

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS GENERALES DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN
  - 2.1. HISTORIA
  - 2.2. PROGRAMAS QUE OFRECE
  - 2.3. CLIENTES Y SERVICIOS
3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA
  - 3.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA
  - 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 4.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA
  - 4.2. PRINCIPIOS
  - 4.3. POLÍTICA DE CALIDAD
  - 4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 4.5. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5. DISPOSICIONES LEGALES
6. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
7. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
8. ORGANIZACIÓN CURRICULAR
  - 8.1. PERFILES DE INGRESO Y EGRESO
    - 8.1.1. Competencias Generales.
    - 8.1.2. Competencia comunicativa
    - 8.1.3. Competencias lingüísticas
  - 8.2. NIVELES DE COMPETENCIA
    - 8.2.1. Competencias nivel A1
    - 8.2.2. Competencias nivel A2
    - 8.2.3. Competencias nivel B1
    - 8.2.4. Competencias nivel B2
    - 8.2.5. Competencias nivel C1
    - 8.2.6. Competencias nivel C2
  - 8.3. PLAN DE ESTUDIOS
    - 8.3.1. Acciones de mejoramiento
    - 8.3.2. Organización de las Actividades de formación
    - 8.3.3. Estrategía Metodológica
    - 8.3.4. Estrategía Pedagógica: Enfoque Comunicativo
      - 8.3.4.1. Postulados Multilingua dentro del enfoque comunicativo
    - 8.3.5. Acciones pedagógicas que promueven el ejercicio de la democracia, valores humanos, conservación del medio ambiente y educación sexual

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

- 8.3.6. Contextos de Aprendizaje (espacios, recursos y talento humano)
- 8.3.7. Distribución del Tiempo de Trabajo Formativo
- 8.3.8. Evaluación de los Aprendizajes
- 9. REQUISITOS SOBRE EL PERSONAL DOCENTE
- 9.1. COMPETENCIAS DEL PERSONAL DOCENTE
- 9.2. COMPETENCIAS (PEDAGÓGICAS, LABORALES Y GENERALES)
- 9.3. DISTRIBUCIÓN DE LA ASIGNACIÓN ACADÉMICA PARA EL PERSONAL DOCENTE
- 9.4. EVALUACIÓN DE LOS DOCENTES
- 10. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS
- 10.1. RECONOCIMIENTO DE APRENDIZAJES PREVIOS
- 10.2. CERTIFICADOS DE RECONOCIMIENTO DE LA FORMACIÓN RECIBIDA
- 10.3. CERTIFICACIÓN DE RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL
- 10.4. SEGUIMIENTO DE EGRESADOS
- 11. REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
- 11.1. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS
- 12. SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- 12.1. PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA
- 12.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES
- 12.2.1. Indicadores de gestión
- 12.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS DOCENTES
- 12.3.1. Sistema de selección de docentes
- 12.3.2. Certificación de competencias comunicativas
- 12.3.3. Evaluación de desempeño
- 12.3.4. Contratación, remuneración y estímulos
- 12.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA
- 12.5. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA
- 13. SOSTENIBILIDAD
- 14. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO
- 14.1. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
- 14.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
- 15. MEJORAMIENTO CONTINUO
- 16. CUADRO RESUMEN NIVELES MARCO COMÚN EUROPEO

#### ANEXOS

- Anexo 1 Organigrama
- Anexo 2 Formato CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS CA-F-04
- Anexo 3 Plan de estudio
- Anexo 4 inventario de equipos e infraestructura AD-F-09
- Anexo 5. Evaluación del programa
- Anexo 6. Manual de convivencia

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

## **1. OBJETIVOS GENERALES DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)**

Favorecer la competitividad de los estudiantes y profesionales colombianos a nivel global a través del aprendizaje de inglés.

Servir de lineamiento general para la organización en la prestación del servicio.

## **2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN**

### **2.1. HISTORIA**

Multilingua inició labores de enseñanza en agosto de 1994, su fundador y representante legal es el Señor Víctor Hugo Rodríguez, quien figura como persona natural en el acta de constitución.

Inicialmente, Multilingua se orientó hacia los programas de capacitación directamente en las empresas. Este enfoque en nicho empresarial, fue fundamental en un mercado altamente competitivo.

A partir de 1996 se abre la primer sede ubicada en el barrio Teusaquillo de la ciudad de Bogotá donde funcionó por cinco años, con los contratos con empresas reconocidas como Ban café, Unisys, IBM, se dio paso al surgimiento de la Institución, fortaleciéndose al año siguiente con cursos empresariales en la DIAN, Secretaria de Hacienda y Planeación Nacional entre otras compañías. Esta experiencia con sede propia se frustró debido a que, en la casa adquirida, Multilingua no pudo legalizar su licencia de funcionamiento.

Multilingua se trasladó al barrio la Castellana en el año 2000 desde donde siguió prestando el servicio de capacitación a empresas como: IBM, Bavaria, Sika, Dell, Danfoss, Trane, entre otras. Su nueva ubicación en el norte de la ciudad, le permitió abrir nuevos cursos individuales a ejecutivos y viajeros quienes residen en el norte y occidente de la ciudad y quienes encontraron en esta sede un sitio conveniente para tomar sus clases.

En el transcurso de su funcionamiento, Multilingua ha capacitado al personal de 500 compañías aproximadamente lo que ha generado reconocimiento en el mercado.

A partir de 2007, Multilingua obtuvo su certificación *ISO 9001* para fortalecer su imagen ante sus clientes potenciales y especialmente para mejorar su sistema de gestión interno.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

De esta forma pasó de ser una empresa de tradición oral a una empresa con procedimientos, procesos e indicadores serios y objetivos que orientaron a las directivas en un mejor enrutamiento.

Gracias al programa Talk to the world de la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá 2008-2012, en el cual se capacitó aproximadamente a 3000 estudiantes, Multilingua creció en posicionamiento e imagen dentro del sector. Gracias a este proyecto también obtuvo su licencia de funcionamiento y registro del programa de inglés en su sede Chapinero.

Entre 2009 y 2013, Multilingua abrió las sedes Chapinero y Corferias, adicionales a la sede Castellana para atender la demanda del proyecto T2W. La sede Corferias se cerró en el año 2011 debido a la baja en la demanda del proyecto. Luego la sede Castellana también se cerró en el año 2012 debido a la finalización del proyecto T2W y a la necesidad de unificar personal y reducir costos operativos.

Desde 2010, Multilingua se propuso convertirse en líder en exámenes internacionales. Inicialmente obtuvo el carácter de *centro autorizado para TOEFL* lo cual aumentó considerablemente su posicionamiento en el mercado universitario y de becarios. También es el inicio de los programas de preparación de exámenes internacionales que se presentan como una nueva alternativa a los tradicionales programas empresariales. Luego en 2012, logró ser Centro autorizado *CAMLA* para los exámenes *Michigan MET, ECCE, ECPE, MELAB* por lo cual en 2013 incrementó sustancialmente la cantidad de exámenes *MET* administrados. En junio de 2013, realizó un convenio con IN OTHER WORDS, representantes en Colombia de *TOEIC* para aplicar el examen lo cual consolidó su fuerte presencia en el campo de exámenes internacionales.

En 2012, Multilingua obtiene 2 nuevas certificaciones de calidad, *NTC 5580* y *NTC 5555* buscando fortalecerse en licitaciones ante entidades oficiales. Esto le permitió ganar un reconocimiento como LOS MEJORES EN EDUCACIÓN en diciembre de 2013.

En Agosto de 2013 se firma el convenio con FULLBRIGHT para aplicar los exámenes TOEFL ITP usados en su mayoría por becarios y estudiantes universitarios.

En 2014, obtuvimos la certificación CAMBRIDGE que nos permite ser centro autorizado para exámenes de reconocimiento internacional como KET, PET, FCE, CAE, TKT, BULATS.

En el 2017 se logró la apertura de una nueva sede Héroes en el norte de la ciudad de Bogotá, logrando mayor cantidad de clientes, aumentando la cantidad de trabajadores de la organización.

En el 2018 se abrió la sede en la ciudad de Medellín, iniciando la expansión por el territorio

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

nacional y los permisos de IELTS

En 2019 se abrió la sede en la ciudad de Barranquilla, para examen IELTS. Y en 2021 se consiguió el permiso para ser venue de TOEFL. Por otro lado, nos hicimos administradores del examen OET de Cambridge. Examen dirigido a personal de la salud. Ampliamos nuestro portafolio de servicio de exámenes. Somos el segundo Centro Autorizado en Sur América y el único en Colombia, para la administración de este examen.

En 2021 nos hicimos Centro Autorizado de Admissions Testing de Cambridge. Son exámenes para acceso a programas de Pregrado en la Universidad de Oxford y Cambridge. Somos el único Centro Autorizado en Sur América y en Colombia, para la administración de estos exámenes.

Teniendo en cuenta que la organización continúa con cursos y que el objetivo en un futuro es realizarlos de forma on line se reactiva la certificación en los sistemas de Gestión de calidad para la sede principal en junio de 2023.

### **Identificación de la Institución.**

Nombre Establecimiento: Academia de Idiomas Multilingua  
Dirección principal: Calle 51 No. 13 – 46 Piso 5  
Sede 1: Autopista norte No. 82-17  
Ciudad: Bogotá  
Teléfono: 7552880 - 317 668 8985 - 317 642 0188  
E-mail: info@multilingua.edu.co  
WWW: [www.multilingua.com.co](http://www.multilingua.com.co)  
Director General: Víctor Hugo Rodríguez Cerón

Resolución No. 02-0036 8 Junio 2010 Secretaría de Educación de Bogotá Distrito Capital.

“Por medio de la cual se autoriza la renovación de registro de programas y el cambio de sede al establecimiento de educación para el trabajo y desarrollo humano denominado Academia de Idiomas Multilingua, de naturaleza privada, de la localidad de Chapinero, jurisdicción de Bogotá, Distrito Capital.”

### **REPRESENTANTE LEGAL:**

Víctor Hugo Rodríguez Cerón  
Cédula de ciudadanía: 12978963, expedida en: Pasto  
Nivel de formación o certificado de la competencia y experiencia docente:  
Estudios de posgrado en enseñanza de idiomas con 26 años de experiencia.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** ver organigrama anexo 1

La organización cuenta con una estructura organizativa en la que la cabeza es el Director

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

General.

Todos los funcionarios tanto académicos como administrativos de la organización cuentan con un manual de funciones y responsabilidades TH 02

Se tiene un consejo académico y consejo directivo con funciones establecidas en el manual de convivencia PA 02

## 2.2. PROGRAMAS QUE OFRECE:

| NOMBRE DEL PROGRAMA     | INTENSIDAD HORARIA | CERTIFICADO DE APTITUD OCUPACIONAL A EXPEDIR |
|-------------------------|--------------------|--|
| Inglés:                 | Total 1000 horas   | Conocimientos Académicos                     |
| A1 Elemental- A2 Básico | 200 horas          |  |
| B1 Pre Intermedio       | 200 horas          |  |
| B2 Intermedio           | 200 horas          |  |
| C1 Pre-avanzado         | 200 horas          |  |
| C2 Avanzado             | 200 horas          |  |

Horario de Atención

Lunes a Viernes de 7 am – 5pm

Sábados de 8:00 - 11:30

### No. de estudiantes proyectados

| Año                           | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | 2030 | 2031 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| No de estudiantes proyectados | 50   | 200  | 300  | 500  | 750  | 1000 | 1200 | 1500 | 2000 |

## 2.3. CLIENTES Y SERVICIOS

- **INSTITUCIONES**

Personal que requieran capacitarse en inglés

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

- **PARTICULAR.**

Personas desde los 7 años que requieran comunicarse en inglés

- **ESTUDIANTES**

Estudiantes Universitarios de diferentes carreras que requieren diferentes niveles de inglés para inscripción de materias y graduación.

### PRODUCTOS

**Programa de Inglés General.** Toda persona de los 7 a los 90 años que desee o requiera comunicarse en inglés.

### 3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA:

Enseñar al estudiante a comunicarse en inglés oral y escrito que le permita desenvolverse adecuadamente en el campo académico, laboral y personal.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

| OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | INDICADORES   |
|--|---|
| Contribuir al incremento del bilingüismo inglés-español en el país para favorecer el ascenso en la escala social.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del servicio programas</li> </ul>                   |
| Brindar buenas oportunidades laborales a los docentes de inglés que les permita crecer en su desarrollo profesional. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> </ul> |

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 4.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

##### MISIÓN

Formar profesionales globales eficientes y efectivos a través de la enseñanza del inglés y la aplicación de exámenes internacionales en inglés.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

## VISIÓN

Consolidar nuestro servicio de enseñanza de inglés y constituirnos en los líderes del mercado en preparación y administración en exámenes internacionales de inglés, a través del mejoramiento continuo del servicio al cliente.

## 4.2. PRINCIPIOS

- **HONESTIDAD:** Trabajamos con personal integral que cumple sus actividades laborales en beneficio de todas las partes involucradas con la organización .
- **CALIDAD:** Desarrollamos productos y servicios de una calidad superior a la esperada por el cliente, con altos estándares
- **COMPROMISO:** Garantizamos el cumplimiento de las políticas, normas, estándares, requisitos y otros compromisos asumidos por la organización.
- **RESPONSABILIDAD:** Trabajamos con personal comprometido con su labor y capaz de responder por cada una de sus actividades productivas.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Garantizamos el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y servicios.

## 4.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Multilingua proporciona efectivos programas de capacitación en inglés que satisfacen las expectativas de los clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos, del cumplimiento de los objetivos de calidad y de los requisitos de la normatividad vigente implementados por un personal idóneo.

## 4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad en MULTILINGUA nacen de la política de calidad la que ha servido de marco para su definición.

En el despliegue de la política de calidad se presenta la relación que existe entre la política, los objetivos de calidad y los indicadores de calidad.

### Despliegue de la política de calidad.

| Política de calidad   | Objetivos                           | Indicadores   |
|---|-------------------------------------|---|
| Multilingua proporciona efectivos programas de capacitación en inglés que | Mejorar la satisfacción del cliente | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación del Servicio docente</li> </ul> Evaluación del servicio programas |



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

|   |   |   |
|---|---|---|
| satisfacen las expectativas de los clientes a través del mejoramiento continuo de los procesos, del cumplimiento de los objetivos de calidad y de los requisitos de la normatividad vigente implementados por un personal idóneo. |   |   |
|   | Mejorar continuamente la eficacia del sistema de calidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia de las acciones</li> </ul>                          |
|   | Evaluar la efectividad del programa   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación del servicio programas</li> </ul>                 |
|   | Cumplimiento de requisitos aplicables   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado auditoría interna</li> </ul>                       |
|   | Proporcionar un excelente ambiente de trabajo interno, que proyecte la calidez en el servicio al cliente que ha caracterizado a Multilingua | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente laboral</li> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul> |
|   | Evaluar el Desempeño del personal docente y administrativo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de desempeño</li> </ul>                           |

La organización se encuentra en proceso de certificación en sistemas de gestión de calidad con CELAC bajo las normas ISO 9001:2008, NTC 5555:2011 y NTC 5580:2011. Los alcances certificados:

#### **4.5. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

##### **ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

“Diseño, desarrollo y prestación de los servicios de enseñanza de inglés en el ámbito individual como grupal”

Programa de formación para el trabajo y el desarrollo humano, conocimientos académicos en inglés:

- Inglés A-1 Elemental
- Inglés A-2 Básico
- Inglés B-1 Pre- intermedio
- Inglés B-2 Intermedio
- Inglés C-1 Pre- avanzado
- Inglés C-2 Avanzado.

##### **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

La Academia de Idiomas Multilingua, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C (Calle 51 No. 13–46 Piso 5) Colombia, ofrece servicios de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano a través del diseño y la oferta de programas de conocimientos académicos en inglés tales como:

Inglés A-1 Elemental  
 Inglés A-2 Básico  
 Inglés B-1 Pre- intermedio  
 Inglés B-2 Intermedio  
 Inglés C-1 Pre- avanzado  
 Inglés C-2 Avanzado.

Cumpliendo con los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5580:2011, la normatividad legal vigente, las políticas institucionales (cuestiones internas y externas) y considerando las necesidades y expectativas (requisitos) de las partes interesadas.

El alcance del sistema de gestión de la institución se aplica transversalmente a todos los procesos y actividades de la institución .

Dentro del alcance del Sistema de Gestión no se aplican los requisitos 7.6 5555: 2011 y el 7.1.5.2 9001:2015, teniendo en cuenta que la institución no emplea equipos de medición que requieran ser calibrados o verificados. La no aplicación de dichos requisitos no afectan a la capacidad ni la responsabilidad de MULTILINGUA para asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

### **EXCLUSIONES (Requisitos no aplicables)**

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en MULTILINGUA se excluyó:

Numeral 7.6 “Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las instituciones de formación Para el Trabajo”.

Numeral 7.1.5.2 “Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe: a. calibrarse o verificarse, o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación. b. Identificarse para determinar su estado. C. Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición”

### **JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN ( Justificación de Requisitos no aplicables)**

Dentro del alcance del Sistema de Gestión no se aplican los requisitos 7.6 5555: 2011 y el 7.1.5.2 9001:2015, teniendo en cuenta que la institución no emplea equipos de medición que requieran ser calibrados o verificados. La no aplicación de dichos requisitos no afectan a la capacidad ni la responsabilidad de MULTILINGUA para asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

La academia no posee equipos de medición que requieran ser calibrados por lo tanto consideramos que este punto de las normas no aplica para nuestro proceso formativo. No requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos que utiliza (hardware, servidores y demás bienes físicos de la institución), ya que los mismos no se utilizan con criterios metrológicos u otros que deban arrojar mediciones exactas. Estos equipos y bienes son objeto de mantenimiento por parte de la institución.

### **5. DISPOSICIONES LEGALES**

La organización ha definido el procedimiento DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS PE-02 y el formato CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS PE-F-08 para definir y controlar los documentos externos que aplican a la institución. Anexo 2.

### **6. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA**

PROGRAMA DE INGLÉS COMUNICATIVO MULTILINGUA

|    |                       |           |
|----|-----------------------|-----------|
| A1 | ELEMENTAL - A2 BÁSICO | 200 horas |
| B1 | PRE-INTERMEDIO        | 200 horas |
| B2 | INTERMEDIO            | 200 horas |
| C1 | PRE-AVANZADO          | 200 horas |
| C2 | AVANZADO              | 200 horas |

Dentro de la denominación de nuestro programa hemos tenido en cuenta las

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

competencias a desarrollarse las cuales están contenidas en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas. Este enmarca los límites de las capacidades que el estudiante debe controlar en cada uno de los niveles para las categorías: comprender, hablar y escribir. De acuerdo al Marco Común Europeo; el cual establece que los niveles de aprendizaje, enseñanza y evaluación de las lenguas son seis; perteneciendo cada par a la parte inferior y superior de los niveles básico, intermedio y avanzado respectivamente; LA ACADEMIA DE IDIOMAS MULTILINGUA cubrirá los 5 niveles en Inglés (A1 y A2 200 hr, B1 200 hr, B2 200 hr, C1 200 hr y C2 200 hr). Al terminar el estudiante recibirá una **certificación de conocimientos académicos** en el respectivo nivel de inglés que estudió.

Conviene aclarar que nuestros estudiantes requieren lograr niveles diferentes de inglés dentro del marco común europeo según sus necesidades. Algunos necesitan solo niveles básicos, otros solo niveles intermedios y otros deben llegar hasta el nivel avanzado. Nuestra alineación con los estándares del marco común europeo nos permite satisfacer estas necesidades variadas

Es por ello que para nuestra institución el compromiso que se está adquiriendo es muy importante ya que estamos preparando ciudadanos globales competentes, ya que el manejo del inglés les permitirá aplicar sus habilidades y conocimientos en cualquier lugar donde se les necesite, con la plena confianza de que se podrán comunicar efectivamente, por lo cual el idioma no será una limitante, sino por el contrario será un elemento unificador, como es el objetivo mismo del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

El PROGRAMA DE INGLÉS COMUNICATIVO es **congruente con la oferta curricular** ya que está centrado en contenidos lingüísticos orientados al aprendizaje de inglés. De este modo, todo el programa, el material, sus objetivos, sus contenidos, sus evaluaciones están enfocados a lograr que el estudiante aprenda a comunicarse en inglés desde el primer día, en oposición a programas tradicionales que buscan perfeccionar la gramática o la traducción.

Nuestra **publicidad en medios masivos como internet y avisos** es congruente con la información que suministramos al público en general y a nuestros estudiantes al momento de ofrecer el respectivo programa a través de ofertas escritas, vía telefónica o cara a cara en nuestras sedes o en las sedes del cliente. Es muy fácil verificarlo comparando la información de nuestra página web con la información que proveen los registros de cursos vendidos como formatos de seguimiento. La publicidad da cumplimiento a los requerimientos del decreto 1075 de 2015 en el título 6 artículo 2.6.6.1.

Finalmente, nuestro **programa es general**, ya que busca desarrollar todas las dimensiones del dominio de la lengua y de la competencia comunicativa. Esto se logra a través de un enfoque comunicativo que permite aprender habilidades como la escucha, la redacción, la comprensión auditiva, la comprensión escrita, la gramática, el

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

vocabulario, la cultura entre otros aspectos. De este modo, el estudiante no sólo se apropia de la competencia pragmática y sociolingüística sino que se hace consciente de su propia competencia lingüística. Todo esto redundará en el uso correcto y apropiado de la lengua, lo cual le permite ser competente en diferentes contextos tanto académicos como laborales.

Sin embargo, es conveniente aclarar que algunos cursos individuales que ofrecemos pueden catalogarse como **Programas Específicos** que atienden una población con necesidades concretas. Por ejemplo, nuestros cursos de preparación de exámenes internacionales, los cuáles pueden catalogarse como Programas específicos Modulares ya que mejoran el dominio que el estudiante tiene del inglés en áreas determinadas y con finalidades concretas.

## 7. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

El programa de inglés Multilingua está ampliamente justificado con base en la alta demanda, el impacto en las oportunidades educativas y laborales de los egresados, los factores diferenciadores con la competencia entre otros aspectos:

En primer lugar, observamos una **amplia demanda del inglés** en los sectores académicos, productivos, sociales y culturales del país.

El inglés se ha convertido en una necesidad imperiosa de ascenso laboral y social. Según el DANE, tan solo el 3% de los colombianos son bilingües. Esto indica claramente que el 97% de los colombianos no pueden acceder a cargos directivos o de trascendencia global. Las brechas en la educación siguen representando un reto para el sector. Education First (EF) reveló los resultados del EF EPI 2022, en donde estimó que Colombia sigue sin mejorar el dominio de inglés. Según datos del estudio, el país ocupó la posición número 77 entre la evaluación con 111 países, obteniendo una puntuación de 477 puntos. Todo esto conlleva a entender por qué Colombia presenta un atraso significativo en áreas tecnológicas y de servicios que lideran el mercado y la economía mundial.

En el sector educativo, se aprecia un bajo e incluso nulo nivel de inglés de los estudiantes de primaria, secundaria y universidad. Es bien sabido que la mayor parte del conocimiento científico y tecnológico está en inglés. Los mejores libros, ensayos e investigaciones se conducen y se reportan en inglés. Si un estudiante no domina este idioma, simplemente no accede a este conocimiento.

El Ministerio de Educación Nacional se ha propuesto que los estudiantes que terminan bachillerato en todo el país tengan un nivel de Inglés Internacional B1 en el año 2019. Para tal fin ha iniciado una serie de estrategias para el desarrollo de competencias comunicativas en inglés como la adopción de referentes internacionales como el Marco Común Europeo, la certificación de los docentes de inglés a través de pruebas de

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

proeficiencia internacional como Toefl, Ielts, etc, becas y créditos a docentes para aprender inglés en países de habla inglesa, emisión radial y televisiva de cursos de inglés, cursos de inglés regular y de inmersión para mejorar el nivel de inglés de los estudiantes y de los docentes, alineó la prueba de inglés del examen de Estado Ecaes con el marco común europeo.

Desafortunadamente, las metas del gobierno están claramente atrasadas y las estrategias implementadas hasta el momento no reflejan los resultados esperados, pero se continúa trabajando. Sin embargo, vemos una buena respuesta por parte de universidades privadas como El Rosario, Los Andes, Javeriana, Sabana, entre otras, quienes han tomado la iniciativa exigiendo a sus estudiantes niveles del Marco Común Europeo para acceder a los últimos semestres y para graduarse. Esto obviamente ha creado un nuevo mercado para el aprendizaje de inglés y la preparación de exámenes internacionales como TOEFL, IELTS, Michigan entre otros. Multilingua es una excelente alternativa para solucionar esta nueva demanda a través de sus programas de preparación de exámenes internacionales, de su condición de centro autorizado ETS y de sus docentes examinadores oficiales IELTS.

En el sector productivo, vemos una creciente necesidad de inglés debido inicialmente a la apertura económica que abrió las puertas de los mercados internacionales a los productos colombianos, a la creciente llegada de inversión extranjera que ha establecido gran cantidad de empresas multinacionales en el país, a los TLC con países como Estados Unidos, Corea, Canadá y países europeos; entre otros eventos socio-económicos que han hecho más imperiosa la necesidad de dominar el inglés. Es fácil deducir que las empresas tanto locales como internacionales no pueden funcionar adecuadamente si su personal no habla inglés.

Desde otras perspectivas como turismo, cultura también vemos la apertura de los colombianos hacia el mundo y de éste hacia el país. Con el crecimiento de la clase media, más colombianos viajan al exterior, aprenden más sobre culturas y costumbres extranjeras. Al regresar inculcan dichos valores, formas de pensar y deseos de viajar a su familia. En este proceso, el inglés juega el rol de lengua franca, que permite la comunicación en todo el mundo, independiente del país o la cultura donde se encuentre.

En segundo lugar, el programa de inglés de Multilingua establece una **coherencia directa con el PEI de la institución que ofrece programas presenciales** a la comunidad, conducentes a adquirir habilidades y competencias. De esta manera, el estudiante puede alcanzar certificaciones avaladas por instituciones Internacionales, para programas autorizados por la Secretaría de Educación de Bogotá.

Los **programas son presenciales** y están enfocados a mejorar el nivel académico, laboral o profesional y a fortalecer temáticas en áreas de estudio, siempre buscando el desarrollo personal. Por lo tanto, somos un espacio educativo abierto, en donde el niño, el joven y el adulto logran, a través de una alternativa no convencional, mejorar su nivel

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

académico-cultural, aprendiendo inglés, que le garantizarán promoción laboral, profesional y/o personal. Toda esta oferta está perfectamente alineada con los estándares del Marco común europeo y sus respectivos niveles A1, A2, B1, B2, C1, C2 que avalan su validez internacional.

En tercer lugar, nuestro programa de inglés genera un **impacto positivo en la educación y el trabajo del país** lo cual justifica ampliamente su existencia:

El logro de competencias comunicativas en inglés tiene efectos diferentes sobre el mercado laboral de nuestro país. A los profesionales que pueden comunicarse y comprender una segunda lengua les permite movilidad y flexibilidad en el mercado laboral, están mejor preparados para enfrentar una economía global, pueden plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocio, conocer las necesidades de su cliente, ser innovadores, se adaptan fácilmente a los cambios y a las necesidades de su entorno. En cambio, aquellos que no la poseen pueden experimentar serios costos y limitar sus oportunidades. Colombia tiene grandes ventajas comparativas en el sector servicios. Nuestros profesionales en áreas como ingeniería, arquitectura, estadística y matemáticas son altamente demandados, pero solo una fuerza laboral altamente competente en idiomas podrá poner estas habilidades en el mercado exportador.

En conclusión, el manejo de una segunda lengua en el mundo globalizado en el que vivimos se ha convertido en un requisito obligatorio para que nuestros profesionales puedan acceder a empleos calificados. Por lo tanto, el reto que tenemos es grande; debemos preparar a nuestros profesionales para que puedan enfrentar las exigencias del mundo globalizado, de lo contrario, no estaríamos siendo lo suficientemente competitivos.

**Multilingua no incluye estrategias de articulación con expresiones culturales, locales o regionales.**

Existen varios **factores que distinguen a Multilingua** de su competencia: perfil docente, cursos por niveles para que sea más factible para los estudiantes, administrador de exámenes internacionales.

Tal vez la cualidad más importante de Multilingua es que sus docentes son certificados en enseñanza de idiomas. Los docentes son licenciados o especialistas en enseñanza de inglés. Este rasgo junto al alto nivel de inglés que manejan y a su gran motivación establece una clara diferencia con otras escuelas donde contratan personas que solamente hablan inglés, pero no tienen la capacidad pedagógica ni la motivación para enseñar. Esto traducido en el aula de clase permite que el estudiante aprecie docentes que aman su trabajo, que preparan clase, que se capacitan permanentemente en comparación con instructores de otras escuelas quienes solamente desean obtener unos ingresos mientras se ubican en sus respectivas profesiones. Además, se buscará la certificación para cursos on-line facilitando aún más el estudio a estudiantes y el trabajo



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

a los docentes.

Desde 2010, Multilingua inició un proceso de consolidación como centro autorizado de exámenes internacionales como TOEFL, IELTS, Michigan. No solo preparamos a los estudiantes en estos y otros exámenes, sino que también ellos pueden tomar algunos de estos exámenes oficiales en nuestra sede. Esta es una gran diferencia con nuestra competencia quienes se limitan a enseñar inglés.

En 2014, obtuvimos la certificación CAMBRIDGE que nos permite ser centro autorizado para exámenes de reconocimiento internacional como KET, PET, FCE, CAE, TKT, BULATS.

En 2013 Multilingua obtuvo el reconocimiento como LOS MEJORES EN EDUCACIÓN otorgado por el MEN.

Estas características nos diferencian claramente de nuestra competencia y justifican nuestra presencia en el mercado.

## **8. ORGANIZACIÓN CURRICULAR**

### **8.1. PERFILES DE INGRESO Y EGRESO**

Cada uno de los niveles del MCE constituye al mismo tiempo perfiles de ingreso y de egreso. Por ejemplo, si un estudiante clasifica para el nivel B2, significa que las competencias lingüísticas B1 constituyen su perfil de ingreso y las competencias lingüísticas de B2 constituyen su perfil de egreso.

#### **8.1.1. Competencias Generales.**

Los estudiantes Multilingua deben presentar las siguientes competencias generales, independiente del nivel, al ingresar:

- Poseer un nivel de escolaridad que le permita una aproximación eficaz a procesos de lecto-escritura.
- Poseer memoria, capacidad de lectura, capacidad auditiva, capacidad de habla normal (saber hacer).
- Seguir normas básicas de comportamiento social y ético (saber ser).
- Tener motivaciones y actitudes que permitan una disposición positiva para iniciar el aprendizaje de una segunda lengua, teniendo en cuenta las implicaciones que esto conlleva (responsabilidad, cambios en la percepción cultural, adquisición y uso de estrategias de aprendizaje, etc.) (saber hacer)
- Capacidad de aprender, predisposición o la habilidad para descubrir lo diferente,



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

ya sea otra lengua, otra cultura, otras personas o otras áreas de conocimiento. (saber aprender).

### 8.1.2. Competencia comunicativa

La competencia comunicativa comprende varios componentes, según el marco común europeo:

Lingüístico

Sociolingüístico

Pragmático

Cada uno de estos componentes comprende conocimientos, destrezas y habilidades.

**8.1.3. Competencias lingüísticas:** incluyen los conocimientos y las destrezas léxicas, fonológicas y sintácticas, y otras dimensiones de la lengua como sistema. Este componente, que aquí se contempla desde el punto de vista de la competencia lingüística comunicativa que posee un individuo concreto, se relaciona no sólo con el alcance y la calidad de los conocimientos (por ejemplo, las distinciones fonéticas realizadas o la extensión y la precisión del vocabulario), sino también con la organización cognitiva y la forma en que se almacenan estos conocimientos (por ejemplo, las distintas redes asociativas en que el hablante coloca un elemento léxico) y con su accesibilidad (activación, recuperación y disponibilidad).

- **Las competencias sociolingüísticas** se refieren a las condiciones socioculturales del uso de la lengua. Mediante su sensibilidad a las convenciones sociales (las normas de cortesía, las normas que ordenan las relaciones entre generaciones, sexos, clases y grupos sociales, la codificación lingüística de determinados rituales fundamentales para el funcionamiento de una comunidad), el componente sociolingüístico afecta considerablemente a toda la comunicación lingüística entre representantes de distintas culturas, aunque puede que los integrantes a menudo no sean conscientes de su influencia.
- **Las competencias pragmáticas** tienen que ver con el uso funcional de los recursos lingüísticos (producción de funciones de lengua, de actos de habla) sobre la base de guiones o escenarios de intercambios comunicativos. También tienen que ver con el dominio del discurso, la cohesión y la coherencia, la identificación de tipos y formas de texto, la ironía y la parodia. Respecto a este componente, incluso más que en el caso del componente lingüístico, apenas es necesario resaltar el gran impacto que ejercen las interacciones y los entornos culturales en el que se desarrollan las mencionadas capacidades.

### 8.2. NIVELES DE COMPETENCIA

La competencia lingüística comunicativa que tiene el alumno o usuario de la lengua se pone en funcionamiento con la realización de distintas actividades de la lengua que

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

comprenden la **comprensión, la expresión, la interacción o la mediación** (interpretando o traduciendo).

**La comprensión y la expresión (oral y escrita)** son primarios, ya que ambos son necesarios para la interacción. En el Marco de referencia (MCE), el uso de estos términos para las actividades de la lengua está limitado al papel que desempeñan de forma aislada. Las actividades de comprensión incluyen la lectura en silencio y la atención a los medios de comunicación. También tienen importancia en muchas formas de aprendizaje (*la comprensión del contenido de un curso y la consulta de manuales, obras de referencia y documentos*). Las actividades de expresión tienen una función importante en muchos campos académicos y profesionales (*presentaciones orales, estudios e informes escritos*) y se les otorga un valor social determinado (las valoraciones realizadas de lo que se ha presentado *por escrito* o de la *fluidez en la articulación de presentaciones orales*).

**En la interacción**, al menos dos individuos participan en un intercambio oral o escrito en el que la expresión y la comprensión se alternan y pueden de hecho solaparse en la comunicación oral. No sólo pueden estar hablando y escuchando entre sí dos interlocutores simultáneamente; incluso cuando se respeta estrictamente el turno de palabra, el oyente por lo general está ya pronosticando el resto del mensaje del hablante y preparando una respuesta. Aprender a interactuar, por lo tanto, supone más que aprender a comprender y a producir expresiones habladas. Generalmente se atribuye gran importancia a la interacción en el uso y el aprendizaje de la lengua, dado su papel preponderante en la comunicación.

Tanto en la modalidad de comprensión como en la de expresión, las actividades de **mediación**, escritas y orales, hacen posible la comunicación entre personas que son incapaces, por cualquier motivo, de comunicarse entre sí directamente. La traducción o la interpretación, un resumen o la toma de notas proporciona a una tercera parte una (re) formulación de un texto fuente al que esta tercera parte no tiene acceso directo. Las actividades de mediación de tipo lingüístico, que (re) procesan un texto existente, ocupan un lugar importante en el funcionamiento lingüístico normal de las sociedades.

### **Competencias Específicas por cada nivel**

Nivel A1 y A2 se unen para completar las 200hr

#### **8.2.1. Competencias nivel A1**

- **Comprensión Auditiva:**

El estudiante será capaz de reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente, relativas a sí mismo, a su familia y a su entorno inmediato cuando se habla despacio y con claridad.

- **Comprensión de lectura:**

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

El estudiante será capaz de comprender palabras y nombres conocidos y frases muy sencillas, por ejemplo, las que hay en letreros, carteles y catálogos.

- **Interacción oral:**

El estudiante será capaz de participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que ha dicho o a decirlo con otras palabras y a una velocidad más lenta y a ayudar al estudiante a formular lo que intenta decir. El estudiante será capaz de formular y contestar preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos muy habituales.

- **Expresión oral:**

El estudiante será capaz de utilizar expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vive y las personas que conoce. El estudiante será capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente, así como, frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. El estudiante será capaz de presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. El estudiante será capaz de relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.

- **Expresión escrita:**

El estudiante será capaz de escribir postales cortas y sencillas, por ejemplo, enviar felicitaciones.

El estudiante será capaz de llenar formularios con datos personales tales como su nombre, su nacionalidad, su dirección, su teléfono en cualquier formulario de registro a un lugar.

- **Competencia léxica:**

El estudiante tendrá un repertorio básico de palabras y frases aisladas relativas a situaciones concretas.

- **Competencia gramatical:**

El estudiante será capaz de manifestar un control limitado sobre unas pocas estructuras gramaticales y sintácticas sencillas dentro de un repertorio aprendido.

- **Competencia fonológica:**

Su pronunciación de un repertorio muy limitado de palabras y frases aprendidas la podrán comprender con cierto esfuerzo los hablantes nativos acostumbrados a tratar con el mismo grupo lingüístico al que pertenece el estudiante.

- **Competencia ortográfica:**

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

El estudiante será capaz de copiar palabras corrientes y frases cortas tales como signos o instrucciones sencillas, nombres de objetos cotidianos, nombres de tiendas, así como frases hechas que se utilizan habitualmente. Igualmente sabrá deletrear su dirección, su nacionalidad y otros datos personales.

### 8.2.2. Competencias nivel A2

- **Comprensión Auditiva:**

El estudiante será capaz de comprender frases y el vocabulario más habitual sobre temas de interés personal (información personal y familiar muy básica, compras, lugar de residencia, empleo). El estudiante será capaz de entender la idea principal de avisos y mensajes breves, claros y sencillos. El estudiante será capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc.)

- **Comprensión de lectura:**

El estudiante será capaz de leer textos muy breves y sencillos. Sabrá encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos como anuncios publicitarios, prospectos, menús y horarios. Igualmente será capaz de comprender cartas personales breves y sencillas.

- **Interacción oral:**

El estudiante será capaz de comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos cotidianos. Será igualmente capaz de realizar intercambios sociales muy breves, aunque por lo general, no podrá comprender lo suficiente como para mantener la conversación por sí mismo.

- **Expresión oral:**

El estudiante será capaz de utilizar una serie de expresiones y frases para describir con términos sencillos a su familia y otras personas, sus condiciones de vida, su origen educativo y su trabajo actual o el último que tuvo. El estudiante sabrá comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales. El estudiante será capaz de describir en términos sencillos aspectos de su pasado y de su entorno, así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.

- **Expresión escrita:**

El estudiante será capaz de escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas. Será capaz de escribir cartas personales muy sencillas, como por ejemplo agradecer algo a alguien.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

- **Competencia léxica:**

El estudiante será capaz de producir expresiones breves y habituales con el fin de satisfacer necesidades sencillas y concretas: datos personales, acciones habituales, carencias y necesidades, demandas de información. Igualmente, será capaz de utilizar estructuras sintácticas básicas con las cuales podrá comunicarse mediante frases, grupos de palabras y fórmulas memorizadas al referirse a sí mismo y a otras personas, a lo que hace, a los lugares, a las posesiones, etc. Finalmente, el estudiante tendrá un repertorio limitado de frases cortas memorizadas que incluyen situaciones predecibles de supervivencia, aunque cabe anotar que podrá incurrir en malentendidos e interrupciones si se trata de una situación de comunicación poco frecuente.

- **Competencia gramatical:**

El estudiante será capaz de utilizar algunas estructuras sencillas correctamente, pero continuará cometiendo errores básicos sistemáticamente; por ejemplo, confundirá tiempos verbales y olvidará mantener la concordancia. Sin embargo, la mayoría de veces quedará claro lo que quiere decir.

- **Competencia fonológica:**

Su pronunciación será generalmente bastante clara y comprensible, aunque resulte muy evidente su acento extranjero y los interlocutores tengan que solicitar repeticiones de vez en cuando.

- **Competencia ortográfica:**

El estudiante será capaz de copiar oraciones cortas relativas a asuntos cotidianos; por ejemplo, indicaciones para ir a algún sitio. Igualmente, será capaz de escribir con razonable corrección (pero no necesariamente con una ortografía totalmente normalizada) palabras cortas que utiliza normalmente al hablar.

### 8.2.3. Competencias nivel B1

- **Comprensión Auditiva:**

El estudiante será capaz de comprender las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, en el colegio, durante el tiempo de ocio, etc. Igualmente es capaz de comprender la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan temas actuales o asuntos de interés personal o profesional, cuando la articulación es relativamente lenta y clara.

- **Comprensión de lectura:**

El estudiante será capaz de comprender textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionado con el trabajo. Igualmente será capaz de comprender la descripción de acontecimientos, sentimientos, y deseos en cartas personales. El

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

estudiante será capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio.

- **Interacción oral:**

El estudiante será capaz de desenvolverse en casi todas las situaciones que se le presenten cuando viaje donde se habla la lengua. Podrá participar espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o pertinentes a la vida diaria (familia, obvias, trabajo, viajes y acontecimientos actuales)

- **Expresión oral:**

El estudiante será capaz de enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, sus sueños, esperanzas y ambiciones. Igualmente será capaz de explicar y justificar brevemente sus opiniones y proyectos. Podrá narrar una historia o relato, la trama de un libro o película al igual que describir sus reacciones. El estudiante será capaz de describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.

- **Expresión escrita:**

El estudiante será capaz de escribir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son conocidos o de interés personal. Será capaz de escribir cartas personales que describen experiencias o impresiones. El estudiante será capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal.

- **Competencia léxica:**

El estudiante obtendrá suficientes elementos lingüísticos como para desenvolverse y suficiente vocabulario como para expresarse con algunas dudas y circunloquios sobre temas como la familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, pero las limitaciones léxicas podrán provocar repeticiones e incluso, a veces, dificultades en la formulación.

De la misma manera, el estudiante dispondrá de suficientes elementos lingüísticos como para describir situaciones impredecibles, para explicar los puntos principales de una idea o un problema con razonable precisión y para expresar pensamientos sobre temas abstractos o culturales tales como la música y las películas.

- **Competencia gramatical:**

El estudiante será capaz de utilizar con razonable corrección un repertorio de fórmulas y estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles. De la misma manera, el estudiante se comunicará con razonable corrección en situaciones cotidianas. Generalmente tendrá un buen control gramatical, aunque con una influencia evidente de la lengua materna. En este punto comete errores pero siempre quedará claro lo que

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

intenta expresar.

- **Competencia fonológica:**

Su pronunciación será claramente inteligible, aunque a veces resulte evidente su acento extranjero y cometa errores de pronunciación esporádicos.

- **Competencia ortográfica:**

El estudiante será capaz de producir una escritura continua e inteligible en toda su expresión. La ortografía, la puntuación y la estructuración serán lo bastante correctas como para que se comprendan casi siempre.

#### 8.2.4. Competencias nivel B2

Teniendo en cuenta las competencias básicas que el ESTUDIANTE debe adquirir al culminar este nivel mencionadas anteriormente, las competencias específicas que el estudiante será capaz de desarrollar a lo largo del curso son:

- **Comprensión Auditiva:**

El estudiante será capaz de comprender discursos y conferencias extensos e incluso sigue líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido. Será igualmente capaz de comprender casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. De la misma manera, comprenderá la mayoría de las películas en las que se hable en un nivel de lengua estándar. El estudiante será capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.

- **Comprensión de lectura:**

El estudiante será capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos. Igualmente, será capaz de comprender la prosa literaria contemporánea.

- **Interacción oral:**

El estudiante será capaz de participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilitará la comunicación normal con hablantes nativos. Podrá tomar parte activa de debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo sus puntos de vista.

- **Expresión oral:**

El estudiante será capaz de presentar descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con su especialidad. Igualmente será capaz de explicar un



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones. El estudiante será capaz de relacionarse con estudiantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.

- **Expresión escrita:**

El estudiante será capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con sus intereses. Será capaz de redactar informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. El estudiante será igualmente capaz de escribir cartas que destacan la importancia que él mismo le da a determinados hechos y experiencias. El estudiante será capaz de producir textos claros y detallados sobre temas diversos, así como defender un punto de vista sobre temas generales, indicando los pros y los contras de las distintas opciones.

- **Competencia léxica:**

El estudiante podrá expresarse con claridad sin necesidad de limitar lo que quiere decir. Igualmente dispondrá de suficientes elementos lingüísticos como para hacer descripciones claras, expresar puntos de vista y desarrollar argumentos, utilizando para ellos algunas oraciones complejas.

- **Competencia gramatical:**

El estudiante tendrá un buen control gramatical. En este punto se podrán cometer errores no sistemáticos y pequeños fallos en la estructura de la frase, pero serán escasos y a menudo será capaz de corregirlos retrospectivamente. El estudiante manifestará un grado relativamente alto de control gramatical e igualmente sus errores no generarán malentendidos

- **Competencia fonológica:**

En este punto, el estudiante habrá adquirido una pronunciación y una entonación claras y naturales.

- **Competencia ortográfica:**

El estudiante será capaz de producir una escritura continua e inteligible que sigue las convenciones de organización y de distribución de párrafos. La ortografía y la puntuación son razonablemente correctas, pero aún así podrán manifestar la influencia de la lengua materna.

### 8.2.5. Competencias nivel C1

- **Competencia Auditiva:**

Comprendo discursos extensos incluso cuando no están estructurados con claridad y



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente.

Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas.

- **Competencia lectora:**

Comprendo textos largos y complejos de carácter literario o basado en hechos, apreciando distinciones de estilo.

Comprendo artículos especializados e instrucciones técnicas largas, aunque no se relacionen con mi especialidad.

- **Competencia oral:**

Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizó el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales. Formulo ideas y opiniones con precisión y relaciono mis intervenciones hábilmente con las de otros hablantes

- **Expresión oral:**

Presento descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.

- **Expresión escrita:**

Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Seleccione el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.

- **Competencia gramatical:**

El estudiante tendrá un amplio control gramatical. En este punto se podrán cometer errores no sistemáticos y pequeños fallos en la estructura de la frase, pero serán escasos y a menudo será capaz de corregirlos retrospectivamente. El estudiante manifestará un grado relativamente alto de control gramatical e igualmente sus errores no generarán malentendidos.

- **Competencia fonológica:**

En este punto, el estudiante habrá adquirido una pronunciación y una entonación claras y naturales.

- **Competencia ortográfica:**

El estudiante será capaz de producir una escritura continua inteligible que sigue las convenciones de organización y de distribución de párrafos. La ortografía y la puntuación

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

son razonablemente correctas, pero aun así podrán manifestar la influencia de la lengua materna.

### 8.2.6. Competencias nivel C2

- **Competencia Auditiva:**

No tengo ninguna dificultad para comprender cualquier tipo de lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento.

- **Competencia lectora:**

Soy capaz de leer con facilidad prácticamente todas las formas de lengua escrita, incluyendo textos abstractos estructurales o lingüísticamente complejos como, por ejemplo, manuales, artículos especializados y obras literarias.

- **Competencia oral:**

Tomo parte sin esfuerzo en cualquier conversación o debate y conozco bien modismos, frases hechas y expresiones coloquiales. Me expreso con fluidez y transmito matices sutiles de sentido con precisión. Si tengo un problema, sorteo la dificultad con tanta discreción que los demás apenas se dan cuenta.

- **Expresión oral:**

Presento descripciones o argumentos de forma clara y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas.

- **Expresión escrita:**

Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Seleccione el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.

- **Competencia gramatical:**

El estudiante tendrá un amplio control gramatical. En este punto cometerá errores pequeños, pero serán escasos y a menudo será capaz de corregirlos retrospectivamente. El estudiante manifestará un grado muy alto de control gramatical e igualmente sus errores no generarán malentendidos.

- **Competencia fonológica:**

En este punto, el estudiante habrá adquirido una pronunciación y una entonación claras y naturales.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

- **Competencia ortográfica:**

El estudiante será capaz de producir una escritura continua e inteligible que sigue las convenciones de organización y de distribución de párrafos. La ortografía y la puntuación son razonablemente correctas, pero aun así podrán manifestar la influencia de la lengua materna.

### 8.3. PLAN DE ESTUDIOS

El plan de estudios se elabora con base en las competencias descritas anteriormente, cuyas características se refieren a los contenidos que deben ser trabajados y alineados al Marco Común Europeo de Referencia. Las actividades de la lengua se encuentran contextualizadas dentro de ámbitos. Estos según el MCE, se clasifican de forma general en cuatro: el ámbito público, el ámbito personal, el ámbito educativo y el ámbito profesional.

Las competencias lingüísticas a incluir en el plan se describen con detalle en los contenidos para cada nivel (Ver Plan de estudios PA 03 anexo 3). Por su versatilidad y rápido ajuste a lo que cada cliente requiere, el material didáctico se elige de acuerdo a las exigencias del cliente: inglés general (f2f o Speak out, English file) inglés de negocios (Market Leader) además de todo aquel que el docente crea necesario para la correcta realización de las sesiones.

Por otro lado, teniendo en cuenta la contratación de horas para cada cliente, los docentes acuerdan dichas horas de manera que se desarrollen los contenidos propuestos a través de los módulos establecidos para cada nivel.

En cuanto al seguimiento de los estudiantes, se establece calificación de 1 a 5 (siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación 1 Debe mejorar, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente), el docente saca una definitiva por módulo.

Teniendo en cuenta que nuestro inglés en su esencia es comunicativo no se requieren instrumentos de evaluación por parte del docente, solo se hará según su consideración.

Para verificar el cumplimiento de los planes de estudio se tiene el formato ATTENDANCE SHEET PA-F-04 en el que el docente registra las horas y el tema visto, en el formato TEACHING PROGRESS EVALUATION PA-F-09 se supervisa el cumplimiento y el que-hacer docente y el estudiante por su parte lo evalúa en el formato SERVICE EVALUATION PA-F-08

En el plan de estudios inglés general PA-03 se tiene una unidad de trabajo para cada nivel de Marco Común Europeo (A1, A2, B1, B2, C1, C2), éste está dividido por **módulos**, el objetivo a alcanzar y los contenidos propuestos dentro de la misma (Ver Plan de Estudio inglés general anexo 3).

#### 8.3.1. Acciones de mejoramiento

Nuestro sistema brinda acciones de mejoramiento de las competencias evaluadas por

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

debajo del nivel de desempeño esperado (por debajo de 3.0) como, por ejemplo:

- Tutorías grupales e individuales para aclarar contenidos o reforzar temas que no hayan sido bien asimilados.
- Acceso ilimitado al laboratorio de inglés donde el estudiante encuentra infinidad de recursos en internet.
- Los docentes pueden asignar material para estudio extra que permita al alumno fortalecer conocimientos.

### 8.3.2. Organización de las Actividades de formación.

Como se aprecia en el plan de estudios, nuestro proceso de formación está organizado en términos de niveles que responden al nivel de las competencias comunicativas previstas en el perfil de egreso esperado.

**Nuestras actividades formativas son presenciales y se desarrollan 100% con nuestros docentes.** Las mismas se refuerzan con herramientas virtuales gracias a la ayuda de internet que se usa en clase y fuera de la misma. El estudiante realiza una buena cantidad de trabajo bajo la modalidad de autoestudio, especialmente para el reforzamiento de los contenidos.

Veamos la versatilidad del sistema Multilingua. Al ser una institución que se adapta a las necesidades de los estudiantes, proponemos diferentes actividades para los mismos contenidos. Estas actividades dependen del enfoque que el estudiante necesite en su curso. Por ejemplo, si desea inglés general o inglés orientado hacia la academia o negocios. Si es un grupo grande, mediano, pequeño o una clase individual.

El docente Multilingua tiene autonomía para escoger las actividades que considere más adecuadas y pertinentes para sus estudiantes(cumpliendo el plan de estudio). Esta es la razón principal por la cual contratamos solamente docentes certificados. No concebimos a los estudiantes como productos seriados que aprenden de la misma manera. Al contrario, fomentamos la individualización de la enseñanza con base en criterios metodológicos claros.

Dentro del método comunicativo utilizado por Multilingua podemos describir una gran cantidad de actividades de enseñanza-aprendizaje básicas entre las cuales destacamos simulaciones, role-play, diálogos, presentaciones, juegos, information gap, mingling activity.

### 8.3.3. Estrategia Metodológica

La metodología utilizada en LA ACADEMIA DE IDIOMAS MULTILINGUA responde en su totalidad a las competencias del **Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCE)**.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

Nuestro sistema es presencial, se realiza en nuestra sede o según conveniencia del estudiante o la empresa contratante.

Nos dirigimos a diversos ámbitos o clientes quienes se benefician de nuestros servicios:

- **Ámbito público** relacionado con la interacción social corriente: las entidades empresariales y administrativas, los servicios públicos, las actividades culturales y de ocio de carácter público, las relaciones con los medios de comunicación, etc. Ocasionalmente atendemos personas que toman clase privada orientada a inglés general (**ámbito personal que** comprende las relaciones familiares y las prácticas sociales individuales).
- **Ámbito profesional** que abarca el ejercicio de la profesión de cada estudiante como preparación de entrevistas de trabajo, reuniones, presentaciones, reportes, viajes entre otras necesidades.
- **Ámbito educativo** el cual tiene que ver con el contexto de aprendizaje o formación (generalmente de carácter institucional), donde el objetivo consiste en la adquisición de conocimientos o destrezas específicas. Nuestros estudiantes aprenden inglés para becas, como requisito académico y de grado a nivel secundaria y universidad, preparación de exámenes tipo TOEFL, IELTS, CAMBRIDGE, MICHIGAN.

**Nuestros programas se dirigen**, especialmente a personas entre los 7 y 70 años de todos los perfiles socioeconómicos sin ningún tipo de distinción como religión, raza, credo, género o cualquier otro tipo.

Nuestra metodología da cumplimiento a los principios de nuestra organización: honestidad: trabajamos con personal competente, cumpliendo los tiempos establecidos y previamente contratados por nuestros clientes.

Calidad: Trabajamos cumpliendo estándares de calidad según la ISO 9001:2015, NTC 5555:2011, NTC 5580:2011 y cumplimos los lineamientos del Marco Común Europeo y demás normatividad vigente.

Compromiso: Nuestro compromiso "los clientes". Trabajamos con el compromiso de satisfacer sus necesidades y expectativas al contratar nuestros servicios.

Responsabilidad: Trabajamos con personal comprometido, altamente capacitado y responsable.

Mejoramiento continuo: Mejoramos continuamente nuestros procesos para ofrecer un mejor servicio cada día.

#### **8.3.4. Estrategia Pedagógica: Enfoque Comunicativo.**

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

Los principios básicos de éste sistema son:

**Teoría del Lenguaje.** El enfoque comunicativo en la enseñanza de una lengua comienza desde la teoría del lenguaje como comunicación. La meta de la enseñanza de una lengua es el desarrollo a lo que Hymes (1972) se refiere como “competencia comunicativa”.

Hymes acuña este término con el fin de contrastar una visión comunicativa del lenguaje y la teoría de competencias de Chomsky. Chomsky sostiene que la teoría lingüística se ocupa fundamentalmente con un ideal hablante-oyente en un discurso completamente homogéneo que quien conoce este lenguaje perfectamente no es afectado por las relevantes condiciones gramaticales como limitación de memoria, distractores cambios de atención e interés y errores aplicando este conocimiento del lenguaje en un escenario actual. (Chomsky 1963:3).

Para Chomsky el foco de la teoría lingüística era caracterizar las habilidades abstractas que poseen los hablantes que les permitía producir oraciones gramaticalmente correctas. Hymes sostiene que esta visión de la teoría lingüística era estéril, que la teoría lingüística necesitaba ser vista como parte de una teoría más general incorporando la comunicación y la cultura.

La teoría de Hymes sobre las competencias comunicativas fue una definición de que un hablante necesita conocer la lengua con el fin de ser comunicativamente competente en el discurso. En la visión de Hymes una persona que adquiriera una competencia comunicativa adquiere también el conocimiento y la habilidad del uso de la lengua con respecto a:

1. Si algo es formalmente posible
2. Si algo es posible en virtud de sus significados
3. Si algo es un acto realizado y es algo que conlleva a algo. (Hymes 1972: 281)

Esta teoría de lo que supone el lenguaje ofrece mucha más comprensión que el punto de vista de Chomsky la cual maneja fundamentalmente un conocimiento abstracto gramatical.

Otra teoría comunicativa acogida en CLT es la teoría funcional del uso de lenguaje de Halliday's “La lingüística es concerniente con la descripción de los actos o textos discursivos desde solo el estudio del lenguaje en uso. En sus libros Halliday ha elaborado una fuerte teoría de las funciones del lenguaje que complementan la visión de la competencia comunicativa de Hymes vista por varios escritores como (<biblio>).

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

Él describe (1975:11-17) siete funciones básicas que el lenguaje desempeña en los niños cuando aprenden su primera lengua.

1. La función instrumental: usando el lenguaje para conseguir cosas.
2. La función reguladora: usando el lenguaje para controlar el comportamiento de otros.
3. La función interactiva: usando el lenguaje para crear interacción con otros.
4. La función personal: usando el lenguaje para expresar sentimientos personales y significados.
5. La función heurística: usando el lenguaje para aprender y descubrir.
6. La función imaginativa: usando un lenguaje para crear un mundo imaginario.
7. La función representativa: usando el lenguaje para comunicar información.

Otra teoría frecuentemente citada en la naturaleza comunicativa del lenguaje es la de Henry Widdowson. En su libro Enseñando el lenguaje como comunicación (1978), Widdowson presenta una mirada de la relación entre el sistema lingüístico, los valores comunicativos en el texto y discurso.

Él se enfocó en los actos comunicativos subrayando la habilidad de utilizar el lenguaje para diferentes propósitos. El más reciente análisis de competencias comunicativas es encontrado en Canale y Swain (1980), en el cual 4 dimensiones de competencias comunicativas son identificadas: competencias gramaticales, competencias sociolingüísticas, competencias discursivas y competencias estratégicas. La *competencia gramatical* se refiere a lo que Chomsky llama competencia lingüística y lo que Hymes piensa que es "formalmente posible". Esta es la capacidad de dominio gramatical y lexical. La *competencia Sociolingüística* se refiere al entendimiento del contexto social en el cual la comunicación se lleva a cabo, incluyendo los roles, el intercambio de información entre los participantes y el propósito interactivo. La *competencia discursiva* se refiere a la interpretación de los elementos del mensaje individual en términos de interconectividad y de cómo el significado es representado en relación con el discurso o texto. La *competencia estratégica* se refiere a la copia de estrategias que los comunicadores emplean para imitar, terminar, mantener, reparar y desviar la comunicación.

La enseñanza de un lenguaje comunicativo tiene una enriquecida base teórica. Alguna de las características de esta visión comunicativa:

1. El lenguaje es un sistema para la expresión del significado.
2. La función fundamental del lenguaje es la interacción y comunicación.
3. La estructura del lenguaje refleja su uso funcional y comunicativo.
4. Las unidades del lenguaje no son simplemente gramaticales y figuras



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

estructurales, sino categorías funcionales y comunicativas.

**Teoría del aprendizaje.** Elementos de la teoría de aprendizaje pueden ser percibidos en algunas prácticas dentro de la enseñanza de un lenguaje comunicativo, sin embargo, alguno de estos elementos podría ser descrito como un principio comunicativo: actividades que involucran un aprendizaje comunicativo real.

Un segundo elemento es el principio de la tarea: actividades donde el lenguaje es usado para continuar tareas significativas que promueven el aprendizaje. (Johnson 1982). Un tercer elemento es el principio de significación. El lenguaje que es significativo para el aprendiz apoya el proceso de aprendizaje. Por consiguiente, las actividades de aprendizaje son seleccionadas de acuerdo como el aprendiz se enganche con el auténtico y significativo uso del lenguaje.

Los más recientes informes sobre La enseñanza del lenguaje comunicativo han intentado describir teorías de procesos de aprendizaje de la lengua que son compatibles con el enfoque comunicativo. Savignon (1983) investiga la adquisición de una segunda lengua como una fuente de teorías de aprendizaje y considera el rol de la lingüística social, cognitiva y variables individuales en la adquisición de la lengua. Otros teóricos que no están directamente asociados con la enseñanza de un lenguaje comunicativo han desarrollado teorías compatibles con los principios de la enseñanza comunicativa del lenguaje.

Krashen ve la adquisición como el proceso básico envuelto en el desarrollo del lenguaje y distingue este proceso de la enseñanza. La adquisición se refiere al desarrollo inconsciente del sistema de lenguaje como resultado del uso del lenguaje para una comunicación real. El aprendizaje es la representación consciente de los conocimientos gramaticales que ha dado como resultado de la instrucción, y no puede conducir a la adquisición. Es el sistema de adquisición en el que hacemos un llamado a crear expresiones durante el uso del lenguaje espontáneo. El sistema aprendido sólo puede servir como monitor de la salida del sistema adquirido. Krashen y en otros idiomas teóricos de la adquisición del segundo lo general el estrés que el aprendizaje se realiza a través del lenguaje usando el lenguaje comunicativamente, no a través de la práctica de los conocimientos lingüísticos.

Johnson (1984) y Littlewood (1984) consideran una alternativa la teoría del aprendizaje que también ven como compatible con CLT-un-modelo de aprendizaje de habilidades de aprendizaje. Según esta teoría, la adquisición de la competencia comunicativa en una lengua es un ejemplo de desarrollo de habilidades. Esto implica tanto un aspecto cognitivo y conductual:

El aspecto cognitivo implica la internalización de los planes para la creación de un comportamiento adecuado. Para el uso del lenguaje, estos planes se derivan



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

principalmente de los sistemas de la lengua - que incluyen las reglas gramaticales, procedimientos de selección de vocabulario, y las convenciones sociales que rigen el habla. El aspecto conductual involucra la automatización de estos planes de manera que se puede convertir en el rendimiento con fluidez en tiempo real. Esto se produce principalmente a través de la práctica de convertir los planes en el rendimiento. (Littlewood 1984: 74) (Littlewood, 1984: 74)

Esta teoría favorece un énfasis en la práctica como una forma de desarrollar las habilidades comunicativas. Adaptado de Approaches and methods in language teaching, Richards and Rodgers, 1986. Este modelo se complementa con el **constructivista**: El constructivismo es una corriente pedagógica basada en la teoría del conocimiento constructivista, que postula la necesidad de entregar al estudiante las herramientas necesarias (generar andamiajes) que le permitan construir sus propios procedimientos para resolver una situación problemática, lo que implica que sus ideas puedan verse modificadas y siga aprendiendo.

**Habilidad del habla.** En cuanto al tipo de actividades y procedimientos que preparen al estudiante para desenvolverse en una interacción espontánea, Hedge (2002, p. 263), propone que nos hagamos las siguientes preguntas:

¿Qué actividades promueven la participación de todos los estudiantes para asegurar que todos tengan oportunidades de usar la lengua?, ¿Qué actividades le permiten desarrollar la habilidad de tomar el turno en una conversación?, ¿Qué actividades los obliga a negociar de significados?, y ¿Qué actividades les permite a los estudiantes iniciar una conversación?. Además, establece que el reto para el docente es cómo crear un programa variado con actividades que expongan al estudiante a una amplia posibilidad de participación. Por otra parte, Hedge (2002, p. 271), presenta la necesidad de discutir explícitamente con los estudiantes lo que se requiere para comunicarse oralmente en inglés de manera efectiva; aspectos como el uso de las convenciones de cortesía, formas de iniciar una conversación, de solicitar repetición o clarificación etc., formas de obtener información sobre el mismo lenguaje como: “How do you pronounce?”, “How do you say that? O frases para mantener la conversación como: “Right” “Yes” o “I see”.

Para hacer de las prácticas relacionadas con la adquisición de la competencia lingüística, una actividad más significativa, Hedge (2002, p. 273), plantea que si bien es necesario exponer al aprendiz a tareas controladas, o como Littlewood (1998), las denomina, *actividades pre-comunicativas*, que le permitan adquirir los elementos básicos como estructuras gramaticales, elementos fonológicos y lexicales, se requiere además de los siguientes factores que van a facilitarle al estudiante el desarrollo de la habilidad oral y llevarlo a participar en situaciones conversacionales de una forma más efectiva.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

El primer factor está relacionado con una *práctica contextualizada* cuyo objetivo es “aclarar el vínculo, entre la forma lingüística y la función comunicativa. Para esto se requiere encontrar una situación en la cual una estructura sea comúnmente utilizada” (p.273). Por ejemplo, para estudiar el *presente continuo* una situación usual puede ser una llamada telefónica en la cual el que llama pide hablar con un amigo y la respuesta es: “Just a minute. He`s putting the children to bed. I`ll get him”.

El segundo factor tiene que ver con *personalizar el lenguaje*. Según Hedge (2002, p. 274), el permitirle al estudiante que exprese sus propias ideas, sentimientos, preferencias y opiniones hace que este proceso sea más memorable, motivante y le ayuda al aprendiz a determinar de qué manera puede hacer uso de los recursos lingüísticos en situaciones interpersonales.

El tercer aspecto que Hedge (2002, p. 275), plantea está relacionado con *crear conciencia del uso social del lenguaje*. Cuando se utiliza un diálogo, por ejemplo, es importante llevar al estudiante a que analice el comportamiento social que conlleva la conversación entre las personas, y el tipo de lenguaje que se utiliza. Si no se prepara al aprendiz para utilizar el lenguaje apropiado según las convenciones sociales, él puede ser tildado de ser una persona grosera o de cualquier otro tipo por no usar la forma correcta para determinada situación.

Finalmente, Hedge (2002, p.276), señala que es fundamental *crear confianza* en los estudiantes. Esto se puede lograr no solamente a través de situaciones significativas que lo equipen con los elementos básicos de la competencia lingüística, sino también generando una atmósfera positiva de comunicación en el aula de clase y promoviendo trabajo en parejas que les sirva para desarrollar fluidez.

La última pregunta a la cual se refiere Hedge (2002, p. 276), es sobre ¿Cómo podemos diseñar y evaluar actividades para desarrollar fluidez?, ella plantea que hay una gran variedad de actividades que el docente puede tener a su disposición. Sin embargo, ella se refiere a tres específicamente: *a) Discusión libre*: este tipo de actividad permite involucrar al estudiante en una infinidad de temáticas en donde puede opinar o hablar de sus propias experiencias, estar de acuerdo o en desacuerdo, hacer comparaciones, etc. Pero la ventaja más importante que plantea Hedge (2002), de esta actividad es la oportunidad que proporciona a los estudiantes es poner en práctica las estrategias requeridas en la comunicación interpersonal.

Para promover este tipo de actividades, el docente debe tomar decisiones sobre los siguientes aspectos: cómo se presenta el contenido y qué tanto apoyo debe brindar, cómo estructurar la actividad y qué roles se deben asignar, si debe o no establecer una meta y qué tipo de meta, como organizar la retroalimentación de la actividad y finalmente como promover una amplia participación y negociación de significado.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

*Role-play:* Hedge (2002, p. 279), presenta las siguientes ventajas de este tipo de actividad: se promueve el trabajo en parejas o grupos y la participación de un gran número de estudiantes, se pueden representar situaciones de la vida real, permite involucrar tanto elementos competitivos como colaborativos y los estudiantes pueden asumir una variedad de roles que los llevará a utilizar diferentes formas de comunicarse dependiendo del escenario, la formalidad de la situación, las funciones que se requieran como persuadir, invitar, estar en desacuerdo, etc. En *Teaching speaking: Developing speaking activities*. <http://www.nclrc.org/essentials/speaking/developspeak.htm> (p. 4) el autor señala también que en vista de que a través del juego de roles se imita situaciones de la vida real, la cantidad de funciones lingüísticas que se pueden promover son innumerables, y que la relación entre los estudiantes les permite practicar y desarrollar su competencia sociolingüística. Por otra parte la autora sugiere que para obtener buenos resultados con este tipo de actividad se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Preparar cuidadosamente la descripción de la situación en forma clara y asegurarse de que todos los estudiantes la comprendan.
- b) Establecer una meta o resultado la cual debe ser explicada a los estudiantes.
- c) Utilizar tarjetas de roles que describen lo que se espera que cada persona haga y si los estudiantes tienen un nivel muy bajo se pueden incluir palabras o expresiones que esa persona podría utilizar.
- d) Hacer una lluvia de ideas con todos los estudiantes para predecir el vocabulario, expresiones idiomáticas o aspectos gramaticales que ameritan revisión.
- e) Formar grupos pequeños para que los estudiantes sientan mayor confianza de participar.
- f) Dar tiempo suficiente a los estudiantes para prepararse.
- g) Actuar como un recurso y no como monitor corrigiendo errores si ellos no lo solicitan.
- h) Permitir que los estudiantes trabajen a su propio ritmo y nivel según las habilidades que cada uno tenga
- i) Hacer un seguimiento permitiéndoles a los estudiantes que hagan un reporte de su trabajo. Finalmente,
- j) Hacer un seguimiento lingüístico que consiste en dar una retroalimentación a los estudiantes sobre algún punto relacionado con expresiones, aspectos gramaticales etc.

Para terminar también se señala que “con este tipo de actividades comunicativas bien preparadas se puede animar a los estudiantes a experimentar e innovar con el lenguaje y crear una atmósfera de apoyo que les permita cometer errores sin temor o vergüenza.”

*Gap activities:* este tipo de actividad puede promover también negociación de significado y lleva al estudiante a producir un lenguaje más preciso en cuanto al uso estructural de

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

la lengua. (Hedge, 2002) También promueve el uso de estrategias como confirmación de información, repetición, etc.

**¿Cómo ayudar al estudiante a desarrollar la habilidad oral?** Harmer (2007), resalta la importancia de planear y practicar para tener buenos resultados en las tareas de habla; los estudiantes tendrán mejores resultados si tienen la oportunidad de pensar sobre lo que van a decir y cómo lo van a decir. Las actividades que les pueden permitir este tipo de práctica pueden ser diálogos, o situaciones imaginarias que se las puedan contar a sí mismos. (Marc Helgesen, 2003 citado en Harmer, 2007, p. 346) Otra actividad consiste en grabar presentaciones que se vaya a hacer, luego transcribirlas, corregir los errores y recibir retroalimentación del docente o docentes antes de hacer la presentación final. (Mennim, 2003 citado en Harmer) Finalmente propone que cuando los estudiantes van a participar en una discusión, previamente se puede formar grupos y promover una lluvia de ideas para que todos tengan que decir cuando la discusión real tenga lugar. Adaptado de “Desarrollo de la Habilidad oral a través del aprendizaje cooperativo”, Lilian Zambrano, Ingrid Monje y Derlys Perea.2009. Neiva.

### **Competencia Comunicativa**

Los lineamientos metodológicos, los componentes y los contenidos a trabajarse en este programa de inmersión garantizan el efectivo desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes. Multilingua no enseña el inglés como un código aislado, Al contrario, EL SABER y EL SABER HACER solo son posibles con un efectivo enfoque en las competencias lingüística, pragmática y sociolingüística:

La **competencia lingüística**. Suministrada por los conocimientos lexicales, fonológicos, sintácticos, ortográficos, semánticos a desarrollarse en el nivel B1 así como las destrezas que desarrollarán los estudiantes para asociar y aplicar estos conocimientos en la construcción de nuevos mensajes.

La **competencia pragmática**. Cuyo resultado permitirá al estudiante reunir oraciones en secuencias para producir fragmentos textuales coherentes (competencia discursiva) así como la forma de utilización en situaciones comunicativas reales (**competencia funcional**)

La **competencia Sociolingüística**. Los docentes adquirirán los conocimientos referentes a las condiciones sociales y culturales anglosajonas tan necesarias para la utilización efectiva del inglés en un contexto real. Incluso, nuestra propuesta avanza más allá de la competencia comunicativa como tal. Consideramos de gran importancia que el estudiante desarrolle habilidades y saberes propios de la dimensión ética, estética, de la ampliación de su conocimiento del mundo, de sus habilidades

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

sociales de tal forma que pueda aplicarlas en el mundo globalizado en el cual el estudiante aprende a conocer, a hacer, a vivir en sociedad, a ser a través los aspectos enumerados en el informe “La Educación encierra un tesoro”, de la comisión internacional sobre la Educación para el siglo XXI de la Unesco:

Los **conocimientos declarativos**. Que surgen tanto del diario vivir como de la escuela que son complementados por el conocimiento de los valores y las creencias de grupos sociales del mundo anglosajón: religión, mitos, tabúes, historia, tradiciones tan importantes para una buena comunicación global.

**Destrezas y habilidades**. Prácticas como las deportivas, gustos, aficiones, artes. Interculturales como la capacidad de relacionarse, la sensibilidad, superar estereotipos.

**Conocimiento personal**. Mis características individuales, rasgos y actitudes de mi personalidad influyen sobre nuestra imagen. Por otra parte, las motivaciones, actitudes, valores y creencias.

**Habilidad para aprender**. Desarrollo de habilidades de estudio y estrategias heurísticas como, por ejemplo: deducir significado de palabras por contexto, uso de body language, etc.

Es claro para nosotros que podemos lograr el desarrollo de la competencia comunicativa cuando trabajamos de manera paralela estos otros saberes y habilidades.

Nuestro principal objetivo es que el estudiante piense en inglés y hable sin temor. Ayudamos a los estudiantes a crear frases con significado en lugar de ayudarles a construir estructuras gramaticales perfectamente correctas o a conseguir una pronunciación perfecta. Esto significa que el aprendizaje de la lengua extranjera se evalúa teniendo en cuenta cómo el estudiante desarrolla su competencia comunicativa, la cual se podría definir como la capacidad que tiene el estudiante para usar sus conocimientos sobre los aspectos formales y sociolingüísticos de la lengua para comunicarse de manera adecuada.

El método comunicativo se caracteriza por ser un enfoque de enseñanza general y no un método de enseñanza con prácticas de clase claramente definidas ya que la prioridad son los deseos y necesidades del estudiante. Bajo esta definición tan amplia, cualquier tipo de enseñanza que ayude al estudiante a desarrollar su competencia comunicativa en un contexto real se considera una forma de enseñanza aceptable y beneficiosa. De este modo, las actividades realizadas en las clases basadas en el método comunicativo

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

suelen incluir actividades en parejas y en grupo en las que se requiere la negociación y la cooperación de los estudiantes, actividades enfocadas a adquirir fluidez que animen a los estudiantes a aumentar su confianza, juegos de simulación (role playing) en los que los estudiantes practican y desarrollan las funciones de la lengua, y también actividades enfocadas a adquirir un buen uso de la gramática y la pronunciación,

Multilingua complementa el método comunicativo con otros menos conocidos pero igualmente efectivos como lo son ejercicios de drilling del método audiolingual para perfeccionamiento fonético, Total Physical Response para mover al estudiante en clase y evitar la monotonía, ejercicios gramaticales del método gramática y traducción, entre otros. Todos ellos obviamente dentro de un ambiente 100% inglés.

#### **8.3.4.1. Postulados Multilingua dentro del enfoque comunicativo y metodología docente**

Los siguientes son los postulados más importantes del sistema Multilingua concebido dentro del enfoque comunicativo cuyas actividades de clase buscan el logro objetivo propuesto “Hacer que el estudiante piense en inglés y pierda el temor a hablar a través de clases amenas y diferentes al común de los docentes”.

**Cero español** antes, durante y después de clase tanto, por parte del estudiante, como del docente.

**Actividades comunicativas REALES.** presentaciones orales, mesas redondas, discusiones, debates, solución de problemas, escucha y análisis de canciones, videos, artículos...

**No pegarse al material (libro cuando aplique).** Aportar cada clase material diferente: juegos, canciones, videos, artículos, ejercicios de conversación; con su correspondiente soporte escrito.

**Mover físicamente al estudiante** en el salón a través de concursos, trabajo en parejas, trabajo en grupos, trabajos individuales, actividades de integración conversaciones improvisadas alrededor del salón.

**Drilling is a Must.** Después de presentar nuevo vocabulario y nuevas estructuras gramaticales, el estudiante necesita una fase de repetición mecánica antes de poder utilizarlas espontáneamente.

**Teacher Talking Time.** Quien habla en clase es el estudiante (80%). El rol del docente consiste en modelar, guiar y corregir (20%).



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

**Exigencia y Objetividad.** El docente Multilingua es estricto, objetivo en la corrección de exámenes y en la redacción del reporte académico.

**Escucha.** Los ejercicios de escucha no serán obviados dentro de la clase.

**Vocabulario.** El estudiante toma nota de cada nueva palabra vista, el docente evalúa periódicamente este vocabulario.

**Material de apoyo.** El docente no puede limitarse a seguir un libro guía sino más bien complementarlo diariamente con láminas, *handouts*, dvd, videos, canciones, juegos que hagan su clase variada y amena. Cada docente asigna un tiempo de las clases a trabajar con ayudas audiovisuales: dvd, cd, Internet, canciones.

### **8.3.5. Acciones pedagógicas que promueven el ejercicio de la democracia, valores humanos, conservación del medio ambiente y educación sexual.**

El ejercicio docente de nuestros educadores se guían de igual manera, bajo lineamientos éticos y morales que promuevan un sano ejercicio de la democracia y valores humanos (participación, respeto, inclusión de los estudiantes, toma de decisiones en clase) así como el respeto por las diferencias de tipo sexual, religioso, entre otros. Los profesores de Multilingua promueven el cuidado del Medio Ambiente y el buen uso de los recursos tanto ambientales como de tipo estructural.

### **8.3.6. Contextos de Aprendizaje (espacios, recursos y talento humano)**

Multilingua cuenta con espacios, recursos y talento humano seleccionados de acuerdo a nuestra modalidad presencial, los niveles y competencias del marco común europeo, el perfil académico de nuestros estudiantes.

En consecuencia, contamos con espacios amplios y cómodos, que cumplen con todas las medidas de seguridad para tomar clase en sede; contratamos docentes profesionales, con estudios a nivel de licenciatura, especialización o maestría que garanticen logro de objetivos con estudiantes de colegios, ejecutivos y universitarios quienes necesitan el inglés para propósitos específicos. Utilizamos materiales de excelente calidad como las series de libros producidas por Pearson, Cambridge líderes a nivel mundial en enseñanza de idiomas, apoyados por laboratorios de idiomas con internet banda ancha.

Utilizamos plataformas como:

- Plataforma Cambridge LMS
- Plataforma myenglishlab (contenidos cursos)



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

### **8.3.7. Distribución del Tiempo de Trabajo Formativo**

Tal como establecimos en el plan de estudios, los programas de inglés establecen una distribución del tiempo de trabajo con docentes profesionales, mediado o soportados por ambientes o herramientas virtuales.

Nuestros programas están organizados en módulos, cumplen con la duración mínima y la complejidad de las competencias comunicativas establecidas en el marco común europeo

Contamos también con servicios académicos extra clase para reforzar el aprendizaje como: Apoyos Virtuales, Programas de Tutoría, Club de Conversación cuya duración depende de la dedicación de cada alumno.

Los programas de colegios- grupales y los programas individuales son autónomos en cuanto a la duración de sus programas. Esto significa que pueden terminar un nivel en mayor o menor tiempo según el trabajo extra clase que dediquen. Algunos alumnos no dedican tiempo extra, otros alumnos privados dedican 5 o 6 horas diarias. Obviamente los resultados en estos casos serán muy diferentes ya que la complejidad de las competencias es igual para todos. A más tiempo extra, mayor, mejor y más rápido logro de objetivos. Esto depende del estudiante.

La distribución del tiempo en el programa de inglés Multilingua es variable y depende de cada caso particular. Esta distribución es más rápida para clases individuales que para clases grupales. Igualmente, un grupo pequeño de 3,4 estudiantes avanza más rápido que un grupo de 25-30 estudiantes. Esto es coherente con el marco común europeo ya que éste plantea una duración mínima, no máxima, de horas por cada nivel.

Estos aspectos no los puede controlar Multilingua, son resultado del tipo de cliente que manejamos y de nuestra versatilidad que nos permite tomar todas estas clases de necesidades a diferencia de escuelas y universidades que presentan un programa estandarizado en todos sus aspectos.

En consecuencia, Multilingua se acoge a la duración mínima autorizada por la Secretaría de Educación para cada nivel del marco común europeo y la amplía para casos particulares. Hay que tener en cuenta que cada empresa- colegio presenta requerimientos diferentes en este sentido. Ellos son los dueños de su programa y Multilingua lo desarrolla según estas directrices.

Entre los servicios académicos extraclase ofrecidos por la institución para el mejoramiento del desempeño de los estudiantes se encuentran documentados en el numeral 8.3.1 acciones de mejoramiento.

### **8.3.8. Evaluación de los Aprendizajes**

Multilingua utiliza evaluación formativa y/o sumativa. La evaluación sumativa va de 1 a 5 ( 1 Debe mejorar, 2 Regular, 3 Bueno ,4 Muy Bueno, 5 Excelente) y se obtiene con

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

pruebas orales y escritas durante el curso o se califica según la percepción del docente durante todo el curso dejando registro en el formato ATTENDANCE SHEET PA-F-04.

El porcentaje de asistencia mínima es del 70% y la nota mínima 3.0.

Los criterios que determinan la consecución de un objetivo de aprendizaje son el grado de alcance de las competencias lingüísticas de cada nivel del marco común europeo.

## **9. REQUISITOS SOBRE EL PERSONAL DOCENTE**

### **9.1. COMPETENCIAS DEL PERSONAL DOCENTE**

El docente Multilingua se caracteriza por su alta calidad profesional y sus sólidos valores éticos. Nuestro esfuerzo por contar siempre con el mejor personal nos ha llevado a establecer un proceso de selección que más allá de ver las capacidades de experticia en el área, nos permite encontrar docentes que aman su profesión y buscan siempre que sus estudiantes alcancen los objetivos propuestos. Este tipo de docentes puede provenir de cualquier ambiente, por lo cual nuestro proceso no hace exclusión por raza, sexo o cualquier otro elemento de discriminación; por el contrario, somos conscientes de que la diferencia aporta valor agregado a la formación de nuestros estudiantes.

En el documento manual de funciones TH-02 se encuentra el perfil del docente, cumpliendo con los lineamientos de la normatividad vigente.

### **9.2. COMPETENCIAS (PEDAGÓGICAS, LABORALES Y GENERALES)**

#### ***Pedagógicas***

Utiliza estrategias didácticas que permitan que el estudiante comprenda con facilidad los contenidos explicados por el docente.

Crea un ambiente de aprendizaje dinámico donde los estudiantes participan activamente en el desarrollo de las clases.

Diseña lecciones de acuerdo con las necesidades de formación identificadas de cada estudiante.

Genera procesos de aprendizaje a partir del uso exclusivo de la lengua a enseñar.

Implementa estrategias y recursos didácticos, tomando como referentes las necesidades de formación, la planeación y los elementos teóricos y prescriptivos pertinentes.

Usa los recursos didácticos en su interacción educativa directa para generar aprendizajes

Identifica las oportunidades de mejora de los estudiantes y da la respectiva retroalimentación de las mismas.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

Identifica las necesidades de evaluación de aprendizajes de acuerdo con el desarrollo de los estudiantes.

Aplica estrategias de evaluación de acuerdo con las competencias adquiridas por los estudiantes.

Formación continua, actualización en conocimientos y habilidades didácticas.

Hacer participar a los estudiantes e incentivar su aprendizaje dentro y fuera del aula.

### ***Laborales y Generales***

Ser ejemplo de actuación y portador de nuestros principios.

Mantener contactos con otros colegas y fomentar la cooperación e intercambios culturales, de conocimientos, materiales y estrategias metodológicas.

Manejar positivamente situaciones difíciles y de conflictos.

Mostrar receptividad y disposición al cambio.

Participar del trabajo en equipo

Demostrar entusiasmo por la actividad de docencia que realiza.

Tener buena ortografía

Poseer buena comunicación oral y escrita.

Ser organizado.

Cumple con sus funciones administrativas.

Conoce y aplica el sistema de gestión de calidad de la organización.

### **Competencias comunicativas**

Demostrar un dominio mínimo del idioma en el nivel B2, C1 o C2 con una validez de (5) años o el tiempo de vigencia del examen presentado.

### **Contratación y evaluación de desempeño**

La contratación de todo el personal tanto administrativo como docente se hace conforme a la ley y las normas del código sustantivo del trabajo.

Es de anotar que a la fecha se tiene el 80% de los docentes demuestra dominio en el idioma en C1 o C2 el 20% restante en B2. La evaluación del dominio internacional se solicita con una validez de (5) años o el tiempo de vigencia del examen presentado.

Se realiza evaluación de desempeño a los docentes por medio del formato TH-F-08 en

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

el que los evalúa tanto el coordinador académico o jefe inmediato como ellos mismos. Este resultado permite evaluar el desempeño del docente para nuevas contrataciones y realizar programas de mejoramiento individual y capacitación a nivel general.

### **9.3. DISTRIBUCIÓN DE LA ASIGNACIÓN ACADÉMICA PARA EL PERSONAL DOCENTE**

El número de docentes está determinado por el número de programas en curso. Contamos con personal de tiempo completo, medio tiempo y docentes por horas, lo cual nos garantiza la asignación permanente de docentes incluso para cursos nuevos. Del mismo modo, siempre se tiene la posibilidad de contar con docentes de apoyo en el caso de ser necesario un reemplazo. Se tiene estandarizado que los docentes deben informar con anticipación los permisos para poder ubicar los reemplazos y en los casos de no notificación el coordinador es docente certificado y podrá cubrir a los docentes en caso de emergencia.

La asignación de los docentes se realiza teniendo en cuenta su desempeño, sus áreas de especialización, su disponibilidad y las necesidades particulares de cada curso. En este sentido, se tiene en cuenta no sólo la formación y experiencia del docente, sino su afinidad y posible empatía con el estudiante o grupo que se le asignará, ya que la buena relación entre el estudiante y el docente es un factor determinante en la dinámica de la clase.

Al contar con el pago del estudiante(s) se llama a los docentes que se encuentren disponibles y se informa el horario, cantidad de horas, estudiante(s).

#### **Inducción personal Académico**

Presentación de la empresa, (sgc y sst) evidencia que quedará consignada en el formato TH-F-04 plan de inducción y reinducción y/o Acta de capacitación TH-F-09, se puede hacer presencial o por correo electrónico.

### **9.4. EVALUACIÓN DE LOS DOCENTES**

El nivel de desempeño de los docentes se evalúa desde los diferentes actores del proceso de aprendizaje, cada uno con un formato diferente:

**Observación de clase:** realizada por un docente asignado, al menos una vez por curso. En esta evaluación, se revisa que el docente cumpla con las expectativas que se le han planteado como ideal de su desempeño para lograr los mejores resultados con sus estudiantes. Esta observación se registra en TEACHING PROGRESS EVALUATION PA-F-09. Después de realizar la observación, se le comenta los resultados al docente, reconociendo sus puntos fuertes y haciéndole las sugerencias necesarias en los puntos que se puedan mejorar.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

**Evaluación de servicio:** realizada por los estudiantes una o dos veces por curso, en el formato SERVICE EVALUATION PA-F-08. En ella, los estudiantes evalúan a su docente y pueden plantear los aspectos positivos o negativos que vean en la realización de su labor. Estas evaluaciones se tabulan y el docente recibe después el informe sobre la apreciación que los estudiantes tienen de su desempeño.

**Evaluación de desempeño:** se realiza en el formato Evaluación de Desempeño de Docentes TH-F-08 una vez por semestre, el cual es diligenciado tanto por el docente como por su jefe inmediato. En este formato se da un valor numérico a la percepción que se tiene del desempeño del docente, no sólo en cuanto a su función como docente, sino en un concepto global, incluyendo todas las habilidades y competencias que se esperan del docente en la realización de su trabajo. En éste también se evalúa la capacitación y actualizaciones realizadas por el docente.

A partir de las necesidades en capacitación que el mismo docente plantea en su evaluación de desempeño y de las falencias que se pueden identificar en la observación de clase y en la evaluación de servicio, Multilingua desarrolla programas de capacitación tendientes a cubrir esas necesidades en formación o para informar acerca de nuevas estrategias que pueden hacer más efectiva la labor docente.

### **Definiciones de Planes de Formación**

Se realizan planes de formación cuando:

- Al ingreso de un nuevo funcionario.
- Por resultados de la evaluación de desempeño
- Se detecte la necesidad de formación por parte de los jefes
- Suceden cambios en los procesos bien sea por introducción de nueva infraestructura o por reformas en la forma operacional.
- Se detectan deficiencias en la elaboración de las actividades y éstas se reflejan como fallas en el Sistema de Calidad.
- La implementación de nuevos proyectos.
- Se detecte la necesidad de entrenamiento a través de auditorías internas de Calidad e Informes de acciones correctivas y preventivas

## **10. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS**

### **10.1. RECONOCIMIENTO DE APRENDIZAJES PREVIOS**

El primer paso en el proceso de aceptación de un estudiante es realizarle una evaluación diagnóstica de sus conocimientos previos y su manejo del inglés. Para esto se realiza un

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

simulacro o una entrevista Placement Test PA-F-01 que permite reconocer el nivel de dominio del inglés en cuanto a fluidez, correcto uso de la lengua en cuanto a sintaxis y gramática, vocabulario y pronunciación.

Nuestros programas son los siguientes:

Programas individuales

Programa grupal (incluye Colegios)

Cada programa tiene un público objetivo diferente bien diferenciado y nunca tendremos en un mismo curso a niños con adultos, ni siquiera con adolescentes, ya que entendemos que la dinámica y las necesidades de aprendizaje son muy diferente para cada caso.

## **10.2. CERTIFICADOS DE RECONOCIMIENTO DE LA FORMACIÓN RECIBIDA**

Nuestra institución tiene reconocimiento oficial por medio de la resolución No 02-0036 del 08 de junio de 2010, la cual nos permite emitir certificados de conocimientos académicos de la formación recibida según cada nivel del MCE. Además los estudiantes pueden presentar el exámen internacional de su preferencia para definir el nivel de inglés según el marco común europeo. Se emite según solicitud del estudiante. Se deja registro de los certificados entregados en el formato LIBRO DE ACTAS No. 1 ENTREGA DE CERTIFICADOS PROGRAMA ACADÉMICO PA F 03.

## **10.3. CERTIFICACIÓN DE RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL**

Nuestros estudiantes podrán estar seguros al final del programa de comunicarse efectivamente en inglés, lo cual es el principal objetivo. Sin embargo, para acceder a oportunidades laborales o académicas, las instituciones exigen que los estudiantes demuestren una certificación internacional, lo cual es muy práctico porque ahorra tiempo en procesos de selección.

Por esta razón, nuestra institución orienta y ofrece a los estudiantes en la elección de exámenes de certificación internacional, de acuerdo con sus necesidades y posibilidades como CAMBRIDGE, TOEFL, IELTS, First Certificate entre otros aceptados por el MEN, ver anexo B, Norma NTC 5580.

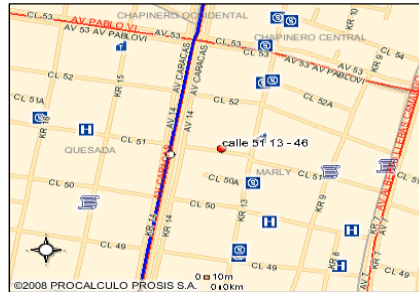
## **10.4. SEGUIMIENTO DE EGRESADOS**

El seguimiento de egresados se realiza a un mínimo del 10% de la población egresada por un periodo de 6 meses. Se realizará la Encuesta seguimiento a egresados PE-F-03. de forma telefónica. Este resultado se analiza y se realizan mejoras.

## **11. REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **11.1. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS**

La edificación está ubicada en Calle 51 No. 13 - 46 piso 5, cuenta con 4 salones, Oficina administrativa, Dirección General y Coordinación Académica.



Geográficamente nos encontramos ubicados en Chapinero, donde se tiene acceso principalmente por la Avenida Caracas y se hace a través de transporte público de Transmilenio, por otra parte, cuenta con dos vías de acceso principales como es la Carrera 13 sentido sur y la Carrera 7 en ambos sentidos, estas vías permiten un acceso vehicular de por lo menos de 30 rutas por las dos calles principales

La zona es totalmente comercial y por ello permite que nuestros estudiantes puedan acceder a todos los servicios que ofrecen los centros comerciales, internet, llamadas, locales de comidas, restaurantes y comercio en general, se cuenta con el Supermercado Éxito en la Calle 53 con Avenida Caracas, además del sector comercial de chapinero.

La Academia de Idiomas MULTILINGUA está distribuida de la siguiente forma:

- Zona de parqueaderos: en el sótano encontramos el área de parqueo para 20 carros los cuales se encuentran al servicio de visitantes, estudiantes, docentes, y personal administrativo.

- 5 salones con las siguientes dimensiones

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| Aula No. 01 (Sala de Docentes) | 28.69 m2 |
| Aula No. 02 (Laboratorio)      | 33.46 m2 |
| Aula No. 03                    | 30.81 m2 |
| Aula No. 04                    | 31.49 m2 |
| Aula No. 05 (Laboratorio)      | 60.67 m2 |

- Área de Servicio

2 baños de hombres y 2 de mujeres.

|   |           |
|---|-----------|
| Oficina Administrativa y Coordinación académica | 25.50 m2  |
| Dirección General                               | 28,20 ms2 |

**Recursos específicos:**



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

La coordinación establece acceso a recursos digitales a cada estudiante en su cuenta de myenglishlab

### **Aulas, mobiliario**

Las aulas se encuentran debidamente equipadas con mobiliario como computadores, sillas para estudiantes, escritorios, video beam, tableros. Los laboratorios cuentan con: mini-componente, routers, switch. La iluminación tanto natural como artificial es adecuada al igual que la ventilación.

Se cuenta con los equipos necesarios para prestar el servicio educativo, relacionados en el inventario de equipos e infraestructura AD-F-09 Anexo 4.

Dentro de los que se cuentan con equipos de cómputo en los dos laboratorios, específicamente para los estudiantes.

Se tiene documentado e implementado un Procedimiento de mantenimiento de equipos e infraestructura AD-04 en el que se estipula y se da cumplimiento al mantenimiento preventivo tanto de equipos como de infraestructura y el respectivo mantenimiento correctivo cuando se requiere. Todo debidamente controlado e inventariado. La renovación de los equipos se va haciendo en la medida que se vaya requiriendo, solo se hace cuando el mantenimiento correctivo no ha sido efectivo.

La sede cuenta con todos los servicios públicos como agua, energía, PBX con 5 líneas 7552880

Se tiene internet contratado con CLARO

El edificio cuenta con alarma.

Multilingua cuenta con cámara de vigilancia en portería y en entrada piso 5 para brindar mayor seguridad a nuestros usuarios.

La planta física cuenta con la licencia de construcción No. 09-2-0145 con fecha 20 de febrero de 2009 se encuentra alejada de ruidos, humo, polvo proveniente de la calle o fábricas que perjudican la salud y el desarrollo normal de las actividades.

Las oficinas, baños, laboratorios, salones, etc se encuentran debidamente señalizados.

## **12. SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Dando cumplimiento a Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Multilingua cuenta con la POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES publicada en la página web.

El sistema de información Multilingua organiza, sistematiza y procesa la información relacionada con:

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

### 12.1. PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA

El usuario realiza el pago en el área administrativa y se cita a clases según lo que haya convenido.

1. El encargado recibe información sobre el cliente por parte de los encargados, vía correo electrónico, una vez se haya hecho el respectivo pago. Registra la información recibida en el formato CONTROL REGISTRO CLIENTES CURSOS PA -F-02 para control y seguimiento.
2. Planea y programa los horarios y docente asignado según la necesidad y disponibilidad del nuevo estudiante.
3. En inglés general, se debe proceder a realizar la clasificación.

Las formas de clasificación:

- un simulacro
  - un examen oficial de 4 habilidades tomado en los últimos 6 meses
  - Entrevista PLACEMENT TEST PA-F-01
4. Solicita al director administrativo el material para el estudiante. Cuando se requiera compras a proveedores externos, se realiza la solicitud mediante un correo electrónico.
  5. Se le proporciona al docente la información correspondiente al curso asignado de manera personal o en última instancia a través de correo o whatsApp; se le da acceso el material necesario, la lista de asistencia y el plan de estudio de acuerdo a la preparación (plan de estudios).

En la sede también hay libros de todos los niveles.

6. Cuando el estudiante inicia clase se le presenta el docente y se le hace entrega del material registrando ésta entrega en el formato control registro clientes cursos PA F 02 ya sea virtual o en físico. (Libros Empower en físico según nivel A2 - B1 - B2.)

El docente registrará la asistencia a clase y las notas en el formato ATTENDANCE SHEET PA F 04

Los cursos individuales y en grupos pequeños tienen la oportunidad de acordar las clases con los docentes lo que hace que la retención de los estudiantes sea alta. Cuando un estudiante no asiste a 2 clases, el docente lo comunica al asistente académico quien se

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

encarga de llamarlo y registrar la causa.

Se expiden **certificados** de conocimientos académicos según solicitud del cliente y del curso recibido y resultados obtenidos (LIBRO DE ACTAS No. 1 ENTREGA DE CERTIFICADOS PROGRAMA ACADÉMICO PA-F-03). A los clientes que desean tomar los exámenes internacionales se les entrega los resultados en los tiempos estipulados por cada una de las casas matrices.

## 12.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES.

La organización tiene información constante con la comunidad educativa por medio de la página web <http://www.multilingua.com.co/>, en esta se informa a los usuarios los nuevos programas, se le presenta la organización dando información básica como dirección, teléfonos de contacto, correos electrónicos ([info@multilingua.edu.co](mailto:info@multilingua.edu.co)), resolución para el funcionamiento, visión, misión, política de calidad, valores institucionales, PEI y manual de convivencia, entre otros.

Las calificaciones se las dan directamente los docentes en los horarios de clase contratados.

### 12.2.1. Indicadores de gestión

Se cuentan con controles específicos como son **los indicadores de gestión**: La organización tiene indicadores en cada uno de los procesos entre ellos incluye:

| INDICADORES                              | FÓRMULA   |
|--|---|
| <b>Evaluación del servicio Docentes</b>  | Promedio de Calificación Docentes   |
| <b>Evaluación del servicio Programas</b> | Promedio de Calificación Programa   |
| <b>% Deserción de estudiantes</b>        | $\text{estudiantes retirados} * 100 / \text{total estudiantes ciclo}$             |
| <b>% Retención de estudiantes</b>        | $\text{estudiantes que terminan} * 100 / \text{total estudiantes ciclo}$          |
| <b>% Repetición de estudiantes</b>       | $\text{estudiantes no aprobados} * 100 / \text{total estudiantes que terminaron}$ |
| <b>% Promoción de estudiantes</b>        | $\text{estudiantes promovidos} * 100 / \text{total estudiantes que terminaron}$   |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

Los resultados de estos indicadores permiten la toma de decisiones a nivel gerencial.

Las prácticas en escenarios reales las tienen los estudiantes en sus respectivas empresas donde tienen contacto con el inglés en situaciones reales (cuando son empresariales) de lo contrario no se tienen prácticas.

### 12.3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS DOCENTES

Los profesores por su parte y el personal administrativo cuentan con un correo electrónico institucional con el que nos comunicamos de forma constante, pudiendo así informar sobre actividades, requerimientos y demás.

#### 12.3.1. Sistema de selección de docentes

La contratación de todo el personal tanto administrativo como docente se hace conforme a la ley y las normas del código sustantivo del trabajo Se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el **procedimiento talento humano TH 01**.

#### Inducción docente

| RESPONSABLE   | ACTIVIDAD   |
|---|---|
| Coordinador Académico                                       | El coordinador académico da la bienvenida al nuevo docente, se le explica la oferta de empleo, aclarando aspectos como: los horarios de la institución y de las clases, las condiciones de contratación según su tipo de contrato, el salario como docente, horas extra y las demás pertinentes a su cargo y/o funciones. |
| Coordinador académico o a quien asigne:<br>- Talento Humano | Se envían al docente los documentos por correo electrónico:<br>PEI<br>Plan de estudio<br>Manual de convivencia<br>Plataforma estratégica (política de calidad, visión, misión)<br>Inducción SGSST<br>Manual de Funciones TH-02<br>Producto y servicio no conforme<br><br>Se aclaran dudas sobre los documentos enviados   |
| Coordinador académico                                       | Se da una explicación profunda sobre el funcionamiento  |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

|  |  |
|--|--|
|  | de Multilingua en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de clases que se imparten</li> <li>- Horarios de clases</li> <li>- Perfil de los profesores y estudiantes</li> <li>- Herramientas que tienen para su uso los docentes en las aulas de clase y cómo acceder a ellas.</li> <li>- Formatos a utilizar</li> <li>- Obligaciones frente a su trabajo</li> <li>- Diligenciar el formato TH F 04 Plan de inducción y reinducción</li> <li>- Inducción a las plataformas myenglishlab, cambridgeLMS y Moodle.</li> </ul> |
| Coordinador académico o a quien asigne: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento Humano</li> </ul> | Se le presentan las instalaciones de la organización y los funcionarios.   |

### 12.3.2. Certificación de competencias comunicativas

El docente debe demostrar un dominio mínimo del idioma en el nivel C1, con una validez de (5) años o por el tiempo de vigencia del exámen internacional, si el aspirante tiene un nivel B2 se comprometerá a mejorarlo en el año siguiente a su vinculación. En caso de no tener soporte, tendrá dos meses para que MULTILINGUA aplique un simulacro TOEFL ó IELTS y certifique el nivel.

### 12.3.3. Evaluación de desempeño

Se realiza anualmente la evaluación de desempeño a los docentes por medio del formato TH F 08 en el que los evalúa el jefe inmediato como ellos mismos. Este resultado permite evaluar el desempeño del docente para realizar programas de mejoramiento individual y capacitación a nivel general.

### 12.3.4. Contratación, remuneración y estímulos

Multilingua paga a su personal vía transferencia bancaria cada mes. Algunos reciben honorarios por servicios y otros reciben pago por nómina según la necesidad de la empresa.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

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

#### 12.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

- **Oferta de programas.** Se oferta el programa a través de la página web, personal o telefónicamente se suministra información y también se realizan propuestas a empresas (colegios) de forma personalizada y/o escrita.
- **Evaluaciones internas y externas del programa.** Realizada por los estudiantes en sus evaluaciones de servicio, por los docentes en la evaluación de desempeño. También se realizan auditorías internas y de tercera parte por CELAC en el que evalúa el programa bajo la norma ISO 9001:2015, NTC 5555:2011 y NTC 5580:2011

- **Uso de los recursos para el aprendizaje.**

Los recursos financieros requeridos para realizar el proceso de aprendizaje los controla la directora administrativa. El presupuesto destinado a los recursos físicos y humanos lo coordinan entre la directora administrativa y el director general.

- **Fuente y uso de los recursos financieros.**

Los recursos financieros de la empresa provienen de los ahorros acumulados a lo largo de los años de existencia. Esto evita tener que recurrir a financiamiento externo para la actividad diaria así como para los proyectos de mejora.

- **Evaluación de la satisfacción de los clientes.**

Se realiza evaluación a los estudiantes por medio del formato SERVICE EVALUATION PA-F-08, esta es tabulada, analizada y se realizan las mejoras requeridas según los resultados.

- **Convenios con empresas y otras organizaciones**

No se realizan convenios con empresas para prestar el servicio educativo.

Se pueden hacer contrataciones con colegios para prestar el servicio educativo tanto a docentes como a estudiantes.

Esta información se emplea para construir indicadores de gestión y obtener los resultados del programa que permiten la evaluación y mejora continua.

Igualmente, esta información se divulga entre las partes interesadas de acuerdo con las políticas de Multilingua.

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

## 12.5. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Las quejas, reclamos y sugerencias son gestionadas según el procedimiento de producto y servicio no conforme PE-04, en éste se establece que las quejas, reclamos son servicios no conformes a los cuales se les da un tratamiento de análisis de causas, se le asigna un responsable y se da una respuesta al cliente.

Multilingua no tiene contacto o relación con organizaciones sociales como los medios de comunicación masiva, agremiaciones, sindicatos ni instituciones comunitarias. En caso de que estas organizaciones nos contacten, el director será el encargado de su atención y gestión.

### **Sistema de comunicación con medios de comunicación masiva:**

El Director General es la única persona que puede dar información a los medios de comunicación tanto en radio y/o televisión (o a quien delegue).

A los entes regulatorios como secretaria de educación, Ministerio de educación se da respuesta a los requerimientos de forma escrita según se soliciten.

## 13. SOSTENIBILIDAD

Multilingua garantiza su sostenibilidad a través de diferentes estrategias que involucran:

- Un excelente servicio, que garantiza un buen porcentaje de estudiantes referidos.
- Un buen goodwill, que nos posiciona bien en la mente del consumidor bogotano en los segmentos de inglés general y preparación de exámenes internacionales.
- Buen mantenimiento de la página web que garantiza un buen flujo de visitantes.
- Contabilidad sana.
- **Política y estrategias sobre los recursos financieros de la institución su uso y control:**  
Multilingua establecen que solamente la directora administrativa puede efectuar los pagos por todo concepto y solamente bajo la autorización del director.
- **Cantidad de los recursos financieros.**  
Multilingua tiene los recursos financieros suficientes para sostenerse sin ingresos durante 12 meses.
- **Estudios financieros sobre el programa**  
Multilingua tiene claramente definido el costo de su operación gracias a que lleva muchos años en la misma sede y ha mantenido el mismo perfil docente lo cual estandariza los costos a través del tiempo. Por este motivo no requiere estudios externos sobre el programa.



|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO<br/>INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

- **En la institución existen políticas y estrategias claras en materia presupuestal que posibiliten la viabilidad, permanencia y desarrollo del programa?**

Si, en el sentido que no se utilizan inmediatamente los recursos disponibles de la empresa si no que en gran parte se ahorran para este fin.

Se tiene balances contables de forma permanente lo cual permite la toma de decisiones.

Se cuenta con exámenes internacionales que ayudan al mantenimiento financiero de Multilingua.

- **Mantiene la institución los recursos financieros suficientes para garantizar una remuneración justa y oportuna a los docentes?.**

Si, siempre pagamos en la fecha acordada incluso si caen en días festivos o domingos. Nunca hemos tenido demandas o disputas laborales con empleados por motivos de pago.

- **Discriminación de los conceptos de tarifa para el cobro del servicio educativo**

|                                  |          |            |
|----------------------------------|----------|------------|
| INGLÉS ELEMENTAL NIVEL A1 - A2   | 200 HRS  | 5´000.000  |
| INGLÉS INTERMEDIO BAJO, NIVEL B1 | 200 HRS  | 5´000.000  |
| INGLÉS INTERMEDIO ALTO, NIVEL B2 | 200 HRS  | 5´000.000  |
| INGLÉS AVANZADO BAJO, NIVEL C1   | 200 HRS  | 5´000.000  |
| INGLÉS AVANZADO ALTO, NIVEL C2   | 200 HRS  | 5´000.000  |
| TOTAL                            | 1000 HRS | 25´000.000 |

Nuestras tarifas se justifican porque están dentro del promedio del mercado y por debajo de las instituciones más costosas. En los últimos años, el gobierno ha incrementado los requerimientos para funcionamiento los cuales implican mayor inversión como las certificaciones de calidad, la exigencia de salud ocupacional, han aparecido más impuestos y ha subido el costo de vida. De otra parte, Multilingua ha realizado grandes inversiones en mejoramiento de planta física, equipos y mobiliario.

Finalmente, debemos competir con gran cantidad de escuelas de garaje que no cumplen los requisitos de MEN, que han llevado el mercado del inglés a la baja y nos ha forzado a trabajar en grupos pequeños.

## 14. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

### 14.1. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | <b>PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL</b> | Código: PA 01 |
|   |   | Versión: 1    |

La organización evalúa periódicamente (mínimo una vez al año) el programa de inglés en los siguientes aspectos:

- El nivel de dominio de las competencias comunicativas alcanzadas por los estudiantes en los diferentes cursos y niveles.
- La conveniencia de los contextos de aprendizaje, infraestructura y equipos en relación con los avances tecnológicos.
- Los resultados de los egresados, en lo referido a la certificación de sus competencias comunicativas, y
- La evaluación del programa por parte de los docentes.

#### 14.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

Multilingua evalúa periódicamente la satisfacción de sus clientes a través de sus formatos de SERVICE EVALUATION PA-F-04 y la encuesta seguimiento a egresados PE-F-03

#### 15. MEJORAMIENTO CONTINUO

Multilingua garantiza el mejoramiento continuo a través de las acciones correctivas, preventivas y de mejora en todos los procesos. Allí se consigna el problema, las estrategias definidas, el análisis de causas, el impacto, los tiempos, los responsables, el seguimiento hasta su cierre. El mejoramiento continuo a nivel global se aprecia claramente en la revisión por la dirección.

#### 16. CUADRO RESUMEN NIVELES MARCO COMÚN EUROPEO

| Niveles | Comprender   |   | Hablar  |   | Escribir   |
|---------|--|---|---|---|--|
|         | Comprensión auditiva   | Comprensión de lectura  | Interacción oral  | Expresión oral  | Expresión escrita  |
| A1      | Reconozco palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente, relativas a mí mismo, a mi familia y a mi entorno inmediato cuando | Comprendo palabras y nombres conocidos y frases muy sencillas, por ejemplo las que hay en letreros, carteles y catálogos. | Puedo participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que ha dicho o a decirlo con otras | Utilizo expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vivo y las personas que conozco. | Soy capaz de escribir postales cortas y sencillas, por ejemplo para enviar |

|    |   |   |  |   |  |
|----|---|---|--|---|--|
|    | se habla despacio y con claridad.   |   | palabras y a una velocidad más lenta y me ayude a formular lo que intento decir. Planteo y contesto preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos muy habituales.   |   | felicitaciones. Sé rellenar formularios con datos personales, por ejemplo mi nombre, mi nacionalidad y mi dirección en el formulario del registro de un hotel. |
| A2 | Comprendo frases y el vocabulario más habitual sobre temas de interés personal (información personal y familiar muy básica, compras, lugar de residencia, empleo). Soy capaz de captar la idea principal de avisos y mensajes breves, claros y sencillos. | Soy capaz de leer textos muy breves y sencillos. Sé encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos como anuncios publicitarios, prospectos, menús y horarios y comprendo cartas | Puedo comunicarme en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos cotidianos. Soy capaz de realizar intercambios sociales muy breves, aunque, por lo general, no puedo comprender lo | Utilizó una serie de expresiones y frases para describir con términos sencillos a mi familia y otras personas, mis condiciones de vida, mi origen educativo y mi trabajo actual o el último que tuve. | Soy capaz de escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a mis necesidades inmediatas. Puedo escribir cartas personales muy sencillas,              |

|    |  |  |  |   |  |
|----|--|--|--|---|--|
|    |  | personales breves y sencillas.   | suficiente como para mantener la conversación por mí mismo.  |   | por ejemplo agradeciendo algo a alguien.   |
| B1 | <p>Comprendo las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, en la escuela, durante el tiempo de ocio, etc.</p> <p>Comprendo la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan temas actuales o asuntos de interés personal o profesional, cuando la articulación es relativamente lenta y clara.</p> | <p>Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionada con el trabajo.</p> <p>Comprendo la descripción de acontecimientos, sentimientos y deseos en cartas personales.</p> | <p>Sé desenvolverme en casi todas las situaciones que se me presentan cuando viajo donde se habla esa lengua.</p> <p>Puedo participar espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes para la vida diaria (por ejemplo, familia, aficiones, trabajo, viajes y acontecimientos actuales).</p> | <p>Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, mis sueños, esperanzas y ambiciones.</p> <p>Puedo explicar y justificar brevemente mis opiniones y proyectos.</p> <p>Sé narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y puedo describir mis reacciones.</p> | <p>Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal.</p> <p>Puedo escribir cartas personales que describen experiencias e impresiones.</p> |
| B2 | <p>Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido.</p>  | <p>Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista</p>   | <p>Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo</p>  | <p>Presento descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad.</p> <p>Sé explicar un</p>  | <p>Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas</p>  |

|    |   |  |  |  |   |
|----|---|--|--|--|---|
|    | <p>Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales. Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.</p> | <p>concretos. Comprendo la prosa literaria contemporánea.</p>    | <p>tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.</p> | <p>punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.</p> | <p>relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.</p> |
| C1 | <p>Comprendo discursos extensos incluso cuando no están estructurados</p>   | <p>Comprendo textos largos y complejos de carácter literario</p> | <p>Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que</p>  | <p>Presento descripciones claras y detalladas</p>  | <p>Soy capaz de expresar me en</p>  |

|    |  |  |   |   |  |
|----|--|--|---|---|--|
|    | <p>con claridad y cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente.</p> <p>Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas.</p> | <p>o basados en hechos, apreciando distinciones de estilo.</p> <p>Comprendo artículos especializados e instrucciones técnicas largas, aunque no se relacionen con mi especialidad.</p> | <p>buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas.</p> <p>Utilizó el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales.</p> <p>Formulo ideas y opiniones con precisión y relaciono mis intervenciones hábilmente con las de otros hablantes.</p> | <p>sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.</p> | <p>textos claros y bien estructurados exponiendo o puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son aspectos importantes.</p> <p>Selección o el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.</p> |
| C2 | <p>No tengo ninguna dificultad para comprender cualquier tipo de</p>   | <p>Soy capaz de leer con facilidad prácticamente</p>   | <p>Tomo parte sin esfuerzo en cualquier conversación o</p>  | <p>Presento descripciones o argumentos de forma clara</p>   | <p>Soy capaz de escribir textos</p>  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento.</p> | <p>todas las formas de lengua escrita, incluyendo textos abstractos estructural o lingüísticamente complejos como, por ejemplo, manuales, artículos especializados y obras literarias.</p> | <p>debate y conozco bien modismos, frases hechas y expresiones coloquiales. Me expreso con fluidez y transmito matices sutiles de sentido con precisión. Si tengo un problema, sorteo la dificultad con tanta discreción que los demás apenas se dan cuenta.</p> | <p>y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas.</p> | <p>claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias.</p> |
|--|--|--|--|--|--|