



**Best
English**
Institute
B e B i l i n g u a l

INSTITUCION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO
Licencia de Funcionamiento 2091 de julio 23 de 2013
Resolución de programas No. 1168 de marzo 29 de 2019
Secretaria de Educación de Bucaramanga

MANUAL DE CONVIVENCIA O REGLAMENTO ESTUDIANTIL
PROGRAMAS BEST ENGLISH INSTITUTE

Programas de formación académica para el desarrollo de competencias comunicativas en el
área del idioma inglés Niveles A1-A2-B1 según parámetros de evaluación CEFR
(Marco Común Europeo de Referencia).

Contenido

TITULO I: CALIDAD Y CLASIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE 6

CAPÍTULO I: De la Calidad del Estudiante..... 6

 ARTICULO 1º: 6

 ARTÍCULO 2º: 6

 ARTICULO 3º: 6

CAPÍTULO II: De la Clasificación 7

 ARTICULO 4º. 7

 ARTICULO 5º. 7

 ARTICULO 6º. 7

TITULO II: ADMISION, MATRÍCULA Y READMISION 7

CAPITULO I: De la admisión al programa de adultos..... 7

 ARTICULO 8º. 7

CAPITULO II: De la admisión al programa para niños y jóvenes..... 8

 ARTICULO 9º. 8

CAPITULO III: De La Matrícula..... 8

 ARTÍCULO 10º. 8

 ARTICULO 11º. 8

 ARTICULO 12º. 8

CAPITULO IV: De la Revisión De Matrícula 8

 ARTICULO 13º 8

CAPITULO V: De la readmisión 8

 ARTICULO 14º. 8

CAPITULO VI: De las modificaciones a la matrícula (aplazamientos y devoluciones) 9

ARTICULO 15°. 9

ARTICULO 16°. 10

ARTICULO 17°. 12

TITULO III: REGIMEN ACADEMICO 13

CAPITULO I: Plan de Estudios y su Desarrollo 13

ARTICULO 18°. 13

ARTICULO 19°. 13

ARTICULO 20°. 13

ARTICULO 21°. 13

ARTICULO 22°. 14

CAPITULO II: De La Asistencia 14

ARTICULO 23°. 14

ARTICULO 24°. 15

ARTICULO 25°. 15

CAPITULO III: De la Evaluación Académica..... 15

ARTICULO 26°. 15

ARTICULO 27°. 15

ARTICULO 28°. 15

ARTICULO 29°. 16

ARTICULO 30°. 16

ARTICULO 31°. 16

ARTICULO 32°. 16

ARTICULO 33°. 16

CAPITULO IV: De las Calificaciones..... 17



ARTICULO 34°	17
ARTICULO 35°	17
ARTICULO 36°	17
ARTICULO 37°	17
ARTICULO 38°	17
ARTICULO 39°	17
ARTICULO 40°	18
CAPITULO V: De las certificaciones	18
ARTICULO 41°	18
ARTICULO 42°	18
ARTICULO 43°	18
ARTICULO 44°	19
TITULO VI: DERECHOS Y DEBERES.....	20
CAPITULO I: De los derechos	20
ARTICULO 45°	20
CAPITULO II: De los deberes.....	21
ARTICULO 46°	21
CAPITULO III: De los reclamos.....	22
ARTICULO 47°	22
ARTICULO 48°	22
ARTICULO 49°	22
CAPITULO IV: De las normas disciplinarias.....	22
ARTICULO 50°	22
ARTICULO 51°	24

ARTICULO 52°:..... 24

TITULO V: DISPOSICIONES ESPECIALES..... 24

CAPITULO I: De las Modificaciones a los Programas..... 24

ARTICULO 53°..... 24

ARTICULO 54°..... 24

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 6 de 24

TITULO I: CALIDAD Y CLASIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE

CAPÍTULO I: De la Calidad del Estudiante

ARTICULO 1º: Es estudiante de BEST ENGLISH INSTITUTE la persona que posea matrícula vigente en uno de los programas ofrecidos por la institución.

ARTÍCULO 2º: La calidad de estudiante de BEST ENGLISH INSTITUTE se adquiere mediante el acto de matrícula inicial en uno de sus programas, que deberá renovarse con el pago en cada uno de los módulos académicos que contemple el programa dentro de los casos señalados en el calendario académico (F-GE-01).

ARTICULO 3º: El estudiante pierde la calidad de estudiantes en los programas de BEST ENGLISH INSTITUTE cuando:

- Complete el nivel de formación matriculado y no haga uso del derecho de renovación de la matrícula dentro de los plazos señalados por el Instituto, para el inicio del módulo siguiente.
- Se cancele su matrícula por solicitud propia.
- El programa ofertado por la institución no se abra debido al número mínimo de estudiantes.
- Conducta inapropiada o por expulsión originada en fallas al reglamento.

 Best English <small>Institute</small> <small>B e B i l i n g u a l</small>	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 7 de 24

CAPÍTULO II: De la Clasificación

ARTICULO 4º. Los estudiantes con matrícula vigente en BEST ENGLISH INSTITUTE se clasifican según su edad y competencia como integrantes de los programas de formación en inglés A1-A2 y B1 para programas de adultos, niños y jóvenes.

ARTICULO 5º. Son estudiantes del programa de adultos los estudiantes mayores de 16 años en adelante.

ARTICULO 6º. Son estudiantes del programa de niños y jóvenes las personas desde los 4 a los 16 años.

TITULO II: ADMISION, MATRÍCULA Y READMISION

CAPITULO I: De la admisión al programa de adultos

ARTICULO 8º. Todo adulto que desee iniciar estudios en los programas de inglés de BEST ENGLISH INSTITUTE debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Completar documentación de matrícula con los siguientes requisitos: cedula de ciudadanía, pasaporte, cedula de extranjería o todo documento de identidad legal vigente, foto tipo documento fondo blanco, firma de autorización de tratamiento de datos, firma de política de devoluciones y aplazamientos, firma de política de compromiso de pagos y efectuando la inversión de la modalidad de pago seleccionada. Los derechos de matrícula, se renuevan al inicio de cada módulo o nivel.
- Si el estudiante es menor de edad, es necesario el acompañamiento de un adulto quien también proveerá el documento de identidad, los documentos y la respectiva facturación se harán a su nombre.
- Proveer información personal verídica para posterior emisión de certificados.
- Presentar prueba de clasificación de nivel y/o entrevista si el estudiante cuenta con conocimientos previos.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 8 de 24

CAPITULO II: De la admisión al programa para niños y jóvenes

ARTICULO 9°. Todo menor de edad que desee ingresar a los programas de niños y jóvenes de BEST ENGLISH INSTITUTE debe seguir el procedimiento descrito en el ARTÍCULO 8°.

CAPITULO III: De La Matrícula

ARTÍCULO 10°. El valor del módulo, nivel o programa y la política de descuentos se regirán por determinación del consejo directivo del instituto.

ARTICULO 11°. Para la inversión del módulo, nivel o programa, el estudiante debe realizar el pago del valor correspondiente ya sea en la recepción de la sede o en uno de los canales de recaudo electrónico y bancario aprobados por la institución.

ARTICULO 12°. Se considera legalizada una matrícula en los diferentes programas que ofrece el instituto, en el momento en que se efectúa el pago establecido, con la entrega del comprobante de pago emitido por el Instituto. Una vez efectuado dicho valor, el estudiante acepta y se compromete a cumplir los reglamentos y demás disposiciones de BEST ENGLISH INSTITUTE. El reglamento se encuentra debidamente publicado en la página web www.bestenglish.edu.co.

CAPITULO IV: De la Revisión De Matrícula

ARTICULO 13°. Es deber del estudiante verificar, dentro de las primeras seis horas de clase, que el grupo al que fue asignado cumpla con las expectativas y necesidades académicas. En este plazo podrá solicitar por escrito a coordinación académica su traslado a otro grupo u horario siempre y cuando cumpla con las condiciones y el instituto cuente con el cupo, la disponibilidad horaria o la modalidad.

CAPITULO V: De la readmisión

ARTICULO 14°. Para acudir a la readmisión de programas es necesario tener en cuenta dos aspectos. En primera instancia, a la hora de ser readmitido, si el estudiante ha superado

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 9 de 24

seis meses desde su retiro de la institución, el estudiante deberá presentar una prueba clasificatoria en los horarios estipulados por coordinación académica. Si el retiro es inferior a seis meses, el estudiante podrá continuar en el siguiente módulo siempre y cuando haya aprobado el anterior. No obstante, el estudiante podrá decidir si quiere iniciar en un módulo inferior.

CAPITULO VI: De las modificaciones a la matrícula (aplazamientos y devoluciones)

ARTICULO 15°. De los aplazamientos.

Para aplazar los programas se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: Programa de niños y jóvenes de (4 a 16 años) se podrá aplazar máximo 2 clases después que haya iniciado el proceso académico; para el programa de adultos modalidad presencial o virtual, el tiempo máximo para aplazar el programa será antes de culminar el 20% de clase después de su inicio del programa. El Instituto responderá dicha solicitud en un plazo máximo de cinco días hábiles. Si el estudiante retoma en un año o periodo diferente, perderá los beneficios de descuento o tarifas previamente pactadas. Condiciones:

- Solo puede solicitarse antes de cumplir el 20% de las clases programadas.
- El valor pagado se mantendrá vigente hasta por seis (6) meses calendario, contados a partir de la fecha de aprobación del aplazamiento.
- No se permiten más de dos (2) aplazamientos consecutivos.
- En caso de incremento en el valor del programa, el estudiante deberá cubrir la diferencia vigente al momento de reanudar clases.
- La solicitud de aplazamiento realizará el descuento de las clases vistas hasta la fecha de pausa del programa, estipulando un nuevo saldo a favor.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 10 de 24

Requisitos:

- Presentar solicitud escrita con justificación y documentos de soporte.
- Esperar confirmación oficial por parte de la Coordinación Académica o de Gerencia.

ARTICULO 16°. Devoluciones de dinero

Esta política aplica a todos los estudiantes matriculados en los programas de inglés para niños, jóvenes y adultos, en cualquiera de sus modalidades: mensuales, bimestrales, vacacionales, personalizados o tutorías.

Principios generales

- Toda solicitud de devolución o aplazamiento debe realizarse **por escrito** a través de los canales oficiales del Instituto. Correo institucional: contacto@bestenglish.com.co o WhatsApp: 3135694698
- Las devoluciones se efectúan únicamente sobre el valor del módulo, nivel o programa no cursado.
- No se tramitan devoluciones ni aplazamientos por vía telefónica o verbal.
- Es necesario diligenciar el documento de solicitud de devoluciones F-GM-06.

Causales de devolución

3.1. Devolución del 100%

Procede únicamente en los siguientes casos:

a. Antes del inicio del programa:

Cuando el estudiante solicita la devolución antes del primer día de clases del programa o ciclo al cual se matriculó.

b. Circunstancias imprevistas debidamente justificadas:

Cuando el estudiante no puede iniciar el programa por razones de fuerza mayor, tales como:

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 11 de 24

- Traslado de ciudad o país.
- Cambio de horario laboral que impida la asistencia.
- Situaciones de salud graves o personales comprobables.

El estudiante deberá presentar documento de soporte oficial (certificación laboral, médica o equivalente).

c. Cancelación por parte del Instituto:

Cuando Best English Institute deba cancelar el grupo o programa por no alcanzar el número mínimo de estudiantes requerido o por causas institucionales de fuerza mayor.

Deducciones aplicables:

- Si la devolución es por decisión del estudiante y el pago fue en efectivo, se aplicará un descuento del 5% sobre el valor pagado por gastos administrativos y de inscripción.
- Si la devolución es por decisión del estudiante y el pago fue por medio de transferencia bancaria, pago con tarjeta débito o crédito en datáfono, o pago por cesantías solo se descontará el 4x1000 correspondiente a movimientos bancarios.
- Si la devolución es por decisión del estudiante y el pago fue realizado por OpenPay, PayU u otra plataforma de recaudo PSE o pasarelas de pago, se harán los respectivos descuentos administrativos de la plataforma por 4,1%.
- Si la devolución es por decisión del instituto, el instituto solo descontará el 4x1000 si el pago fue realizado por transferencia bancaria, pago tarjeta débito o crédito, o cesantías. Y descontará el 4,1% si el pago fue hecho por medio de plataformas PSE o pasarelas de pago. Si el pago en efectivo, se hará la devolución sin deducción alguna.

Devolución del 70%

Aplica de manera excepcional cuando el estudiante solicita retiro entre el primer y tercer día de haber iniciado el programa.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 12 de 24

Importante:

Para el programa de adultos, después de la cuarta clase, no habrá lugar a devoluciones, únicamente podrá gestionarse aplazamiento del programa, conforme al numeral 4 de esta política.

Procedimiento para devoluciones o aplazamientos

1. Diligenciar el formulario de solicitud disponible en recepción o por medio del correo institucional.
2. Adjuntar los soportes documentales que acrediten la causal.
3. El área administrativa evaluará la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles.
4. Una vez aprobada, la devolución se realizará mediante transferencia o consignación bancaria a nombre del titular registrado.
5. La devolución se hará exclusivamente al estudiante o acudiente titular del programa. No se aceptan solicitudes por terceros a menos de que haya un poder firmado autenticado en Notaria.

ARTICULO 17°. Todas las solicitudes de modificación a la matrícula (aplazamientos y devoluciones) deben ser autorizadas por el Gerente General del Instituto.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 13 de 24

TITULO III: REGIMEN ACADEMICO

CAPITULO I: Plan de Estudios y su Desarrollo

Descripción de los programas

ARTICULO 18°. La relación de programas ofrecidos en el Instituto BEST ENGLISH tanto para los cursos de adultos como el de niños y jóvenes se consignará en el PEI (Proyecto Educativo Institucional) del Instituto y en la página web www.bestenglish.edu.co.

ARTICULO 19°. La descripción, objetivos, requisitos, metodología, competencias a desarrollar y criterios de evaluación de los Programas del Instituto se encuentra consignada en el PEI y los documentos maestros de cada nivel.

ARTICULO 20°. La creación y modificación de los planes de estudio se hará mediante proyecto estudiado y aprobado por el consejo académico constituido por el director, gerente general, coordinador académico y el representante de docentes. Este consejo académico debe evaluar cada programa semestralmente y considerar los resultados de las evaluaciones a los estudiantes, los resultados de las encuestas de prestación de servicio, las observaciones de los docentes y las nuevas perspectivas metodológicas para determinar modificaciones y mejoras en estos programas. La creación de nuevos programas se fundamentará en los avances tecnológicos, metodológicos y en el estudio de la oferta y demanda local.

ARTICULO 21°. En la primera semana de clase, el coordinador académico o el gerente general llevará a cabo una capacitación de inducción a los estudiantes donde se tendrá en cuenta los siguientes aspectos: descripción del programa, calendario académico y proyección anual, metodología, sistema de evaluación, servicios adicionales, políticas de inasistencia, devoluciones y aplazamientos, y canales de comunicación.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 14 de 24

ARTICULO 22°. Las clases serán dadas en el horario previamente pactado. La clase iniciará 10 minutos después y terminará 10 minutos antes de la hora pactada. La clase iniciará con al menos un estudiante presente.

CAPITULO II: De La Asistencia

ARTICULO 23°. La asistencia a clases es obligatoria y su control lo hará el profesor. El estudiante que deje de asistir al 20% de las clases dictadas, perderá el módulo por fallas. El profesor reportará 0,0 en las evaluaciones no presentadas por inasistencia injustificada. El estudiante podrá eliminar fallas injustificadas a través de nivelaciones pagas equivalente a dos horas de clase. **PARAGRAFO:** La asistencia al programa de niños y jóvenes es obligatoria. Cuando un estudiante se ausente, el Instituto ha definido políticas claras para garantizar la continuidad del proceso académico y el cumplimiento del plan de estudios. Toda ausencia debe ser informada con anticipación o justificada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Políticas de recuperación de clase programa sabatino para niños y jóvenes

Falta a 1 clase (con o sin excusa médica)

- El padre de familia debe solicitar el material trabajado en clase a través del grupo oficial de WhatsApp institucional o ingresar a la plataforma y descargar dicho material.
- El estudiante se compromete a ponerse al día de manera autónoma.
- No se requiere tutoría adicional ni pago.

Faltas a 2 clases con excusa médica

- El acudiente presenta incapacidad médica válida que cubra las fechas de las dos ausencias a clase.
- Best English Institute asumirá dos (2) horas de tutoría de recuperación, en modalidad presencial o virtual, programadas en horario diferente al de clase.

 Best English <small>Institute</small> <small>B e B i l i n g u a l</small>	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 15 de 24

- El acudiente debe garantizar la asistencia del estudiante a la tutoría asignada. En caso de cancelación extraordinaria, el estudiante pierde el derecho a la respectiva nivelación.

Faltas a 2 clases sin excusa médica

- El acudiente deberá asumir económicamente la recuperación mediante dos (2) horas de tutoría particular, en modalidad presencial o virtual.

- El valor vigente para las dos horas de tutoría es asignado por la gerencia general.

- El acudiente debe programar la tutoría con coordinación académica y garantizar la asistencia del estudiante.

ARTICULO 24°. La inasistencia por razones de salud, por un período de hasta 6 horas no se contabilizará para el 20% cuando el estudiante presente certificado de incapacidad médica de su EPS ante la coordinación académica. Este tipo de excusa no puede repetirse en el mismo módulo. **PARAGRAFO:** Estas ausencias no eximen a los estudiantes de cumplir con las exigencias académicas del programa. Es responsabilidad del estudiante cubrir por su cuenta los contenidos vistos durante su ausencia o pagar la respectiva nivelación.

ARTICULO 25°: La inasistencia extendida más allá de 8 horas por razones médicas debidamente soportadas por su EPS permiten al estudiante solicitar aplazamiento.

CAPITULO III: De la Evaluación Académica

ARTICULO 26°. BEST ENGLISH INSTITUTE aplica dos tipos de exámenes: examen estandarizado interno y examen de evaluación académica.

ARTICULO 27°. Son exámenes estandarizados internos las pruebas que aplica el instituto al finalizar cada nivel con el fin de comprobar si el estudiante cumple con los estándares mínimos de competencia para el nivel cursado.

ARTICULO 28°. Los costos de los exámenes estandarizados internos se fijan según determinación del Gerente General.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 16 de 24

ARTICULO 29°. Quienes presentan estas pruebas, deben identificarse mediante uno de los siguientes documentos: a) Cédula de Ciudadanía, b) Pasaporte c) Tarjeta de Identidad o registro civil de nacimiento. **PARAGRAFO:** No se aceptan fotocopias del documento de identidad.

ARTICULO 30°. Se llaman pruebas de evaluación académica aquellas que se realizan en cada módulo académico con el objeto de ponderar el trabajo realizado por el estudiante en el proceso de aprendizaje.

ARTICULO 31°. Las pruebas de evaluación académica que se realizan en BEST ENGLISH INSTITUTE se dividen en ordinarias y extraordinarias.

ARTICULO 32°. Las pruebas ordinarias de evaluación académica comprenden los exámenes escritos y orales, trabajos, proyectos y demás pruebas cuyo carácter y número están fijados en el PEI para el programa de adultos y para los programas de niños y jóvenes.

ARTICULO 33°. Las pruebas extraordinarias comprenden los exámenes que el estudiante no pudo presentar dentro del cronograma establecido o que no son de obligatoria presentación por parte de todos los integrantes de un curso. Estas pruebas comprenden:

- a) **EXÁMEN SUPLETORIO:** El examen supletorio es el examen de evaluación académica de final de modulo que se aplica a los estudiantes que no pudieron presentarlo en la fecha estipulada. En el programa de niños y jóvenes el examen supletorio no tiene ningún costo si se presenta dentro del calendario del módulo; de lo contrario este examen tiene un costo cuyo valor es fijado por el Gerente General. En el programa de adultos todo examen supletorio tendrá un valor a excepción de aquellos respaldados por incapacidad médica certificada por una EPS. **PARAGRAFO 1:** El estudiante del programa de adultos tendrá un plazo de tiempo máximo de un módulo (período académico de 40 horas de clase) para presentar su prueba supletoria de lo contrario deberá repetir el nivel. En el programa de niños y jóvenes se cuenta con el plazo de la matricula ordinaria para resolver su situación.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 17 de 24

PARAGRAFO 2: La nota obtenida en el supletorio reemplaza la nota de 0.0 que aparece registrada en el examen final.

- b) **TALLERES DE REFUERZO:** Para el programa de adultos tienen derecho a la asistencia a un taller de refuerzo recuperación aquellos estudiantes que sean reportados con bajo rendimiento en el observador de la plataforma Q10. En el programa de niños y jóvenes, el instituto ofrecerá un taller de refuerzo gratuito 1 o 2 días antes del examen final.
- c) **PRUEBAS DE PROMOCIÓN DE NIVEL:** Los estudiantes solo podrán ser promovidos en aquellos niveles donde se apliquen pruebas estándar. Para ser promovidos al siguiente nivel, deberán obtener en dicha prueba una nota igual o superior a 3.5. El estudiante tiene derecho a apelar por medio de un supletorio con un precio fijado por Gerencia General.

CAPITULO IV: De las Calificaciones

ARTICULO 34°. Los resultados de las pruebas académicas se calificarán de 0 a 5. La nota mínima aprobatoria de nivel es de 3.0.

ARTICULO 35°. El esquema de calificaciones y de promoción de nivel se encuentra estipulado en el PEI tanto para el curso de adultos como para el programa de jóvenes y niños.

ARTICULO 36°. Los profesores darán a conocer a los estudiantes el resultado de sus *quizzes*, tareas y exámenes con máximo 4 días después de la presentación.

ARTICULO 37°. Las calificaciones finales se expresarán en una unidad y una décima.

ARTICULO 38°. Cuando un estudiante no se presente a una evaluación, el profesor deberá escribir como calificación 0,0 (Uno, cero).

ARTICULO 39°. Los profesores deben digitar en el sistema de calificaciones del instituto las notas parciales y definitivas obtenidas por los estudiantes, antes de la fecha límite fijada,

 Best English <small>Institute</small> <small>B e B i l i n g u a l</small>	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 18 de 24

para cada caso, según instrucciones recibidas en el proceso de inducción que se imparte a los nuevos docentes.

ARTICULO 40°. El estudiante tiene derecho a solicitar al profesor la revisión de la calificación de las evaluaciones pro módulo dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la publicación o información de la nota. Este procedimiento no aplica para pruebas estándar de competencia. En caso de considerar que su petición ha sido solucionada injustamente, o que la revisión solicitada no ha sido atendida por el profesor dentro de un término de 48 horas hábiles, el estudiante podrá apelar ante la Coordinación Académica, quien hará la recalificación respectiva. La nota definitiva correspondiente a las pruebas reclamadas será la obtenida después de la revisión realizada por la coordinación académica.

CAPITULO V: De las certificaciones

ARTICULO 41°. El Instituto expedirá a sus estudiantes, ex-estudiantes y egresados constancias y certificaciones académicas ceñidas a sus registros y de acuerdo con las tarifas que estén vigentes en la fecha de expedición de tales documentos.

ARTICULO 42°. Constancia de Estudios: Las constancias de estudio de módulos cursados en BEST ENGLISH INSTITUTE se expiden por solicitud del estudiante previo a respectivo pago. Dicho certificado contendrá todos los módulos cursados, notas obtenidas, intensidad horaria y fechas de realización. **PARAGRAFO 1:** el estudiante podrá indicar qué aspectos requiere en la constancia, ajustándose a los requisitos administrativos de la entidad que lo solicita. **PARAGRAFO 2:** el instituto solo proveerá información veraz del programa actual o los programas anteriormente cursados.

ARTICULO 43°. Diplomas. El Instituto otorgará diploma al final de cada uno de los niveles. **PARAGRAFO 1:** el diploma tiene un valor estipulado por Gerencia General. **PARAGRAFO 2:** el instituto sugiere la entrega del diploma que certifica el nivel más alto alcanzado y aprobado; sin embargo, el estudiante podrá solicitar el diploma de niveles inferiores siempre y cuando cumpla con los requisitos académicos, financieros y administrativos. **PARAGRAFO 3:** la solicitud del diploma fuera de las fechas de

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 19 de 24

graduación se deberá hacer a coordinación académica y una vez cumplidos los requisitos, la entrega de esté se hará en 5 días hábiles.

ARTICULO 44°. Para obtener el certificado correspondiente a un nivel académico en Best English Institute, el estudiante deberá cumplir de manera integral con los siguientes requisitos:

Requisitos Académicos

- Haber cursado y aprobado todos los módulos correspondientes al nivel (A1, A2, B1, etc.) con una calificación mínima de 3.0 sobre 5.0.
- Haber presentado y aprobado el examen estandarizado interno diseñado por Coordinación Académica, con una calificación mínima de 3.5.
- Haber cumplido mínimo con el 80% de asistencia establecida para los módulos del nivel.
- Demostrar dominio de las competencias comunicativas requeridas para el nivel, de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia.
- En el caso de estudiantes nuevos, haber presentado la entrevista diagnóstica de ingreso para determinar el nivel inicial de ubicación.

Requisitos Administrativos

- Haber firmado el formato de tratamiento de datos personales.
- Haber firmado el documento de políticas de devoluciones y aplazamientos vigente.
- Haber registrado correctamente su información en la plataforma institucional Q10, incluyendo:
 - Fotografía tipo documento.
 - Documento de identidad escaneado.

 Best English <small>Institute</small> <small>B e B i l i n g u a l</small>	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 20 de 24

- Datos exigidos por el Sistema de Información de la Educación para el Trabajo (SIET), debidamente diligenciados.

Requisitos Financieros

- Estar a paz y salvo por todo concepto de matrícula y pagos correspondientes a los módulos cursados.
- Haber realizado el pago de los derechos de grado dentro de los tiempos establecidos por Coordinación Académica.

PARÁGRAFO 1: La no presentación de cualquiera de los requisitos aquí establecidos será causal de aplazamiento en la entrega del diploma.

PARÁGRAFO 2: El Instituto se reserva el derecho de verificar la autenticidad de los documentos aportados y de los registros académicos antes de emitir cualquier certificación o diploma.

TITULO VI: DERECHOS Y DEBERES

CAPITULO I: De los derechos

ARTICULO 45°. Al matricularse debidamente en BEST ENGLISH INSTITUTE, el estudiante tiene derecho a:

- Recibir tratamiento respetuoso de todo el equipo humano docente y administrativo de BEST ENGLISH INSTITUTE
- Recibir de manera completa la instrucción correspondiente al módulo, nivel o programa que ha matriculado siguiendo los parámetros pedagógicos de la institución.
- Ser escuchado por cualquier queja o reclamo presentado de forma respetuosa y siguiendo los conductos regulares.
- Tramitar solicitudes ante los organismos académicos y administrativos del instituto y recibir respuesta dentro de los plazos establecidos por los reglamentos y normas de este.

 Best English <small>Institute</small> <small>B e B i l i n g u a l</small>	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 21 de 24

- Obtener a lo largo y especialmente al final de cada nivel, calificaciones y retroalimentaciones justas, acordes con su desempeño académico.
- Recibir designación de tareas y actividades de refuerzo para aprendizaje autónomo que le permitan equiparar sus competencias al nivel matriculado.
- Ser promovido de nivel, siempre y cuando cumpla con los requisitos estipulados para ello en el presente manual.
- Los estudiantes que habiendo asistido a todas las clases del programa aún requieren refuerzo en algunas de sus habilidades tienen derecho a ser remitidos por el docente al taller de refuerzo.

CAPITULO II: De los deberes

ARTICULO 46°. Son Deberes Del Estudiante:

- Conocer y cumplir las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.
- No incurrir en fraudes y en actividades que traten o burlen dolosamente las disposiciones académicas.
- Poner en juego todas sus competencias intelectuales en el cumplimiento de las tareas académicas.
- Nivelarse por su propia cuenta cuando falte a clase.
- Mantener relaciones interpersonales dentro del marco del respeto de los derechos de las demás personas.
- Favorecer con su comportamiento, en todo momento, un ambiente propicio para el ejercicio del aprendizaje.
- Cumplir con cada una de las normas de comportamiento convenidas con el docente y la institución.
- Cumplir a cabalidad los deberes estipulados en el presente manual.
- Utilizar en todo momento el diálogo como primera alternativa de solución de conflictos. Conocer y respetar el conducto regular el cual estipula la resolución de conflictos en primera instancia con la parte implicada, después con el docente, luego con el coordinador académico, luego con el gerente general y finalmente con el director.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 22 de 24

- Asistir de manera puntual a cada una de las clases y labores académicas asignadas durante cada uno de los periodos.
- Hacer uso racional de los recursos e instalaciones suministradas por el Instituto para la realización de las clases; cuidar los muebles, enseres y aulas, evitando su destrucción o deterioro por mal uso.
- Traer a clase los útiles necesarios para el desarrollo de las actividades de aprendizaje.
- Respetar a los docentes y administrativos.

CAPITULO III: De los reclamos

ARTICULO 47°. Todo estudiante, individual o colectivamente, podrá hacer reclamos respetuosos a personas u organismos administrativos del Instituto sobre cualquier aspecto académico o administrativo a la Coordinación Académica o Gerencia General, quienes iniciarán el trámite a que amerite.

ARTICULO 48°. Los reclamos sobre corrección de notas se tramitarán de acuerdo a lo establecido en el Artículo 53° del presente Reglamento.

ARTICULO 49°. Cuando el reclamo formulado por el estudiante, ante la Coordinación Académica, no sea tramitado en un plazo de 48 horas hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud o cuando considere que la respuesta a su solicitud no es justa, podrá apelar ante la Gerencia.

CAPITULO IV: De las normas disciplinarias

ARTICULO 50°. BEST ENGLISH INSTITUTE espera que los estudiantes, informados de los derechos y deberes de que trata el presente Reglamento, procedan en concordancia con aquellos para garantizar el logro de los objetivos educativos que se ha propuesto. Las faltas de carácter académico y disciplinario del estudiante, serán sancionados según se estipula a continuación:

- El estudiante que haga o intente fraude en cualquier tipo de evaluación será calificado con cero (0.0) en dicha prueba.

 Best English <small>Institute</small> Be Bilingual	MANUAL DE CONVIVENCIA	Código: M-GE-03
		Versión: 01
		Página: 23 de 24

- La mutilación o robo comprobado de material bibliográfico obliga al estudiante a pagar el valor presente de dicho material o restituirlo en perfecto estado. En el caso de robo de pruebas de evaluación, el estudiante condenado por este delito deberá pagar un valor equivalente a 2 smlv.
- La mutilación o robo de equipo obliga al estudiante a reponer las partes o el objeto faltante y a pagar el valor correspondiente a estas.
- El daño ocasionado a los bienes de propiedad del Instituto o de otros miembros de la comunidad conlleva a que el estudiante repare en su totalidad el daño ocasionado o cancele el valor del mismo.
- Los actos violentos que perturben o intenten perturbar la integridad física o mental de los miembros de la comunidad o el normal desarrollo de las actividades académicas serán sancionados mediante la cancelación de la matrícula.
- El estudiante menor de edad que sea reportado bajo el efecto de alucinógenos o alcohol durante su permanencia en las instalaciones del instituto será reportado a la policía de menores y se iniciara el debido proceso de matrícula condicional o probable expulsión.

PARAGRAFO: Se consideran actos violentos o perturbadores del orden, cualquiera de los siguientes:

- Amenazar, o coaccionar, o injuriar, o agredir, directa o indirectamente a visitantes autoridades del Instituto, profesores, estudiantes, empleados al servicio del Instituto.
- Impedir el acceso a clases o su desarrollo, u obstaculizar la actividad académica y administrativa del Instituto.
- Ocasionar voluntariamente daños en bienes de propiedad del Instituto dentro del cual se recibe el servicio educativo que se presta, o de cualquiera de los miembros de la Institución o utilizar tales bienes de forma no autorizada o contraria a las normas de la Institución.
- Fabricar o utilizar elementos para alterar en forma violenta el orden académico o administrativo.

- Incitar o inducir a otros a cometer una cualquiera de las faltas indicadas en los anteriores literales.

ARTICULO 51°. El Instituto se reserva el derecho de admisión y readmisión para no renovar la matrícula a un estudiante sin derecho a solicitar un recurso de apelación.

ARTICULO 52°: Las providencias mediante las cuales se apliquen las sanciones de cancelación de matrícula o de expulsión del Instituto serán notificadas personalmente por el Director o Gerente del Instituto o si esto no fuese posible, mediante anotación en el registro de matrícula del estudiante

TITULO V: DISPOSICIONES ESPECIALES

CAPITULO I: De las Modificaciones a los Programas

ARTICULO 53°. En armonía con nuevos desarrollos en el área de la enseñanza – aprendizaje de lenguas, tecnologías de la educación o investigaciones realizadas sobre el desarrollo de estos procesos en el Instituto, podrán introducirse cambios en los programas que se ofrecen con el fin de mejorar los resultados obtenidos.

ARTICULO 54°. Toda modificación al programa académico debe vigilar que no perjudique a los estudiantes ya matriculados en dicho programa.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha	Aprobó
01	Creación del documento	10/11/2025	KEVIN DONNEYS V Director