dependerá de que exista la vacante, el aspirante cumpla el perfil solicitado por la empresa y se destaque como el mejor entre los demás que aspiren.

ARTICULO 19. REQUISITOS PARA SER DOCENTE.

Nuestra academia cuenta con profesores vinculados mediante contrato laboral a término indefinido, bajo los criterios que continuación se detallan, para garantizar el éxito y la calidad de cada programa.

TODOS LOS DOCENTES	SI TIENE	REQUIERE
Dominio del idioma comprobado con un certificado aceptado Internacionalmente	Estudios universitarios terminados en área relacionada con la docencia de idiomas	Certificado de estudios o título universitario Estudios
	Estudios universitarios en educación en otras áreas del saber Experiencia docente comprobada mínimo dos años adicional a certificado de conocimientos en pedagogía de idiomas	Certificado de conocimientos de pedagogía en idiomas o cursos de entrenamiento en enseñanza de idiomas
	Estudios universitarios no relacionados con la educación	
	Sin estudios universitarios o con estudios parciales	Experiencia docente comprobada mínimo dos años adicional a certificado de conocimientos en pedagogía de idiomas

ARTICULO 20. HORARIO DE TRABAJO

El horario de ingreso y de salida de los empleados son los que a continuación se señalan:

Empleados del área administrativa:

Días laborables de: lunes a Viernes Hora de entrada: 7:30 am

Hora de salida: 6:00 pm

Hora de almuerzo: 12:00m a 1:00 pm ó de 1:00 pm a 2:00 pm

Docentes y Asistentes académicas

Lunes a viernes turno am 5:50 am a 1:40 pm lunes a viernes turno pm 1:20 pm a 9:10 pm Día sábado: 8:20 am a 4:10 pm

Horarios susceptibles a modificación según las necesidades del servicio en las sedes o procesos administrativos y comerciales.

COMUNIDAD EDUCATIVA

ARTÍCULO 21. La comunidad educativa de la Academia de Idiomas Smart se encuentra conformada por todos los actores que intervienen en el proceso educativo. Esta se ve conformada por el Director de Programas, padres de familia, maestros, ex alumnos, personal administrativo, de apoyo y estudiantes.

ARTÍCULO 22. PERFIL DEL ESTUDIANTE

- Persona íntegra y auténtica.
- Persona libre pensante capaz de reflexionar sobre su pensar y su actuar.
- Persona con bases históricas, culturales y religiosas que modela su propia interpretación del mundo que le rodea.
- Persona que forma parte de una comunidad y goza de una identidad individual y colectiva.
- Persona respetuosa de la diversidad.
- Persona comprometida con el cuidado del medio ambiente.
- Persona cumplidora de las disposiciones legales.
- Persona con alto grado de honestidad.

ARTÍCULO 23. DERECHOS DEL ESTUDIANTE

- a) Conocer, analizar, expresar y discutir libremente las ideas, guardando el respeto que merecen las personas y las opiniones ajenas.
- b) No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económicas y políticas.
- c) Participar en los asuntos académicos y extra- académicos de la institución.
- d) Recibir trato respetuoso por parte de las directivas, personal administrativo, profesores y compañeros de la comunidad académica.
- e) Usar debidamente los recursos académicos y los servicios de bienestar que la institución ofrezca.
- f) Conocer oportunamente los sistemas, fechas y resultados de los procesos evaluativos.
- g) Presentar por escrito solicitudes y reclamos de orden académico, a través del conducto reglamentario.
- h) Hacer uso de las posibilidades de transferencia, traslados y reintegros a los programas según las reglamentaciones que para tales fines tenga la institución.
- i) Participar en los órganos colegiados que corresponda, mediante los mecanismos de representación reglamentados por la institución.
- j) Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

ARTÍCULO 24. DEBERES DEL ESTUDIANTE

- a) Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, consignadas en los institutos y en los reglamentos de la institución.
- b) Respetar los criterios y las opiniones de los demás y permitir la libre expresión.
- c) Disponer del tiempo necesario para cumplir con los requisitos académicos que demande su formación.
- d) Asistir a las actividades académicas y extra- académicas que integren los cursos de formación.
- e) Respetar de acto y palabra a todos los miembros de la comunidad educativa sin establecer distinción alguna de género
- f) Asumir las responsabilidades académicas que se requieren para su propia formación.
- g) Preservar, cuidar y mantener en buen estado, las instalaciones, materiales de enseñanza, biblioteca, equipo y enseres de la institución o entidades en la que, por convenio desarrolle labores académicas, respondiendo por los daños que cause a los mismos.
- h) Pagar en las fechas previstas los valores establecidos por el servicio educativo que se le presta.
- i) Representar dignamente a la institución, responsabilizándose de su comportamiento en actividades y eventos para los cuales sea asignado.
- j) Abstenerse de ingresar a la institución o durante el desarrollo de actividades académicas externas, bajo el efecto de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas, o estupefacientes que alteren el comportamiento individual y/o colectivo.
- k) Abstenerse de portar armas de cualquier naturaleza, materiales explosivos o partes de los mismos.
- l) En general, observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas.
- m) Abstenerse de cualquier comportamiento violento, irrespetuoso, ofensivo contra personal de la institución y/ u objetos de la institución y sus pares.
- n) Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.
- o) Efectuar la programación de sus clases con la debida anticipación para garantizar su cupo en el aula y a la hora elegida.
- p) Cumplir con la programación establecida y con la asistencia a clases.
- q) Reportar las inquietudes, sugerencias, quejas o reclamos al correo servicioalcliente@smart.edu.co
- r) Solicitar acompañamiento y/o seguimiento académico para el buen desarrollo de su aprendizaje.

ARTÍCULO 25. PERFIL DEL DOCENTE

- Profesional de la educación cuyo compromiso se centra en la prestación de un servicio de enseñanza de calidad.
- Persona que reconoce y respeta la diversidad en su práctica de enseñanza.
- Persona con alto dominio de estrategias de enseñanza de lengua acordes a la población y exigencias institucionales.
- Profesional crítico y reflexivo de su práctica en el aula que propende por una praxis activa que redunde en acciones didácticas acordes al contexto de sus estudiantes y el contexto institucional.
- Persona con altos valores éticos y morales.

- Profesional con dominio y manejo de la convivencia y las interacciones en el aula de clases.
- Persona con un compromiso social, cultural y medio ambiental.
- Profesional que propende por instaurar prácticas de mejora continua.
- Persona cumplidora de las disposiciones legales.

ARTÍCULO 26. DERECHOS DEL TRABAJADOR (DEL DOCENTE, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO)

- a) Conocer, analizar, expresar y discutir libremente las ideas, guardando el respeto que merecen las personas y las opiniones ajenas.
- b) No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económica o política.
- c) Participar en los asuntos académicos y extraacadémicos de la institución
- d) Recibir trato respetuoso por parte de las directivas, personal administrativo, profesores y compañeros de la comunidad académicas
- e) Utilizar los recursos académicos y los servicios de bienestar que la institución ofrezca.
- f) Presentar por escrito solicitudes y reclamos de orden académico y disciplinario, a través del conducto reglamentario.
- g) Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por la institución.
- h) En caso de sanción tener oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por la institución.
- i) En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin escuchar sus descargos.
- j) Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.
- k) Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y mediante los mecanismos de representación reglamentados por la institución
- l) Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

ARTÍCULO 27. DEBERES DEL TRABAJADOR (DEL DOCENTE, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO)

- a) Cumplir a cabalidad con los planes y programas de trabajo, y en general con las obligaciones asignadas.
- b) Cumplir con su jornada laboral de acuerdo con lo estipulado en su contrato de trabajo.
- c) No ausentarse de la institución sin previo aviso a su supervisor y/o Coordinador.
- d) Dar un trato respetuoso, amable y cordial a los estudiantes y compañeros sin desconocer las diferencias individuales.
- e) Respetar la integridad física y moral de los estudiantes y miembros de la comunidad educativa como base para convivencia
- f) No establecer tratos y convenios con estudiantes, en actividades extra-académicas.
- g) No confiscar materiales o elementos de los estudiantes sin previa autorización y/o consentimiento de la dirección académica.
- h) Respetar el conducto regular de funciones y cargos.
- i) Abstenerse de ingresar a la institución, o durante el desarrollo de actividades académicas externas, bajo el efecto de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas, o estupefacientes que alteren el comportamiento individual y/o colectivo.
- j) No realizar negocios ni transacciones con los estudiantes de ningún tipo.
- k) Ser tolerante, fomentar el diálogo, la reflexión y la resolución pacífica de los conflictos.
- l) Respetar de acto y palabra a todos los miembros de la comunidad educativa sin establecer distinción alguna de género
- m) Presentar con puntualidad los registros, informes, libros y demás documentos que la institución le exija con respecto al cargo que este desempeñando.
- n) En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas
- o) Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personas de la institución
- p) Estar dispuesto a participar activamente según las responsabilidades asignadas, sus intereses y posibilidades y en las acciones que el presente manual de convivencia asigna a la institución.
- q) Fomentar el buen trato entre compañeros, con los estudiantes y todos los trabajadores de la empresa.
- r) Los demás deberes que surjan de los reglamentos institucionales que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

ARTÍCULO 28. Pautas de presentación personal de los estudiantes y personal académico y administrativo Smart, se establece en el presente manual que tanto estudiantes como personal de la institución deberán mantener una buena presentación personal e higiene, entendiéndose en las anteriores como prendas de vestir adecuadas para el clima de la región y que bajo ninguna circunstancia perjudique la integridad moral de la comunidad académica. Se aclara que la institución no permitirá discriminación bajo ninguna circunstancia por portar prendas relacionadas con afiliación étnica o religiosa que no incurran en el prejuicio moral de los demás integrantes de la comunidad académica. En caso de presentarse alguna queja por parte de un miembro de la comunidad educativa frente a la forma en que algún miembro o integrante de la misma referente a la presentación personal o higiene será evaluado por los representantes de consejo directivo académico en una sesión ordinaria para lograr una resolución y conformidad en las partes involucradas

GOBIERNO ESCOLAR

ARTÍCULO 29. CONSEJO DIRECTIVO: En la Academia de Idiomas SMART se ha conformado el presente consejo como instancia directiva, de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa del establecimiento, con el objetivo de ejercer las funciones establecidas en el manual de convivencia

ARTÍCULO 30. CONSEJO DIRECTIVO MIEMBROS

- Director (a) académico
- Coordinador Regional
- 1 Coordinador de sede por municipalidad
- 2 representantes de docentes
- 1 representante de estudiantes

- 1 Representante de egresados

ARTÍCULO 31. ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS. Son miembros del consejo directivo por derecho propio: El Director Académico, el coordinador regional y los coordinadores de sede. Por elección: los 2 docentes, un representante de estudiantes, un representante de los egresados. La renovación o elección de nuevos representantes se realizará finalizando el primer trimestre de cada año o en su defecto cuando las circunstancias lo obliguen, lo anterior será registrado en un acta de conformación del nuevo consejo directivo.

ARTÍCULO 32- FUNCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO Y SUS MIEMBROS

Son funciones del Consejo Directivo las siguientes:

- Tomar las decisiones que afectan el funcionamiento de la Institución.
- Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre los docentes y administrativos con los estudiantes del establecimiento educativo después de haber agotado los procedimientos previstos en el Reglamento o Manual de Convivencia.
- Adoptar el Manual de Convivencia y el Reglamento de la Institución.
- Asumir la defensa y garantía de los derechos de toda la comunidad educativa, cuando alguno de sus miembros se sienta lesionado.
- Participar en la Planeación evaluación del Proyecto Educativo Institucional, del currículo y del plan de estudios.
- Estimular y controlar el buen funcionamiento de la Institución Educativa.
- Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño académico y social del estudiante incorporándose al reglamento o Manual de Convivencia. En ningún caso pueden ser contrarias a la dignidad del estudiante.
- Participar en la evaluación de los Docentes, Directivos Docentes y Administrativos de la Institución.
- Promover las relaciones de tipo académico, deportivo, social y cultural con otras instituciones educativas y la conformación de organizaciones juveniles.
- Participar en el proceso de autoevaluación de la institución para la caracterización del servicio educativo.
- Darse su propio reglamento.

ARTÍCULO 33. DEBERES DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO

Son deberes de los integrantes del Consejo Directivo:

- Asistir puntualmente a todas las reuniones.
- Cumplir cabalmente el reglamento y demás normas que prescriban la legislación y el Consejo Directivo.
- Guardar discreción y prudencia sobre los asuntos que trate o estudie el Consejo Directivo.
- Participar activamente en las reuniones y en las comisiones que le asigne el Consejo Directivo.
- Responder administrativa o penalmente, si es del caso, por las actuaciones del Consejo.
- Dar trato respetuoso a los integrantes de la Comunidad Educativa.
- Informar veraz, objetiva y oportunamente a su representados sobre los asuntos tratados por el Consejo Directivo y los demás que sean asignados por el consejo siempre que sean de su incumbencia.

Son derechos de los Miembros del Consejo Directivo.

- Presentar iniciativas y sugerencias para asesorar al Gerente en la toma de decisiones y para lograr la participación en la Vida Escolar.
- Recibir trato cortés y participar en igualdad de condiciones con los demás miembros del Consejo.
- Participar en todas las deliberaciones con voz y voto.
- Ser estimulado por su labor en beneficio de la comunidad educativa.

Se establecen las siguientes prohibiciones a los miembros del Consejo Directivo:

- Distorsionar las decisiones tomadas en el Consejo Directivo.
- Entorpecer sistemáticamente la buena marcha de las deliberaciones y/o de las actividades del Consejo, y Disociar las relaciones entre los integrantes del consejo.

ARTÍCULO 34. SANCIONES.

Se consideran causales para exclusión o pérdida de investidura como representante al consejo directivo, las siguientes:

- Inasistencia a tres (3) reuniones sin justa causa.
- Llamada de atención en sesión, por negligencia en el cumplimiento de sus deberes, por segunda vez y por orden de la autoridad competente.

PARÁGRAFO: En caso de ser excluido del Consejo Directivo, el estamento correspondiente hará la elección del nuevo miembro.

ARTÍCULO 35. REUNIONES QUÓRUM

Las reuniones del Consejo Directivo serán de dos clases:

- Ordinarias, que se convocan trimestralmente

- Extraordinarias. Que se convocarán en forma excepcional para tratar un asunto específico.

Constituye quórum para deliberar la mitad más uno de los miembros que integran legalmente el Consejo Directivo y las decisiones se tomarán por mayoría de votos de quienes constituyen el quórum.

PARÁGRAFO 1: En las reuniones del Consejo Directivo, uno de los miembros será seleccionado al inicio de la reunión y será quien llevará el acta de la reunión.

PARÁGRAFO 2: Las decisiones del Consejo Directivo se expresarán en acuerdo, autorización para resoluciones, comunicados y oficios que deberán ser consignados en el acta y se darán a conocer por conducto del Director académico.

ARTÍCULO 36. CONSEJO ACADÉMICO: El consejo Académico es una instancia superior que participa en la orientación pedagógica, académica y de participación de la comunidad educativa de la Academia de idiomas SMART. A su vez, se constituye como órgano consultor en la revisión de la propuesta del Proyecto Educativo Institucional y decidir sobre el desarrollo académico de la institución, especialmente en cuanto se refiere a los programas académicos.

ARTÍCULO 37. CONSEJO ACADÉMICO. – MIEMBROS

En total el consejo académico cuenta con los siguientes miembros quienes fueron elegidos como representantes de las partes interesadas

- Director Académico quien lo preside
- Coordinador Regional
- 1 coordinador de sede por regional
- Un representante de los docentes de inglés
- Un representante de los docentes de francés

ARTÍCULO 38. FUNCIONES CONSEJO ACADÉMICO

- Servir de órgano consultor del Consejo Directivo en la revisión de la propuesta del proyecto educativo institucional
- Estudiar el currículo y propiciar su continuo mejoramiento, introduciendo las modificaciones y ajustes
- Organizar el plan de estudios y orientar su ejecución.
- Participar en la evaluación institucional anual.
- Integrar los consejos de docentes para la evaluación periódica del rendimiento de los educandos y para la promoción, asignarles sus funciones y supervisar el proceso general de evaluación
- Recibir y decidir los reclamos de los estudiante sobre la evaluación educativa,
- Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el proyecto educativo institucional

ARTÍCULO 39. DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO ACADÉMICO

Se establece los siguientes derechos a los miembros del consejo académico

- Tener voz y voto en todas las deliberaciones
- A ser informado oportunamente cuando se hicieron las reuniones del consejo académico y de los asuntos a tratar en las mismas
- A que se le escuchen sus propuestas y si son de interés general someterlas a consideración y aprobación
- A presentar sugerencias para mejorar los procesos pedagógicos
- A recibir un trato cortés de todos los miembros del consejo académico
- A participar en igualdad de condiciones con los demás miembros del consejo académico
- Ausentarse de una reunión con causa plenamente justificada
- A ser estimulado su labor en bien de la comunidad educativa
- Citar a reuniones extraordinarias y ordinarias.

Se establece como deberes de los miembros del consejo académico los siguientes:

-
- Desempeñar con solicitud y eficiencia las funciones del cargo
- Dar un trato respetuoso a los integrantes del consejo académico
- Compartir las tareas con espíritu de solidaridad y unidad de propósito
- Participar en las comisiones que se designe o en las que sea requerido
- Asistir puntualmente a las reuniones programadas por el consejo académico
- Designar un delegado cuando por fuerza mayor no pueda asistir a una reunión
- Velar por el mejoramiento académico institucional y del área que representa
- Informar a los demás integrantes las decisiones tomadas
- Acatar las decisiones del consejo académico cuando estas sean adoptadas por las vías legales, así de manera personal no las compartan o no estén de acuerdo con ellas

ARTÍCULO 40. Se establecen como prohibiciones para los miembros del consejo académico las siguientes:

- Distorsionar las decisiones adoptadas por el consejo académico

- Hacer comentarios de mal gusto o dañinos en contra de los miembros consejo académico con el propósito de causar malestar dentro de la comunidad educativa

ARTÍCULO 41. SANCIONES. El miembro del consejo académico que falte sistemáticamente al cumplimiento de sus deberes, y prohibiciones, será sancionado de acuerdo con lo estipulado en el régimen disciplinario único ley 200, competencia que recaerá en el inmediato superior.

PARÁGRAFO: Cuando un miembro del consejo académico sea separado del mismo, el área será citada a reunión y se procederá a elegir su reemplazo

ARTÍCULO 42. REUNIONES

Las decisiones que celebren el consejo académico serán:

- Ordinarias: Para el año lectivo se hará una finalizando cada periodo académico, establecidas en el cronograma de la institución.
- Extraordinarias: Se efectuarán en clases especiales, a juicio del presidente o a solicitud de los miembros del consejo académico, expresando el motivo de ella

ARTÍCULO 43. COORDINACIÓN ACADÉMICA Y FUNCIONES. El Coordinador Académico es designado por el director académico.

Son funciones del Coordinador Académico:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas del consejo directivo académico.
- Presidir los comités académicos.
- Planear, ejecutar y evaluar los procesos académicos generados por el consejo directivo académico.
- Presentar a la Dirección General candidatos a la docencia.
- Supervisar las labores del personal docente y aplicar las sanciones disciplinarias autorizadas por los estatutos y reglamentos de la institución.
- Elaborar conjuntamente con la Dirección Académica los mecanismos de seguimiento y control de los procesos de formación.
- Elaborar y presentar los estudios e informes de las actividades académicas que le sean solicitadas.
- Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo de los estatutos y reglamentos de la institución, de las decisiones del consejo directivo académico y de las disposiciones legales.

ARTÍCULO 44. PARTICIPACIÓN DE DOCENTES.

La participación de los docentes está consignada en los organismos de gobierno y dirección. Los representantes de los docentes serán elegidos democráticamente, su número y forma de elección será estipulada por el órgano de gobierno o de dirección que contemple dicha representación.

Los docentes tendrán participación en:

- El consejo directivo académico
- Formar parte de los comités técnicos de currículo y de investigaciones.
- Comité de Convivencia Laboral: cumpliendo con los requerimientos del artículo 62 numeral 1 del reglamento interno de trabajo.
- La admisión a la empresa dependerá de que exista la vacante, el aspirante cumpla el perfil solicitado por la empresa y se destaque como el mejor entre los demás que aspiren.

PARÁGRAFO. El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante. Las anteriores exigencias, no incluyen documentos o certificaciones que se encuentren expresamente prohibidas por la ley o por las Normas internacionales ratificadas por Colombia.

ARTÍCULO 45. PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES.

La participación de los estudiantes está consignada en el presente manual. Los representantes de los estudiantes serán elegidos democráticamente, su número y forma de elección será estipulada por el órgano de gobierno o dirección que contemple dicha representación.

Los estudiantes tendrán participación en:

- El consejo directivo académico
- Los comités técnicos de currículo y de investigaciones
- Los comités de bienestar que se creen para tal efecto.

CONVIVENCIA

ARTÍCULO 46. OBJETIVOS: Son objetivos de la institución:

1. Fomentar la cultura, la investigación, la formación y capacitación académica y laboral, la presentación y prestación de servicios, la asistencia académica y la promoción social, orientadas a contribuir en el desarrollo socio- económico del país, y las que se puedan aplicar a otras naciones.

2. Prestar un servicio educativo en idiomas, adaptada a la disponibilidad de los requerimientos de nuestros alumnos y cumpliendo con la legislación actual vigente en "Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano".
3. Dotar a sus miembros de conocimientos, habilidades y valores con compromiso ético, que permita su desempeño creativo y responsabilidad de la vida en sociedad, en especial en lo referente al diseño y prestación de servicio en idiomas. De igual manera fomentar en sus miembros la capacidad de razonamiento lógico, capacidad de auto-aprendizaje y de disposición al cambio, capacidad para mantener iniciativa y dominio de las habilidades para el trabajo individual y/o colectivo.
4. Velar por la integración de sus actividades con los sectores básicos de la actividad socioeconómica o con las actividades del país donde tiene su domicilio.
5. Formar personas competentes en idiomas con los más altos niveles académicos que se puedan desenvolver en labores que exijan conocimientos de más de un idioma.
6. Actualizar y construir conocimientos y en general capacitar para el desempeño básico, medio, técnico y profesional en las diferentes áreas del conocimiento en los idiomas inglés y francés.
7. Formar integralmente personas con competencias bilingües que aplique a presentar exámenes con estándares internacionales.

ARTÍCULO 48. ACCIONES: Para el cumplimiento de sus objetivos todos y cada uno de los integrantes de la institución según sus funciones y responsabilidades asignadas, sus posibilidades e intereses, deberán participar activamente en la puesta en marcha y buen término de las siguientes acciones:

- a) Establecer los mecanismos y recursos que aseguren el cumplimiento de los requisitos académicos, científicos técnicos y tecnológicos investigativos y administrativos exigidos para cada uno de los programas.
- b) Elaborar, programar, ejecutar y evaluar actividades de educación para el trabajo y desarrollo humano dentro del marco que le imponen sus principios, objetivos, la ley y las autorizaciones obtenidas de la autoridad de las entidades competentes.
- c) Realizar los actos académicos y administrativos necesarios para el progreso de la institución.
- d) Celebrar convenios o contratos con personas naturales o jurídicas, entidades nacionales o extranjeras que puedan obtener los servicios educativos, en temas, grupos y horarios específicos establecidos.
- e) Fomentar y desarrollar actividades académicas de educación permanente al crecimiento personal, educativo y socio económico de nuestros estudiantes.

ARTÍCULO 49. BASES PARA LA CONVIVENCIA. Se asume como base para la configuración de una comunidad educativa democrática los siguientes principios:

- a) Participación real de los integrantes en el proceso de toma de decisiones, en el que la institución le ha dado la competencia.
- b) Propender por la igualdad de oportunidades.
- c) El cumplimiento del manual de convivencia adoptado por la colectividad
- d) Configuración de organismos con representación democrática.
- e) Suministro de información clara, correcta y precisa para la participación a conciencia en los procesos institucionales.
- f) Respeto al otro y tolerancia.
- g) La concertación para la solución pacífica de los conflictos.

COMPORTAMIENTOS Y FALTAS

ARTÍCULO 50. COMPORTAMIENTOS TIPIFICADOS COMO FALTAS LEVES. Son consideradas como Faltas Leves, las siguientes:

- Hacer caso omiso de las observaciones y recomendaciones hechas por cualquier miembro de la Comunidad Educativa.
- No colaborar con el orden, aseo y cuidado de los elementos y de todos los espacios de la Institución.
- Presentarse
- Ocasionar desorden dentro y fuera del salón de clase
- No informar de las citaciones que se envían en forma física o electrónica a su acudiente.
- Usar en clase cualquier elemento u objeto distractor que interfiera con el desarrollo de la actividad correspondiente.
- Comercializar artículos comestibles dentro de la sede
- Celebrar de forma inadecuada o agresiva algún acontecimiento especial.
- Practicar juegos de azar como cartas, dados, ruletas dentro de la institución.
- Incumplimiento de los deberes contemplados en el presente manual.

PARÁGRAFO. La reincidencia en FALTAS LEVES y el no asumir actitudes de cambio frente a las mismas, cumplido el debido proceso y realizados los seguimientos respectivos, se entenderá y tratará en adelante como FALTA GRAVE.

ARTÍCULO 51. COMPORTAMIENTOS TIPIFICADOS COMO FALTAS GRAVES. Son consideradas como Faltas Graves, las siguientes:

- Reincidir en faltas leves o en el incumplimiento de cualquier norma contenida en el presente Manual.
- Faltar al respeto a cualquier miembro de la Comunidad Educativa o asumir actitudes negativas o groseras frente a los llamados de atención.
- Faltar a la honradez y a la verdad contra cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Exteriorizar conductas, actos o comportamientos tales como besos, abrazos, caricias o relaciones sexuales dentro de la sede..
- Maltratar y hacer mal uso de todos los muebles e inmuebles de la planta física de Smart o de la comunidad educativa.

- Operar máquinas, herramientas o equipos que no han sido autorizados, o realizar con ellos trabajos distintos a los asignados sin la supervisión de la persona responsable.
- Recoger dinero, organizar o realizar paseos y salidas de carácter social tomando el nombre de la Institución sin autorización de ésta.
- Agredir, ejercer influencia negativa o inducir a prácticas nocivas dentro de la Institución en detrimento de la integridad física, psicológica y emocional de sí mismo y de los demás.
- Realizar acoso escolar, bullying o ciberacoso, que causa daño a la salud física o mental y se presenta en forma repetitiva, pero que no reviste las características de un delito.
- Manifestar indiferencia o complicidad de su entorno frente al acoso escolar.
- Tener un comportamiento social inadecuado dentro o fuera de la Institución, que comprometa el buen nombre de Smart
- Realizar conductas y comportamientos obscenos que atenten contra la dignidad humana y el pudor sexual.
- Consumir o presentarse bajo el efecto de bebidas alcohólicas o cualquier otra sustancia psicoactiva no permitida por la ley.
- Traer, consumir cigarrillos dentro de la institución e invitar a sus compañeros a fumar.
- Tener, acceder a páginas y distribuir material pornográfico dentro de la institución
- Hurtar, apropiarse, esconder o tomar útiles escolares, libros, materiales y herramientas o cualquier clase de objetos de cualquier miembro de la Comunidad Educativa o ser cómplice de esta falta.
- Comercializar trabajos escolares académicos o técnicos dentro de la Institución.
- Alterar, adulterar, falsificar firmas, documentos, planillas, circulares, comunicados o incurrir en fraude o engaño.
- No respetar el derecho de autor de cualquier trabajo escolar.
- Inducir a otros estudiantes a incumplir los deberes o violar lo establecido en el presente manual.
- Irrespetar el derecho a la privacidad y a la intimidad de acuerdo con el art. 33 de la Ley de Infancia y Adolescencia.
- Portar, ingresar o utilizar armas y/o elementos como armas que puedan poner en peligro o atentar contra la integridad física o emocional de cualquier miembro de la comunidad educativa.
- Manifestar indiferencia o complicidad de su entorno frente al acoso escolar.
- Apostar dinero en juegos de azar y prácticas deportivas.

PARÁGRAFO. La reincidencia en FALTAS GRAVES y el no asumir actitudes de cambio frente a las mismas, cumplido el debido proceso y realizados los seguimientos respectivos, se entenderá y tratará en adelante como FALTA GRAVÍSIMAS

ARTÍCULO 52. COMPORTAMIENTOS TIFICADOS COMO FALTAS GRAVÍSIMAS. Son consideradas como Faltas Gravísimas, las siguientes:

- Reincidir en faltas graves o en el incumplimiento de cualquier norma contenida en el presente Manual, así como asumir actitudes negativas y de no cambio frente a los llamados de atención que se le hagan.
- Realizar cualquier tipo de conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un estudiante, por parte de un compañero o varios de sus pares y que se presente de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado; igualmente por parte de estudiantes contra docentes de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley de Convivencia Escolar.
- Realizar intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videojuegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado de acuerdo con el Artículo 2 de la Ley de Convivencia Escolar.
- Distribuir y comercializar bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas o invitar a otros a que lo hagan dentro del plantel.
- Crear falsas alarmas que generen pánico colectivo, tales como: estallar fulminantes, provocar quemas dentro o fuera del aula y afectar el ambiente con sustancias de olores desagradables.
- Alterar, sustraer o falsificar certificados de estudio, registros de calificaciones, listas de asistencia, archivos de estudiantes, firmas de padres, acudientes o docentes y documentos varios.
- Portar, guardar o utilizar armas blancas o corto punzantes, de fuego o artefactos explosivos.
- Hurtar, apropiarse, esconder o tomar útiles escolares, libros, materiales y herramientas o cualquier clase de objetos de cualquier miembro de la Comunidad Educativa o ser cómplice de esta falta.
- Cualquier otra conducta que constituya contravención o delito penal según la legislación colombiana.

ARTÍCULO 53. DE LOS PROTOCOLOS DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR.

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1965 de 2013, los establecimientos educativos estarán orientados a fijar los procedimientos necesarios para asistir oportunamente a la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. La Ruta de Atención Integral inicia con la identificación de situaciones que afectan la convivencia por acoso o violencia escolar, los cuales tendrán que ser remitidos al consejo directivo académico para su documentación, análisis y atención a partir de la aplicación del manual de convivencia.

De acuerdo con la Ley 1620 de 2013, por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, el presente manual se permite definir los siguientes términos. La tipificación de faltas está fundamentada en la "Ruta de atención Integral" para la Convivencia Escolar y se refiere a las situaciones que afectan la convivencia y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos.

Para la sana convivencia es importante tener en cuenta es importante tener en cuenta las siguientes definiciones y situaciones que son tomadas de la ley 16 20 de 2013 1

Conflictos. Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.

¹ https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397_archivo_pdf_proyecto_decreto.pdf

Agresiones. Son acciones intencionales tomadas por uno o varios miembros de la comunidad educativa que afectan a otros miembros de la misma comunidad de los cuales por lo menos uno es estudiante. Estas se clasifican en:

- a. **Agresión física.** Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.
- b. **Agresión verbal.** Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.
- c. **Agresión gestual.** Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.
- d. **Agresión relacional.** Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros.
- e. **Agresión electrónica.** Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía

SITUACIONES TIPO UNO. Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.

SITUACIONES TIPO DOS. Son aquellas que afectan la integridad individual y la convivencia escolar o la reincidencia hasta por tres veces en cualquiera de las faltas leves. Situaciones como bullying y ciberacoso (Ciberbullying), que no tiene las características de un delito, que no se presenta de manera repetitiva o sistemática y que no causen daños al cuerpo o a la salud mental o física para los involucrados.

Acoso escolar (bullying). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno.

Ciberacoso escolar (ciberbullying). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado. 6. Violencia sexual. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007, "se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor".

SITUACIONES TIPO TRES. Reincidencia por una vez en una falta grave o comprobación de dolo en hechos que afecten la integridad de los miembros de la comunidad educativa y que constituyen un delito, según la Ley. Situaciones que son constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual.

Violencia sexual. De acuerdo con lo establecido en artículo 2 de la Ley 1146 2007, "se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido un niño, niña o adolescente, utilizando la o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor".

Vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes: Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes

Restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes: Es el conjunto de actuaciones administrativas y de otra naturaleza, que se desarrollan para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de derechos, y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados.

ARTÍCULO 54. COMPONENTES DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL MENORES Y MAYORES DE EDAD PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR. De acuerdo a lo establecido por la ley 1620 de 2013 en el artículo 30, Ruta de Atención Integral tendrá como mínimo cuatro componentes: de promoción, de prevención, de atención y de seguimiento.

ARTÍCULO 55. COMPONENTE DE PROMOCIÓN

El componente de Promoción se centrará en el desarrollo de competencias y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. Este componente determina la calidad del clima estudiantil y define los criterios de convivencia que deben seguir los miembros de la comunidad educativa en los diferentes espacios del establecimiento educativo y los mecanismos e instancias de participación del mismo, para lo cual podrán realizarse alianzas con otros actores e instituciones de acuerdo con sus responsabilidades.

ARTÍCULO 56. COMPONENTE DE PREVENCIÓN

El componente de prevención deberá ejecutarse a través de un proceso continuo de formación para el desarrollo integral del niño, niña y adolescente, con el propósito de disminuir en su comportamiento el impacto de las condiciones del contexto económico, social, cultural y familiar. Incide sobre las causas que puedan potencialmente originar la problemática de la violencia escolar, sobre sus factores precipitantes en la familia y en los espacios sustitutos de vida familiar, que se manifiestan en comportamientos violentos que vulneran los derechos de los demás, y por tanto quienes los manifiestan están en riesgo potencial de ser sujetos de violencia o de ser agentes de la misma en el contexto escolar.

PARÁGRAFO. En la Academia de Idiomas Smart los componentes de Promoción Prevención están enmarcados de acuerdo a lo establecido en la Ruta de Atención Integral, donde se toma como eje transversal el desarrollo de las "Habilidades Sociales" y se aborda desde el nivel A1 con actividades enmarcadas en las diferentes temáticas vistas

en clase. De igual forma para determinar la calidad del clima escolar se toman los criterios de convivencia y mecanismos e instancias de regulación de la vida escolar descritos en el presente Manual de Convivencia Institucional.

ARTÍCULO 57. COMPONENTE DE ATENCIÓN

El componente de atención deberá desarrollar estrategias que permitan asistir al estudiante al padre, madre de familia o al acudiente, o al educador de manera inmediata, pertinente, ética e integral, cuando se presente un caso de violencia o acoso escolar o de comportamiento agresivo que vulnere los derechos humanos, sexuales y reproductivos, de acuerdo con el protocolo y en el marco de las competencias y responsabilidades de las instituciones y entidades que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Este componente involucra a actores diferentes a los de la comunidad educativa únicamente cuando la gravedad del hecho denunciado, las circunstancias que lo rodean o los daños físicos y psicológicos de los menores involucrados sobrepasan la función misional del establecimiento educativo.

ARTÍCULO 58. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES Teniendo en cuenta las siguientes descripciones, si se llegase a incurrir en una o varias situaciones, la academia aplicará las sanciones establecidas en el artículo 40 del presente manual. Además se tendrá en cuenta los siguientes protocolos:

- **ATENCIÓN SITUACIONES TIPO I:** la atención de las situaciones tipo I que se presenten dentro de la Academia deberán resolverse de acuerdo al siguiente procedimiento: 1. El consejo directivo deberá reunir inmediatamente a las partes involucradas en el conflicto y mediar de manera pedagógica para que éstas expongan sus puntos de vista y busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo. 2. En un proceso de mediación se deberá fijar la forma de solución de manera imparcial, equitativa y justa, encaminada a buscar la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el grupo involucrado o en el establecimiento educativo. De esta actuación se dejará constancia en formato de acta institucional. 3. El consejo directivo académico deberá realizar seguimiento del caso y de los compromisos a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir a los protocolos consagrados en el presente Manual y de acuerdo al o establecido en el Decreto 1965 artículos 43 y 44.
- **ATENCIÓN DE SITUACIONES TIPO II:** la atención de las situaciones tipo II que se presenten dentro de la Academia deberán resolverse de acuerdo al siguiente procedimiento: 1. En casos de daño al cuerpo o a la salud, se debe garantizar la atención inmediata en salud física y mental de los involucrados, mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia. 2. Cuando se requieran medidas de restablecimiento de derechos, se debe remitir la situación a las autoridades administrativas, en el marco de la Ley 1098 de 2006, actuación de la cual se dejará constancia bajo el formato de acta. 3. Adoptar las medidas para proteger a los involucrados en la situación de posibles acciones en su contra, actuación de la cual se dejará constancia. 4. Informar de manera inmediata a los padres, madres o acudientes de todos los estudiantes involucrados si fueren menores de edad, actuación de la cual se dejará constancia. 5. Generar espacios en los que las partes involucradas y los padres, madres o acudientes de los estudiantes, puedan exponer y precisar lo acontecido, preservando, en cualquier caso, el derecho a la intimidad, confidencialidad y demás derechos. 6. Determinar las acciones restaurativas que busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en la Academia; así como las consecuencias aplicables a quienes han promovido, contribuido o participado en la situación reportada. 7. El presidente del consejo directivo académico informará a los demás integrantes, sobre la situación ocurrida y las medidas adoptadas. El consejo directivo académico realizará el análisis y seguimiento, a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir al protocolo consagrado en el artículo 44 del Decreto 1965. 8. El consejo directivo académico dejará constancia en acta de todo lo ocurrido y de las decisiones adoptadas, la cual será suscrita por todos los integrantes e intervinientes.
- **ATENCIÓN DE SITUACIONES TIPO III:** la atención de las situaciones tipo III que se presenten dentro de la Academia deberán resolverse de acuerdo al siguiente procedimiento: 1. En casos de daño al cuerpo o a la salud se debe garantizar la atención inmediata en salud física y mental de los involucrados, mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia. 2. Informar de manera inmediata a los padres, madres o acudientes de todos los estudiantes involucrados, actuación de la cual se dejará constancia. 3. El presidente del consejo directivo académico de manera inmediata y por el medio más expedito, pondrá la situación en conocimiento de la Policía Nacional, actuación de la cual se dejará constancia. 4. No obstante, lo dispuesto en el numeral anterior, se citará a los integrantes del consejo directivo académico en los términos fijados en el manual de convivencia. De la citación se dejará constancia. 5. El presidente del comité escolar de convivencia informará a los participantes, de los hechos que dieron lugar a la convocatoria, guardando reserva de aquella información que pueda atentar contra el derecho a la intimidad y confidencialidad de las partes involucradas, así como del reporte realizado ante la autoridad competente. 6. Pese a que una situación se haya puesto en conocimiento de las autoridades competentes, el consejo directivo académico adoptará, de manera inmediata, las medidas propias del establecimiento educativo, tendientes a proteger dentro del ámbito de sus competencias a la víctima, a quien se le atribuye la agresión y a las personas que hayan informado o hagan parte de la situación presentada, actuación de la cual se dejará constancia. 7. Los casos sometidos a este protocolo serán objeto de seguimiento.

Parágrafo. Una vez agotadas las instancias institucionales, las situaciones de alto riesgo de violencia escolar o vulneración de derechos, sexuales y reproductivos de niños, niñas y adolescentes que no puedan ser resueltas por las vías que establece el manual de convivencia y se requiera la intervención de otras entidades o instancias, serán trasladadas por el Director Académico de conformidad con las decisiones del consejo directivo académico al ICBF, la Comisaría de Familia, la Personería Municipal o Distrital o a la Policía de Infancia y Adolescencia, según corresponda.

ARTÍCULO 59. DEBIDO PROCESO Y PRINCIPIOS: como derecho fundamental consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política está encaminado, a que el infractor de una falta considerada como disciplinaria conozca los cargos en forma clara, concisa y oportuna para que pueda ejercer todos los medios de réplica, pedir las pruebas, obtener su decreto y práctica, así como controvertir las que lo inculpan y en general, participar de modo activo en todo el proceso disciplinario, sin que sea posible adoptar decisiones contrarias a derecho.

En este sentido, las actuaciones que surtan dentro del trámite del proceso disciplinario aquí regulado, se adelantarán con apego a los siguientes principios:

- **Legalidad:** el procedimiento disciplinario, las conductas constitutivas de falta disciplinarias y las sanciones se encuentran reguladas en el presente manual.
- **Igualdad:** en la aplicación del proceso disciplinario y en la imposición de sanciones se dará el mismo trato a todos estudiantes con protección de los menores de edad y sujetos de especial protección constitucional.
- **Imparcialidad:** la institución actuará teniendo en cuenta el procedimiento disciplinario establecido, garantizando los derechos de los investigados, sin consideración a cualquier motivación subjetiva

- **Presunción de inocencia:** el investigado se presume inocente hasta que se demuestre lo contrario.
- **Transparencia:** el investigado tiene derecho a conocer las actuaciones que se adelantan en ejercicio del proceso disciplinario.
- **Buena fe:** la institución a través de sus órganos de gobierno asumirá un comportamiento leal y fiel dentro del ejercicio de sus competencias, derecho y deberes
- **Eficacia:** las directivas de la Academia garantizarán que el procedimiento disciplinario cumpla su finalidad en procura de la efectividad de los derechos del investigado
- **Celeridad:** se garantiza un proceso sin dilaciones injustificadas; y con respeto a los derechos de contradicción en relación a la práctica y aporte de las pruebas y defensa en el sentido de otorgar al investigado la posibilidad de esgrimir los hechos y argumentos que se le endilgan.

ARTÍCULO 60. ETAPAS DEL DEBIDO PROCESO: En cumplimiento del marco legal y constitucional y teniendo en cuenta los aspectos contemplados en los artículos 42 y 43 de la Ley 1098, bajo principios de legalidad, contradicción, favorabilidad, ha dispuesto el presente procedimiento interno disciplinario, con fundamento en el precedente constitucional marcado en la sentencia T-967 de 2007:

1. **QUEJA Y/O COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN DE UNA FALTA:** La instancia competente, en primera oportunidad, para que le sea dado a conocer la posible comisión de una falta es la Coordinación Académica. El hecho podrá ser informado por cualquier miembro de la Comunidad Educativa, necesariamente mediante informe o acta sustentada y firmada por el funcionario que interpone la queja o informa de la comisión de una falta. El informe o acta deberá contener como mínimo: a. Fecha del informe o acta queja. b. Descripción de la queja o de los hechos que presuntamente constituyen la falta. c. Testigos y/o pruebas que aporta, si es del caso. d. Datos del informante o quejoso. e. Firma de quienes intervinieron.

Cuando la queja o la información sobre la comisión de una falta sea remitida de forma anónima, solo se le dará trámite si el informe o acta aporte datos o pruebas que puedan llegar a ser verificados y lleguen a demostrar la veracidad de los hechos informados.

2. **INDAGACIÓN PRELIMINAR:** La Coordinación Académica desde el momento de conocer el acto presuntamente reprochable, contará con un término de dos (2) días hábiles para realizar una primera etapa de exploración, con el fin de determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, en que se pudieron presentar los hechos. En aquellos casos donde la Coordinación Académica, encuentre que se trata de una falta leve, procederá a citar al estudiante con el fin de gestionar un plan de mejoramiento; se elevará un acta con los compromisos que el estudiante adquiera como plan de mejora y los tiempos que se establezcan para cumplirlos.
3. **TRÁMITE PREVIO A LA APERTURA:** Si la falta es leve pero con reincidencia, o grave o gravísima, la Coordinación Académica convocará en un término máximo de dos (2) días hábiles al Consejo Directivo, quienes deberán reunirse en los dos (2) días hábiles siguientes, y decidirán la procedencia de apertura de un proceso disciplinario; se tendrán las consideraciones necesarias si el estudiante es menor de edad.
4. **APERTURA FORMAL DEL PROCESO:** Si el Consejo Directivo, en pleno, determina que en efecto se está frente a la comisión de una falta que contraviene las normas contempladas en el Manual de Convivencia, se procederá a comunicar formalmente al estudiante; si se trata de un estudiante menor de edad, se comunicará mediante sus representantes legales.
5. **COMUNICACIÓN:** La comunicación de la que trata el numeral anterior, deberá constar por escrito o correo electrónico y en éste se le informará al estudiante o a sus representantes legales, de manera clara y precisa, la apertura de un proceso. Esta comunicación deberá darse dentro de los tres (3) hábiles siguientes a la fecha de sesión del Consejo. La comunicación dirigida al (los) estudiante(s) presuntamente implicado(s) contendrá como mínimo los siguientes aspectos: a. Relación del informe o de la queja presentada, adjuntando copia del (la) mismo(a) y de todas las pruebas existentes hasta esa fecha. b. Identificación del (los) probable(s) autor(es) de los hechos, precisando sus nombres, identificación, programa, grupo y horario al que pertenece(n). c. Los motivos o conductas por los cuales se da apertura al proceso disciplinario. d. Las presuntas faltas disciplinarias (académicas o disciplinarias) en las que ha incurrido, indicando las normas del Manual de Convivencia que ha infringido. e. Calificación provisional de la(s) probable(s) falta(s). f. Informes sobre el derecho a controvertir las pruebas allegadas o que se alleguen en su contra y a aportar y/o solicitar la práctica de las pruebas que considere pertinentes. g. Lugar, fecha y hora donde se realizará la sesión del Consejo Directivo en la cual presentará los descargos y se recepcionarán las pruebas. Esta sesión deberá llevarse a cabo dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al envío de esta comunicación.
6. **FORMULACIÓN DE CARGOS:** La presentación de los descargos podrá ser de manera escrita por escrito en el término de tres (3) días hábiles a partir de la notificación, dirigido al correo electrónico de la sede, que es administrado por el coordinador académico y este asimismo notificará a los demás miembros del consejo directivo, según decida hacerlo el estudiante, en cualquier caso deberá presentarlos personalmente, honrando la verdad. Dentro de la diligencia de descargos se podrá presentar las pruebas que se estimen conducentes a fin de aclarar el hecho que se controvierta, el estudiante personalmente y con asistencia de su representante legal, si es menor de edad, podrá controvertir las pruebas en su contra y aportar las pruebas que considere pertinentes, necesarias y útiles para sustentar sus descargos de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico colombiano para efectos probatorios. Tras garantizar el derecho de defensa se cerrará la etapa de descargos, notificando personalmente, el plazo de la decisión; dicho plazo no podrá exceder de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente a la presentación de los descargos.

Los representantes legales de los estudiantes menores de edad, podrán participar de manera verbal o escrita dentro del proceso, pero estrictamente para velar por el respeto de los derechos fundamentales de sus hijos menores y en especial del debido proceso. En caso de solicitud de prórroga para presentar los descargos, este término se podrá extender por un día más, siempre que se solicite por escrito con debida justificación.

Si la persona a quien se solicita descargos no se localizase o negase a notificarse, será notificado por aviso fijado en la cartelera de la coordinación académica, de la institución por el término de 3 días hábiles, término en el cual se entenderá notificado.

7. **NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN:** Los actos mediante los cuales se pone fin a un proceso disciplinario (exonerando o sancionando) se denominan resoluciones y serán notificadas personalmente por el Coordinador académico y en caso de no poderse surtir este tipo de notificación se realizará mediante aviso publicado en la cartelera de la Coordinación Académica por el término de tres (3) días hábiles.
8. **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Contra la resolución que imponga sanción se podrá interponer el recurso de reposición ante la dirección académica y convivencial (direccionacademica@smart.edu.co) para su gestión y al coordinador de la sede para su conocimiento (nombredelasede@smart.edu.co). ej.

Chapinero@smart.edu.co) dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la sanción; el recurso debe ser resuelto por el Consejo Directivo en un término no mayor a quince (15) días hábiles.

9. **RECURSO DE APELACIÓN:** El estudiante que manifieste que con una medida impuesta se le ha desconocido o vulnerado alguno de los derechos consagrados en el manual de convivencia podrá presentar por escrito recurso de apelación dentro de los tres (3) días hábiles siguiente a la notificación de la medida o sanción, enviando un correo electrónico al consejo directivo (juridico@smart.edu.co) (direccionacademica@smart.edu.co). El recurso debe ser resuelto por el consejo directivo el cual deberá resolverlo en un término no mayor a quince (15) días hábiles. No procederá la segunda apelación.

PARÁGRAFO 1: La interposición de este recurso generará efecto suspensivo de la decisión hasta tanto se resuelva. En el acto que resuelva el recurso no es procedente agravar la sanción inicialmente impuesta.

PARÁGRAFO 2: La resolución de los recursos deberá ser notificada al estudiante de acuerdo con lo establecido en el manual. La sanción impuesta sólo será aplicable una vez el acto se encuentre en firme, porque no se interpuso recurso de reposición o de apelación, o porque el recurso interpuesto se encuentra decidido.

ARTÍCULO 61. CRITERIOS PARA DETERMINAR LA GRAVEDAD DE FALTAS. Al momento de evaluar la gravedad o no de una falta, se deberán tener en cuenta los siguientes criterios: 1. Edad del estudiante. 2. Reincidencia y/o antecedentes del estudiante. 3. Grado de participación del estudiante y contexto que rodeó la falta. 4. Las condiciones personales y familiares del estudiante. 5. Complicidad. 6. El daño causado y sus efectos. 7. Evasión o confesión de responsabilidades. 8. Haber reparado o compensado el daño causado y/o los perjuicios ocasionados por iniciativa propia. 9. Haber restituido o reparado, el bien afectado con la conducta.

ARTÍCULO 62. SANCIONES.

Dependiendo de la calificación de la falta se realizarán los siguientes procedimientos:

- a) **PROCEDIMIENTOS FORMATIVOS** Es el trabajo de reflexión y concienciación de los principios, acuerdo o mecanismos de convivencia, como son, la responsabilidad, honestidad, respeto y solidaridad.

Se realizan a través de:

Consejo directivo académico junto con los implicados en el conflicto; en caso tal de que alguno de los participantes anteriormente nombrados fueran objeto de discordia se delegará esta función al Director Académico y dos docentes ajenos a la situación. Este procedimiento aplica toda vez que el estudiante incumpla u omite por primera vez alguno de los deberes redactados en el presente manual en el artículo 23. En el caso del literal (m) del mismo artículo será sujeto de discusión del consejo directivo académico de clasificar la conducta como leve o grave según el caso.

Las sanciones contempladas son:

- a) Amonestación privada
- b) Sanción Pedagógica.

b) PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS

Es el trabajo de: reflexión y concienciación sobre los principios, acuerdos o mecanismos de convivencia protección de colectividad, que busca la implementación de alternativas para el mantenimiento del orden establecido por el presente manual y las demás reglamentaciones de la institución.

Este procedimiento se realiza a través de: estudio de la situación por medio del consejo directivo académico, reuniones programadas para la toma de decisiones y resoluciones. Este procedimiento será aplicado cada vez que un miembro de la comunidad estudiantil incurra de manera repetitiva en el incumplimiento u omisión de los deberes contemplados en el artículo 23 del presente manual

Las sanciones contemplan:

- a) Suspensión temporal.
- b) Cancelación de la matrícula o contrato
- c) Expulsión (sin detrimento de la posibilidad de reintegro posterior a la institución).

PARÁGRAFO 1: En cualquier caso la persona a sancionar tendrá derecho a ser oído y a presentar los descargos y pruebas correspondientes.

ARTÍCULO 62. Cláusula penal. El incumplimiento de las obligaciones por parte de EL CONTRATANTE dará lugar a la cancelación del contrato y al cobro por parte de EL CONTRATISTA a título de pena de una suma equivalente al veinticinco por ciento (25%) en proporción al valor no pagado de la totalidad del contrato acordado por las partes. Este valor deberá ser cancelado de contado por parte de EL CONTRATANTE. Si existe incumplimiento probable del incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, éste realizará la devolución del dinero resultante de los descuentos de las horas y/o niveles, material didáctico. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Lo estipulado en la presente cláusula aplica sólo para contratos cuya forma de pago se ha pactado a crédito partir de los contratos suscritos del 01/11/2019.

ARTÍCULO 66. Causales de terminación. El presente contrato podrá darse por terminado por parte de EL CONTRATISTA, sin que haya lugar al reconocimiento de indemnización cuando EL CONTRATANTE incumpla de manera grave con las obligaciones de convivencia del estudiante contenidas en el presente contrato, la carta de inducción, el manual de convivencia estudiantil, ficha de estudiante, ficha de inscripción, y demás normas de carácter nacional los cuales hacen parte integral de éste instrumento. Por parte de EL CONTRATANTE, podrá darse por terminado cuando demuestre fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo a lo estipulado en la normal. De ser así se procederá a dar por terminado el contrato de forma inmediata.

ARTÍCULO 63. ATENCIÓN A PQRS. Para la gestión derechos de petición y PQRS se cuenta con el correo electrónico servicioalcliente@smart.edu.co, también se reciben en físico por medio del buzón de sugerencias (radicadas en las respectivas sedes) y a su vez verbales por medio del formulario para recepción de PQRS verbales. Dicho formulario debe ser diligenciado por el coordinador Académico o Administrativo (dependiendo de la solicitud a la que haya lugar), donde debe quedar la recepción al correo de servicio al cliente y al estudiante que requiere la pqrs Así mismo, se cuenta con PBX donde se atiende cualquier tipo de solicitud, en Bogotá 2102484 y Medellín. 6051079 cuya extensión es 1187. Es preciso señalar que pretende atender todas las llamadas entrantes de lunes a viernes, en un horario de 7:30 a 6:00 pm, jornada continua. En caso de no contar con servicio de líneas telefónicas por alguna eventualidad podrá hacer a través de nuestra pagina www.smart.edu.co en el chatbot que indica: *chatea con nosotros*. El área de Servicio al Cliente, bajo la asesoría del coordinador Jurídico y de Servicio al Cliente y demás colaboradores, desarrolla acciones inmediatas para dar solución a las PQRS de los estudiantes o usuarios.

PARÁGRAFO. El procedimiento de atención y servicio al cliente se encuentra divulgado en nuestra página web desde allí se podrá revisar la última actualización <https://smart.edu.co/servicio-al-cliente/>

ARTÍCULO 64. ESTRATEGIAS DE DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CONVIVENCIA

Una vez al año o cada vez que exista una actualización del manual de convivencia este será divulgado en los espacios de clubes de conversación especificados en la Zona Smart, además se hará a través de la página web y en la próxima reunión de consejo académico.

ARTÍCULO 65. INTERPRETACIÓN Y VACÍOS. El Consejo Directivo y el Consejo Académico quedan facultados para que, por vía de autoridad, interpreten este Manual en los aspectos en los cuales no sea clara su aplicación. Igualmente, para llenar los vacíos que presente el mismo.

CONTROL DE DOCUMENTO

Versión	Fecha	Modificación	Revisión	Aprobación
1	09/2016	Documento Original	Yesica Aldana	Diana Paola Roa
2	10/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Se especifican los tres tipos de faltas - Se especifican las clausulas penal y de terminación de contrato 	Yesica Aldana	Diana Paola Roa
3	08/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza visión 2020 a 2021 - Se incluyen dos principios corporativos: hablar lo bueno y comunicación como base del éxito - Se establece reorganización del articulado. - Se crea sección Comunidad Educativa - Se agrega artículo definiendo la comunidad educativa - Se agrega artículos de perfil estudiante y perfil docente - Se incluye en deberes de estudiante y colaboradores el respeto de acto y palabra sin distinción de género acorde sentencia T-478 - Se crea sección de Gobierno Escolar - Se cambia nombre de Consejo Académico a Consejo Directivo Académico actualizando su definición - Se agrega parágrafo a articulo sobre las faltas incluyendo tipificación acorde a Ley 1620 de 2013 	Yesica Aldana	Diana Paola Roa

		- Se incluye definición de conflictos y violencia sexual acorde a Ley 1620 de 2013		
4	09/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega procedimiento de programación de clase - Se agrega procedimiento cambio de nivel - Se agregan las estrategias para la divulgación del manual de convivencia 	Yesica Aldana	Diana Paola Roa
5	12/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza Misión, Visión - Se actualiza artículo 8 especificando condiciones de ingreso permanencia y retiro. Incluyendo la aceptación de certificaciones internacionales especificadas allí mismo con vigencia no superiores a 1 año - se elimina el modelo de cancelación de clase y los tiempos a realizar - se actualiza los medios de programación 	Diana Paola Roa Paola Mosquera	Diana Paola Roa