

Se puede consultar la versión actualizada en la página web de la Alianza Colombo Francesa de Bogotá. <https://bogota.alianzafrancesa.edu.co/reglamentos/>

La Alianza Francesa de Bogotá le da la bienvenida, agradece su elección y confía en llenar sus expectativas en el acercamiento a la lengua y a la cultura francesa, poniendo a su disposición su conocimiento y experiencia en el campo pedagógico y cultural.

La Alianza Francesa de Bogotá fue creada en 1944, como corporación privada sin ánimo de lucro, sigue los lineamientos de la *Fondation Alliance Française* fundada en París en 1883, tiene tres sedes físicas en Bogotá (Centro, Chicó, Cedritos). La Alianza Francesa de Bogotá invita a cada uno de sus estudiantes a realizar una lectura atenta de su reglamento y conservarlo como texto de consulta permanente durante su formación, de tal manera que sus solicitudes y gestiones ante las instancias institucionales tengan una adecuada, pronta y oportuna respuesta.

### **REGLAMENTO DE ESTUDIANTES PARA CURSOS EN MODALIDAD DE METODOLOGÍA A DISTANCIA CON ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN VIRTUAL**

La Alianza Colombo Francesa de Bogotá, que en este Reglamento se denominará la Alianza, es una Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano reconocida y vigilada por la Secretaría de Educación. Es una Corporación sin ánimo de lucro sometida a la Constitución Nacional, la normatividad y leyes colombianas vigentes. Todos los estudiantes inscritos en los cursos y talleres ofrecidos por la Alianza se regirán por las disposiciones del presente reglamento.

Académicamente la Alianza funciona de la siguiente manera:

#### **• CAPÍTULO 1. NIVELES**

1.1- La Alianza organiza sus cursos por niveles, de acuerdo con la división del Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas, adoptado por el Ministerio de Educación de Colombia mediante el numeral 5.9 del Capítulo V del Decreto 4904 de 2009: A1, A2, B1, B2, C1,C2.

1.2- La duración de cada nivel es la siguiente:

- **A1:** 160 horas
- **A2:** 120 horas (210 horas acumuladas)
- **B1:** 200 horas (410 horas acumuladas)
- **B2:** 240 horas (650 horas acumuladas)
- **C1:** 200 horas (850 horas acumuladas)
- **C2:** 200 horas (1050 horas acumuladas)

El año calendario se encuentra dividido en once (11) sesiones.

## • **CAPÍTULO 2. INSCRIPCIONES**

2.1- Los requisitos de inscripción son los siguientes:

- Para los no colombianos: cédula de extranjería, certificado de documento en trámite o visa vigente, excepto visa de turismo.
- Pago de los derechos correspondientes (membresía y módulo) a través de los medios virtuales o presenciales definidos por la Alianza.
- Haber adquirido el material pedagógico necesario para el curso al cual está inscrito.
- Tener nociones de lecto-escritura.

2.2- La Alianza podrá estipular requisitos adicionales, si así lo considera conveniente, ya sea por razones administrativas o de seguridad.

2.3- La Alianza comunicará oportunamente al estudiante las fechas de inscripción para cada curso (módulo por mes, trimestre, semestre, etc.) mediante los canales que estime convenientes.

2.4- La Alianza se reserva el derecho de aceptar o no la inscripción de un estudiante.

2.5- La inscripción a un módulo (20 ó 40 horas) presupone la permanencia y continuidad del estudiante hasta su terminación.

## • **CAPÍTULO 3. TEST DE ORIENTACIÓN**

3.1- La Alianza propondrá a las personas que tengan conocimientos del idioma, un test de orientación virtual para determinar el nivel en que se encuentra y asignar el módulo correspondiente propuesto en la oferta de cursos.

3.2- Para presentar este test, la persona deberá estar inscrita en el año calendario.

3.3- La validez de este resultado será de cuatro (4) meses o (120) días después de la fecha de presentación.

3.4- En caso de desacuerdo con el nivel asignado por la Alianza, el estudiante podrá solicitar una segunda revisión del test y, si es el caso, presentar el test una (1) vez más.

3.5- La presentación de un test de orientación no obliga a la Alianza a otorgar un certificado de nivel del estudiante.

3.6- En caso de que el estudiante suspenda más de cuatro (4) meses, éste deberá inscribirse a una de las sesiones mensuales de test de orientación, previamente estipuladas, con el objetivo de entrevistarle oralmente y evaluar su nivel de conocimiento del idioma en el momento del reingreso.

Este procedimiento permitirá indicar al estudiante cuáles elementos lingüísticos o comunicativos de la lengua deberán ser reforzados (ya sea con tutorías complementarias o con trabajo independiente) y/u orientar al módulo adecuado.

#### • **CAPÍTULO 4. MATRÍCULAS**

4.1- El pago de la membresía deberá ser efectuado oportunamente en los plazos definidos por la Alianza y registrado ante el personal de inscripciones, previo al inicio del curso.

4.2- La membresía cubre los derechos administrativos de inscripción, acceso a la plataforma virtual de la institución, a la Biblioteca Digital Culturethèque, a eventos culturales organizados por el departamento cultural y de pedagogía abiertos al público.

4.3- La membresía tendrá validez durante un año (365 días) desde el momento del pago.

4.4- El valor de la membresía anual está definido de enero a diciembre de cada año.

4.5- El valor de la membresía no es transferible ni reembolsable. Únicamente en el caso en que la Alianza determine la no apertura del curso y que el estudiante no haya tomado ningún curso durante el año calendario, se realizará el reembolso del valor pagado por concepto de membresía.

4.6- Todo estudiante debe abonar la membresía al inicio del curso dictado en las instalaciones de la Alianza, independientemente del número de horas o módulos que deseen estudiar, en cualquiera de las intensidades propuestas en la oferta académica.

4.7- No habrá cobro del valor de membresía para las clases particulares ni para los talleres cuya duración sea de menos de 30 horas.

#### • **CAPÍTULO 5. PAGOS**

5.1- Una vez pagado el valor de la membresía, el estudiante deberá pagar el valor correspondiente al curso según la intensidad horaria y registrar su inscripción a más tardar el primer día de inicio del curso.

5.2- Si el estudiante no ha efectuado el pago correspondiente al módulo a más tardar el primer día de inicio del curso, se entenderá que no desea continuar con su proceso de formación y por consiguiente no podrá asistir a clase.

5.3- La Alianza podrá autorizar el pago y el ingreso de un estudiante después del primer día de inicio si recibe una solicitud por parte del estudiante, dirigida a la Coordinación Pedagógica y debidamente justificada a través del **formulario de gestión de solicitudes**.

#### • **CAPÍTULO 6. DESCUENTOS**

6.1- La Alianza podrá otorgar descuentos sobre el pago de un módulo a miembros de algunas instituciones con convenio vigente. Los beneficiarios de estos descuentos deben cumplir los requisitos establecidos por la Alianza en dicho convenio.

6.2- Para gozar del descuento, en caso de que lo hubiera, el estudiante beneficiario deberá efectuar el pago y registrarlo ante el personal de inscripciones, a más tardar un día hábil (sábado incluido) antes del inicio del curso.

6.3- La Alianza se reserva el derecho de modificar o terminar el beneficio de descuento en cualquier momento.

#### • **CAPÍTULO 7. ASISTENCIA**

7.1- El estudiante deberá asistir a mínimo el 80% del curso o taller de modalidad virtual. Si la inasistencia del estudiante es superior al 20% de la duración del curso o taller, perderá el curso con calificación de 0.0 sobre 5.0.

7.2- Las horas de ausencia se empezarán a contabilizar transcurridos los primeros 30 minutos de la clase (0.5 horas).

7.3- El registro de asistencia se realizará en cada día de clase y será reportado a la Coordinación Pedagógica al final del módulo.

7.4- El número de horas de ausencias podrá ser reportado en las constancias de estudios que expida la Alianza.

7.5- En ningún caso la Alianza propondrá la recuperación de las clases no vistas por los estudiantes ausentes.

#### • **CAPÍTULO 8. DESARROLLO DE LOS CURSOS**

8.1- La hora académica tiene una duración de 60 minutos.

8.2- La Alianza no impone horarios de pausas. De común acuerdo con los estudiantes, el profesor podrá proponer una pausa para los cursos. En el caso de que se efectúe una pausa, los cursos deberán iniciar y terminar en los horarios establecidos en la programación oficial. Las pausas no podrán exceder 5 minutos por hora de clase o los minutos acumulados por varias horas de clase continuas.

8.3- Los cursos comenzarán a la hora indicada, aún si sólo se encuentra presente un estudiante dentro del aula virtual de clases y deberá dictarse cumpliendo con su duración.

8.4- El (los) día(s) destinado(s) para la evaluación, el día de clase tendrá la misma duración de una sesión regular. La Alianza garantizará por intermedio del profesor el respeto de los horarios establecidos y el calendario estipulado para dicha evaluación.

8.5- Para los cursos en modalidad semi-intensiva de los días entre semana (lunes a viernes), la Alianza podrá proponer clases de reposición en días adicionales a la programación regular, con el fin de poder completar las 40 horas del módulo, esto ocurrirá en aquellas sesiones más cortas de lo normal o en las semanas que tengan un día feriado.

8.6- La Alianza ante circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones generales de uso del servicio prestado, ya sea de manera transitoria, total o parcial haciendo uso de las diferentes plataformas y herramientas digitales.

8.7- En las clases en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual, los estudiantes deberán considerar los siguientes apartados para el desarrollo del curso:

8.7.1- Tomar la clase en un espacio apropiado, restringiendo las distracciones al máximo tanto para él como para los demás participantes del curso.

8.7.2- Antes y durante la conexión a clase el estudiante deberá asegurar una apropiada conectividad a internet, además del material pedagógico necesario y los respectivos dispositivos cargados y en condiciones funcionales apropiadas para el desarrollo del curso.

8.7.3- Atender la clase siempre con la cámara encendida, utilizando auriculares y con micrófono abierto de preferencia para mejorar la comunicación en el desarrollo de la clase y sólo se debe deshabilitar el micrófono cuando el estudiante experimente ruidos o distractores para el desarrollo del curso.

8.7.4- Conectarse en los horarios programados y tomar las pausas respectivas respetando los tiempos acordados con el grupo.

8.7.5- Pedir la palabra para cualquier intervención, siguiendo con cuidado y detenimiento las reglas establecidas por el docente para el desarrollo de la clase.

8.7.6- Demostrar compromiso y responsabilidad para el desarrollo de cada sesión.

8.7.7- Manifestar las opiniones tanto orales como escritas con respeto hacia los integrantes del curso.

8.7.8- Pasados 30 minutos sin que un estudiante que aparece conectado conteste los llamados del/de la docente, se procederá a marcarle media hora de ausencia que pueden ser acumulativos hasta completar el total de horas de la clase.

## • **CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN**

9.1- La evaluación de cada módulo se realizará durante la totalidad del módulo, independientemente de su intensidad.

9.2- Esta evaluación consta de dos partes:

1. a) Objetivos comunicativos: en este aspecto se califican todos los objetivos comunicativos desarrollados durante el módulo.
2. b) Competencias orales y escritas: en este aspecto se evalúan la comprensión oral, la comprensión escrita, la producción oral, la interacción y la producción escrita.

9.3- Cuando un estudiante pierda por segunda vez consecutiva el mismo módulo, deberá presentar el test de orientación. Para continuar en la Alianza, el estudiante deberá inscribirse y adelantar el módulo que indique dicho test.

9.4- La nota final del módulo será comunicada al estudiante el último día del curso.

9.5- La nota aprobatoria del módulo deberá ser mínimo de 3.0 puntos sobre 5.0 puntos.

9.6- Para la aprobación final del curso o del taller y su certificación, el estudiante deberá haber obtenido la nota aprobatoria (desde 3,0/5,0) y haber asistido al aula virtual a por lo menos el 80% de la duración del módulo.

9.7- En caso de desacuerdo con la nota final obtenida, el estudiante podrá solicitar una cita virtual o presencial con el gestor pedagógico.

9.8- Entre cada nivel del Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas (A1, A2, B1, B2, C1, C2), el estudiante presentará una prueba diagnóstica durante la penúltima o la última clase del curso, según la intensidad. Esta nota no se tomará en consideración en la nota final del módulo.

9.9- El estudiante se compromete a respetar los plazos fijados para la entrega de los trabajos, tareas, proyectos, presentación de exposiciones. En caso de no respetar los tiempos estipulados sin justificación adecuada, el estudiante tendrá como nota 0.0 sobre 5.0.

#### • **CAPÍTULO 10. PRESUNCIÓN DE FRAUDE EN LOS EXÁMENES**

10.1- Una vez cumplido el debido proceso y que la Alianza haya constatado la existencia de un fraude o intento de fraude en cualquier tipo de prueba o evaluación, el estudiante tendrá como nota 0.0 sobre 5.0, y se decidirá disciplinariamente sobre su continuidad o no como estudiante de la Alianza.

10.2- En el caso de los estudiantes menores de edad, se comunicará por escrito a sus padres o acudientes sobre el presunto fraude para que tengan la oportunidad de hacer los respectivos descargos, en el marco del debido proceso.

10.3- Si el estudiante solicita un certificado o constancia de estudios, se podrá hacer figurar allí el hecho de que cometió fraude en una prueba, si tal es el resultado de las averiguaciones.

#### • **CAPÍTULO 11. CAMBIOS DE HORARIO O DE GRUPO**

11.1- La Alianza fija unos horarios a los cuales se inscriben los estudiantes; sin embargo, en el caso de que un estudiante manifieste su interés o necesidad de cambio de horario o de grupo una vez iniciado el curso, deberá hacer una solicitud a la Coordinación Pedagógica a través del **formulario de gestión de solicitudes**, explicando las razones y anexando los soportes respectivos, a más tardar el segundo día programado de clases, según el calendario anual de sesiones.

11.2- Para aceptar el cambio de horario o de grupo, se tendrá en cuenta, además, la disponibilidad de cupo en el nuevo horario propuesto así como si el grupo del cual el estudiante desea retirarse conserva el número mínimo de

estudiantes necesario para su continuación. Corresponde a la Coordinación Pedagógica decidir, a su entera discreción, el cambio solicitado.

11.3- Cuando todo un grupo desee cambiar de horario y/o intensidad, se requiere la solicitud escrita de cada uno de los estudiantes; en el caso de los menores de edad, la solicitud deberá ser efectuada por los padres, acudientes o cuidadores del menor. Si al menos uno (1) de los estudiantes inscritos al curso no está de acuerdo con la decisión de cambio de horario, éste no se efectuará.

11.4- La Alianza se reserva el derecho de modificar los horarios de clase de acuerdo con sus necesidades, caso en el cual informará al estudiante el cambio a través del correo electrónico que éste hubiere registrado en el momento de realizar su inscripción.

#### • **CAPÍTULO 12. MATERIAL PEDAGÓGICO**

12.1- Por disposición interna de la Alianza, y teniendo en cuenta las leyes de protección de derechos de autor, está prohibido el uso de fotocopias de libros que se utilizan para el desarrollo de las clases, así como de cualquier otro material que sea proporcionado directamente por el profesor del curso.

12.2- Está prohibida la copia total o parcial del material audiovisual utilizado para los cursos.

#### • **CAPÍTULO 13. ESTUDIANTES MENORES DE EDAD**

13.1- La Alianza no asume responsabilidad si el estudiante menor de edad no se conecta a los cursos en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual; sobre la ausencia se informará a los padres, acudientes o cuidadores.

13.2- Los padres de los alumnos menores de edad inscritos en cursos intensivos podrán recibir, previa solicitud, un reporte mensual de notas y de asistencia para la inscripción en el módulo siguiente.

#### • **CAPÍTULO 14. CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS**

14.1- El estudiante que desee solicitar una constancia o certificado de estudios indicando las horas vistas y aprobadas durante su formación en la Alianza, deberá tramitarla a través del **formulario de gestión de solicitudes**. El plazo de envío por correo electrónico de la constancia o certificado será de ocho (8) a

diez (10) días hábiles, con excepción de los casos especiales que podrán requerir más tiempo.

14.2- Si el estudiante solicita una constancia o certificado de estudios, la Alianza la expedirá incluyendo el volumen horario de cada módulo cursado así como el nivel del Marco Común correspondiente.

14.3- Para la elaboración de una constancia o certificado, la Alianza podrá solicitar información adicional a través de sus canales internos de comunicación para efectuar la verificación de la información académica, disciplinaria y cumplimiento en los pagos del estudiante.

14.4- La Alianza no otorgará constancia de nivel o de horas vistas a aquel estudiante que no haya terminado en su totalidad el curso o taller.

14.5- Una Constancia se expedirá cuando el estudiante ha visto entre 40 y 159 horas acumuladas del idioma, el Certificado se expedirá para estudiantes con 160 horas acumuladas en adelante del idioma.

14.5- La constancia o certificado se enviará por correo electrónico y sólo requerirá la firma digital de la persona responsable. No estará acompañada de sello.

#### • **CAPÍTULO 15. APLAZAMIENTO DE LOS CURSOS**

15.1- La solicitud de aplazamiento se hará a través del **formulario de gestión de solicitudes** antes del inicio de la segunda clase programada para el curso o taller según el calendario anual de sesiones. Tal solicitud debe estar acompañada de soportes válidos (motivo laboral, académico o médico expedido por una EPS o Prepagada) que justifiquen el aplazamiento. Una persona que abandona un curso en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual debe reiniciar el módulo.

15.1.1- Cuando un curso no sea abierto, por no contar con la cantidad mínima requerida, se propondrá inicialmente al estudiante previamente inscrito alternativas de horario, modalidad, intensidad de curso o el aplazamiento a la sesión siguiente. Si terminado el año calendario, la Alianza no ha abierto el curso inicialmente contratado por el estudiante se registrará en nuestro sistema un saldo a favor del estudiante que tendrá vigencia de 120 días.

15.1.2- Cualquier aplazamiento tendrá una fecha de vigencia de cuatro (4) meses o, tiempo en el cual el estudiante tendrá un saldo a favor en nuestro sistema por el valor del servicio cancelado; luego de transcurrido este período de tiempo el estudiante deberá presentar un test de orientación, pagar la membresía y el incremento de la tarifa del curso a los que haya lugar. Sólo se hará la excepción de pagar la membresía cuando se haya realizado el aplazamiento y no haya cursado ningún nivel.

15.2.- Los valores por concepto de saldos a favor que tenga cualquier estudiante en nuestro sistema, tendrán una vigencia máxima de un año calendario a partir de la última fecha de utilización de cualquier servicio de la institución para ser validados, consumidos o gestionados.

15.2.1- Ningún saldo a favor es susceptible de devoluciones, salvo aquellos casos citados en los apartados 4.5 y 16.2 del presente reglamento.

#### • **CAPÍTULO 16. REEMBOLSOS**

16.1- No se hará reembolso del valor de la membresía, excepto en el caso estipulado en el numeral 4.5 de este reglamento. En el caso en que el estudiante haya presentado un test de orientación y no se inscriba a ningún curso, se descontará el 30% del valor de la membresía cancelada.

16.2- La Alianza realizará el reembolso del valor pagado por concepto de cursos o talleres por solicitud expresa del estudiante inscrito, únicamente en el caso de no apertura de dicho curso o taller y ante la imposibilidad del estudiante de tomar el mismo curso en otro horario, intensidad o sede, caso en el cual la Alianza le propondrá el aplazamiento del módulo y el abono del valor pagado para ser usado hasta en 120 días. Cuando el estudiante haya realizado el pago por concepto de membresía anual, libros, y/o cursos, utilizando un desembolso de su Fondo de Pensiones o Cesantías, en caso de reembolso por motivo de cierre del curso, dicho reembolso se realizará directamente a la compañía de Fondo de Pensiones o Cesantías que haya realizado el desembolso a la Alianza. En ningún caso se efectuará reembolso directamente al estudiante.

16.3- La Alianza no otorgará, en ningún caso, reembolso del valor pagado por material pedagógico necesario para las clases si este material ya ha sido utilizado.

#### • **CAPÍTULO 17. DERECHOS DEL ESTUDIANTE**

Son derechos del estudiante:

17.1- Recibir un trato respetuoso por parte de los empleados y docentes de la Alianza.

17.2- Asistir a todas las actividades académicas que comprendan el curso escogido.

17.3- Utilizar los recursos virtuales (y, en caso de que le sea posible desplazarse, los recursos físicos) de la Alianza para su educación, dentro de las reglas establecidas.

17.4- Conocer oportunamente el resultado de las evaluaciones o pruebas que presente.

17.5- Ser atendido y obtener respuesta a las solicitudes respetuosas que le dirija a la Alianza.

17.6- Expresar sus ideas de modo respetuoso.

17.7- Ser respetado en sus creencias y opiniones.

17.8- Conocer el presente reglamento como estudiante de la Alianza.

• **CAPÍTULO 18. DEBERES Y PROHIBICIONES**

18.1- Cumplir el presente reglamento y demás normas de la Alianza.

18.2- En el momento de la inscripción el estudiante o su representante (acudiente, cuidador o padre de familia) deberá validar con el personal de servicio al cliente que el usuario final del curso cumple con el perfil de ingreso definido por la institución para tomar el módulo seleccionado.

18.3- Abstenerse de utilizar teléfonos celulares salvo si es para la clase, de reproducir la clase en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual en tiempo real o en asincronía o utilizar cualquier sistema de comunicación durante las clases y evaluaciones o tomar capturas de pantalla de los rostros de uno o varios estudiantes de la clase. Durante las clases, los dispositivos electrónicos utilizados o cerca al estudiante como computadores,

tabletas, reproductores de música, etc., deberán permanecer en modo “silencio” y guardados, excepto si el docente los ha autorizado.

18.4- Respetar las opiniones y puntos de vista de los demás miembros de la clase y de la Institución.

18.5- Asistir puntualmente a las clases y a las demás actividades académicas y cumplir con las evaluaciones establecidas por sus profesores.

18.6- Tener una conducta con su entorno virtual regida por la cordialidad, el buen trato y los buenos modales.

18.7- No exhibir en su pantalla, ni en la imagen proyectada, ninguna publicidad alusiva a licores, cigarrillos, narcóticos o sustancias estimulantes ni tampoco a partidos políticos, equipos de fútbol o productos comerciales.

18.8- El estudiante no podrá presentarse a clase en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual bajo el efecto de bebidas alcohólicas o sustancias estimulantes. El estudiante que incumpla esta condición será retirado de la clase y su acceso le será bloqueado hasta que se tome la medida disciplinaria o coercitiva correspondiente.

18.9- El estudiante no se presentará a clase proyectando una imagen que pueda causar incomodidad a los demás estudiantes y/o al profesor.

18.10- No fumar ni consumir alimentos en cámara durante la clase, salvo que se trate de actividades especiales debidamente autorizadas.

18.11- Asistir puntualmente a todas las sesiones de clase y presentar las pruebas y evaluaciones establecidas por sus profesores.

18.12- Pagar oportunamente las obligaciones económicas derivadas de su condición de estudiante.

18.13- Registrar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono válidos, a los cuales la Alianza podrá efectuar cualquier tipo de notificación en relación con el desarrollo del curso y de las actividades de la Alianza.

18.14- Es obligatorio identificarse adecuadamente en la pantalla para ser autorizado a ingresar y a permanecer en la clase en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual.

18.15- El estudiante deberá asistir solo a la clase en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual.

#### • **CAPÍTULO 19. NÚMERO DE ESTUDIANTES POR CLASE**

19.1- El número mínimo requerido de estudiantes inscritos y registrados para iniciar o mantener un curso o taller en modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual será de 9 personas y máximo de 19 (para curso de sensibilización al francés para niños y de adolescentes, el máximo será de 16 estudiantes). La Alianza se reservará el derecho de cancelar un curso que no cumpla con los requerimientos mínimos en número de estudiantes, inclusive después de iniciado el curso.

19.2- En caso del cierre del curso, la Alianza propondrá, en su orden:

- Inscripción en otro horario o intensidad.
- Aplazamiento a la sesión de cursos siguiente.
- Devolución del valor pagado por concepto de cursos.

#### • **CAPÍTULO 20. AMBIENTES DE APRENDIZAJE**

20.1- Los cursos y/o talleres se realizarán siempre mediados por una plataforma útil para la modalidad de metodología a distancia con estrategia de educación virtual. En caso de dificultad de conexión, se les podrá proponer a los estudiantes una plataforma distinta, previa información en ese sentido. En este caso, la Alianza garantizará la pertinencia del nuevo ambiente de aprendizaje para el buen desarrollo de las clases.

#### • **CAPÍTULO 21. BECAS DE RENDIMIENTO ACADÉMICO**

21.1- La Alianza podrá discrecionalmente disponer de Becas de Rendimiento Académico para los estudiantes que obtengan una nota a partir de 4.5 en adelante en su módulo. La beca será entregada al mejor estudiante del último nivel de los módulos A1, A2, B1, B2 y C1 (la selección se hará entre los cursos A1.2, A1.2-2, A2.3, A2.3-2, B1.5, B1.5-2, B2.6, B2.6-2, C1.A, C1.B, C1.C, C1.D y

C1.E. ) entre las sedes de la Alianza Francesa de Bogotá. En caso de tener dos estudiantes con la misma nota, se realizará un sorteo.

21.2- Dicha beca de rendimiento corresponde, en caso de que se decida otorgar, al 50% del valor del módulo en curso y se anunciará por correo electrónico.

21.3- La información relativa a la beca tal como duración, inicio, monto, entre otras, será explicada en dicho correo.

21.4- El valor equivalente a la beca no es transferible ni reembolsable en caso de no continuar con el curso.

21.5- Para poder aspirar a esta beca, el estudiante no podrá haber registrado ninguna ausencia durante el módulo cursado, independientemente de la intensidad escogida.

#### • **CAPÍTULO 22. QUEJAS Y RECLAMOS**

22.1- Los estudiantes podrán presentar quejas, reclamos o solicitudes por escrito por medio del [Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS](#), la cual se responderá por escrito entre los ocho (8) y diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud.

En caso de no tener respuesta en el tiempo mencionado, el estudiante podrá contactar al departamento de Servicio al Cliente al siguiente correo electrónico: [info@alianzafrancesa.edu.co](mailto:info@alianzafrancesa.edu.co) el cual se encargará de dar seguimiento al caso y responder a la brevedad posible

*Elaborado en Bogotá, 31 de octubre de 2022.*

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**