

CAPÍTULO I · DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Manual: El presente Manual del Estudiante tiene por objeto establecer las normas académicas, operativas y de convivencia aplicables a los estudiantes matriculados en el Centro de Formacion y Capacitacion CFC SAS, en su calidad de Centro de Enseñanza Automovilística (CEA), con el fin de:

- Regular el desarrollo del proceso de formación teórica y práctica en conducción, de conformidad con la normatividad vigente del Ministerio de Transporte.
- Definir derechos, deberes y reglas de comportamiento del estudiante durante su permanencia en la institución y durante las actividades de formación.
- Establecer lineamientos para la programación, asistencia, cancelación y reprogramación de clases, así como las consecuencias derivadas del incumplimiento de tales disposiciones.
- Determinar los criterios generales para evaluaciones, certificación y demás requisitos asociados al proceso formativo, incluyendo la interacción con sistemas y entidades externas cuando aplique.
- Fijar el procedimiento interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos y el régimen disciplinario, garantizando el debido proceso.

El presente Manual hace parte integral del Contrato de Aprendizaje suscrito por el estudiante, por lo que su cumplimiento es obligatorio durante todo el proceso de formación.

Artículo 2. Ámbito de aplicación: El presente Manual del Estudiante será de obligatorio cumplimiento para:

- Todos los estudiantes que se matriculen y suscriban el Contrato de Aprendizaje con el Centro de Formacion y Capacitacion CFC SAS, desde la firma del contrato o aceptación expresa de las condiciones del servicio y durante todo el tiempo en que se encuentre vigente su proceso formativo, incluidas las reprogramaciones, refuerzos o repeticiones de clases que procedan dentro del plazo contractual.
- Los acudientes o responsables que intervengan en calidad de autorizantes en el caso de estudiantes menores de edad, en lo que resulte aplicable a su participación y obligaciones asociadas al proceso.
- Los instructores, personal administrativo y demás colaboradores del Centro de Enseñanza Automovilística, en lo pertinente a las reglas de interacción, convivencia, procedimientos internos y prestación del servicio.

Las disposiciones del presente Manual se aplicarán:

- Dentro de las instalaciones del Centro de Enseñanza Automovilística y en sus sedes autorizadas.
- Durante el desarrollo de clases teóricas, prácticas, evaluaciones, inducciones y cualquier actividad relacionada con el proceso formativo, incluso cuando se realice en vías públicas, áreas de práctica autorizadas o mediante sistemas tecnológicos de control y vigilancia.
- En las comunicaciones y actuaciones del estudiante relacionadas con la programación de clases, solicitudes, peticiones, quejas o reclamaciones.

El desconocimiento de lo previsto en este Manual no exime de su cumplimiento.

Artículo 3. Definiciones: Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

Estudiante / Alumno: Persona que se matricula y suscribe el contrato para recibir formación en conducción en el CEA.

- CEA: Centro de Enseñanza Automovilística, esto es, Centro de Formacion y Capacitacion CFC SAS.
- Instructor: Persona acreditada por el CEA para impartir formación teórica y/o práctica y orientar evaluaciones.
- Clase teórica: Sesión de formación conceptual/normativa conforme al plan del CEA; su horario lo fija el CEA.
- Clase práctica: Sesión de conducción en vehículo bajo supervisión; se agenda según disponibilidad del estudiante y capacidad operativa del CEA.
- Programación: Asignación de fecha/hora y demás condiciones para la realización de clases o actividades formativas.
- Cancelación: Aviso previo del estudiante para no asistir a una clase práctica programada, dentro del término y canales definidos.
- Reprogramación: Asignación de nueva fecha/hora para una clase práctica no realizada; puede generar tarifa si aplica por contrato o manual.
- Inasistencia: No asistencia o llegada tardía que impida el desarrollo normal de la clase programada.
- Inasistencia injustificada: Inasistencia sin cancelación oportuna o fuera del término establecido, o llegada tardía no permitida, con las consecuencias previstas.

- Evaluación: Actividad teórica y/o práctica para verificar aprendizajes, conforme al plan y normativa aplicable.
- Certificación / Certificado de Aptitud en Conducción: Reconocimiento del CEA del cumplimiento de horas y aprobación de evaluaciones, sujeto a requisitos académicos y legales.
- Plazo máximo del proceso formativo: Término contractual para completar clases y evaluaciones; vencido el plazo, aplican las consecuencias previstas.
- SICOV / SISEC: Sistemas de control y vigilancia que registran y validan el proceso formativo (incluida biometría), administrados por terceros o por autoridad competente.
- RUNT: Registro Único Nacional de Tránsito, sistema oficial donde se reporta la información del proceso formativo.
- CRC: Centro de Reconocimiento de Conductores, entidad externa que practica el examen médico de aptitud.
- CALE: Centro de Apoyo Logístico y de Evaluación, entidad externa e independiente del CEA para evaluaciones teóricas y prácticas, cuando aplique según normativa.
- Canales oficiales: Medios definidos por el CEA para comunicaciones formales del estudiante (programación, cancelación, solicitudes, quejas, etc.).

Definiciones adicionales:

- Abandono del curso: Inactividad del estudiante o falta de asistencia/programación de clases por un periodo que evidencie desinterés en continuar el proceso, conforme a los criterios que establezca el contrato y/o este Manual.
- Mora: Incumplimiento en el pago de valores a cargo del estudiante (incluidas tarifas de reprogramación u otros cobros contractuales) dentro de los plazos establecidos.
- Suspensión del proceso: Medida temporal mediante la cual se detiene la programación o continuidad de clases por causas atribuibles al estudiante (p. ej., mora, inasistencias, incumplimientos) o por causas operativas justificadas.
- Fuerza mayor o caso fortuito: Hechos imprevisibles e irresistibles ajenos al control del CEA o del estudiante (p. ej., fallos generalizados de sistemas, cierres viales, eventos climáticos graves, decisiones de autoridad) que impidan temporalmente la prestación del servicio o la asistencia.

Artículo 4. Relación con el contrato: El presente Manual del Estudiante regula aspectos académicos, operativos, de convivencia y de disciplina aplicables al proceso de formación impartido por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA). En consecuencia:

1. Integración documental: El Manual hace parte integral del Contrato de Aprendizaje en virtud de la cláusula contractual de incorporación, y sus disposiciones son obligatorias para el estudiante durante todo el proceso formativo.

2. Prevalencia normativa y contractual: En caso de discrepancia:

- a) prevalecerá la normatividad vigente expedida por las autoridades competentes;
- b) en lo contractual, prevalecerá el Contrato de Aprendizaje respecto de condiciones esenciales del servicio (objeto, duración, valores y demás estipulaciones principales); y
- c) el Manual aplicará de manera preferente en lo operativo y disciplinario (programación, asistencia, convivencia, seguridad, procedimientos internos), siempre que no contradiga la ley ni el contrato.

3. Interpretación armónica. El contrato y el Manual deberán interpretarse de forma conjunta y coherente, atendiendo a la finalidad de garantizar una formación segura, transparente y conforme a las exigencias normativas.

Parágrafo. Las actualizaciones del Manual se informarán por canales oficiales y serán aplicables conforme a lo previsto en las disposiciones de vigencia y actualizaciones, sin contravenir lo pactado en el Contrato de Aprendizaje ni la normatividad aplicable.

Artículo 5. Canales oficiales de comunicación: Para efectos de programación, cancelación y reprogramación de clases, así como para la radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el estudiante deberá utilizar exclusivamente los canales oficiales habilitados por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS, a saber:

- a) Atención presencial en la sede del CEA, dentro del horario de atención establecido.
- b) Línea telefónica oficial del CEA: (+57) 312 8953299 (Extensible línea de WhatsApp).
- c) Correo electrónico institucional: practicardeleje@gmail.com

Cualquier comunicación realizada a través de medios distintos (p. ej., números personales de instructores o colaboradores, redes sociales no oficiales, mensajes a terceros o comunicaciones informales) no se considerará válida, no generará obligación de respuesta ni producirá efectos para el CEA.

Parágrafo 1. Soporte y trazabilidad. El estudiante deberá conservar los soportes de sus solicitudes o comunicaciones (mensajes, correos, comprobantes) cuando corresponda. El CEA podrá exigirlos para verificar la oportunidad y autenticidad de la petición.

Parágrafo 2. Confirmación. La cancelación o reprogramación de clases prácticas solo se entenderá efectivamente realizada cuando exista constancia por un canal oficial y, cuando aplique, confirmación por parte del CEA.

CAPÍTULO II · MATRÍCULA E INICIO DEL PROCESO FORMATIVO

Artículo 6. Requisitos de matrícula: Para formalizar la matrícula e iniciar el proceso de formación, el estudiante deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos y aportar la documentación exigida por la normatividad vigente y por el Centro de Enseñanza Automovilística:

- 1. Documento de identificación.** Presentar documento de identidad original, vigente y en buen estado, y suministrar la información requerida para el registro en los sistemas correspondientes.
- 2. Edad mínima.** Acreditar la edad mínima exigida por la normativa aplicable: dieciséis (16) años para licencias distintas al servicio público y dieciocho (18) años para licencias de servicio público, según corresponda.
- 3. Condiciones mínimas.** Declarar y cumplir las condiciones mínimas requeridas para el proceso de formación, en especial saber leer y escribir y contar con la disposición para realizar las validaciones y controles que exijan las autoridades competentes.
- 4. Registro en sistemas y validaciones.** Realizar el enrolamiento y validaciones que correspondan en los sistemas de control y vigilancia y demás plataformas requeridas (incluida la validación biométrica cuando aplique).
- 5. Soportes y formularios.** Diligenciar los formatos institucionales requeridos (datos personales, autorizaciones y demás) y firmar el Contrato de Aprendizaje, junto con las declaraciones y autorizaciones correspondientes.
- 6. Pago.** Efectuar el pago del valor de matrícula y demás conceptos aplicables, de conformidad con la oferta y condiciones vigentes del CEA.

Parágrafo 1. Menores de edad. Cuando el estudiante sea menor de edad, la matrícula solo podrá realizarse con la firma y autorización del acudiente o responsable, quien asumirá las obligaciones que le resulten aplicables.

Parágrafo 2. Incompletitud de requisitos. Si el estudiante no aporta la documentación o no cumple los requisitos exigidos, el CEA podrá abstenerse de iniciar o continuar el proceso formativo hasta tanto se complete lo requerido, sin que ello implique responsabilidad para el CEA.

Parágrafo 3. Verificación. El CEA podrá verificar la información y documentos aportados y, en caso de inconsistencias o falsedad, aplicar las medidas previstas en el contrato y en el presente Manual.

Artículo 7. Registro en sistemas, validaciones y control biométrico (SICOV/biometría): El estudiante declara conocer y acepta que, para el inicio, desarrollo y cierre del proceso de formación, el Centro de Enseñanza Automovilística deberá realizar el registro y validación de su identidad en los sistemas y plataformas exigidos por las autoridades competentes y por la normatividad vigente, incluyendo, cuando aplique, el Sistema de Control y Vigilancia (SICOV/SISEC) y demás mecanismos tecnológicos asociados.

En consecuencia, el estudiante se obliga a:

1. Realizar el enrolamiento y las validaciones requeridas (huella dactilar, reconocimiento facial, escaneo del documento de identidad u otros mecanismos), en los tiempos y condiciones indicados por el CEA y/o por el sistema correspondiente.
 2. Presentar su documento de identidad original, vigente y en buen estado para las validaciones que lo requieran.
 3. Mantener condiciones adecuadas para la validación biométrica, acatando las instrucciones operativas que se impartan para permitir el registro correcto (p. ej., posición frente a cámara, iluminación, retiro de elementos que impidan reconocimiento, entre otros).
 4. Abstenerse de suplantar, manipular o intentar eludir los sistemas de control, así como de permitir el uso de su identidad por terceros.
- El estudiante reconoce que los sistemas de control y vigilancia son herramientas tecnológicas administradas por terceros o por autoridades competentes, por lo cual pueden presentarse fallos, interrupciones, dificultades de lectura biométrica o retrasos en el registro de información. En tales eventos, el estudiante deberá seguir los procedimientos de solución establecidos por el CEA y/o por el sistema respectivo, sin que ello constituya incumplimiento atribuible al CEA.

Parágrafo 1. Imposibilidad de validación. Cuando por causas atribuibles al estudiante (p. ej., no presentación del documento original, negativa a validar, omisiones, condiciones inadecuadas o incumplimiento de instrucciones) no sea posible realizar el registro o la validación, el CEA podrá suspender la programación o ejecución de clases hasta tanto se cumpla lo requerido.

Parágrafo 2. Conductas fraudulentas. La suplantación, el fraude o el intento de manipulación de estos sistemas se considerarán falta grave y podrá dar lugar a las consecuencias contractuales y disciplinarias previstas, incluida la terminación del proceso formativo sin derecho a devolución de lo pagado con anterioridad.

Artículo 8. Inducción y entrega de información al estudiante: Una vez formalizada la matrícula, el Centro de Enseñanza Automovilística realizará al estudiante una inducción inicial, en la cual se le suministrará la información necesaria para el adecuado desarrollo del proceso formativo, incluyendo, como mínimo:

- a) La programación de clases teóricas o los lineamientos para su acceso, conforme a la agenda académica del CEA.
- b) Las instrucciones generales sobre programación de clases prácticas, cancelación, reprogramación, puntualidad e inasistencias.
- c) Los lineamientos operativos sobre registro en sistemas, validaciones biométricas y demás procedimientos exigidos por autoridades competentes.
- d) Las reglas básicas de convivencia, comportamiento y seguridad aplicables dentro de la institución y durante las prácticas.

El estudiante declara que, con ocasión de la inducción, recibe dicha información, se obliga a leerla, comprenderla y acatarla, y se compromete a cumplir las disposiciones del Contrato de Aprendizaje y del presente Manual durante todo el proceso formativo.

Parágrafo. La entrega de información podrá realizarse por medios físicos o digitales a través de los canales oficiales del CEA. El estudiante se obliga a mantener actualizados sus datos de contacto y a consultar oportunamente las comunicaciones remitidas por el CEA.

CAPÍTULO III · PROGRAMA DE FORMACIÓN

Artículo 9. Estructura modular del proceso formativo: El proceso de formación en conducción impartido por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) se desarrolla de manera modular, secuencial y progresiva, conforme a la estructura curricular definida por la normatividad vigente y a los lineamientos del Ministerio de Transporte. En consecuencia, el estudiante deberá cursar y cumplir los siguientes módulos:

1. Módulo de formación teórica: Tiene por finalidad proporcionar al estudiante los conocimientos conceptuales y normativos necesarios para la conducción responsable y segura. Comprende, entre otros, contenidos relacionados con normas de tránsito, señalización, comportamientos seguros, factores de riesgo, conducción preventiva, responsabilidad del conductor y demás componentes exigidos por la normativa aplicable.

Este módulo se desarrolla en los horarios fijados por el CEA y su cumplimiento es requisito para avanzar en el proceso formativo.

2. Módulo de formación básica aplicada: Tiene por finalidad desarrollar en el estudiante las competencias iniciales y fundamentales para el manejo del vehículo, orientadas al dominio básico de operación y control. Incluye, entre otros, ejercicios de familiarización con mandos, arranque, detención, cambios, maniobras básicas, coordinación motriz y procedimientos de seguridad operacional, de acuerdo con la categoría seleccionada.

Este módulo se desarrollará mediante prácticas supervisadas y su avance dependerá del desempeño del estudiante y de las evaluaciones o verificaciones que determine el CEA.

3. Módulo de formación específica: Tiene por finalidad consolidar y perfeccionar las habilidades de conducción en condiciones reales y conforme a la categoría a la que aspira el estudiante. Comprende prácticas orientadas a la aplicación de técnicas de conducción, circulación en vía pública, interacción con el entorno vial, maniobras específicas, conducción defensiva y criterios de desempeño exigibles para la aptitud en conducción.

Este módulo se desarrollará mediante clases prácticas supervisadas y podrá incluir verificaciones de desempeño, conforme a la normatividad y a los criterios académicos del CEA.

Parágrafo 1. Secuencia y progresión: Los módulos se cursarán conforme a la planeación académica y al criterio técnico del CEA. El estudiante reconoce que el avance entre módulos está condicionado al cumplimiento de la intensidad horaria, la asistencia, la realización de validaciones en sistemas de control y, cuando aplique, a la aprobación de evaluaciones o verificaciones de aprendizaje.

Parágrafo 2. Refuerzo y repetición: Cuando el CEA determine que el estudiante requiere refuerzo en un tema, habilidad o competencia, podrá programar actividades adicionales o recomendar la repetición de clases dentro del módulo correspondiente, de acuerdo con los criterios académicos y la normativa aplicable.

Artículo 10. Intensidad horaria: La intensidad horaria del proceso de formación teórica y práctica será la establecida para la categoría correspondiente en la Resolución Única Compilatoria en materia de Tránsito 20223040045295 de 2022 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

En consecuencia:

1. El estudiante deberá cursar y completar la totalidad de horas teóricas y prácticas exigidas para la categoría en la que se encuentre matriculado, sin que sea posible sustituir, compensar o convalidar horas teóricas por horas prácticas, ni viceversa, salvo disposición legal expresa.
2. Las horas de formación se contabilizarán y registrarán conforme a los mecanismos de control y vigilancia dispuestos por las autoridades competentes y por los sistemas tecnológicos aplicables. En ausencia de registro válido en dichos sistemas, la sesión no podrá certificarse como hora efectivamente cursada.
3. La distribución y ejecución de las horas se realizará conforme a la planeación académica del CEA y a las condiciones operativas del servicio, garantizando el cumplimiento del programa de formación.

Parágrafo. El cumplimiento de la intensidad horaria constituye requisito esencial para la certificación del proceso formativo, sin perjuicio de la aprobación de las evaluaciones y demás exigencias académicas y legales aplicables.

Artículo 11. Metodología El proceso formativo se desarrollará mediante una metodología teórico-práctica, progresiva y por competencias, orientada a que el estudiante adquiera conocimientos, habilidades y destrezas conforme al plan de formación del CEA y a la normativa vigente. Para tal efecto, se aplicarán las siguientes estrategias:

1. Clases teóricas: sesiones dirigidas por instructores o facilitadores, destinadas al estudio de normas de tránsito, señalización, seguridad vial, conducción preventiva, factores de riesgo y demás contenidos exigidos para la categoría correspondiente.

2. Talleres y ejercicios aplicados: actividades orientadas a reforzar los contenidos teóricos mediante análisis de casos, resolución de

ejercicios, verificación de comprensión, simulaciones y demás dinámicas académicas que determine el CEA.

3. Prácticas de conducción: sesiones en vehículo bajo supervisión de instructor, destinadas al desarrollo de competencias de manejo, control del vehículo, maniobras, circulación y comportamiento vial, conforme a la categoría y al avance del estudiante. Las prácticas se realizarán en áreas autorizadas y/o en vías de uso público, de acuerdo con la normatividad aplicable.

4. Evaluaciones y verificaciones: el CEA podrá realizar evaluaciones teóricas y/o prácticas al finalizar módulos, bloques o en momentos definidos dentro del proceso formativo, con el fin de medir el aprendizaje y determinar la necesidad de refuerzos, repetición de actividades o continuidad del estudiante en el módulo correspondiente.

Parágrafo 1. Criterio técnico del CEA. El estudiante reconoce que la secuencia, duración, contenido específico y exigencias de cada actividad serán determinadas por el CEA conforme a su planeación académica y al criterio técnico de los instructores, sin perjuicio del cumplimiento de la intensidad horaria reglamentaria.

Parágrafo 2. Seguridad. Durante las prácticas, el estudiante deberá acatar en todo momento las instrucciones del instructor y las normas de seguridad; el incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión de la sesión o a medidas disciplinarias conforme al presente Manual.

Parágrafo 3. Refuerzo. Cuando las evaluaciones o el desempeño del estudiante evidencien falencias, el CEA podrá programar actividades de refuerzo o recomendar la repetición de clases dentro del módulo correspondiente, conforme a lo previsto en el contrato y este Manual.

CAPÍTULO IV · PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

Artículo 12. Programación de clases teóricas: Las clases teóricas serán programadas y fijadas directamente por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA), conforme a su programación académica, disponibilidad de instructores, capacidad de aulas y demás condiciones operativas.

En consecuencia:

1. El estudiante deberá ajustarse a los horarios definidos por el CEA para la asistencia y desarrollo de las clases teóricas, los cuales serán informados a través de los canales oficiales.
2. La programación teórica podrá organizarse por grupos, jornadas, módulos o cronogramas, de acuerdo con el plan formativo del CEA y la categoría del estudiante.
3. El CEA podrá modificar, reprogramar o ajustar horarios, jornadas o grupos por razones académicas, operativas, de fuerza mayor o por disposiciones de autoridad, informándolo oportunamente por los canales oficiales.
4. La asistencia a las clases teóricas y el cumplimiento de la intensidad horaria correspondiente será requisito para la continuidad del proceso formativo y para la certificación.

Parágrafo. El estudiante se obliga a consultar periódicamente los canales oficiales para conocer actualizaciones del cronograma teórico y a presentarse puntualmente en el lugar, fecha y hora establecidos.

Artículo 13. Programación de clases prácticas: Las clases prácticas serán programadas por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) mediante agenda, teniendo en cuenta (i) la disponibilidad de tiempo del estudiante y (ii) la capacidad operativa del CEA, en especial la disponibilidad de instructores, vehículos, cupos y rutas autorizadas.

En consecuencia:

1. El estudiante deberá solicitar y acordar la programación de sus clases prácticas por los canales oficiales, dentro de los horarios de atención y conforme a los cupos disponibles.
2. La asignación de fecha y hora de las clases prácticas estará sujeta a la agenda y disponibilidad operativa del CEA; por tanto, el estudiante reconoce que la institución no está obligada a ofrecer cupos inmediatos ni a ajustarse exclusivamente a la disponibilidad del estudiante.
3. El CEA determinará para cada sesión práctica el instructor y el vehículo asignado, así como el lugar de inicio, duración y demás condiciones operativas, de acuerdo con la categoría del estudiante y la planeación del servicio.
4. El estudiante deberá presentarse puntualmente en el lugar y hora asignados, con los documentos o requisitos que se indiquen para la sesión, y cumplir las instrucciones del instructor para la adecuada ejecución de la práctica.
5. Las clases prácticas se desarrollarán conforme a la normatividad aplicable y a las condiciones de seguridad, movilidad y control dispuestas por las autoridades competentes; en caso de cierres viales, restricciones, fallas de sistemas u otras circunstancias operativas, el CEA podrá reprogramar la sesión.

Parágrafo. La programación de clases prácticas deberá gestionarse oportunamente por el estudiante, de manera que pueda completar su proceso dentro del plazo máximo contractual. La falta de disponibilidad del estudiante, su inactividad en la agenda, las cancelaciones o reprogramaciones no suspenden ni amplían dicho plazo.

Artículo 14. Puntualidad, asistencia y registro: La puntualidad y la asistencia constituyen deberes esenciales del estudiante dentro del proceso formativo. En consecuencia, el estudiante deberá presentarse en el lugar, fecha y hora fijados para cada actividad académica, sea teórica o práctica, y cumplir las instrucciones operativas impartidas por el CEA y por los instructores.

1. Tolerancia. El CEA podrá establecer un tiempo de tolerancia para el inicio de las sesiones. Vencido dicho tiempo, la llegada del

estudiante se considerará tardía y podrá dar lugar a la imposibilidad de desarrollar la clase o a su registro como inasistencia, según el caso y la naturaleza de la actividad.

2. Registro de asistencia. La asistencia a clases se acreditará mediante los mecanismos definidos por el CEA y/o por los sistemas de control y vigilancia exigidos por la autoridad competente (incluida, cuando aplique, la validación biométrica). Sin registro válido, la sesión no podrá contabilizarse como efectivamente cursada.

3. Consecuencias de la inasistencia o tardanza. La no asistencia o la tardanza que impida el desarrollo normal de la sesión podrá generar, según corresponda:

- a) registro de inasistencia injustificada;
- b) cobro de tarifa de reprogramación o costos asociados, cuando aplique;
- c) suspensión temporal de programación por incumplimientos reiterados o por mora de valores pendientes; y/o
- d) afectación del cumplimiento del plazo máximo del proceso formativo, conforme al contrato y este Manual.

4. Deber de avisar. Cuando el estudiante prevea que no podrá asistir a una clase práctica programada, deberá realizar la cancelación dentro del término y por los canales oficiales, conforme a las reglas de reprogramación.

Parágrafo. El estudiante reconoce que la inasistencia reiterada o el incumplimiento de las reglas de puntualidad y registro pueden afectar la continuidad del proceso formativo y la posibilidad de culminarlo dentro del plazo máximo establecido en el contrato.

CAPÍTULO V · CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES E INASISTENCIAS

Artículo 15. Inasistencia y reprogramación de clases teóricas: Las clases teóricas se desarrollan conforme a la programación académica fijada por el CEA, por lo que el estudiante es responsable de asistir en las fechas y horarios informados por los canales oficiales.

1. Aviso de inasistencia. Si el estudiante prevé que no podrá asistir a una clase teórica programada, deberá informarlo por los canales oficiales tan pronto como le sea posible. Este aviso tiene fines informativos y de control académico.

2. Efectos de la inasistencia. La inasistencia a clases teóricas no genera reprogramación individual automática ni obliga al CEA a impartir sesiones personalizadas. El estudiante deberá integrarse a la siguiente jornada o grupo disponible, conforme a la programación académica del CEA y a la disponibilidad de cupos.

3. Registro y contabilización. La clase teórica solo se entenderá cursada cuando exista registro válido de asistencia en los mecanismos definidos por el CEA y/o por los sistemas de control aplicables.

4. Inasistencia reiterada y consecuencias. Se entenderá como inasistencia reiterada cuando el estudiante:

- a) acumule tres (3) inasistencias a clases teóricas dentro de un mismo módulo, o
- b) deje de asistir al veinte por ciento (20%) o más de las sesiones teóricas programadas del módulo correspondiente.

En tales casos, el CEA podrá exigir la incorporación del estudiante a una nueva programación teórica, la realización de actividades de refuerzo o la repetición del componente teórico correspondiente, a fin de asegurar el cumplimiento de la intensidad horaria y de los requisitos académicos.

La inasistencia a clases teóricas no suspende ni amplía el plazo máximo del proceso formativo previsto en el Contrato de Aprendizaje.

Parágrafo. El CEA podrá modificar o reprogramar jornadas teóricas por razones académicas, operativas, fuerza mayor o disposición de autoridad, informándolo oportunamente por los canales oficiales.

Artículo 16. Cancelación y reprogramación de clases prácticas: La cancelación y reprogramación de clases prácticas deberá realizarse exclusivamente por los canales oficiales del CEA, con el fin de garantizar la adecuada administración de la agenda, instructores y vehículos.

1. Plazo mínimo de cancelación. El estudiante deberá informar la cancelación con una antelación mínima de tres (3) horas hábiles respecto de la hora programada para la clase, contadas únicamente dentro del horario de atención al público del CEA, sin incluir domingos ni festivos.

2. Canales válidos. La cancelación o solicitud de reprogramación solo será válida cuando se realice por los canales oficiales definidos en este Manual.

3. Condiciones de reprogramación. La asignación de una nueva fecha estará sujeta a la disponibilidad operativa del CEA, al cumplimiento de los requisitos de registro y validación y al plazo máximo del proceso formativo.

4. Cancelación extemporánea e inasistencia. La cancelación realizada por fuera del término establecido o la no comparecencia del estudiante dará lugar a las consecuencias previstas en el contrato y en este Manual, salvo justa causa debidamente acreditada.

Parágrafo. La cancelación o reprogramación solo se entenderá efectivamente realizada cuando exista constancia por un canal oficial del CEA.

Artículo 16bis. Justa causa y soportes (cancelación, no confirmación o inasistencia): Para efectos de la cancelación o inasistencia a clases prácticas, se considerará justa causa únicamente aquella circunstancia grave, real y verificable que impida razonablemente la asistencia

del estudiante, debidamente acreditada por canal oficial dentro de los términos establecidos o tan pronto como sea posible.

Constituyen justa causa, en especial:

1. Incapacidad médica expedida por EPS, que cubra la fecha y franja de la clase o impida razonablemente la asistencia.

Soporte: incapacidad emitida por la EPS (o entidad administradora del plan de beneficios), legible y completa, con identificación del afiliado y fechas.

2. Fuerza mayor o caso fortuito demostrable (hecho imprevisible e irresistible ajeno al control del estudiante) que impida asistir.

Soporte: documento idóneo según el caso (p. ej., constancia de autoridad, reporte de accidente, certificación de cierre/vía, prueba objetiva del evento), o evidencia verificable.

3. Fallecimiento de familiar dentro del primer, segundo o tercer grado de consanguinidad, primer grado de afinidad o primer grado civil.

Soporte: registro civil de defunción o certificado equivalente, y documento que acredite el parentesco cuando sea necesario.

4. Citación o requerimiento obligatorio de autoridad competente que coincida con la franja de la clase.

Soporte: citación oficial o documento equivalente con fecha y hora.

Parágrafo. Regla de acreditación. El soporte deberá remitirse por canal oficial a más tardar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al evento o a la fecha de la clase, salvo imposibilidad acreditada. El CEA podrá verificar la autenticidad del soporte.

No constituyen justa causa motivos de conveniencia personal, falta de tiempo, compromisos laborales ordinarios, viajes programados o excusas sin soporte idóneo.

Artículo 17. Inasistencia injustificada (definición y supuestos): Se entenderá por inasistencia injustificada toda ausencia o incumplimiento del estudiante que impida el desarrollo normal de una clase práctica previamente programada, sin que medie justa causa debidamente acreditada conforme al artículo 16 bis y sin observancia de las reglas del presente Manual y del contrato.

Constituyen, en especial, supuestos de inasistencia injustificada:

1. No presentarse a la clase práctica en la fecha, hora y lugar programados.

2. Cancelar extemporáneamente, salvo justa causa debidamente acreditada.

3. Llegar tarde cuando la tardanza supere el tiempo de tolerancia fijado por el CEA o imposibilite el desarrollo de la sesión.

4. Presentarse sin documento de identidad original o sin los requisitos exigidos para la validación en sistemas de control, cuando ello impida iniciar o registrar la clase.

5. Negarse a realizar las validaciones requeridas o incumplir instrucciones operativas indispensables para el registro.

6. Presentarse en condiciones no aptas para la realización de la práctica, incluyendo estado de embriaguez, consumo de sustancias prohibidas o cualquier condición que comprometa la seguridad.

7. Causar la suspensión de la sesión por conducta del estudiante cuando no existan condiciones mínimas de seguridad o respeto para desarrollarla.

Parágrafo 1. Consecuencias. La inasistencia injustificada dará lugar a las consecuencias previstas en este Manual y en el contrato, incluyendo reprogramación con baja prioridad, lista de espera y, cuando proceda, suspensión temporal de programación.

Parágrafo 2. Justificación. La fuerza mayor, el caso fortuito o la justa causa deberán acreditarse mediante soporte idóneo y por los canales oficiales del CEA. Cuando sean debidamente demostrados, no habrá lugar a las consecuencias económicas derivadas de la inasistencia injustificada, sin que su reconocimiento suspenda ni amplíe el plazo máximo del proceso formativo.

Artículo 18. Prioridad de reprogramación y efectos por cancelación o inasistencia: La reprogramación de clases prácticas se realizará conforme a disponibilidad de agenda y con base en prioridades operativas, así:

1. Prioridad ordinaria. Cuando el estudiante cancele dentro del término establecido en el artículo 16 o acredite justa causa conforme al artículo 16 bis, la reprogramación se realizará con prioridad ordinaria, según disponibilidad.

2. Baja prioridad. Cuando exista inasistencia injustificada o cancelación extemporánea sin justa causa acreditada, la reprogramación se realizará con baja prioridad, mediante lista de espera y según cupos disponibles, sin obligación de asignación inmediata.

3. Reiteración. La reiteración de inasistencias injustificadas o cancelaciones extemporáneas sin justa causa se registrará por el artículo 18 bis del presente Manual.

Parágrafo. Las reglas de prioridad, lista de espera y disponibilidad no suspenden ni amplían el plazo máximo del proceso formativo previsto en el contrato.

Artículo 18 bis. Reiteración de inasistencias injustificadas y efectos en la programación: Para efectos del presente Manual, se entenderá por reiteración la acumulación de tres (3) inasistencias injustificadas y/o cancelaciones extemporáneas sin justa causa acreditada dentro de un periodo de sesenta (60) días calendario, contados desde el primer evento.

Configurada la reiteración, el CEA podrá:

1. Suspender temporalmente la programación de clases prácticas hasta que el estudiante presente solicitud formal de reanudación por los canales oficiales; y

2. Reanudar la programación únicamente según disponibilidad de agenda y lista de espera, sin obligación de asignación inmediata.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio del plazo máximo del proceso formativo previsto en el Contrato de Aprendizaje y de las demás medidas operativas o disciplinarias a que haya lugar.

Parágrafo. Las cancelaciones realizadas dentro del término establecido en el artículo 16, así como las inasistencias o cancelaciones extemporáneas debidamente justificadas conforme al artículo 16 bis, no se computarán para efectos de reiteración.

Artículo 19. Suspensión de clases por mora o incumplimiento: El CEA podrá suspender temporalmente la programación y/o ejecución de clases, especialmente prácticas, cuando el estudiante incurra en mora o en incumplimientos que impidan el normal desarrollo del proceso formativo, conforme a las siguientes reglas:

1. Causales de suspensión. La suspensión procederá, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Mora en el pago de valores a cargo del estudiante derivados del curso o de acuerdos de pago vigentes (matrícula, saldos pendientes u otros conceptos pactados).
- b) Configuración de reiteración en los términos del artículo 18 bis.
- c) Negativa a realizar el registro o validaciones exigidas por los sistemas de control (biometría) o a presentar el documento original cuando sea requerido, impidiendo el registro de clases.
- d) Incumplimiento de deberes de conducta, seguridad o respeto que afecten el desarrollo de la formación, sin perjuicio del régimen disciplinario.
- e) Cualquier otro incumplimiento grave de obligaciones previstas en el contrato o en este Manual.

2. Efectos de la suspensión. Durante la suspensión el CEA no estará obligado a programar clases ni a mantener cupos o reservas de agenda para el estudiante, hasta tanto se subsanen las causas que dieron lugar a la medida.

3. Levantamiento de la suspensión. La suspensión se levantará cuando el estudiante acredite el cumplimiento de lo requerido (regularización de pagos cuando aplique, validaciones pendientes, cumplimiento de condiciones operativas o disciplinarias) y la reanudación quedará sujeta a disponibilidad de agenda y lista de espera.

4. Plazo máximo. La suspensión derivada de mora o incumplimiento del estudiante no suspende ni amplía el plazo máximo del proceso formativo previsto en el Contrato de Aprendizaje.

Parágrafo. El CEA informará la suspensión y sus causas por los canales oficiales. En casos de urgencia, seguridad o presunto fraude, la suspensión podrá adoptarse de manera inmediata.

CAPÍTULO VI · PLAZO MÁXIMO DEL PROCESO Y CONTINUIDAD

Artículo 20. Plazo máximo para finalizar el curso: El proceso de formación deberá completarse dentro del plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de inicio de los módulos. Dentro de este término el estudiante deberá cursar la totalidad de las clases, realizar las evaluaciones y cumplir los requisitos exigidos para la certificación.

En consecuencia:

1. Responsabilidad de culminación oportuna. El estudiante deberá gestionar oportunamente su asistencia, programación de clases prácticas, evaluaciones y demás actividades necesarias para culminar el proceso dentro del plazo contractual.

2. No suspensión del plazo. Las inasistencias, cancelaciones, falta de disponibilidad del estudiante, inactividad en la agenda, mora, incumplimientos o ausencia de validaciones no suspenden ni amplían el plazo máximo.

3. Deber de seguimiento. El estudiante deberá mantener seguimiento activo de su programación y atender oportunamente las comunicaciones e instrucciones del CEA.

Parágrafo. Vencido el término de tres (3) meses sin haber culminado el proceso, éste se entenderá terminado y no podrá ser reactivado, prorrogado ni continuado desde el estado en que se encontraba. Para iniciar nuevamente la formación, el estudiante deberá efectuar una nueva matrícula y comenzar el proceso desde el principio, conforme a las condiciones vigentes.

Artículo 21. Efectos del vencimiento del plazo máximo: Vencido el plazo máximo de tres (3) meses sin que el estudiante haya culminado el proceso formativo:

1. Terminación del proceso. El proceso se entenderá terminado y cesará la obligación del CEA de programar clases, reservar cupos o continuar actividades correspondientes a dicha matrícula.

2. Nuevo proceso. El estudiante que desee continuar su formación deberá efectuar una nueva matrícula e iniciar el proceso desde el comienzo, conforme a las condiciones, requisitos y tarifas vigentes en ese momento, sin que las actividades realizadas dentro del proceso vencido otorguen derecho a su continuación o reactivación.

3. Efectos económicos. El vencimiento del plazo no genera por sí mismo derecho a devolución de los valores pagados ni obliga al CEA a conservar tarifas, promociones o condiciones económicas anteriores, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley y en el Contrato de Aprendizaje.

Artículo 22. Incapacidad médica durante el proceso formativo: Cuando el estudiante presente una incapacidad médica debidamente expedida por la EPS o entidad competente durante la vigencia del proceso formativo, ésta será considerada justa causa para efectos de las inasistencias o cancelaciones correspondientes al periodo cubierto por la incapacidad.

En consecuencia:

- 1. Acreditación.** El estudiante deberá remitir la incapacidad por los canales oficiales, en forma legible y completa, dentro de los términos previstos en el artículo 16 bis. El CEA podrá verificar su autenticidad.
- 2. Efectos.** Las clases afectadas podrán ser reprogramadas conforme a disponibilidad operativa y a las reglas de prioridad previstas en este Manual, sin aplicación de las consecuencias correspondientes a una inasistencia injustificada.
- 3. Plazo máximo.** La incapacidad médica no suspende ni amplía el plazo máximo de tres (3) meses del proceso formativo.
- 4. Vencimiento del proceso.** Si el plazo máximo vence sin que el estudiante haya culminado su formación, se aplicarán las reglas previstas en los artículos 20 y 21 del presente Manual.

Parágrafo. La presentación de una incapacidad médica no genera derecho a prórroga, reactivación o continuación del proceso una vez vencido el plazo contractual.

CAPÍTULO VII · EVALUACIONES Y CERTIFICACIÓN

Artículo 23. Evaluaciones por módulo (criterios generales): El Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) realizará evaluaciones y verificaciones de aprendizaje por módulos, con el fin de constatar el avance del estudiante, identificar necesidades de refuerzo y determinar la continuidad dentro del proceso formativo, conforme a la normativa aplicable y a la planeación académica institucional.

1. Finalidad. Las evaluaciones tienen por objeto verificar conocimientos y destrezas, reforzar el aprendizaje, promover la seguridad vial y asegurar que el estudiante cumpla los requisitos mínimos para avanzar y, en su momento, optar por la certificación.

2. Modalidad. Las evaluaciones podrán ser teóricas y/o prácticas, según el módulo, y podrán realizarse al finalizar cada módulo, por bloques o cuando el CEA lo determine de acuerdo con criterios técnicos y pedagógicos.

3. Criterios generales. Las evaluaciones se aplicarán considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) asistencia y cumplimiento de la intensidad horaria;
- b) comprensión y aplicación de contenidos;
- c) desempeño y seguridad en la ejecución de maniobras;
- d) respeto por normas de tránsito y señales;
- e) acatamiento de instrucciones del instructor; y
- f) comportamiento y condiciones adecuadas para el aprendizaje.

4. Resultado y efectos. Cuando de la evaluación o del seguimiento académico se evidencien falencias, el avance y la certificación del estudiante quedarán condicionados al resultado de la evaluación correspondiente. En el componente práctico, la aptitud para certificación se determinará mediante la valoración técnica del instructor. Si el instructor conceptúa que el estudiante no es apto, este podrá solicitar por una sola vez una nueva evaluación práctica con otro instructor, sujeta a disponibilidad. Si el resultado es nuevamente desfavorable, el estudiante deberá solicitar la programación de clases prácticas adicionales de refuerzo por los canales oficiales y asumir su costo adicional, independiente del valor inicialmente pactado para el curso según la categoría, sin perjuicio del plazo máximo contractual.

Parágrafo. El detalle de instrumentos, contenidos, criterios específicos y forma de aplicación de las evaluaciones podrá ajustarse por el CEA de acuerdo con la normativa vigente, disposiciones de autoridad competente y necesidades operativas, informándolo por los canales oficiales.

Artículo 24. Repetición y refuerzo: Cuando, con ocasión de evaluaciones, seguimiento académico o valoración técnica del instructor, se evidencie que el estudiante presenta falencias que comprometen su aprendizaje, seguridad o aptitud para continuar o certificarse, podrá proceder la repetición de clases y/o la realización de actividades de refuerzo, conforme a las siguientes reglas:

1. Procedencia. La repetición o refuerzo procederá, entre otros, cuando:

- a) el estudiante no apruebe evaluaciones teóricas exigibles para avanzar;
- b) el instructor determine que el estudiante no demuestra destrezas suficientes para continuar con seguridad o para la certificación;
- c) el estudiante acumule inasistencias o interrupciones que afecten su continuidad y desempeño; o
- d) por disposición normativa o requerimiento de control se requiera repetir o reforzar contenidos.

2. Solicitud y programación. Las clases o actividades de refuerzo deberán ser solicitadas por el estudiante por los canales oficiales y su programación quedará sujeta a la disponibilidad operativa del CEA (cupos, instructores y vehículos).

3. Efectos en el tiempo. La repetición o refuerzo podrá extender el cronograma académico del estudiante y afectar su posibilidad de culminar dentro del plazo máximo contractual, sin que ello suspenda ni amplíe dicho plazo.

4. Efectos en el costo. Las clases adicionales, refuerzos, repeticiones o evaluaciones que se requieran por causas atribuibles al desempeño del estudiante tendrán un costo adicional e independiente del valor inicialmente pactado para el curso según la categoría. Dichos valores deberán ser cancelados previamente a su programación, conforme a la tabla de tarifas vigente del CEA.

Parágrafo. El estudiante reconoce que la repetición o refuerzo tiene por finalidad garantizar condiciones mínimas de aprendizaje y seguridad y constituye un requisito legítimo para la continuidad del proceso y/o para la certificación, conforme al contrato y al presente Manual.

Artículo 25. Requisitos para la certificación (horas, evaluaciones y requisitos legales): La certificación del proceso formativo (Certificado de Aptitud en Conducción) será expedida por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) únicamente cuando el estudiante cumpla integralmente los requisitos académicos y legales aplicables a la categoría en la que se encuentra matriculado. En particular, se exigirá:

1. Cumplimiento de intensidad horaria. Haber cursado y registrado válidamente la totalidad de horas teóricas y prácticas exigidas por la normatividad vigente y por el plan de formación del CEA para la categoría correspondiente.

2. Registro válido en sistemas. Contar con registro verificable de asistencia y realización de clases conforme a los mecanismos definidos por el CEA y/o los sistemas de control y vigilancia dispuestos por las autoridades competentes (incluida, cuando aplique, la validación biométrica).

3. Aprobación del componente teórico. Haber aprobado las evaluaciones teóricas exigibles para la culminación del módulo teórico y, cuando corresponda, para el avance a los componentes prácticos.

4. Aptitud práctica y criterio del instructor. En el componente práctico, el estudiante reconoce que la aptitud para la certificación se determina mediante la valoración técnica del instructor respecto de su desempeño, seguridad y habilidades de conducción conforme a la categoría.

Si el instructor conceptúa que el estudiante no es apto para certificación, el estudiante podrá solicitar por una sola vez una nueva evaluación práctica realizada por otro instructor, sujeta a disponibilidad operativa. Si el resultado es nuevamente desfavorable, el estudiante deberá realizar clases prácticas adicionales de refuerzo, con costo adicional e independiente del valor inicialmente pactado para el curso según la categoría, pagaderas previamente a su programación, hasta que el instructor determine que el estudiante cumple condiciones mínimas de aptitud.

5. Cumplimiento de requisitos legales externos. Cumplir los requisitos exigidos por las autoridades competentes para la obtención o recategorización de la licencia de conducción, incluyendo, cuando aplique, examen médico en CRC, evaluaciones a través de CALE u otros requisitos reglamentarios, los cuales son independientes del proceso de formación impartido por el CEA.

Parágrafo 1. Plazo máximo. El cumplimiento de los requisitos de certificación deberá realizarse dentro del plazo máximo del proceso formativo establecido en el Contrato de Aprendizaje.

Artículo 26. No garantía de aprobación: El estudiante reconoce que el servicio prestado por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) consiste en la formación y capacitación teórico-práctica en conducción, conforme a la normativa vigente y al plan formativo institucional.

En consecuencia:

1. La prestación del servicio no constituye garantía de aprobación de evaluaciones, exámenes, validaciones o requisitos exigidos por autoridades competentes o por terceros, incluyendo, sin limitarse a ello, exámenes médicos practicados por CRC, evaluaciones aplicadas por CALE, validaciones de sistemas de control y vigilancia, ni la expedición o recategorización de la licencia de conducción por parte del organismo de tránsito.

2. La obtención del Certificado de Aptitud en Conducción y la posibilidad de avanzar en el proceso dependen del cumplimiento de la intensidad horaria, el registro válido en sistemas, la aprobación del componente teórico y la aptitud práctica determinada mediante la valoración técnica del instructor, conforme a lo previsto en el contrato y en el presente Manual.

3. El CEA no será responsable por demoras, fallos o decisiones atribuibles a terceros, plataformas tecnológicas o autoridades competentes que incidan en el desarrollo del trámite de licencia, sin perjuicio de las gestiones razonables de información y acompañamiento que el CEA pueda brindar dentro de su alcance.

Parágrafo. Lo anterior no limita el deber del CEA de prestar el servicio de formación conforme a la normativa aplicable, a las condiciones pactadas y a la programación académica y operativa institucional.

CAPÍTULO VIII · SISTEMAS EXTERNOS Y TERCEROS

Artículo 27. SICOV / SISEC y validaciones (fallos, demoras y deberes del estudiante): El estudiante reconoce que el proceso de formación y certificación se encuentra sujeto a los sistemas de control y vigilancia exigidos por las autoridades competentes, incluyendo, cuando aplique, el SICOV / SISEC, los cuales realizan validaciones de identidad y registro de actividades mediante mecanismos tecnológicos (biometría, reconocimiento facial, escaneo de documento u otros).

En consecuencia, el estudiante se obliga a:

1. Realizar oportunamente el enrolamiento y las validaciones que le sean requeridas, siguiendo las instrucciones del CEA y del sistema

correspondiente.

2. Presentar su documento de identidad original, vigente y en buen estado, cuando sea exigido para la validación.

3. Garantizar condiciones adecuadas para la validación (p. ej., iluminación, ubicación frente a la cámara, retiro de elementos que impidan reconocimiento, entre otras), y acatar las instrucciones del personal autorizado.

4. Abstenerse de suplantar, manipular, eludir o intentar alterar los mecanismos de control y vigilancia, o permitir el uso de su identidad por terceros.

El estudiante acepta que, por tratarse de sistemas tecnológicos administrados por terceros o por autoridades competentes, pueden presentarse fallos técnicos, indisponibilidad temporal, errores de lectura biométrica, interrupciones o demoras en el registro de la información, circunstancias que pueden afectar la ejecución o contabilización de clases y la oportunidad de certificación.

En tales eventos, el estudiante deberá atender los procedimientos de solución y verificación definidos por el CEA y/o por el sistema correspondiente, sin que ello constituya incumplimiento atribuible al CEA.

Parágrafo 1. Registro válido. Solo se considerarán efectivamente cursadas las sesiones que cuenten con registro válido en los sistemas aplicables; cuando por causas atribuibles al estudiante no sea posible efectuar la validación o el registro, la sesión podrá no ejecutarse o no contabilizarse, según corresponda.

Parágrafo 2. Medidas por incumplimiento. La negativa a validar, la no presentación del documento original o cualquier conducta que impida el registro podrá dar lugar a la suspensión de la programación hasta subsanar lo requerido. La suplantación o fraude podrá activar el régimen disciplinario y las consecuencias contractuales correspondientes.

Artículo 28. RUNT: registro y cargue de información: El estudiante reconoce que la información del proceso formativo (asistencia, horas cursadas, evaluaciones y certificación, cuando aplique) debe ser registrada y reportada en el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT, conforme a los lineamientos del Ministerio de Transporte y de las autoridades competentes.

En consecuencia:

1. Registro y reporte. El CEA realizará el registro y cargue de la información del estudiante en el RUNT en los momentos y bajo las condiciones exigidas por la normatividad vigente y por los sistemas aplicables.

2. Dependencia tecnológica. El estudiante acepta que el cargue y actualización de información dependen del funcionamiento, disponibilidad y validaciones de plataformas tecnológicas externas (RUNT y sistemas asociados), por lo que pueden presentarse demoras, fallos, interrupciones o rechazos ajenos al control del CEA.

3. Tiempos estimados. Los tiempos de cargue o actualización podrán variar según la disponibilidad del sistema, validaciones pendientes, calidad de los registros y requerimientos de autoridad; por lo anterior, el CEA no garantiza cargues inmediatos ni simultáneos, y realizará las gestiones dentro de los márgenes operativos y normativos aplicables.

4. Deber del estudiante. El estudiante deberá mantener actualizada su información, aportar documentación correcta y atender oportunamente requerimientos de validación, en la medida en que su omisión pueda generar inconsistencias o retrasos en el registro.

Parágrafo. Las demoras o inconvenientes atribuibles al funcionamiento del RUNT o de sistemas asociados no generarán por sí mismos responsabilidad del CEA, sin perjuicio de las gestiones razonables de verificación y soporte que este pueda realizar dentro de su alcance.

Artículo 29. CALE u otros terceros: El estudiante reconoce que, conforme a la normatividad vigente y a las disposiciones del Ministerio de Transporte, el proceso de obtención o recategorización de la licencia de conducción puede requerir la intervención de terceros distintos al CEA, tales como Centros de Apoyo Logístico y de Evaluación (CALE), Centros de Reconocimiento de Conductores (CRC), organismos de tránsito u otros prestadores autorizados.

En consecuencia:

1. Independencia. Las entidades mencionadas son independientes del Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) y actúan con autonomía técnica y operativa. En consecuencia, sus procedimientos, decisiones, disponibilidad, tiempos de atención y resultados no dependen ni son controlados por el CEA, sin perjuicio de los convenios, pagos, reportes o integraciones que puedan existir para la prestación o gestión de los servicios correspondientes.

2. Costos y pagos. El valor contratado con el CEA incluye el examen de aptitud física, mental y de coordinación motriz realizado por un Centro de Reconocimiento de Conductores (CRC) autorizado. No se encuentran incluidos los valores correspondientes a evaluaciones realizadas por los CALE, los derechos de expedición de la licencia de conducción ni los demás conceptos que, conforme al contrato o a la normativa aplicable, deban ser asumidos directamente por el estudiante.

3. Agenda y tiempos. La disponibilidad de cupos, la asignación de citas, tiempos de atención y resultados de evaluaciones o exámenes dependen exclusivamente de dichos terceros y/o de la autoridad competente. En consecuencia, el CEA no garantiza disponibilidad inmediata, ni tiempos específicos de atención o expedición de resultados.

4. Responsabilidad. El CEA no será responsable por demoras, fallas, decisiones, procedimientos, tarifas o resultados atribuibles a terceros o a plataformas tecnológicas externas, sin perjuicio de las orientaciones generales de información que pueda brindar al estudiante.

Parágrafo. La intervención de terceros, su implementación, modificaciones o requisitos adicionales derivados de disposiciones normativas no constituyen incumplimiento del CEA, y el estudiante deberá atenderlos en los términos exigidos por la autoridad competente para avanzar en el trámite de licencia.

Artículo 30. Derechos del estudiante: Sin perjuicio de lo dispuesto en el Contrato de Aprendizaje, en la normatividad vigente y en el presente Manual, el estudiante tendrá los siguientes derechos durante su proceso de formación:

1. Recibir la formación contratada conforme al plan de estudios, la categoría en la que se encuentra matriculado, la programación académica y la normatividad aplicable.
2. Ser informado oportunamente por los canales oficiales sobre horarios, programación, cambios operativos, requisitos y disposiciones que afecten su proceso formativo.
3. Recibir trato digno y respetuoso por parte de instructores, personal administrativo y demás colaboradores del CEA, en un ambiente de convivencia adecuado.
4. **Acceder a la programación de clases conforme a las reglas establecidas:** clases teóricas según la programación del CEA y clases prácticas según disponibilidad del estudiante y capacidad operativa del CEA.
5. Solicitar reprogramaciones y demás gestiones permitidas por el contrato y el presente Manual, cumpliendo términos, canales y condiciones aplicables.
6. Ser evaluado conforme a criterios académicos y de seguridad, y recibir retroalimentación razonable sobre su desempeño.
7. Solicitar la nueva evaluación práctica por otro instructor, por una sola vez y sujeta a disponibilidad, cuando el instructor conceptúe que no es apto para certificación, conforme a lo previsto en el contrato y este Manual.
8. Radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por los canales oficiales y obtener respuesta en los términos internos establecidos, sin perjuicio de los plazos legales aplicables.
9. Confidencialidad y protección de datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, en los términos autorizados y necesarios para el proceso.
10. Debido proceso disciplinario, en caso de investigaciones internas, con posibilidad de presentar descargos y aportar soportes, conforme a este Manual.

Parágrafo. El ejercicio de los derechos aquí previstos se realizará dentro del marco del contrato, de la programación y capacidad operativa del CEA, y del cumplimiento de los deberes del estudiante establecidos en el presente Manual.

Artículo 31. Deberes del estudiante: Sin perjuicio de los deberes establecidos en el Contrato de Aprendizaje y en la normatividad vigente, el estudiante deberá cumplir los siguientes deberes durante todo el proceso de formación:

1. **Cumplir el contrato y el Manual.** Conocer, acatar y cumplir las disposiciones del Contrato de Aprendizaje y del presente Manual, así como las instrucciones impartidas por el CEA dentro del marco académico y operativo.
2. **Suministrar información veraz.** Entregar información y documentación completa, veraz y actualizada, y mantener actualizados sus datos de contacto para comunicaciones oficiales.
3. **Asistir y ser puntual.** Asistir puntualmente a clases teóricas y prácticas, presentándose en el lugar, fecha y hora programados y cumpliendo los requisitos para el desarrollo de cada sesión.
4. **Gestionar su agenda.** Solicitar y gestionar oportunamente la programación de sus clases prácticas por canales oficiales, de modo que pueda culminar el proceso dentro del plazo máximo contractual.
5. **Cancelar con oportunidad.** Cancelar o reprogramar clases prácticas dentro de los plazos establecidos y por los canales oficiales, asumiendo las consecuencias previstas en caso de inasistencia injustificada.
6. **Realizar validaciones.** Cumplir los procedimientos de enrolamiento y validación exigidos por los sistemas de control y vigilancia (SICOV/SISEC) y demás plataformas aplicables, presentando el documento original cuando sea requerido.
7. **Respetar normas de seguridad.** Acatar las instrucciones del instructor y las normas de seguridad durante las prácticas, absteniéndose de cualquier conducta que ponga en riesgo su integridad, la del instructor o la de terceros.
8. **Conducta respetuosa.** Mantener trato respetuoso con instructores, personal administrativo, demás estudiantes y terceros, evitando agresiones, amenazas, faltas de respeto o comportamientos inadecuados.
9. **Abstenerse de fraude.** No suplantar, manipular ni intentar eludir los sistemas de control, evaluaciones o procesos del CEA; no ofrecer dádivas, presiones o cualquier medio irregular para obtener resultados favorables.
10. **Cumplir obligaciones económicas.** Pagar oportunamente los valores a su cargo (matrícula, saldos, tarifas de reprogramación y clases adicionales de refuerzo, cuando proceda), evitando incurrir en mora.
11. **Cuidar bienes e instalaciones.** Usar adecuadamente las instalaciones, vehículos y elementos de práctica, respondiendo por daños causados por dolo o culpa, conforme a las reglas internas y legales aplicables.
12. **Atender terceros y requisitos externos.** Gestionar y cumplir oportunamente los requisitos, trámites y citas exigidos por terceros (CRC, CALE, organismos de tránsito u otros) cuando sean necesarios para el trámite de licencia, y asumir únicamente los pagos que, conforme al Contrato de Aprendizaje y a la normativa aplicable, se encuentren a su cargo, sin atribuir al CEA responsabilidades ajenas a su control.

Parágrafo. El incumplimiento de los deberes aquí previstos podrá dar lugar a medidas académicas, administrativas o disciplinarias, incluida la suspensión de clases, la imposibilidad de programación y/o la terminación del proceso, según la gravedad y lo previsto en el contrato y el presente Manual.

Artículo 32. Prohibiciones: Con el fin de garantizar la transparencia del proceso formativo, la seguridad vial y el cumplimiento de la normatividad aplicable, quedan expresamente prohibidas para el estudiante las siguientes conductas, sin perjuicio de otras previstas en el contrato y en este Manual:

- 1. Fraude o suplantación.** Suplantar a otra persona, permitir que terceros utilicen su identidad, o utilizar documentos falsos o alterados dentro del proceso de matrícula, validación, formación, evaluación o certificación.
- 2. Manipulación de sistemas de control.** Manipular, interferir, eludir o intentar vulnerar los sistemas de control y vigilancia (SICOV/SISEC), validaciones biométricas, registros o reportes, o promover que terceros lo hagan.
- 3. Presiones, dádivas o sobornos.** Ofrecer, prometer, entregar o insinuar dinero, regalos, beneficios o cualquier dádiva; así como ejercer presiones, amenazas o coacciones sobre instructores, personal administrativo o terceros, con el fin de alterar resultados, acelerar trámites o conseguir certificaciones indebidas.
- 4. Conducta riesgosa.** Presentarse o participar en clases prácticas en estado de embriaguez, bajo efectos de sustancias psicoactivas, o en condiciones físicas o conductuales que comprometan la seguridad propia, la del instructor o la de terceros; así como desobedecer instrucciones de seguridad impartidas por el instructor.
- 5. Agresiones y faltas de respeto.** Agredir, amenazar, intimidar, acosar o faltar al respeto a instructores, personal administrativo, otros estudiantes o terceros, dentro o fuera de las instalaciones, cuando ello guarde relación con el proceso formativo.
- 6. Uso indebido de instalaciones y vehículos.** Dañar, sustraer, usar sin autorización o dar uso indebido a instalaciones, vehículos, equipos o elementos del CEA; o realizar prácticas por fuera de la programación autorizada.
- 7. Divulgación indebida.** Grabar, divulgar o publicar información, imágenes o audios de instructores, personal, estudiantes o instalaciones sin autorización, cuando ello afecte la convivencia, la seguridad, la intimidad o el normal desarrollo del servicio, sin perjuicio de las normas legales aplicables.

Parágrafo. La realización de cualquiera de las conductas anteriores podrá dar lugar a medidas inmediatas de seguridad (incluida la suspensión), a la aplicación del régimen disciplinario y, cuando corresponda, a la terminación del proceso formativo, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

CAPÍTULO X · NORMAS DE CONVIVENCIA Y USO DE RECURSOS

Artículo 33. Convivencia y respeto: El proceso de formación se desarrollará en un ambiente de respeto, seguridad y cooperación. En consecuencia, el estudiante deberá mantener un trato digno y respetuoso hacia instructores, personal administrativo, demás estudiantes y terceros que intervengan en el servicio.

- 1. Trato respetuoso.** El estudiante deberá comunicarse de manera cordial, evitando expresiones ofensivas, insultos, gritos, amenazas, intimidaciones, humillaciones o cualquier forma de maltrato verbal, físico o psicológico.
- 2. Respeto a la autoridad académica.** El estudiante reconoce la autoridad académica y técnica del instructor durante las clases y se obliga a acatar sus instrucciones, especialmente aquellas relacionadas con seguridad vial, control del vehículo y desarrollo de la sesión.
- 3. Ambiente de aprendizaje.** El estudiante deberá evitar conductas que perturben el normal desarrollo de las clases, tales como interrupciones reiteradas, discusiones agresivas, burlas, provocaciones o comportamientos que afecten la concentración y el aprendizaje propio o de terceros.
- 4. Resolución respetuosa de inconformidades.** Cualquier inconformidad con el servicio, programación, desempeño o decisiones académicas deberá tramitarse por los canales oficiales y en términos respetuosos, absteniéndose de confrontaciones directas o actos de presión hacia instructores o personal.

Parágrafo. El incumplimiento de estas normas podrá dar lugar a medidas académicas o disciplinarias, incluida la suspensión de clases o la terminación del proceso formativo, de conformidad con el contrato y el presente Manual.

Artículo 34. Uso de instalaciones: Las instalaciones del Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) se destinan exclusivamente al desarrollo del proceso formativo y a la atención administrativa relacionada con este. En consecuencia, el estudiante deberá hacer un uso adecuado, seguro y respetuoso de las mismas, conforme a las siguientes reglas:

- 1. Acceso y permanencia.** El estudiante deberá ingresar y permanecer únicamente en las áreas autorizadas para estudiantes y durante los horarios establecidos para clases, trámites o actividades del proceso formativo. El CEA podrá limitar el acceso a áreas administrativas, técnicas o restringidas.
- 2. Cuidado y conservación.** El estudiante deberá conservar en buen estado aulas, oficinas, equipos, mobiliario, zonas comunes y demás elementos de la institución, absteniéndose de causar daños, alteraciones o usos indebidos.
- 3. Orden y convivencia.** El estudiante deberá mantener el orden, el aseo y el respeto dentro de las instalaciones, evitando conductas que afecten el ambiente de aprendizaje o la seguridad de las personas.

4. Prohibiciones específicas. Se prohíbe al estudiante:

- a) ingresar en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas;
- b) portar o consumir sustancias prohibidas dentro de las instalaciones;
- c) ingresar con objetos o elementos que pongan en riesgo la seguridad;
- d) obstaculizar áreas de circulación, salidas, zonas de espera o áreas de trabajo.

5. Pérdidas y objetos personales. El estudiante será responsable de sus objetos personales. El CEA no responde por pérdidas, daños o hurtos ocurridos dentro de las instalaciones, salvo prueba de responsabilidad directa atribuible al CEA.

Parágrafo. Los daños ocasionados por el estudiante a instalaciones, equipos o mobiliario por dolo o culpa deberán ser asumidos por este, sin perjuicio de las medidas disciplinarias y acciones legales a que haya lugar.

Artículo 35. Uso de vehículos y elementos de práctica: Los vehículos y elementos de práctica del Centro de Formación y Capacitación CFC SAS (CEA) constituyen herramientas esenciales del proceso formativo, por lo que su uso estará sujeto a control, seguridad y a las instrucciones del instructor y del CEA.

1. Uso exclusivo para formación. Los vehículos y elementos de práctica solo podrán utilizarse durante clases prácticas programadas y bajo supervisión del instructor. Queda prohibido su uso con fines distintos o por fuera de la programación autorizada.

2. Obligación de acatar instrucciones. El estudiante deberá acatar en todo momento las instrucciones del instructor respecto del manejo, maniobras, seguridad, ubicación, ajustes del vehículo y procedimientos durante la práctica. El instructor podrá suspender la sesión si considera que existe riesgo para la seguridad.

3. Condiciones de seguridad y conducta. El estudiante deberá presentarse en condiciones aptas para la práctica, absteniéndose de asistir bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, o con conductas que comprometan la seguridad. También deberá utilizar los elementos de seguridad exigidos y mantener comportamiento prudente y responsable.

4. Cuidado del vehículo y elementos. El estudiante deberá usar adecuadamente el vehículo, sus mandos y los elementos de práctica. Los daños ocasionados por dolo o culpa del estudiante podrán generar obligación de reparación o pago, sin perjuicio de medidas disciplinarias.

5. Prohibiciones. Se prohíbe al estudiante, entre otras conductas:

- a) conducir sin instructor o sin autorización;
- b) manipular dispositivos del vehículo sin instrucción o necesidad;
- c) retirar, desactivar o interferir sistemas de seguridad;
- d) fumar, consumir alimentos o bebidas dentro del vehículo cuando el CEA lo restrinja por seguridad o cuidado;
- e) usar teléfonos u otros dispositivos durante la conducción, salvo instrucción expresa del instructor para fines formativos.

Parágrafo. El estudiante reconoce que, por razones de seguridad y operatividad, el CEA podrá asignar instructor y vehículo para cada sesión, y podrá cambiar dicha asignación cuando exista necesidad operativa, mantenimiento, contingencias o disposiciones de autoridad.

Artículo 36. Seguridad y normas durante la práctica: La seguridad constituye un principio esencial del proceso de formación práctica. En consecuencia, durante las clases prácticas el estudiante deberá cumplir estrictamente las normas de tránsito, las medidas de seguridad y las instrucciones impartidas por el instructor y por el CEA.

1. Instrucciones obligatorias. Las instrucciones del instructor durante la práctica son de obligatorio cumplimiento, especialmente aquellas relacionadas con control del vehículo, maniobras, circulación, prevención de riesgos y seguridad vial. El estudiante se abstendrá de controvertirlas durante la conducción; cualquier inconformidad deberá tramitarse por los canales oficiales al finalizar la sesión.

2. Condiciones de aptitud. El estudiante deberá presentarse en condiciones físicas y conductuales aptas para la conducción. Se prohíbe asistir o participar en prácticas bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas, o con conductas que comprometan la seguridad.

3. Uso de elementos de seguridad. El estudiante deberá utilizar los elementos de seguridad exigidos y disponibles (por ejemplo, cinturón de seguridad, casco cuando aplique, y demás), y atender las indicaciones sobre postura, ajustes y preparación para iniciar la conducción.

4. Conducta responsable en vía. El estudiante deberá conducir de manera prudente, respetando señales, límites, prioridades, normas y condiciones del entorno vial, y deberá mantener una comunicación adecuada con el instructor para la ejecución de las actividades formativas.

5. Suspensión de la sesión por seguridad. El instructor podrá suspender o dar por terminada la sesión práctica cuando identifique un riesgo para la vida, integridad o seguridad del estudiante, del instructor o de terceros, o cuando el estudiante incumpla instrucciones esenciales. En tal caso, se aplicarán las consecuencias académicas y operativas previstas en el contrato y en este Manual.

Parágrafo. Las medidas de seguridad y las instrucciones aquí previstas aplican tanto en áreas de práctica autorizadas como en vías de uso público y durante cualquier actividad práctica asociada al proceso formativo.

CAPÍTULO XI · RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 37. Clasificación de faltas: Para efectos del presente Manual, las conductas que contravengan el contrato, las normas internas, la convivencia, la seguridad o el correcto desarrollo del proceso formativo se clasifican en faltas leves, graves y gravísimas, según su naturaleza, impacto, riesgo generado y/o reiteración, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

1. Faltas leves

Son aquellas conductas que afectan de manera menor la convivencia, el orden o el normal desarrollo de actividades, sin comprometer gravemente la seguridad ni la integridad de las personas. Se consideran faltas leves, entre otras:

- 1) Incumplir normas de convivencia o presentación personal dentro de las instalaciones.
- 2) Perturbar de forma ocasional el desarrollo de una clase o actividad académica.
- 3) Incumplir instrucciones operativas menores del personal del CEA.
- 4) Usar inadecuadamente instalaciones sin causar daño, o generar desorden reiterado.
- 5) Reincidir en impuntualidad o inasistencia a clases teóricas conforme a los criterios definidos, cuando no configure falta grave.

2. Faltas graves

Son aquellas conductas que afectan de manera relevante la convivencia, el servicio, la disciplina o la seguridad, o que implican incumplimientos sustanciales del contrato o del Manual. Se consideran faltas graves, entre otras:

- 1) Reincidir en faltas leves o desconocer reiteradamente instrucciones del CEA o del instructor.
- 2) Incurrir en inasistencias injustificadas reiteradas o incumplir de forma sistemática reglas de programación y cancelación, afectando la operación del CEA.
- 3) Negarse a realizar validaciones exigidas por sistemas de control y vigilancia o impedir el registro de clases por causa imputable al estudiante.
- 4) Tratar de manera irrespetuosa a instructores, personal administrativo, estudiantes o terceros, incluyendo discusiones agresivas, insultos o intimidaciones.
- 5) Realizar conductas imprudentes durante prácticas que generen riesgo, o desobedecer instrucciones de seguridad relevantes, sin que llegue a configurar falta gravísima.
- 6) Dañar bienes del CEA por culpa o negligencia.

3. Faltas gravísimas

Son aquellas conductas que comprometen seriamente la seguridad, la integridad, la legalidad, la transparencia del proceso o la reputación institucional, o que constituyen fraude o violencia. Se consideran faltas gravísimas, entre otras:

Fraude, suplantación o intento de suplantación en cualquier etapa del proceso.

- 1) Manipular, interferir o intentar vulnerar los sistemas de control (SICOV/SISEC), validaciones biométricas o registros.
- 2) Ofrecer, prometer o entregar dádivas, sobornos, beneficios o ejercer presiones para obtener certificaciones o resultados indebidos.
- 3) Presentarse a prácticas en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas, o incurrir en conducta temeraria que ponga en riesgo grave a personas o bienes.
- 4) Agredir físicamente, amenazar gravemente o acosar al instructor, al personal del CEA, a estudiantes o a terceros.
- 5) Dañar bienes del CEA de manera dolosa, sustraerlos o usarlos sin autorización con riesgo o perjuicio.
- 6) Divulgar o publicar material sensible (imágenes, audios, datos) sin autorización, cuando ello afecte gravemente la seguridad, la intimidad o el normal funcionamiento del CEA.

Parágrafo 1. Criterios de valoración. Para calificar la falta, el CEA tendrá en cuenta la gravedad del hecho, el riesgo generado, la intencionalidad, la reiteración, el impacto sobre la operación y la afectación a terceros.

Parágrafo 2. Ejemplos no taxativos. La enumeración anterior es enunciativa y no limita la calificación de otras conductas que, por su naturaleza, puedan considerarse leves, graves o gravísimas conforme a este Manual y al contrato.

Artículo 38. Medidas correctivas y sanciones: Las faltas disciplinarias cometidas por el estudiante darán lugar a la imposición de medidas correctivas o sanciones proporcionales, orientadas a preservar la convivencia, la seguridad, la integridad del proceso formativo y el cumplimiento del contrato y del presente Manual, garantizando el debido proceso.

Según la naturaleza de la falta (leve, grave o gravísima), el CEA podrá aplicar una o varias de las siguientes medidas:

- 1. Llamado de atención verbal.** Amonestación inmediata por conducta leve, con orientación correctiva.
- 2. Llamado de atención escrito.** Requerimiento formal al estudiante, dejando constancia de la conducta y de la obligación de corregirla.
- 3. Compromiso de mejora.** Suscripción de un compromiso escrito de cumplimiento de normas, puntualidad, convivencia o seguridad, cuando se estime necesario.
- 4. Medidas académicas.** Recomendación o exigencia de refuerzos, repetición de actividades, evaluaciones adicionales o reubicación en programación académica, cuando la conducta afecte el aprendizaje o la seguridad.
- 5. Restricción de acceso o permanencia.** Limitación temporal de acceso a determinadas áreas, actividades o instalaciones, por razones

de convivencia o seguridad.

6. Suspensión temporal de clases o de la programación. Suspensión de la ejecución o asignación de clases, especialmente prácticas, por un periodo determinado o hasta el cumplimiento de condiciones específicas (p. ej., cese de conducta, pago de valores adeudados, validaciones pendientes), conforme a este Manual.

7. Cancelación de la matrícula o terminación del proceso formativo. Terminación unilateral del proceso por faltas graves o gravísimas, especialmente en casos de fraude, suplantación, manipulación de sistemas de control, agresiones, sobornos o conductas que comprometan gravemente la seguridad, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

8. Reporte o puesta en conocimiento de autoridades. Cuando la conducta pueda constituir infracción administrativa, delito o incumplimiento relevante frente a sistemas de control y vigilancia, el CEA podrá poner los hechos en conocimiento de la autoridad competente.

Parágrafo 1. Proporcionalidad y acumulación. Las medidas se aplicarán atendiendo a la gravedad, reiteración e impacto de la conducta. Podrán acumularse cuando existan varias faltas o cuando la medida anterior resulte insuficiente.

Parágrafo 2. Medidas inmediatas por seguridad. En casos de riesgo, violencia, presunto fraude o afectación grave del servicio, el CEA podrá adoptar medidas inmediatas de protección (incluida suspensión preventiva) mientras se adelanta el procedimiento disciplinario correspondiente.

Parágrafo 3. Efectos económicos. La imposición de sanciones disciplinarias no exime al estudiante de cumplir las obligaciones económicas a su cargo, ni genera devolución automática de valores pagados, salvo disposición legal o pacto expreso.

Artículo 39. Criterios de graduación: Para la calificación de la conducta (leve, grave o gravísima) y la imposición de medidas correctivas o sanciones, el CEA aplicará criterios de razonabilidad, proporcionalidad y debido proceso, en concordancia con los principios generales del ordenamiento jurídico colombiano.

En consecuencia, al momento de decidir, se valorarán de manera conjunta, como mínimo, los siguientes criterios:

1. Gravedad objetiva de la conducta. Naturaleza del hecho, tipo de deber incumplido y nivel de afectación a la convivencia, al servicio, a la seguridad vial y a la integridad del proceso formativo.

2. Riesgo o daño causado. Riesgo generado o daño efectivamente producido a la vida, integridad o seguridad del estudiante, del instructor, de terceros, del vehículo, de las instalaciones o de la operación institucional.

3. Intencionalidad y grado de culpa. Existencia de dolo, intención de obtener provecho indebido, o negligencia/impericia relevante; así como la consciencia del estudiante sobre la ilicitud o improcedencia de su conducta.

4. Circunstancias de tiempo, modo y lugar. Contexto en el que ocurrió el hecho, si fue durante una práctica (por su mayor sensibilidad en seguridad), si existió provocación, alteración del orden, o si se trató de una situación aislada o planificada.

5. Reincidencia. Se entenderá por reincidencia la comisión de una nueva falta, de igual o distinta naturaleza, después de haberse impuesto una medida correctiva o sanción previa y encontrándose el estudiante dentro del mismo proceso formativo. La reincidencia podrá agravar la sanción y permitir la acumulación de medidas.

6. Antecedentes disciplinarios y conducta previa. Historial de cumplimiento del estudiante, advertencias previas, llamados de atención y comportamiento general durante el proceso.

7. Colaboración y reconocimiento. Actitud del estudiante durante el trámite: reconocimiento oportuno de los hechos, colaboración con la verificación, y disposición real de corrección.

8. Afectación institucional y de terceros. Impacto en la reputación del CEA, en la confianza del sistema de control y vigilancia, en la programación, en otros estudiantes o en el normal funcionamiento del servicio.

Atenuantes

Se considerarán circunstancias atenuantes, entre otras:

- 1) Reconocer de manera espontánea la conducta y corregirla oportunamente.
- 2) Reparar voluntariamente el daño o mitigar sus efectos.
- 3) No existir antecedentes disciplinarios y tratarse de un hecho aislado de baja afectación.
- 4) Actuar bajo error excusable o confusión razonable, siempre que no exista negligencia grave ni afectación a la seguridad.

Agravantes

Se considerarán circunstancias agravantes, entre otras:

- 1) Reincidencia o reiteración de conductas.
- 2) Afectación o riesgo grave para la seguridad vial o la integridad de personas.
- 3) Fraude, suplantación, intento de manipulación de sistemas de control o de evaluaciones.
- 4) Agresión, amenaza, intimidación o presión al personal del CEA o a terceros.
- 5) Ocultamiento, alteración de información o negativa injustificada a colaborar con la verificación.
- 6) Cometer la conducta durante prácticas, evaluaciones o validaciones biométricas, por su especial sensibilidad y control.

Parágrafo 1. Motivación de la decisión. Toda medida correctiva o sanción deberá ser motivada y dejar constancia mínima de: hechos, pruebas relevantes, norma interna aplicada, calificación de la falta y justificación de proporcionalidad.

Parágrafo 2. Preferencia por medidas pedagógicas. En faltas leves y en graves no asociadas a fraude o riesgo serio, el CEA privilegiará medidas pedagógicas y correctivas antes que las sanciones máximas, salvo que la gravedad o la reincidencia justifiquen lo contrario.

CAPÍTULO XII · PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

Artículo 40. Apertura y comunicación de la falta: Para efectos del presente Manual, el procedimiento disciplinario será tramitado y decidido por las siguientes autoridades internas:

1. Autoridad receptora e instructora (primera instancia): Administrador(a) de sede. Compete al Administrador de sede recibir reportes, disponer la apertura, comunicar los hechos, recibir descargos, solicitar y practicar verificaciones internas y adelantar la actuación hasta su remisión a decisión.

2. Autoridad decisoria (decisión de fondo): Director General. Compete al Director General decidir de fondo, calificar la falta e imponer la medida correctiva o sanción correspondiente mediante decisión motivada.

3. Segunda instancia interna (apelación, si se habilita): Junta Directiva y/o Representante Legal. Cuando se habilite apelación, será resuelta por la Junta Directiva y/o el Representante Legal, según se determine internamente, con facultad para confirmar, modificar o revocar.

Parágrafo 1. El instructor podrá efectuar llamados de atención inmediatos por convivencia o seguridad durante la clase; sin embargo, cualquier medida formal (suspensión, terminación u otra) se adoptará mediante el procedimiento disciplinario previsto en este Manual.

Parágrafo 2. En faltas gravísimas o presunto fraude/suplantación/agresión, el Administrador de sede podrá adoptar medidas provisionales inmediatas y remitirá el caso con prioridad.

Artículo 41. Apertura y comunicación de la falta: Cuando el Administrador de sede conozca de una conducta que pueda constituir falta disciplinaria, podrá iniciar actuación interna mediante apertura formal, dejando constancia mínima de: (i) hechos, (ii) fecha y circunstancias de ocurrencia, (iii) norma(s) presuntamente vulnerada(s), (iv) calificación preliminar (leve, grave o gravísima) y (v) soportes disponibles (informe del instructor, reportes administrativos, registros SICOV/SISEC u otros).

La apertura se comunicará al estudiante por canales oficiales dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de los hechos, informando: los hechos imputados, la(s) norma(s) presuntamente vulnerada(s), la calificación preliminar y el término para presentar descargos.

Parágrafo. La comunicación se entenderá válida con su envío al dato de contacto suministrado por el estudiante, quien se obliga a mantenerlo actualizado.

Artículo 42. Descargos del estudiante: El estudiante podrá ejercer su derecho de defensa presentando descargos por canal oficial dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de apertura, aportando soportes y/o solicitando verificaciones razonables (por ejemplo, revisión de agenda o registros del sistema).

El Administrador de sede podrá solicitar información adicional, requerir informe al instructor o verificar registros tecnológicos, dejando constancia. Si el estudiante no presenta descargos dentro del término otorgado, la actuación continuará y se decidirá con base en la información disponible, dejando constancia de la oportunidad brindada.

Artículo 43. Decisión y notificación: Vencido el término de descargos y realizadas las verificaciones pertinentes, el Administrador de sede remitirá el caso al Director General, con los soportes y un informe resumido de trámite.

El Director General adoptará decisión motivada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del término de descargos, determinando: (i) hechos acreditados, (ii) calificación de la falta, (iii) medida correctiva o sanción aplicable y (iv) fundamentos de proporcionalidad conforme a los criterios de graduación establecidos en este Manual.

La decisión se notificará al estudiante por canales oficiales dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su adopción, indicando la medida impuesta (si aplica), sus condiciones de cumplimiento y los recursos procedentes.

Artículo 44. Recursos: Contra la decisión disciplinaria procederá el recurso de reposición, el cual deberá presentarse por canal oficial dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación, exponiendo las razones de inconformidad y aportando soportes si los hubiere.

El Director General resolverá la reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, mediante decisión motivada.

De manera opcional, cuando el CEA habilite recurso de apelación, este solo procederá respecto de decisiones en las que la conducta haya sido calificada como falta gravísima, y será resuelto por la Junta Directiva y/o el Representante Legal, según se establezca internamente y se indique en la notificación.

Parágrafo. La interposición de recursos no suspende automáticamente medidas adoptadas por razones de seguridad o presunto fraude.

Artículo 45. Medidas provisionales: Para proteger la seguridad, la convivencia y la integridad del proceso formativo, el Administrador de sede podrá adoptar medidas provisionales inmediatas (p. ej., suspensión temporal de clases, restricción de acceso o cancelación

preventiva de programación) cuando exista riesgo para personas, afectación grave del servicio o indicios razonables de fraude, suplantación o manipulación de sistemas.

La medida provisional se comunicará al estudiante por canales oficiales dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a su adopción, indicando su fundamento y las condiciones para su levantamiento. Su adopción no constituye sanción definitiva.

Parágrafo. Cuando existan razones técnicas, operativas, fuerza mayor o disposiciones de autoridad que impidan cumplir estrictamente los términos del presente capítulo, el CEA podrá ampliarlos por un término razonable, dejando constancia y comunicándolo por canal oficial.

CAPÍTULO XIII · PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Artículo 46. Canales y requisitos mínimos: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o de copias (PQR/S) deberán presentarse por los canales oficiales del CEA. Cuando la solicitud tenga naturaleza de derecho de petición, se tramitará conforme a la Ley 1755 de 2015.

Para su radicación, el estudiante deberá indicar como mínimo:

1. Identificación del solicitante (nombre y documento) y, si actúa por intermedio de tercero, el soporte de representación cuando aplique.
2. Datos de contacto (teléfono/correo) para notificaciones.
3. Hechos y solicitud concreta, clara y precisa (qué solicita y por qué).
4. Soportes que pretenda hacer valer (si existen).
5. Fecha y, cuando aplique, referencia del contrato, sede y categoría.

Parágrafo 1. La institución radicará la solicitud y emitirá constancia de recepción (número de radicado o confirmación por canal oficial).

Parágrafo 2. Si la solicitud llega incompleta, el CEA podrá requerir al estudiante para que la aclare o complete, sin perjuicio de los términos aplicables.

Artículo 47. Tiempos de respuesta: El CEA responderá las PQR/S dentro de términos razonables y, cuando se trate de derecho de petición, aplicará los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, así:

1. **Peticiones en general:** dentro de quince (15) días hábiles.
2. **Solicitud de documentos, información o copias:** dentro de diez (10) días hábiles.
3. **Consultas (solicitud de concepto u orientación):** dentro de treinta (30) días hábiles.

Cuando excepcionalmente no sea posible responder dentro del término legal, el CEA informará dicha circunstancia antes del vencimiento del plazo, exponiendo motivos y señalando un nuevo término razonable, conforme a la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. Las solicitudes relacionadas con seguridad, presunto fraude, suplantación, riesgo o afectación relevante de derechos serán priorizadas y atendidas con la mayor celeridad posible, sin perjuicio de los términos legales.

Artículo 48. Escalamiento interno: Para asegurar una atención ordenada, las PQR/S se tramitarán internamente conforme al siguiente esquema:

1. **Primera instancia:** Administrador(a) de sede, quien recibe, radica, gestiona y responde las solicitudes dentro de su competencia.
2. **Segunda instancia:** Director General, quien conocerá de solicitudes que:
 - a) superen la competencia de sede,
 - b) impliquen decisiones institucionales,
 - c) versen sobre inconformidades con la respuesta inicial, o
 - d) correspondan a situaciones complejas o sensibles.
3. **Instancia superior (cuando aplique):** Junta Directiva y/o Representante Legal, cuando la naturaleza del asunto, su impacto institucional o la decisión requerida lo amerite.

Parágrafo. El escalamiento interno no altera los términos legales del derecho de petición; se aplicará de manera que se garantice respuesta oportuna.

Artículo 49. Registro y trazabilidad: Toda PQR/S será registrada con fines de control y auditoría, dejando constancia de:

1. Fecha de recepción y radicado.
2. Canal de ingreso y datos del solicitante.
3. Clasificación (petición, queja, reclamo, solicitud de información/copia, consulta, sugerencia).
4. Gestiones realizadas (requerimientos, traslados internos, verificaciones).
5. Respuesta emitida y fecha de envío.
6. Soportes asociados, preservando la confidencialidad de datos personales conforme a la normativa aplicable.

El CEA conservará los registros y soportes por el tiempo necesario para fines de control, defensa institucional y auditoría, conforme a sus políticas internas y a las disposiciones legales aplicables.

CAPÍTULO XIV · DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 50. Régimen de transición para estudiantes matriculados con anterioridad: El presente Manual regirá con carácter general a partir de su adopción y publicación institucional. Para los estudiantes que hubieren suscrito contrato con anterioridad a su entrada en vigencia, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Aplicación inmediata (operativa y de convivencia). Serán de aplicación inmediata las disposiciones relativas a: canales oficiales de comunicación, programación operativa, puntualidad, asistencia y registro, reglas de seguridad durante prácticas, uso de instalaciones y vehículos, normas de convivencia, régimen disciplinario, sistemas de control y validación (SICOV/SISEC) y trámite de PQR/S.

2. Respeto del contrato anterior (condiciones económicas y esenciales). Las condiciones económicas, el alcance del servicio contratado, y las demás estipulaciones esenciales pactadas en el contrato suscrito por el estudiante se mantendrán vigentes en los términos originalmente acordados, salvo que exista acuerdo posterior entre las partes o disposición normativa que imponga un cambio obligatorio.

3. Adopción mediante otrosí cuando sea necesario. Cuando alguna disposición de este Manual implique una modificación sustancial de condiciones esenciales del contrato previamente suscrito, su aplicación requerirá acuerdo expreso con el estudiante mediante otrosí u otro mecanismo de formalización que garantice constancia.

Parágrafo. El CEA informará la entrada en vigencia del Manual y este régimen de transición por los canales oficiales, dejando trazabilidad de su comunicación.

CAPÍTULO XV · DISPOSICIONES FINALES

Artículo 51. Vigencia del Manual: El presente Manual del Estudiante entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS y será aplicable a todos los estudiantes matriculados desde dicha fecha y durante todo el tiempo en que se mantenga vigente su proceso formativo, sin perjuicio de las disposiciones transitorias que se establezcan cuando aplique.

Parágrafo. A partir de su entrada en vigencia, el presente Manual del Estudiante deja sin efecto las disposiciones internas que le sean contrarias o incompatibles. Lo anterior se entiende sin perjuicio del régimen de aplicación previsto para situaciones anteriores o en curso, conforme a lo establecido en el artículo 50 del presente Manual.

Artículo 52. Actualizaciones: El CEA podrá actualizar el presente Manual por razones académicas, operativas, de seguridad, por exigencias de auditoría, o por cambios normativos o disposiciones de autoridad competente.

Las actualizaciones se informarán al estudiante por canales oficiales, mediante comunicación general o publicación institucional (física o digital), indicando la versión aplicable y su fecha de entrada en vigencia. Salvo que se disponga expresamente lo contrario, las actualizaciones regirán a partir de su comunicación y publicación.

Parágrafo. Las actualizaciones no podrán modificar retroactivamente situaciones consolidadas ni afectar derechos adquiridos bajo condiciones ya ejecutadas; sin embargo, podrán aplicarse de manera inmediata a reglas de seguridad, convivencia, operación y cumplimiento normativo.

Artículo 53. Aceptación: El estudiante declara conocer y aceptar el presente Manual, el cual hace parte integral del Contrato de Aprendizaje suscrito con el Centro de Formación y Capacitación CFC SAS, siendo obligatorio durante todo el proceso formativo.

La aceptación del Manual se entenderá perfeccionada con la suscripción del Contrato de Aprendizaje, en el cual se incorpora el presente Manual como parte integrante del mismo. El Manual rige con carácter general desde su adopción y publicación institucional por parte del CEA, conforme a lo previsto en los artículos de vigencia y actualizaciones.

PROMULGACIÓN En mi calidad de Representante Legal del Centro de Formación y Capacitación CFC SAS, dejo constancia de la adopción y aprobación del presente Manual del Estudiante, el cual se dispone para su difusión y publicación a través de los canales institucionales.

La presente versión del Manual del Estudiante se entenderá oficialmente adoptada, publicada y vigente a partir del día 6 de octubre de 2026, para su cumplimiento en los términos aquí establecidos y conforme a su incorporación al Contrato de Aprendizaje.

PABLO ANDRÉS VANEGAS ORTIZ

Representante Legal

Centro de Formacion y Capacitacion CFC SAS

NIT. 901247003-1