

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DE LOS ESTUDIANTES
  - 3.1. DERECHOS DEL ESTUDIANTE
  - 3.2. DEBERES DEL ESTUDIANTE
  - 3.3. FALTAS DISCIPLINARIAS DEL ESTUDIANTE
  - 3.4. ESTÍMULOS E INCENTIVOS ESTUDIANTES
  - 3.5. FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS ESTUDIANTES
  - 3.6. USO DE LABORATORIOS
4. DEL PERSONAL
  - 4.1. DERECHOS DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO
  - 4.2. DEBERES DEL PERSONAL
  - 4.3. CONDICIONES BÁSICAS PARA CONTRATACIÓN
  - 4.4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
  - 4.5. SUGERENCIAS Y RECLAMOS
  - 4.6. FALTAS DISCIPLINARIAS DEL PERSONAL
  - 4.7. ESTÍMULOS E INCENTIVOS PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO
  - 4.8. FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DEL PERSONAL
  - 4.9. MEDIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
5. GOBIERNO ESCOLAR
  - 5.1. CONSEJO DIRECTIVO
  - 5.2. CONSEJO ACADÉMICO
  - 5.3. FUNCIONES DEL DIRECTOR GENERAL

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

## **OBJETO:**

El Manual de Convivencia 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.

### **1. ALCANCE:**

Este Reglamento y Manual de convivencia aplica para toda la comunidad educativa, en todos los programas implementados por MULTILINGUA.

Estudiantes: Clases individuales o grupales.

## **3. DE LOS ESTUDIANTES**

### **3.1. 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, políticas o por su apariencia personal.
- 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 observaciones, solicitudes y reclamos de orden académico, disciplinario al coordinador de su área, al coordinador de recursos humanos o a la dirección general y/o representante de la dirección según sea el caso
- g. Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por la institución como descuentos, repetición de cursos, clases extra que se aplican en el proceso de negociación o como garantía.
- h. En caso de sanción tendrá oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por la institución.
- i. En caso de un proceso disciplinario, no será sancionado sin escuchar sus descargos.
- j. Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.
- k. 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.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

- l. Hacer uso de los servicios complementarios o extra clase para reforzar el aprendizaje como: apoyos virtuales, uso de laboratorios, programas de Tutoría, refuerzo en grupos alternos
- m. Conocer oportunamente los sistemas, fechas y resultados de los procesos evaluativos
- n. Hacer uso de las posibilidades de transferencia y reintegros a los programas según las reglamentaciones que para tales fines tenga la institución.

### **3.2. DEBERES DEL ESTUDIANTE**

- a. Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, en las consignadas 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 en las actividades académicas y extra- académicas que integren los cursos de formación.
- e. Asumir las responsabilidades académicas que se requieren para su propia formación.
- f. Preservar, cuidar y mantener en buen estado, las instalaciones, materiales de enseñanza, 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, cuidar el medio ambiente.
- g. Pagar en las fechas previstas los valores establecidos por el servicio educativo que se le presta
- h. 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.
- i. Abstenerse de portar armas de cualquier naturaleza, materiales explosivos o partes de los mismos.
- j. En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas.
- k. Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personal de la institución.
- l. Asistir puntualmente a las clases y aprobar los cursos con las notas mínimas finales de su respectivo programa.
- m. Cumplir con las reglas de higiene personal y de salud pública mínimas que preserven el bienestar de la comunidad educativa. Incluyendo las pautas sociales de presentación personal.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

- 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.

### **3.3. FALTAS DISCIPLINARIAS ESTUDIANTES**

Las faltas académicas de los estudiantes como impuntualidad, ausentismo, no hacer tareas no tienen sanción por tratarse de personas adultas en su mayoría quienes vienen a Multilingua por su propia voluntad y quienes se auto-sancionan con un no-aprender.

Las faltas económicas como el no pago, conllevan a la suspensión del servicio hasta que se ponga al día.

Las faltas disciplinarias como falta de respeto o conductas agresivas hacia otros estudiantes o hacia el personal Multilingua, conllevan a un llamado de atención verbal la primera vez y en caso de reincidencia la terminación del contrato de manera unilateral por parte de Multilingua y si es el caso a devolver el excedente que quede a favor del estudiante a la fecha.

### **3.4. ESTÍMULOS E INCENTIVOS ESTUDIANTES**

Descrito en el procedimiento talento humano TH 01 en el ítem comunidad y bienestar

### **3.5. FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE ESTUDIANTES**

La comunidad educativa puede formular sus sugerencias, quejas y felicitaciones a través de las siguientes vías

1. A través del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones ubicado en la recepción diligenciando el formato PE-F-11 destinado para ello.
2. A través de nuestra página web [www.multilingua.com.co](http://www.multilingua.com.co) Link: <https://www.multilingua.com.co/contacto> "SUGERENCIAS" y diligenciar el formulario correspondiente
3. Las quejas verbales las puede recibir y documentar cualquier funcionario de Multilingua. Línea de atención directa a los clientes 601 7552880

Las quejas las revisa directamente el Director General y/o representante de la dirección, quien, según su análisis, dará respuesta al usuario de forma verbal o escrita, previamente solicitará al funcionario una explicación o un análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo. Si las causas de las quejas se hacen repetitivas se abre una acción correctiva.

### **3.6. USO DE LABORATORIOS**

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

Los estudiantes podrán utilizar el laboratorio de idiomas sin restricción de tiempo previa solicitud a recepción y según disponibilidad del mismo.

En todos los casos, tanto estudiantes como docentes serán responsables de conservar los laboratorios y entregarlos en el mismo estado en que los recibieron, de dañarlos deben tener que pagarlos.

## **4. DEL PERSONAL**

### **4.1. DERECHOS DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**

- 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 o por su apariencia personal.
- 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 tendrá oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por la institución en el presente manual de convivencia.
- i. En caso de un proceso disciplinario, no será sancionado sin escuchar sus descargos.
- j. Los conflictos individuales o colectivos se deben dialogar primeramente con recursos humanos con el fin de llegar a un acuerdo.
- k. Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.
- l. Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y mediante los mecanismos de representación reglamentados por la institución
- m. 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.

### **4.2. DEBERES DEL PERSONAL**

- 1.1. Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, en las consignadas en los estatutos y en los reglamentos de la institución.
- 1.2. Respetar los criterios y las opiniones de los demás y permitir la libre expresión.
- 1.3. Asistir en las actividades laborales y extralaborales de Multilingua
- 1.4. Asumir las responsabilidades laborales que se requieren en su cargo

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

- 1.5. Preservar, cuidar y mantener en buen estado, las instalaciones, materiales, equipo y enseres de la institución o entidades en las desarrolle labores, respondiendo por los daños que cause a los mismos.
- 1.6. Abstenerse de ingresar a la institución bajo el efecto de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas, o estupefacientes que alteren el comportamiento individual y/o colectivo.
- 1.7. Abstenerse de portar armas de cualquier naturaleza, materiales explosivos o partes de los mismos.
- 1.8. En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de sus funciones.
- 1.9. Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personal de la institución.
- 1.10. Asistir puntualmente a su trabajo
- 1.11. Cumplir con la reglamentación y funciones de seguridad y salud en el trabajo.
- 1.12. Participar y dar cumplimiento a las obligaciones y funciones en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la organización.
- 1.13. 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.

### **4.3. CONDICIONES BÁSICAS PARA CONTRATACIÓN**

#### **a. Compromiso de Seriedad y Cumplimiento**

Multilingua asigna docentes para cursos completos. Docente que por cualquier motivo no termine el curso al cual se haya comprometido compensará por daños y perjuicios a Multilingua el pago de \$2.000.000 los cuales se descontarán o retendrán del periodo que esté pendiente por cancelar o si éste ya se ha efectuado, deberán ser cancelados por él.

#### **b. Compromiso Ético**

Durante o después de laborar con Multilingua, ningún docente puede hacer competencia desleal tomando estudiantes o compañías ante quienes haya sido introducido por Multilingua por un periodo no menor a un año. En caso contrario, se someterá a demanda penal por deslealtad.

#### **c. Permisos**

El docente tiene derecho a 2 permisos por curso. En este caso debe informar con 2 días de anticipación y presentar el “lesson plan” y los materiales para su reemplazo. Después de dos (2) reemplazos sin su debida justificación el coordinador dará el curso a otro docente y se terminará el contrato.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

#### d. Emergencias

En casos de fuerza mayor comprobada, el docente que no pueda asistir a última hora deberá comunicarlo al coordinador 2 horas antes de su clase, cualquiera de los 7 días de la semana, las 24 horas. En consecuencia, no hay excusa para no reportar alguna emergencia. Vía correo electrónico o whatsapp.

#### e. Cambio de Horarios

El docente puede cambiar el horario de clases solicitados por los estudiantes y comunicarlo a Multilingua. Horas dictadas sin autorización de Multilingua NO serán canceladas. El docente debe llevar el registro exacto del número acumulado de horas dictadas para no exceder el total asignado.

### 4.4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Multilingua paga puntualmente el día 8 del mes siguiente al de dictadas las clases, para tal efecto el docente debe.

Cuenta Bancolombia: Abrir una cuenta de ahorros en Bancolombia a través de carta suministrada por Multilingua. No se hacen pagos en efectivo. Si se cuenta con otra cuenta, se hará un recargo por la transacción

Anticipos: No Existen.

Paz y Salvo: El docente debe estar en paz y salvo por todo concepto para poder legalizar su cuenta de cobro. Esto significa que para que MULTILINGUA deposite en su cuenta el respectivo pago, el docente deberá cumplir con los pliegos establecidos en el procedimiento académico, manual de funciones y en su contrato de trabajo como son: entrega de cuenta de cobro del 1 al 5 de cada mes, diligencia a más tardar el día 27 de cada mes las hojas asistencia (Attendance Sheet)

Se recomienda NO dar el número telefónico personal a los estudiantes para evitar que los alumnos llamen a cancelar a última hora.

### 4.5. SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Debe abstenerse de realizar comentarios negativos tanto de la organización como de los funcionarios a los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa, la organización está atenta a escucharlo y dar las respectivas soluciones. Las recomendaciones, sugerencias, quejas y reclamos que surjan deben ser presentadas por escrito directamente ante el director de Multilingua o en el formato creado para tal propósito según el procedimiento PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME PE 04.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

Ningún docente puede dictar clase bajo el efecto de bebidas o sustancias embriagantes o alucinógenas. De hacerlo así se le aplicará la condición de seriedad y cumplimiento.

#### **4.6. FALTAS DISCIPLINARIAS DEL PERSONAL**

Según la gravedad de la falta, el empleado docente o administrativo puede ser inicialmente amonestado verbalmente por su superior inmediato.

En caso de reincidencia, el jefe inmediato reportará al departamento de Talento Humano quien emitirá un llamado de atención por escrito con copia a hoja de vida por cada falta. Después del tercer llamado de atención con copia a hoja de vida \*durante el mismo año se da por terminado termina el contrato.

En cualquier caso la persona a sancionar tendrá derecho a ser escuchada, presentar los descargos y pruebas correspondientes antes de tomar alguna decisión. Esto lo podrá hacer directamente ante el director de Multilingua o representante de la dirección de forma escrita.

Antes de cualquier sanción definitiva, el jefe directo o el Director facilitarán encuentros de diálogo y conciliación que permitan una solución verdadera.

En caso de alguna sanción el trabajador podrá comunicarse de forma oral o escrita con el director general (como recurso de apelación), informando no estar de acuerdo con el tipo de sanción interpuesta y sus motivos, estos serán escuchados y estudiados.

#### **4.7. ESTÍMULOS E INCENTIVOS PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO**

El proceso de talento humano tiene definido anualmente un programa de estímulos e incentivos para los trabajadores de la organización, entre los que se puede encontrar: en el ítem 7 comunidad y bienestar del procedimiento TH 01 Talento humano.

#### **4.8. FORMULACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DEL PERSONAL**

La comunidad educativa puede formular sus sugerencias, quejas y felicitaciones a través de las siguientes vías:

a. A través del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones ubicado en la recepción diligenciando el formato PE F 11 destinado para ello.

b. A través de nuestra página web [www.multilingua.com.co](http://www.multilingua.com.co) en el link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddt6krn0-4t-RGwYsUKFqwAEaz7dXhEzxxZ-6VBXKqgBCTTw/viewform?fbzx=4539615790880850876> "SUGERENCIAS" y diligenciar el formulario correspondiente.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

- c. Las quejas verbales las puede recibir y documentar cualquier funcionario de Multilingua.
- d. Línea de atención directa a los clientes 7552880.

Todas las quejas y sugerencias se reportarán en el formato reporte producto y servicio no conforme PE-F-09, sin importar el medio por el cual se presente.

La Sugerencias y Quejas que se reciban a través de los diferentes canales destinados para ello, deben ser consignadas en el formato reporte producto y servicio no conforme PE-F-09 ubicado en el drive carpeta producto y servicio no conforme para realizar el respectivo análisis y solución.

Las quejas las revisa directamente el Director General y/o representante de la dirección, quien, según su análisis, dará respuesta al usuario de forma directa (verbal o escrita), previamente solicitará al funcionario una explicación o un análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo; dicha información deberá ser consignada en el campo “tratamiento al producto no conforme” del formato PE-F-09 Reporte producto no conforme.

#### **4.9. MEDIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

La información que da la organización hacia sus funcionarios se realiza por medio de comunicados escritos, correos electrónicos institucionales, whatsapp, página web, drive. Por otro lado los integrantes de la comunidad educativa pueden informar a la organización de sus requerimientos, pensamientos y libre expresión por medio de comunicados escritos, correos electrónicos, buzón de sugerencias, página web: [www.multilingua.com.co](http://www.multilingua.com.co) en el link [https://docs.google.com/forms/d/1r\\_wgrOgnY8RUx2Mdf-W3umdgEPrA6jR6UqivUax\\_SA/viewform?fbzx=4539615790880850876](https://docs.google.com/forms/d/1r_wgrOgnY8RUx2Mdf-W3umdgEPrA6jR6UqivUax_SA/viewform?fbzx=4539615790880850876) “SUGERENCIAS”.

### **5. GOBIERNO ESCOLAR**

#### **5.1. CONSEJO DIRECTIVO**

El consejo Directivo de MULTILINGUA está conformado por:

Director General

Directora Administrativa

1 coordinador

1 Representantes de ex alumnos o alumnos

Son Funciones del Consejo Directivo:

- a) Tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad, tales como las de la dirección general.

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

- b) Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre docentes y administrativos con los alumnos del establecimiento educativo y después haber agotado los procedimientos previstos en el reglamento o manual de convivencia;
- c) Adoptar manual de convivencia y reglamento de la institución;
- d) Asumir la defensa y garantía de los derechos toda la comunidad educativa, cuando alguno de sus miembros se sienta lesionado;
- e) Participar en la planeación y evaluación del proyecto educativo institucional PEI, del currículo y del plan de estudios
- f) Estimular y controlar buen funcionamiento de la institución educativa;
- g) Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño académico y social del alumno que han de incorporarse reglamento o manual de convivencia que en ningún caso pueden ser contrarios a la dignidad del estudiante
- h) Participar en la evaluación de docentes, directivos docentes y personal administrativo de la institución.
- i) Recomendar criterios participación de la institución en actividades comunitarias, culturales, deportivas y recreativas;
- j) Darse su propio reglamento.
- k) Los miembros del consejo directivo serán escogidos por el director y la directora administrativa con base en su trayectoria y grado de interés en Multilingua.

## 5.2. CONSEJO ACADÉMICO

El Consejo Académico está integrado por

El director general y/o representante de la dirección quien lo preside

El coordinador (cuando el coordinador sea el representante de la dirección se escogen 2 docentes)

Docente

Cumplirá las siguientes funciones:

- a) Servir de órgano consultor del Consejo Directivo en la revisión de la propuesta del proyecto educativo institucional;

	<b>MANUAL DE CONVIVENCIA</b>	Código: PA 02
		Versión: 1

- b) Estudiar el currículo y propiciar su continuo mejoramiento, introduciendo las modificaciones y ajustes
- c) Organizar el plan estudios y orientar su ejecución;
- d) Participar en la evaluación institucional anual;
- e) Realizar la evaluación periódica del rendimiento los educandos, asignarles sus funciones y supervisar el proceso general de evaluación;
- f) Recibir y decidir los reclamos de los alumnos y profesores sobre la evaluación educativa, y
- g) las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya proyecto educativo institucional.

### **5.3. FUNCIONES DEL DIRECTOR GENERAL Y/O REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

- a) Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar;
- b) Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para tal efecto;
- c) Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento;
- d) Mantener activas relaciones con las autoridades educativas, para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria.
- e) Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa;
- f) Orientar el proceso educativo con la asistencia del Consejo Académico.
- g) las funciones disciplinarias que le atribuya la ley, los reglamentos y el manual de convivencia;
- H) Tomar las decisiones relativas a la administración de los recursos financieros, patrimoniales y laborales, ajustadas a los objetivos, fines y pautas contenidas en el PEI

No existe la figura del personero ya que los estudiantes permanecen muy poco tiempo en Multilingua. 2 semanas a 4 meses.