

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

MANUAL DE CONVIVENCIA  
WALL STREET ENGLISH



Wall Street English

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

## CONTENIDO

### 1. GENERALIDADES

- 1.1. Normatividad
- 1.2. Marco Legal
- 1.3. Direccionamiento Estratégico
  - 1.3.1. Misión
  - 1.3.2. Visión
  - 1.3.3. Política de calidad
  - 1.3.4. Objetivos de calidad
  - 1.3.5. Filosofía y valores institucionales
- 1.4. Justificación
- 1.5. Metas de la institución
- 1.6. Bases para la convivencia

### 2. REGLAMENTO DE ESTUDIANTES

- 2.1. Admisión
- 2.2. Matrícula y costos de los programas
  - 2.2.1 Conceptos de retiro y aplazamiento
  - 2.2.2 Cesión del contrato
- 2.3. Perfiles del Estudiante
  - 2.3.1. Perfil de Ingreso del Estudiante
    - 2.3.1.1. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa A1
    - 2.3.1.2. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa A2
    - 2.3.1.3. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa B1
    - 2.3.1.4. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa B2
    - 2.3.1.5. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa C1
  - 2.3.2. Perfil del Egresado
    - 2.3.2.1. Perfil del Egresado Programa A1
    - 2.3.2.2 Perfil del Egresado Programa A2

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

2.3.2.3. Perfil del Egresado Programa B1

2.3.2.4. Perfil del Egresado Programa B2

2.3.2.5. Perfil del Egresado Programa C1

2.4. Derechos del estudiante

2.5. Deberes del Estudiante

2.6. Criterios y Procedimientos de Evaluación y Promoción de los Estudiantes

2.7. Herramientas de Registro de Calificaciones y Seguimiento

2.8. Faltas Disciplinarias

2.8.1. Faltas leves

2.8.2. Faltas graves

2.9. Tratamientos formativos y sanciones

2.9.1. Acciones pedagógicas y sanciones

2.9.1.1. Para faltas leves

2.9.1.2. Para las faltas graves

2.10. Procedimiento correctivo

2.11. Instancias sancionatorias y de apelación

2.11.1. Faltas del estudiante calificadas como leves

2.11.2. Faltas del estudiante calificadas como graves

2.12. Estímulos e incentivos

2.13. Proceso para presentar una petición, queja, reclamo o solicitud – PQR´s

### **3. REGLAMENTO DE FORMADORES, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO**

3.1. Perfil del docente de Wall Street English

3.2. Derechos de los Formadores, Personal Administrativo y Directivo

3.3. Deberes de los Formadores, Personal Administrativo y Directivo

3.4. Criterios y procedimientos de evaluación de los formadores

3.5. Faltas disciplinarias de los formadores, Personal Administrativo y Directivo

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

3.5.1. Faltas leves

3.5.2. Faltas graves

3.6. Procedimiento correctivo para formadores

3.6.1. Para faltas leves

3.6.2. Para las faltas graves

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. Normatividad

La Ley 115 de 1994 - Artículo 73 y 87 y lo dispuesto en el numeral 2.6.3.7 del Decreto No. 1075 del 26 de mayo de 2015, establecen la obligación que tienen las instituciones que ofrecen el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, el tener un reglamento interno o manual de convivencia escolar, en el cual se definan los derechos y obligaciones de los miembros de la institución educativa.

Por lo anterior, en Wall Street English:

- Se aprueba y adopta este manual de convivencia escolar.
- Se convoca a todos los miembros de la comunidad educativa para que cumplan y acaten el manual de convivencia aprobado mediante el presente acto administrativo.
- Publicar éste texto y realizar su divulgación a todos los miembros de la comunidad educativa.

### 1.2. Marco Legal

- a. Constitución política de Colombia Art. 13,16,18,19,23,29,41,44,45,67,68,70,86, 87 y 333.
- b. Ley 115 del 08 de febrero de 1.994. Ley General de educación: Artículo 24, Decreto 1860 del 03 de Agosto de 1994, artículo 17 “Todos los establecimientos educativos deben tener como parte integral del proyecto educativo, UN REGLAMENTO O MANUAL DE CONVIVENCIA”.
- c. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.
- d. Ley 16 de 1972 Convención Americana sobre Derechos Humanos

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- e. Ley 1622 de abril 29 de 2013 estatuto de ciudadanía juvenil.
- f. Ley 734 de 2002 por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- g. Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el código de infancia y adolescencia.  
Haciendo especial énfasis al cumplimiento de los artículos 7,15,18,19,26,28,31,32,39,41,42,43,44,45 ya que, buscan la protección integral de niños y adolescentes, los declara como sujetos de derechos e individuos de deberes y obligaciones cívicas y sociales que correspondan a un individuo y su desarrollo.
- h. El artículo 44 numeral 4 de la 1098 de 2006 dice: que en la institución educativa se debe; garantizar a los niños y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar.
- i. Ley 124 de 1994 por la cual se prohíbe el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad y se dictan otras disposiciones.
- j. Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”
- k. Decreto 1108 de 1994 sobre estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- l. Decreto 1075 de 2015, por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones.
- m. Decreto 1075 de fecha 26 de mayo de 2015, por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector educación”.
- n. Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

### **1.3. Direccionamiento Estratégico**

#### **1.3.1. Misión**

Mejorar el futuro de las personas y ampliar sus oportunidades de éxito, a través de la enseñanza del idioma inglés con una experiencia única y de alta calidad.

#### **1.3.2. Visión**

Ser reconocida en el 2029 como la marca líder en el país en la enseñanza efectiva del idioma inglés, generando valor y bienestar para sus grupos de interés.

#### **1.3.3. Política de calidad**

Nuestro propósito es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, por medio de una experiencia única y eficaz en la enseñanza del idioma inglés, soportado en un método mundialmente comprobado y un servicio de alta calidad. Para esto nos apoyamos en un equipo de colaboradores calificados y comprometidos, en una estructura organizacional orientada al servicio y a la mejora continua, y en una cultura de calidad alineada a los requisitos legales, normativos y a los objetivos estratégicos. Nuestra política de calidad promueve el desarrollo de relaciones de mutuo beneficio con nuestros grupos de interés y el crecimiento profesional y el bienestar de nuestros colaboradores.

#### **1.3.4. Objetivos de calidad**

- Garantizar alta calidad en el desempeño de los procesos de nuestra institución de formación para el trabajo en el idioma inglés.
- Mantener un equipo de colaboradores calificados y comprometidos.
- Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros estudiantes y demás grupos de interés.
- Mejorar de manera continua la gestión mediante el aseguramiento de la calidad y el cumplimiento de los requisitos legales.

#### **1.3.5. Filosofía y valores institucionales**

Wall Street English está fundamentada sobre seis (6) pilares importantes que son los

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

valores corporativos. Estos se viven y permean a todas las áreas de la organización y al ser parte de la cultura de la compañía, tanto funcionarios como estudiantes desarrollan comportamientos y competencias que reflejan dichos valores.

Estos valores son:

- **Liderazgo:** Desde los inicios de Wall Street English, hemos liderado el mercado de capacitación en Inglés a través de procesos de calidad estandarizados y un método que asegura resultados
- **Innovación:** Las herramientas tecnológicas, así como el compromiso con la educación de calidad que ha demostrado Wall Street English son indicadores del valor que le damos como empresa a mantenernos a la vanguardia de la educación.
- **Responsabilidad:** Entendemos el impacto que tiene la educación en un individuo. La educación es el camino más seguro a un futuro próspero y en Wall Street English somos responsables con cada uno de nuestros estudiantes y colaboradores.
- **Inspiración:** En Wall Street English compartimos historias de éxito que nos hacen reflexionar sobre el potencial que tienen las personas cuando tienen herramientas de comunicación. De manera inspiradora motivamos a estudiantes y colaboradores a dar lo mejor de sí.
- **Desarrollo:** Nuestro compromiso con estudiantes y colaboradores nos convierte en agentes que fomentan la formación, el desarrollo y el crecimiento.
- **Personales:** Entendemos las necesidades y motivaciones individuales de cada uno de nuestros estudiantes y colaboradores. Trabajamos de manera personalizada para maximizar el potencial de cada uno.

#### **1.4. Justificación**

Este 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.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

El manual permite:

- **AL ALUMNO:** La participación activa en su proceso individual de desarrollo haciéndolo miembro importante de su comunidad educativa.
- **AL DOCENTE COMO FORMADOR:** 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.

### **1.5. Metas de la institución**

- Propender por la superación educativa, formativa, cultural, el desarrollo humano de nuestros estudiantes.
- Responder a las necesidades económicas, técnicas, tecnológicas y sociales del país a través de una formación en el idioma inglés de alta calidad y pertinencia.
- Dotar a sus miembros de conocimientos, habilidades y valores con compromiso ético que permita su desempeño creativo y responsable de la vida en sociedad. De igual manera fomentar en sus miembros la capacidad de autoaprendizaje y de disposición al cambio, capacidad para tener iniciativa y dominio de las habilidades para el trabajo individual y/o colectivo.
- Ofrecer mayores oportunidades de formación y capacitación a través de programas

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

de inglés con flexibilidad horaria y calidad de contenidos de programas según los intereses y el desempeño de sus estudiantes.

- Mantener como elemento dinamizador del proceso educativo, un sistema de evaluación institucional sobre objetivos de formación como elemento esencial en un seguimiento de enseñanza – aprendizaje.
- A partir del sistema de evaluación institucional, mantener sistemas de reconocimiento al logro, en el caso docente a través de incentivos variados y en el caso de los estudiantes motivando su aprendizaje por medio de reconocimientos como ser el estudiante del mes y/o clases VIP.
- A partir de los resultados de la evaluación institucional, realizar los actos académicos y administrativos necesarios para el progreso de la institución.
- Realizar actividades educativas, culturales y artísticas que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Velar por el mejoramiento de las habilidades académicas, culturales y personales de los miembros de la institución.

### **1.6. 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 y la concertación pacífica de conflictos.
- c. Lograr el cumplimiento del manual de convivencia adoptado por la colectividad.
- d. Configurar organismos con representación democrática.
- e. Suministrar información clara, correcta y precisa para la participación a conciencia de los procesos institucionales.
- f. Generar respeto al otro, tolerancia y la libre expresión de ideas.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

## **2. REGLAMENTO DE ESTUDIANTES**

### **2.1. Admisión**

Podrán ser admitidos en Wall Street English para adelantar sus estudios en inglés, los aspirantes nacionales o extranjeros que cumplan con el perfil de ingreso del estudiante establecido por la institución.

### **2.2. Matrícula y costos de los programas**

Los interesados, pueden solicitar información respecto a los programas, la metodología y costos en las instalaciones de la institución y para formalizar su decisión de matricularse en Wall Street English para aprender inglés, deberá:

- Realizar prueba de inglés para determinar su nivel de inicio.
- Suscribir contrato de prestación de servicios de enseñanza, en el cual, se especifican: los datos del alumno, el programa adquirido, la duración del contrato, los costos, la forma de pago, la metodología, las obligaciones del alumno, las obligaciones de la institución, entre otras cláusulas que exige la legislación colombiana.
- Realizar el pago correspondiente.

Una vez formalizada la matrícula, lo cual es un acto voluntario y responsable, el interesado es admitido en Wall Street English y adquiere la calidad de estudiante, el derecho de cursar el programa de formación seleccionado y se compromete a cumplir las disposiciones académicas, económicas, legales, estatutarias y las normas señaladas en el presente reglamento.

La formalización de la matrícula se da cuando se pagan los correspondientes derechos pecuniarios y estará vigente durante el ciclo académico acordado contractualmente.

Las obligaciones contractuales para el alumno y la institución finalizarán por el vencimiento del tiempo pactado, por cumplimiento del objeto contractual o por mutuo acuerdo.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

Wall Street English establecerá anualmente los valores que deberán pagarse por concepto de matrícula y por los programas A1, A2, B1 y B2 incluyendo el costo del material didáctico, teniendo en cuenta lo estipulado por los entes de control gubernamentales. Por consiguiente, no reservará, ni acumulará, ni transferirá el valor de aquellos pagos o créditos que, por razones ajenas a la Institución, el estudiante no aproveche en su ciclo académico.

Nota: Las certificaciones que solicite el estudiante no tienen costo.

### 2.2.1 Conceptos de retiro y aplazamiento

Cuando los alumnos requieran formalizar el retiro de la institución o aplazar su curso deberán tener en cuenta los siguientes parámetros:

1. Los alumnos podrán revocar el contrato de prestación de servicios y enseñanza celebrado por la institución durante el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del mismo. Para ello, el alumno deberá notificar por escrito su voluntad de revocación al mail [servicioalcliente@wse.edu.co](mailto:servicioalcliente@wse.edu.co), ante lo cual, la institución reintegrará los importes que hayan sido abonados, dentro del mes siguiente a la solicitud. Pasado ese plazo, no podrá revocar el contrato.

Nota: No se entiende como revocación del contrato que el alumno decida abandonar los estudios contratados antes de su finalización.

2. Cuando el alumno requiera un aplazamiento o revocar su curso por temas de salud, caso fortuito o por fuerza mayor, deberá escalar su solicitud formal al proceso de Servicio al Cliente de la institución, por medio de los canales indicados en el apartado 2.13 *“Proceso para presentar una petición, queja, reclamo o solicitud – PQR’s”* de éste manual, indicando las razones y aportando los soportes correspondientes. Cada caso se estudiará y obtendrá respuesta de manera particular.

3. Una vez que el alumno sea creado en la plataforma académica “English Any Time” para iniciar a disfrutar de toda la metodología Wall Street English, el valor cancelado por el concepto

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

de matrícula, no será susceptible de devolución.

### 2.2.2 Cesión del contrato

Los contratos de servicios de enseñanza del idioma inglés celebrados por los alumnos, podrán ser cedidos a un tercero previa autorización de la institución.

Así las cosas, el alumno interesado, debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. La cesión de contrato es la transferencia voluntaria del tiempo restante de un contrato vigente a un tercero. En ningún caso es la transferencia de niveles. Es decir, la cesión se hará exclusivamente sobre el tiempo, el cual corresponderá al tiempo que reste desde la fecha de solicitud de la cesión hasta la fecha final del contrato inicialmente celebrado
- b. La solicitud de cesión deberá ser realizada por el alumno ante el proceso de servicio al cliente, enviando su solicitud formal al mail [servicioalcliente@wse.edu.co](mailto:servicioalcliente@wse.edu.co) , proceso que dará la correspondiente respuesta indicando la cantidad de tiempo que se podrá ceder y cuantos niveles en promedio podrá realizar la persona que recibe la cesión.
- c. En la herramienta Staff Tools se registrará el nuevo contrato con el tiempo y los niveles, indicados por el proceso de servicio al cliente.
- d. El alumno que desea realizar la cesión debe estar al día en sus pagos de cartera. No se podrá realizar la cesión si el cliente se encuentra en mora.
- e. La persona beneficiaria de la cesión debe pagar a la institución el valor de matrícula para activación de la plataforma de estudio, de acuerdo con la tarifa vigente del año en curso sin excepción.
- f. No se permiten cesiones parciales. Esto quiere decir, la cesión de algunos niveles o un determinado periodo de tiempo a otra persona. La cesión se hará por la totalidad del tiempo restante en el programa a una única persona.
- g. La persona beneficiaria de la cesión debe cumplir el Perfil de Ingreso del Estudiante; el cual, se

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

encuentra estipulado en este Manual de Convivencia en el numeral 2.1. Perfiles del Estudiante.

h. Para el proceso de cesión, se diligenciará y firmara el formato interno FM.S3.29 – Formato Cesión de Contrato.

Y en caso de ceder la cartera, adicionalmente los formatos internos:

- FM.S3.46 – Formulario de solicitud financiación – Financiación
- FM.S3.45 – Formato de Autorización para Consulta y Reporte a las Centrales de Riesgo
- Pagaré I.

i. El alumno interesado en cesión, debe indicar el beneficiario de la cesión, en ningún caso lo hará el Staff de Sistemas y Procesos Avanzados de Enseñanza S.A., titular de la franquicia en Colombia de Wall Street English.

j. Se anulará el contrato del alumno en Staff Tools y se creará uno nuevo para quien recibe la cesión.

k. La institución realizará una presentación de la metodología y una prueba de nivel al nuevo beneficiario de la cesión para garantizar que esté de acuerdo con ella.

l. Para mayor información, el alumno puede hablar con el staff académico o comercial de su sede o escribir al mail [servicioalcliente@wse.edu.co](mailto:servicioalcliente@wse.edu.co)

## **2.3. Perfiles del Estudiante**

### **2.3.1. Perfil de Ingreso del Estudiante**

#### **2.3.1.1. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa A1**

El candidato que esté interesado en ser estudiante de la Institución debe:

- Tener una edad mínima de 15 años, la cual se verificará con la presentación del

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

documento de identidad.

- Entender español hablado y escrito, lo cual se validará en una entrevista inicial.
- Contar con las condiciones visuales, auditivas y físicas mínimas para realizar un programa que contiene herramientas digitales y clases presenciales.

Esta última, se validará a través del examen de clasificación inicial llamado “Placement test” para determinar el nivel de inglés del futuro estudiante. La habilidad para desarrollar esa prueba, es un indicador de la capacidad para leer, escribir, así como de las condiciones mínimas descritas anteriormente.

El “Placement test”, evalúa las competencias de comprensión auditiva, comprensión de lectura, gramática y vocabulario. La prueba es adaptativa, lo que implica que la dificultad de los ítems se va ajustando de acuerdo con las respuestas de quien lo está presentando. Esto garantiza que el estudiante comenzará su programa de inglés en el nivel adecuado.

La prueba tiene una duración aproximada de 30 minutos y puede llegar a 50 minutos para los estudiantes ubicados en los niveles más avanzados.

Debido a que toda prueba tiene un margen de error, el nivel de estudiante es verificado por los profesores en los primeros 15 días de programa y en caso de ser necesaria una reclasificación de nivel, esta se hace con el estudiante y el coordinador académico del centro de estudio.

**Nota:** La Alta Dirección podrá realizar aprobaciones excepcionales a la edad de ingreso.

### **2.3.1.2. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa A2**

El candidato que esté interesado en ser estudiante de la Institución debe:

- Tener una edad mínima de 15 años, la cual se verificará con la presentación del documento de identidad.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- Entender español hablado y escrito, lo cual se validará en una entrevista inicial.
- Contar con las condiciones visuales, auditivas y físicas mínimas para realizar un programa que contiene herramientas digitales y clases presenciales.
- Probar por medio del test de clasificación que cuenta con pre-saberes sobre las competencias del nivel anterior A1.

Esto se validará a través del examen de clasificación inicial llamado “Placement test” para determinar el nivel de inglés del estudiante. La habilidad para desarrollar esa prueba, es también un indicador de la capacidad para leer, escribir, así como de las condiciones mínimas descritas anteriormente.

El “Placement test”, evalúa las competencias de comprensión auditiva, comprensión de lectura, gramática y vocabulario. La prueba es adaptativa, lo que implica que la dificultad de los ítems se va ajustando de acuerdo con las respuestas de quien lo está presentando. Esto garantiza que el estudiante comenzará su programa de inglés en el nivel adecuado.

La prueba tiene una duración aproximada de 30 minutos y puede llegar a 50 minutos para los estudiantes ubicados en los niveles más avanzados.

Debido a que toda prueba tiene un margen de error, el nivel de estudiante es verificado por los profesores en los primeros 15 días de programa y en caso de ser necesaria una reclasificación de nivel, esta se hace con el estudiante y el coordinador académico del centro de estudio.

**Nota:** La Alta Dirección podrá realizar aprobaciones excepcionales a la edad de ingreso.

### **2.3.1.3. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa B1**

El candidato que esté interesado en ser estudiante de la Institución debe:

- Tener una edad mínima de 15 años, la cual se verificará con la presentación del documento de identidad.
- Entender español hablado y escrito, lo cual se validará en una entrevista inicial.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- Contar con las condiciones visuales, auditivas y físicas mínimas para realizar un programa que contiene herramientas digitales y clases presenciales.
- Probar por medio del test de clasificación que cuenta con pre-saberes sobre las competencias del nivel anterior A2.

Esto se validará a través del examen de clasificación inicial llamado “Placement test” para determinar el nivel de inglés del estudiante. La habilidad para desarrollar esa prueba, es también un indicador de la capacidad para leer, escribir, así como de las condiciones mínimas descritas anteriormente.

El “Placement test”, evalúa las competencias de comprensión auditiva, comprensión de lectura, gramática y vocabulario. La prueba es adaptativa, lo que implica que la dificultad de los ítems se va ajustando de acuerdo con las respuestas de quien lo está presentando. Esto garantiza que el estudiante comenzará su programa de inglés en el nivel adecuado.

La prueba tiene una duración aproximada de 30 minutos y puede llegar a 50 minutos para los estudiantes ubicados en los niveles más avanzados.

Debido a que toda prueba tiene un margen de error, el nivel de estudiante es verificado por los profesores en los primeros 15 días de programa y en caso de ser necesaria una reclasificación de nivel, esta se hace con el estudiante y el coordinador académico del centro de estudio.

**Nota:** La Alta Dirección podrá realizar aprobaciones excepcionales a la edad de ingreso.

#### **2.3.1.4. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa B2**

El candidato que esté interesado en ser estudiante de la Institución debe:

- Tener una edad mínima de 15 años, la cual se verificará con la presentación del documento de identidad.
- Entender español hablado y escrito, lo cual se validará en una entrevista inicial.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- Haber aprobado los niveles correspondientes a A1, A2 y B1 o bien demostrar su nivel de suficiencia mediante la prueba de clasificación que se describe más adelante.
- Contar con las condiciones visuales, auditivas y físicas mínimas para realizar un programa que contiene herramientas digitales y clases presenciales.

Esta última, se validará a través del examen de clasificación inicial llamado “Placement test” para determinar el nivel de inglés del futuro estudiante. La habilidad para desarrollar esa prueba, es un indicador de la capacidad para leer, escribir, así como de las condiciones mínimas descritas anteriormente.

El “Placement test”, evalúa las competencias de comprensión auditiva, comprensión de lectura, gramática y vocabulario. La prueba es adaptativa, lo que implica que la dificultad de los ítems se va ajustando de acuerdo con las respuestas de quien lo está presentando. Esto garantiza que el estudiante comenzará su programa de inglés en el nivel adecuado.

La prueba tiene una duración aproximada de 30 minutos y puede llegar a 50 minutos para los estudiantes ubicados en los niveles más avanzados.

Debido a que toda prueba tiene un margen de error, el nivel de estudiante es verificado por los profesores en los primeros 15 días de programa y en caso de ser necesaria una reclasificación de nivel, esta se hace con el estudiante y el coordinador académico del centro de estudio.

**Nota:** La Alta Dirección podrá realizar aprobaciones excepcionales a la edad de ingreso.

### **2.3.1.5. Perfil de Ingreso del Estudiante Programa C1**

El candidato que esté interesado en ser estudiante de la Institución debe:

- Tener una edad mínima de 15 años, la cual se verificará con la presentación del

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

documento de identidad.

- Entender español hablado y escrito, lo cual se validará en una entrevista inicial.
- Dado que los estudiantes son admitidos desde una edad de 15 años, el nivel de escolaridad al momento del ingreso no es homogéneo y puede variar desde un estudiante de últimos años de educación básica secundaria, hasta personas con estudios de posgrado. Un determinado nivel mínimo de escolaridad no es requisito al momento del ingreso a Wall Street English
- Haber aprobado los niveles correspondientes a A1, A2, B1 y B2 o bien demostrar su nivel de suficiencia mediante la prueba de clasificación que se describe más adelante.
- Contar con las condiciones visuales, auditivas y físicas mínimas para realizar un programa que contiene herramientas digitales y clases presenciales.

Esta última, se validará a través del examen de clasificación inicial llamado “Placement test” para determinar el nivel de inglés del futuro estudiante. La habilidad para desarrollar esa prueba, es un indicador de la capacidad para leer, escribir, así como de las condiciones mínimas descritas anteriormente.

El “Placement test”, evalúa las competencias de comprensión auditiva, comprensión de lectura, gramática y vocabulario. La prueba es adaptativa, lo que implica que la dificultad de los ítems se va ajustando de acuerdo con las respuestas de quien lo está presentando. Esto garantiza que el estudiante comenzará su programa de inglés en el nivel adecuado.

La prueba tiene una duración aproximada de 30 minutos y puede llegar a 50 minutos para los estudiantes ubicados en los niveles más avanzados.

Debido a que toda prueba tiene un margen de error, el nivel de estudiante es verificado por los profesores en los primeros 15 días de programa y en caso de ser necesaria una reclasificación de nivel, esta se hace con el estudiante y el Director académico de la sede de estudio.

### **2.3.2. Perfil del Egresado**

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

### **2.3.2.1. Perfil del Egresado Programa A1**

Los estudiantes que finalicen satisfactoriamente este programa habrán adquirido las competencias descritas en la banda A1 del Marco de Referencia Europeo. Estas son: Programa en conocimientos académicos en inglés, elemental A1: Al finalizar este programa el estudiante podrá, entre otras cosas: usar el alfabeto, los números y los colores, usar saludos básicos, así como a dar y pedir información personal básica. Los estudiantes podrán expresar fechas y horas, describir objetos y lugares con adjetivos limitados. Podrán entender instrucciones cortas y simples, así como preguntar y responder sobre temas familiares. Al finalizar este nivel, los estudiantes habrán aprendido a expresar gustos y disgustos y a presentar frases cortas que hayan practicado. También podrán hacer ofertas formales y expresar preferencias usando like/would.

Finalizado el programa A1, el estudiante podrá solicitar al Director Académico del centro su correspondiente certificado.

### **2.3.2.2 Perfil del Egresado Programa A2**

Los estudiantes que finalicen satisfactoriamente este programa habrán adquirido las competencias descritas en la banda A2 del Marco de Referencia Europeo. Estas son: Programa en conocimientos académicos en inglés, Básico A2: Al finalizar este programa, el estudiante podrá entre otras cosas: expresar opiniones, obligaciones, causas y efectos, así como expresiones de tiempo. Los estudiantes habrán aprendido a contar una historia simple, así como a identificar puntos clave en un email, un brochure o un artículo corto. Podrán distinguir entre eventos sucediendo en el presente y el pasado. Al finalizar este nivel, los estudiantes habrán aprendido a responder preguntas simples en una entrevista. Podrán dar una descripción detallada de temas cotidianos, podrán hacer comparaciones con adverbios regulares e irregulares y podrán expresar contraste (that phone is more expensive than mine).

Finalizado el programa A2, el estudiante podrá solicitar al Director Académico del centro su correspondiente certificado.

### **2.3.2.3. Perfil del Egresado Programa B1**

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

Los estudiantes que finalicen satisfactoriamente cada programa habrán adquirido las competencias descritas en la banda del Marco de Referencia Europeo. Estas son:

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

Programa en conocimientos académicos en inglés, Intermedio Básico B1: Al finalizar este programa el estudiante podrá, entre otras cosas, escribir sus experiencias bajo la estructura correcta de una oración o un párrafo. Así mismo podrán formar sufijos como ly, able, less (comfortable, healthy, careless). Los estudiantes podrán iniciar, participar y cerrar conversaciones. Los estudiantes podrán usar verbos compuestos comunes separados por un objeto (put a jacket on, take your shoes off). Los estudiantes podrán tomar mensajes, explicar problemas relacionados con el trabajo, expresar quejas y ofrecer soluciones y opiniones. Al finalizar este nivel, los estudiantes podrán explicar el porqué de un problema. Podrán usar sinónimos para describir palabras desconocidas y podrán deducir el significado de palabras desconocidas. Estarán en capacidad de resumir información.

Finalizado el programa B1, el estudiante podrá solicitar al Director Académico del centro su correspondiente certificado.

#### **2.3.2.4. Perfil del Egresado Programa B2**

Los estudiantes que finalicen satisfactoriamente el programa B2 habrán adquirido las competencias descritas en la banda del Marco de Referencia Europeo. Estas son:  
 Programa en conocimientos académicos en inglés, Intermedio Medio B2: Al finalizar este programa el estudiante podrá, entre otras cosas, expresar noticias y puntos de vista de manera efectiva en conversaciones y en forma escrita. Podrán participar en conversaciones largas sobre temas generales o profesionales. Así mismo, estarán en capacidad de usar vocabulario general relacionado con medicinas, movimiento físico, dieta y nutrición. Podrán reconocer el punto de vista de un orador en una presentación, así como liderar una discusión. Habrán aprendido palabras menos comunes para describir viajes y educación. Podrán hacer presentaciones claras usando puntos clave para argumentar. Al finalizar este nivel, los estudiantes podrán identificar y usar un tono

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

apropiado tanto en presentaciones como en forma escrita. Podrán usar estructuras complejas de manera fluida. Conocerán expresiones informales para expresar simpatía.

Finalizado el programa B2, el estudiante podrá solicitar al Director Académico del centro su correspondiente certificado.

### **2.3.2.5. Perfil del Egresado Programa C1**

Los estudiantes que finalicen satisfactoriamente el programa C1 habrán adquirido las competencias descritas en la banda del Marco de Referencia Europeo. Estas son:

Programa en conocimientos académicos en inglés, pre avanzado C1: Al finalizar este programa el estudiante podrá, entre otras cosas, reconocer ironía en conversaciones y textos. Podrán fácilmente escanear un texto largo y complejo para encontrar el significado. Así mismo, los estudiantes podrán usar técnicas de persuasión para defender un punto de vista. Los estudiantes habrán aprendido a usar el idioma de manera flexible de tal forma que pueda hacer y entender bromas. Al finalizar este nivel, los estudiantes podrán leer, analizar, discutir y presentar complejos reportes. Estarán en capacidad de usar verbos frasales con dos preposiciones (stand up for, look up to, put up with). Finalmente, los estudiantes podrán invertir adverbios negativos (Little did I know, In no way do I approve)..

### **2.4. 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 orientación sexual.
- 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) Utilizar los recursos académicos que el instituto ofrezca.
- f) Conocer oportunamente los sistemas, fechas y resultados de los procesos evaluativos.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- g) Presentar por escrito solicitudes y reclamos de orden académico y disciplinario, a través del conducto reglamentario.
- h) Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por el instituto.
- i) Hacer uso de las posibilidades de transferencia traslados y reintegros a los programas según las reglamentaciones que para tales fines tenga el instituto.
- j) En caso de sanción tener oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por el instituto.
- k) En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin escuchar sus descargos.
- l) Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.
- m) Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y mediante los mecanismos de representación reglamentados por el instituto
- n) Formarse integralmente y desarrollar su personalidad dentro de un ambiente de autonomía y libertad responsable.
- o) Desarrollarse dentro de un ambiente física y emocionalmente seguro.
- p) Ser atendidos por sus profesores y demás personas implicadas en su formación en los aspectos que conciernen a su crecimiento académico.
- q) Recibir clases programadas.
- r) Conocer la distribución académica y la duración del programa al cual pertenece.
- s) Tener acceso a la información contemplada en el manual de convivencia.
- t) Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere el instituto en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

## **2.5. Deberes del Estudiante**

- a) Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, en las consignadas en los institutos y en los reglamentos del instituto.
- 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) Practicar el respeto en sus relaciones con las directivas de la institución, personal

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

docente, compañeros, personal administrativo y de servicios generales.

- 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 de sus 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) Cumplir con normas de cortesía con todas las personas que prestan el servicio al interior de la institución.
- m) En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas.
- n) Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personal de la institución.
- o) Ser leal con la institución obteniéndose de comentarios, acciones y bromas que atenten contra su prestigio y estabilidad.
- p) Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere el instituto en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

## **2.6. Criterios y Procedimientos de Evaluación y Promoción de los Estudiantes**

Los estudiantes de los programas A1, A2, B1 y B2, son evaluados permanentemente, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos de cada nivel. Las evaluaciones se llevan a cabo a través de la herramienta multimedia, los ejercicios de los libros digitales y los criterios de aprobación de los encuentros.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

Las evaluaciones en multimedia son individuales y se llevan a cabo al terminar cada lección y durante el desarrollo de la misma. Los estudiantes son evaluados sobre el 70% ya que tenemos la certeza que si el estudiante logra dicho puntaje o más está en muy buen camino en el aprendizaje de la lengua. En caso en que un estudiante no apruebe el 70% de la prueba de nivel, el sistema se encarga de devolverlo a las explicaciones y preguntas que no se contestaron correctamente para revisar los contenidos hasta obtener el puntaje mínimo esperado. Esta información queda consignada en el sistema para que tutores y profesores puedan hacer seguimiento a aquellos estudiantes que han obtenido calificaciones inferiores a las esperadas.

Adicionalmente, la metodología asegura que los estudiantes repasen el contenido y estén viendo el material que han aprendido en varias oportunidades del curso y no solo como contenido aislado. Esto se conoce como reciclaje del material objetivo y es fundamental para los procesos de memoria a largo plazo requeridos en un proceso de aprendizaje de una segunda lengua.

Una vez el estudiante hace la preparación interactiva de las lecciones y del libro y completa una unidad, asiste a la clase llamada encuentro. Esta clase, como se mencionó anteriormente, tiene una duración de una hora y se desarrolla con un profesor y máximo 4 estudiantes que estén en la misma unidad. Por medio de actividades conversacionales y juegos de roles el profesor evalúa si el estudiante está preparado para continuar, si debe reforzar alguna habilidad en especial, o si debe repetir la unidad. Cada clase cuenta con una rúbrica que el profesor utiliza para llevar a cabo el proceso evaluativo, el cual se hace en una escala de 1 a 4. Se presenta a continuación un ejemplo de dicha rúbrica.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

	1	2	3	4
<b>Rango</b>	Incapaz de producir ningún objetivo de lenguaje	Puede producir algún objetivo de lenguaje pero solo después de mucho motivación y demostración por parte del profesor	Puede producir algún objetivo de lenguaje sin demostración por parte del profesor	Puede producir la mayor parte del objetivo de lenguaje pero requiere motivación por parte del profesor la mayoría de las veces
<b>Exactitud</b>	Poco o ningún control de estructuras gramaticales. Frecuentes errores severos que hacen la producción inteligible.	Muy poco control de estructuras objetivo excepto por frases muy básicas y predecibles	Puede producir la mayoría de las estructuras objetivo con algo de motivación y algo de demostración por parte del profesor	Puede controlar estructuras objetivo adecuadamente. Los errores son frecuentes pero los puede corregir y reparar sus errores en algunas ocasiones.
<b>Calidad de Interacción</b>	Incapaz de entender o preguntar cualquier pregunta.	Solo capaz de entender o preguntar preguntas con mucho apoyo y demostración por parte del profesor.	Puede entender y responder a preguntas básicas pero incapáz de preguntar sin mucho apoyo y demostración por parte del profesor.	Puede participar adecuadamente en intercambios estructurales básicos, preguntando y contestando a preguntas utilizando el objetivo de lenguaje.
<b>Fluidez y producción verbal</b>	Vocabulario es muy limitado o la pronunciación es muy debil para producir respuestas inteligibles	Puede producir algunas palabras aisladas inteligibles, pero generalmente incapaz de formular frases coherentes	Puede producir palabras aisladas, frases y algún lenguaje objetivo inteligible. Pausa frecuentemente y la pronunciación no es siempre inteligible.	Puede producir frases cortas o predecibles y el lenguaje objetivo básico. Tiene regularmene errores en la pronunciación

La evaluación y retroalimentación a los estudiantes se hace de diversas formas dependiendo del contenido que se esté estudiando de la siguiente manera:

Ejercicios de comprensión auditiva: Los diálogos iniciales de cada lección están seguidos por una evaluación cuantitativa para asegurar la comprensión por parte del estudiante.

Ejercicios de expresión e interacción oral: Estos ejercicios permiten a los estudiantes grabar su voz y escucharla de nuevo comparándola con un modelo. Este sistema brinda retroalimentación inmediata al estudiante y los tutores también apoyan el proceso de corrección, evaluación y retroalimentación.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

Ejercicios de comprensión de lectura y expresión escrita: A través del libro digital podemos evaluar cuantitativamente el progreso de los estudiantes en cuanto a su habilidad para leer, comprender y escribir.

## **2.7. Herramientas de Registro de Calificaciones y Seguimiento**

Wall Street English cuenta con una herramienta sistematizada llamada *Staff Tools*. Esta herramienta permite tener un registro de cada una de las actividades que un estudiante lleva a cabo, ya sea en el centro o fuera de este.

Staff Tools se actualiza automáticamente, de tal forma que cada vez que un estudiante realiza sus lecciones multimedia, libros digitales, o cualquiera de las clases, queda registrado en el sistema la fecha y hora de la actividad, así como el resultado de la misma.

Tan pronto como los profesores dictan una clase, deben incluir los resultados de la misma en el sistema, de tal forma que tengamos un registro de asistencia y desempeño en los diferentes tipos de actividades que ofrece el instituto. Gracias a las diferentes funciones que nos ofrece este sistema, podemos asegurar un seguimiento constante de cada estudiante, permitiéndonos clasificar a los alumnos según su estatus: activos con clases programadas, activos sin clases programadas, inactivos, alumnos nuevos y alumnos próximos a finalizar su programa. Esto permite que cada estudiante reciba la atención necesaria, de acuerdo con su ritmo y estatus; asegura un seguimiento ya sea telefónico o presencial para garantizar buenos hábitos de estudio y el alcance de los objetivos deseados.

Staff Tools aporta significativamente a la función y responsabilidad educativa del Instituto, ya que es un sistema que se alimenta a diario con conceptos cuantitativos y cualitativos. Adicional a las opciones ya mencionadas, es posible ingresar comentarios con respecto a la motivación del alumno para aprender inglés, la percepción de los profesores, los

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

resultados del seguimiento realizado y cualquier otro comentario relacionado con el desempeño del estudiante en nuestra institución. Esto personaliza el método y permite establecer estrategias específicas con cada alumno según sus características individuales.

La imagen presentada a continuación muestra un ejemplo de las funcionalidades de Staff Tools.



Finalmente cabe aclarar, que dada la metodología Wall Street English y la herramienta Staff Tools, la institución logra gracias a ese seguimiento en tiempo real de cada alumno, garantizar la sincronía de cada uno de sus cursos controlando el debido agendamiento de actividades académicas por parte de los alumnos y la programación y asignación de clases a los profesores.

**Nota:** En caso de que un alumno al momento de agendar su próximo encuentro con profesor no encuentre que las alternativas de horario disponibles se ajustan a su disponibilidad de agenda, la institución le ofrece el plan “3x24”, consistente en que el alumno dará a su staff académico tres alternativas para su siguiente clase y la institución en un lapso de 24 horas buscara el espacio y el profesor para poder agendar la actividad.

## 2.8. Faltas Disciplinarias

Teniendo en cuenta que una falta es toda incursión en cualquiera de las conductas o

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

comportamientos previstos en este Manual que conlleve al incumplimiento de los deberes y compromisos aquí establecidos. En Wall Street English se contemplan las siguientes faltas:

### **2.8.1. Faltas leves:**

Se consideran faltas leves aquellas que sin ocasionar graves traumatismos en el desarrollo del proceso educativo en la institución, ni a atentar contra la integridad física, moral y las buenas costumbres de la comunidad, causan algún malestar por expresar un comportamiento inadecuado del estudiante que, de alguna manera, lesiona los derechos de los demás; tales como:

- a) Realizar asuntos diferentes a los que correspondan para cada caso durante sus encuentros y/o actividades académicas.
- b) Hacer uso inadecuado de las instalaciones de la institución.
- c) Desatender las observaciones y correctivos propuestos para la formación.
- d) Utilizar las instalaciones de la institución para actividades no propias de la enseñanza del idioma inglés.

### **2.8.2. Faltas graves:**

Se consideran faltas graves aquellas que impliquen una violación grave y reiterada de los principios constitucionales o institucionales, las leyes de la república o la de los términos del contrato celebrado con la institución; tales como:

- a) El irrespeto a cualquier miembro de la comunidad educativa, a las actividades académicas y al desarrollo del proceso metodológico.
- b) La complicidad en cualquiera de sus modalidades.
- c) Adulterar certificados, constancias o notas académicas emitidas por Wall Street English.
- d) Presentar manifestaciones morbosas entre compañeros dentro de la institución.
- e) Incurrir en agresión verbal o física con el personal docente, colaboradores, administrativos o servicios generales involucrados en la institución.
- f) El porte uso y/o elaboración de armas (corto punzante, contundente) o artículos utilizados como arma que atente contra la integridad física de los demás miembros de la institución.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- g) Incitar, consumir o traficar con drogas, cigarrillo, alcohol y otras sustancias psicoactivas o psicotrópicas.
- h) Acoso sexual comprobado.
- i) Establecer y mantener relaciones de pareja con directivos o empleados de la institución.
- j) Causar daños intencionales a las instalaciones, los documentos o a los objetos que pertenezcan a la institución o a otros miembros de ésta.
- k) El fraude en pruebas académicas o en presentación de trabajos.
- l) Sustraer bienes de otras personas o de la institución.
- m) Incurrir reiteradamente y sistemáticamente en faltas leves.
- n) Incumplimiento constante al manual de convivencia.
- o) Otras que su gravedad sea consideradas y se tipifiquen como faltas graves.

## **2.9. Tratamientos formativos y sanciones**

Teniendo en cuenta la gravedad de la falta se procederá de la siguiente manera:

### **2.9.1. Acciones pedagógicas y sanciones:**

#### **2.9.1.1. Para faltas leves:**

- a) Diálogo reflexivo.

#### **2.9.1.2. Para las faltas graves:**

- a) Firma de compromiso de normalización. En caso de los menores de edad se citará al padre o acudiente.
- b) Cancelación del contrato de matrícula.

## **2.10. Procedimiento correctivo**

- a) En cualquier caso la persona a sancionar tendrá derecho a ser oído y a presentar los descargos y pruebas correspondientes.
- b) Durante la calificación, evaluación, y sanción de las fallas se respetan los derechos de defensa, aceptado los recursos de reposición y de aplicación, de acuerdo con lo

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

contemplado por el presente manual.

- c) El establecimiento y aplicación de las acciones pedagógicas y sanciones de las faltas leves, corresponden en primera instancia al docente conocedor de la situación. En la medida en que exista reincidencia será el Director Académico quien citará al estudiante, y en el caso de los menores al padre o madre de familia y realizará la amonestación escrita que se consignará en el observador, junto con el acompañamiento y el seguimiento de las estrategias.
- d) Si la falta es grave, será el Director Académico quien se apersona de la situación, citará al estudiante o a los padres de familia en caso de los menores de edad y realizará la amonestación escrita. Se comunicará la situación del estudiante al comité de convivencia y se tomarán decisiones de acuerdo a cada caso.
- e) El comité de convivencia está conformado con base a lo estipulado por la ley.

## **2.11. Instancias sancionatorias y de apelación**

### **2.11.1. Faltas del estudiante calificadas como leves:**

El docente es la instancia que se hará cargo y la Dirección Académica es la siguiente y última instancia.

### **2.11.2. Faltas del estudiante calificadas como graves:**

La Dirección Académica es la instancia sancionadora.

## **2.12. Estímulos e incentivos**

La institución cuenta con los siguientes incentivos para sus estudiantes:

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- a) Los estudiantes podrán participar en actividades de esparcimiento en algunos casos se incluyen premios y que permiten espacios de integración y sana convivencia.
- b) Mensualmente se elige el estudiante del mes, quien es, un estudiante que se ha destacado por su progreso y hábitos de estudio. A esta persona se hace un reconocimiento social por medio de las redes digitales y en las instalaciones de la sede.
- c) Los docentes hacen parte de un plan de bonos e incentivos establecido por la organización. Estos incentivos consisten en tiempo libre y/o dinero y se obtienen de acuerdo con el desempeño de los estudiantes y la compañía.

### **2.13. Proceso para presentar una petición, queja, reclamo o solicitud – PQR´s**

Al interior de la institución existen cinco (5) canales para presentar una petición, queja, reclamo o solicitud - PQR´S, que pueden ser tramitadas por un estudiante, familiar en caso de ser menor de edad o un prospecto de la siguiente manera:

- **Manifestación verbal en el centro:** Las personas pueden presentarse en el centro y manifestar personalmente su inconformidad o solicitud, la cual será atendida por el staff.
- **Carta física:** En el caso en que una situación no pueda ser solucionada por el staff del centro, el estudiante puede radicar una carta en el centro, la cual será compartida al proceso de Servicio al Cliente para ser tramitada según corresponda junto con el Director Académico y/o el Director del Centro.

En este caso, con apoyo del proceso de servicio al cliente, se tendrá un máximo de 15 días hábiles, para darle el trámite interno correspondiente y darle respuesta a la

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

persona a través de una comunicación escrita que se enviará vía correo electrónico y/o correo certificado según corresponda.

- **Correo electrónico:** Wall Street English tiene habilitado el correo [servicioalcliente@wse.edu.co](mailto:servicioalcliente@wse.edu.co), donde los estudiantes pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes. Este mensaje generará de manera automática un “Caso” con un numero de radicación en la plataforma CRM. Este número de radicación será enviado de manera inmediata a la persona que expuso la solicitud mediante un correo electrónico con el fin de que pueda hacerle seguimiento, en ese mismo momento llegará una notificación al área de servicio al cliente en la que se informa que se ha generado un nuevo caso.

El área de servicio tendrá un máximo de 15 días hábiles para revisar la PQR´s escrita por la persona, hacer el trámite interno y dar respuesta a través de una comunicación, que se enviará al correo electrónico de donde la persona hizo su solicitud.

- **Página web corporativa:** En la página web de la compañía [www.wse.edu.co](http://www.wse.edu.co), hay una pestaña de “contacto”, y en la parte inferior, el cliente puede seleccionar la opción “escribenos” y el sistema le redireccionará al mail [info@wse.edu.co](mailto:info@wse.edu.co) o si lo prefiere puede seleccionar la opción “WhatsApp” para atención en línea con uno de nuestros agentes, canales que recibirán la PQR y la remitirán al equipo de servicio para que sea tramitada.

En este caso el área de servicio tendrá un máximo de 15 días hábiles para revisar la PQR´s escrita por la persona a través de la página web, hacer el trámite interno y dar respuesta a través de una carta redactada en la misma plataforma CRM, que será enviada al correo electrónico de donde la persona hizo su solicitud.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- Línea de atención 60 (1) 5141474:** En la que el estudiante podrá exponer su petición queja, reclamo o solicitud, esta llamada será atendida por un agente del área de Telemarketing, quien la ingresará al CRM y creará un caso con la solicitud de la persona. Este caso generará un número de radicación que será enviado a la persona mediante un correo electrónico para que pueda hacerle seguimiento. También llegará una notificación al área de servicio al cliente en la que se informa que se ha creado un nuevo caso.

En este caso el área de servicio tendrá un máximo de 15 días hábiles para revisar la PQR's hecha por la persona a través de la llamada, hacer el trámite interno y dar respuesta a través de una carta redactada en la misma plataforma CRM, que será enviada al correo electrónico registrado en nuestra plataforma por el agente de Telemarketing.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

### **3. REGLAMENTO DE FORMADORES, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO**

#### **3.1. Perfil del docente de Wall Street English:**

Los profesores de Wall Street English cuentan con:

- Formación pedagógica y disciplinar en lenguas extranjeras en el nivel profesional, o con cursos que acrediten su competencia pedagógica y disciplinar como TEFL (Teaching English as a Foreign Language), TESOL (Teacher of English to Speakers of Other Language), CELTA (Certificate of English Language Teaching to Adults) entre otros.
- Los docentes sin estudios universitarios completos, cuentan con mínimo dos (2) años de experiencia docente en el área del inglés dentro o fuera de la institución.
- Así mismo certifican su dominio del idioma inglés en nivel mínimo B2 por medio de una prueba internacional alienada al Marco Común Europeo de Referencia.
- Todos profesores deben tomar un programa de capacitación de 40 horas enfocado en el método de enseñanza de inglés de Wall Street English.
- Competencias específicas definidas por la institución como: Entusiasmo, actitud de servicio, profesionalismo, comunicación, creatividad, adaptabilidad receptividad, retroalimentación, planeación y organización.

#### **3.2. Derechos de los Formadores, 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>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- b) No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económicas o políticas.
- c) Participar en los procesos 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) Utilizar los recursos académicos que la institución ofrece.
- f) Presentar las solicitudes y los reclamos a través de su jefe directo.
- g) Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por la institución.
- h) En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin ser escuchado en descargos.
- i) Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y 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 base de la convivencia.

### **3.3. Deberes de los Formadores, Personal Administrativo y Directivo**

- a) Cumplir a cabalidad 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.
- d) Dar un trato acorde a los estudiantes, sin desconocer las diferencias individuales.
- e) Respetar la integridad física y moral de los estudiantes como base para convivencia
- f) No establecer tratos y convenios con estudiantes, en actividades extra-académicas.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- g) No confiscar materiales o elementos de los estudiantes.
- 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.
- k) Ser tolerante, fomentar el dialogo, la reflexión y la resolución pacífica de los conflictos.
- l) Presentar con puntualidad los registros, informes, libros y demás documentos que el instituto le exija.
- m) En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas
- n) Observar las normas inherentes a la ética de su profesión y de su condición de docente o directivo. Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personas del instituto.
- o) Estar dispuesto a participar activamente según las responsabilidades asignadas, sus intereses y posibilidades en las acciones que el presente manual asigna a la institución.
- p) Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere el instituto en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

### **3.4. Criterios y procedimientos de evaluación de los formadores**

Anualmente se realiza un proceso de evaluación de desempeño para cada uno de los colaboradores de la organización, llevado a cabo con su jefe inmediato. De esta

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

evaluación también surgen oportunidades de mejora, necesidades de capacitación y sugerencias.

Así mismo, el personal docente es evaluado por medio de observaciones periódicas de la siguiente manera: Colaboradores que han estado menos de un año en la compañía reciben una observación mensual por parte del Service Manager (coordinador académico) del centro. Esta observación se lleva a cabo durante cada una de las actividades que corresponden al cargo. Por ejemplo, Tutores se observan en sesiones de inducción, acompañamiento a estudiantes en la sala multimedia y sesiones de asesoría. Profesores se observan en encuentros, clases complementarias y clubes sociales.

Colaboradores que llevan más de un año con la compañía se observan una vez cada 6 meses en cada una de las actividades descritas anteriormente. Posterior a cada observación, se hace una sesión de retroalimentación con el funcionario evaluado, en donde se promueve la auto evaluación y posteriormente se comparten y discuten los aspectos positivos y a mejorar del evento observado.

### **3.5. Faltas disciplinarias de los formadores, Personal Administrativo y Directivo**

Teniendo en cuenta que una falta es toda incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este Manual que conlleve al incumplimiento de los deberes y compromisos aquí establecidos. En Wall Street English se contemplan las siguientes faltas:

#### **3.5.1. Faltas leves:**

Se consideran faltas leves aquellas que sin ocasionar graves traumatismos en el desarrollo del proceso educativo en la institución, ni a atentar contra la integridad física, moral y las buenas costumbres de la comunidad, causan algún malestar por expresar un

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

comportamiento inadecuado del estudiante que, de alguna manera, lesiona los derechos de los demás; tales como:

- a) Realizar asuntos diferentes a los que correspondan para cada caso durante sus encuentros y/o actividades académicas.
- b) Hacer uso inadecuado de las instalaciones de la institución.
- c) Desatender las observaciones y correctivos propuestos para la formación.
- d) Utilizar las instalaciones de la institución para actividades no propias de la enseñanza del idioma inglés.

### **3.5.2. Faltas graves:**

Se consideran faltas graves aquellas que impliquen una violación grave y reiterada de los principios constitucionales o institucionales, las leyes de la república o la de los términos del contrato celebrado con la institución; tales como:

- a) El irrespeto a cualquier miembro de la comunidad educativa, a las actividades académicas y al desarrollo del proceso metodológico.
- b) La complicidad en cualquiera de sus modalidades.
- c) Presentar manifestaciones morbosas entre compañeros dentro de la institución.
- d) Incurrir en agresión verbal o física con el personal docente, colaboradores, administrativos o servicios generales involucrados en la institución.
- e) El porte uso y/o elaboración de armas (corto punzante, contundente) o artículos utilizados como arma que atente contra la integridad física de los demás miembros de la institución.
- f) Incitar, consumir o traficar con drogas, cigarrillo, alcohol y otras sustancias psicoactivas o psicotrópicas.
- g) Acoso sexual comprobado.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

- h) Establecer y mantener relaciones de pareja con directivos o empleados de la institución.
- i) Causar daños intencionales a las instalaciones, los documentos o a los objetos que pertenezcan a la institución o a otros miembros de ésta.
- j) Sustraer bienes de otras personas o de la institución.
- k) Incurrir reiteradamente y sistemáticamente en faltas leves.
- l) Incumplimiento constante al manual de convivencia.
- m) Otras que su gravedad sea consideradas y se tipifiquen como faltas graves.

### **3.6. Procedimiento correctivo para formadores**

Teniendo en cuenta la gravedad de la falta se procederá de la siguiente manera:

#### **3.6.1. Para faltas leves:**

- a) Diálogo reflexivo.
- b) Realización de actas de compromisos con acuerdos de mejora.

#### **3.6.2. Para las faltas graves:**

- a) Realización de proceso disciplinario con base al Reglamento Interno de Trabajo.

 <b>SPADE S.A.</b>	<b>Manual de Convivencia</b>	Código: MN.S3.01	Elaboró: Gerente Administrativo
		Fecha: 12/10/2022	Revisó: Gerente Administrativo
		Versión: 11	Aprobó: Gerente General

Control de cambios:

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>
06/12/2016	01	Creación del documento
10/10/2017	02	Ajuste numeral criterios de evaluación y promoción
15/03/2018	03	Ajuste al perfil de egreso
21/05/2018	04	Cambios en política y objetivos de calidad
26/07/2018	05	Nota en numeral 5, edad del candidato
12/03/2019	06	Cambio nombre aplicación Salesforce por CRM
03/09/2020	07	Derogación decreto 4909 de 2009
01-12-2020	08	Ajuste numeral 2.8.2 Faltas Graves del Alumno
07-04-2022	09	Revisión general y ajuste misión y visión.
07-07-2022	10	Ajuste numeral 2.1. Admisiones y 2.2. Matricula y costos de los programas
12-10-2022	11	Inclusión numerales 2.2.1 <i>Conceptos de retiro y aplazamiento</i> y 2.2.2 <i>Cesión del contrato</i> y ajuste al numeral 2.7 <i>Herramientas de Registro de Calificaciones y Seguimiento</i>