MULTI LINGUA

Resumen del proyecto educativo institucional

01 DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS

MULTI LINGUA

Los siguientes son los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano de Multilingua

Programa de Inglés Empresarial

Programa de Inmersión Grupal

Los siguientes son los programas de educación informal de Multilingua:

SEMINARIO DE PREPARACIÓN *de exámenes internacionales*	MET · TOEIC · TOEFL IELTS · CAMBRIDGE
PREPARACION SUPERINTENSIVA *de exámenes internacionales*	MET · TOEIC · TOEFL IELTS · CAMBRIDGE
CURSOS DE PREPARACION ONLINE *de exámenes internacionales*	TOEIC · TOEFL · IELTS

02 JUSTIFICACIÓN

Existen varios factores que distinguen a Multilingua de su competencia:

- Perfil docente
- Especialistas en inglés empresarial
- Certificación de exámenes internacionales

- Tal vez el rasgo más importante es que sus docentes son certificados: licenciados, especialistas o magisters en enseñanza de inglés. Esto traducido en el aula de clase permite que el estudiante aprecie docentes que aman su trabajo, que preparan clase, que se capacitan permanentemente.

- Desde 2010, Multilingua inició un proceso de consolidación como centro autorizado de exámenes internacionales como TOEFL, IELTS, Michigan, TOEIC, GRE. En 2014, obtuvimos la certificación CAMBRIDGE que nos permite ser centro autorizado para YLE,KET, PET, FCE, CAE, TKT, BULATS.

- Estamos certificados en ISO 9001:2008, NTC 5555:2011 y NTC 5580:2011 siendo éste un compromiso para el mejoramiento continuo y enfoque en el cliente.

Público Objetivo:

Nuestra metodología responde a las competencias del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCE).

Nuestro sistema es presencial, se realiza en nuestras sedes o a domicilio según conveniencia del estudiante.

Nuestros servicios se dirigen a estudiantes desde los 7 años en adelante sin distinción de raza, credo, condición social ni cualquiera otra que pueda existir.

03 EVALUACIÓN DE LOS DOCENTES

El nivel de desempeño de los docentes se evalúa desde los diferentes actores del proceso de aprendizaje:

Observación de clase: realizada por el coordinador académico, al menos una vez al mes por programa o curso. En esta evaluación, el coordinador 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. Después, el coordinador le comenta los resultados al docente, reconociendo sus puntos fuertes y haciéndole las sugerencias necesarias en los puntos que se puedan mejorar.

Evaluación de servicio: realizada por los estudiantes para evaluar el servicio recibido. Estas evaluaciones se tabulan y el docente recibe después el informe sobre la apreciación que los estudiantes tienen de su desempeño.

Evaluación de desempeño de docentes diligenciada por el profesor y por su jefe inmediato: Allí evalúan todas las habilidades y actitudes que se esperan del docente en la realización de su trabajo. A partir de las necesidades de capacitación expresadas por ellos, de las debilidades que presenten en la observación de clase y en la evaluación de servicio, Multilingua desarrolla programas de capacitación para optimizar su labor

04 *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. Es una evaluación oral que permite reconocer el nivel de dominio del inglés en cuanto a fluidez, correcto uso de la lengua, sintaxis y gramática, vocabulario y pronunciación. Con esta información, procedemos a ubicar al estudiante en nuestros programas.

05 *CERTIFICADOS DE RECONOCIMIENTO DE LA FORMACIÓN RECIBIDA*

- Nuestra institución tiene reconocimiento oficial por medio de la resolución No. **02-0057 del 12 de julio de 2017**, la cual nos permite emitir certificados de la formación por cada nivel del MCE.

06 *CERTIFICACIÓN DE RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL*

- Nuestros estudiantes pueden estar seguros que al final del programa podrán comunicarse efectivamente en inglés. Sin embargo, para acceder a oportunidades laborales o académicas, las instituciones exigen que los estudiantes demuestren una certificación internacional TOEFL, IELTS, MICHIGAN, CAMBRIDGE, TOEIC. Por esta razón, preparamos y orientamos a nuestros estudiantes en la elección de exámenes de acuerdo con sus necesidades y posibilidades.

07 *EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES*

- Evaluamos periódicamente la satisfacción de nuestros clientes a través de formatos de evaluación de servicio. Los estudiantes nos comunican sus opiniones, quejas y felicitaciones para realizar los ajustes necesarios y garantizar mejores resultados

08 *MEJORAMIENTO CONTINUO*

- Multilingua garantiza la mejora continua a través de las acciones correctivas y preventivas en todos los procesos. Allí se consigna las estrategias definidas, los resultados esperados, los tiempos, los responsables, los mecanismos para el seguimiento y la reflexión sobre los procesos.

Cuadro resumen niveles marco comun europeo

Niveles	Comprensión		Hablar		Escribir
	C. Auditiva	C. 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 se habla despacio y con claridad.	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 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.	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 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 personales breves y sencillas.	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 suficiente como para mantener la conversación por mí mismo.	Utilizo 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, por ejemplo agradeciendo algo a alguien.

Niveles	Comprensión		Hablar		Escribir
	C. Auditiva	C. de lectura	Interacción oral	Expresión oral	Expresión escrita
B1	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. 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.	Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionada con el trabajo. Comprendo la descripción de acontecimientos, sentimientos y deseos en cartas personales.	Sé desenvolverme en casi todas las situaciones que se me presentan cuando viajo donde se habla esa lengua. 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).	Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, mis sueños, esperanzas y ambiciones. Puedo explicar y justificar brevemente mis opiniones y proyectos. Sé narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y puedo describir mis reacciones.	Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal. Puedo escribir cartas personales que describen experiencias e impresiones.
B2	Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido. 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.	Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos. Comprendo la prosa literaria contemporánea.	Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.	Presento descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad. Sé explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.	Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas 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.

Niveles	Comprensión		Hablar		Escribir
	C. Auditiva	C. de lectura	Interacción oral	Expresión oral	Expresión escrita
C1	Comprendo discursos extensos incluso cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente. Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas.	Comprendo textos largos ycomplejos de carácter literario o basados en hechos, apreciando distinciones de estilo. Comprendo artículos especializados e instrucciones técnicas largas, aunque no se relacionen con mi especialidad.	Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizo 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.	Presento descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.	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. Selecciono el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.
C2	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.	Soy capaz de leer con facilidad prácticamente todas las formas de lengua escrita, incluyendo textos abstractos estructural o lingüísticamente complejos como, por ejemplo, manuales, artículos especializados y obras literarias.	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.	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.	Soy capaz de escribir textos 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 recordarlarecordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias.

Manual de convivencia

DERECHOS DEL ESTUDIANTE

01 Conocer, analizar, expresar y discutir libremente las ideas, guardando el respeto que merecen las personas y las opiniones ajenas.

02 No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económicas, políticas o por su apariencia personal.

03 Participar en los asuntos académicos y extra - académicos de la institución.

04 Recibir trato respetuoso por parte de las directivas, personal administrativo, profesores y compañeros de la comunidad académicas.

05 Utilizar los recursos académicos y los servicios de bienestar que la institución ofrezca.

06 Presentar por escrito observaciones, solicitudes y reclamos de orden académico, disciplinario al coordinador de su área, al coordinador de recursos humanos o a la dirección general según sea el caso

07 Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por la institución como descuentos, repetición de cursos, clases extra que se aplican en el proceso de negociación o como garantía.

08 En caso de sanción tener oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por la institución.

09 En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin escuchar sus descargos.

10 Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.

11 Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

12 Hacer uso de los servicios complementarios o extra clase para reforzar el aprendizaje como: apoyos virtuales, uso de laboratorios, programas de Tutoría, refuerzo en grupos alternos.

13 Hacer uso de los servicios complementarios o extra clase para reforzar el aprendizaje como: apoyos virtuales, uso de laboratorios, programas de Tutoría, refuerzo en grupos alternos.

14 Conocer oportunamente los sistemas, fechas y resultados de los procesos evaluativos.

15 Hacer uso de las posibilidades de transferencia y reintegros a los programas según las reglamentaciones que para tales fines tenga la institución.

DEBERES DEL ESTUDIANTE

01 Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, en las consignadas en los reglamentos de la institución.

02 Respetar los criterios y las opiniones de los demás y permitir la libre expresión.

03 Disponer del tiempo necesario para cumplir con los requisitos académicos que demande su formación.

04 Asistir en las actividades académicas y extra - académicas que integren los cursos de formación.

05 Asumir las responsabilidades académicas que se requieren para su propia formación.

06 Preservar, cuidar y mantener en buen estado, las instalaciones, materiales de enseñanza, equipo y enseres de la institución o entidades en la que, por convenio desarrolle, labores académicas, respondiendo por los daños que cause a los mismos.

07 Pagar en las fechas previstas los valores establecidos por el servicio educativo que se le presta.

08 Abstenerse de ingresar a la institución o durante el desarrollo de actividades académicas externas, bajo el efecto de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas, o estupefacientes que alteren el comportamiento individual y/o colectivo.

09 Abstenerse de portar armas de cualquier naturaleza, materiales explosivos o partes de los mismos.

10 En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas.

11 Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personal de la institución.

12 Asistir puntualmente a las clases y aprobar los cursos con las notas mínimas finales de su respectivo programa. Esto es opcional en los cursos de preparación de exámenes en los cuales las notas no son relevantes.

13 Cumplir con las reglas de higiene personal y de salud pública mínimas que preserven el bienestar de la comunidad educativa. Incluyendo las pautas sociales de presentación personal.

14 Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

FALTAS DISCIPLINARIAS ESTUDIANTES

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

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

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

ESTIMULOS E INCENTIVOS ESTUDIANTES

Los estudiantes recibirán descuentos en el valor de su curso u horas adicionales si a juicio de Multilingua sea necesario como por ejemplo por compra de 100 horas privadas, por ser de escasos recursos económicos, por ser ex alumno.

DERECHOS DEL PERSONAL

01 Conocer, analizar, expresar y discutir libremente las ideas, guardando el respeto que merecen las personas y las opiniones ajenas.

02 No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económica o política o por su apariencia personal.

03 Participar en los asuntos académicos y extra- académicos de la institución

04 Recibir trato respetuoso por parte de las directivas, personal administrativo, profesores y compañeros de la comunidad académicas

05 Utilizar los recursos académicos y los servicios de bienestar que la institución ofrezca.

06 Presentar por escrito solicitudes y reclamos de orden académico y disciplinario, a través del conducto reglamentario.

07 Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por la institución.

08 En caso de sanción, tener oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por la institución en el presente manual de convivencia.

09 En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin escuchar sus descargos.

10 Los conflictos individuales o colectivos se deben dialogar primeramente con la Recursos Humanos con el fin de llegar a un acuerdo.

11 Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.

12 Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y mediante los mecanismos de representación reglamentados por la institución

13 Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

DEBERES DEL PERSONAL

01 Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, en las consignadas en los estatutos y en los reglamentos de la institución.

02 Respetar los criterios y las opiniones de los demás y permitir la libre expresión.

03 Asistir en las actividades laborales y extra- laborales de Multilingua

04 Asumir las responsabilidades laborales que se requieren en su cargo.

05 Preservar, cuidar y mantener en buen estado, las instalaciones, materiales, equipo y enseres de la institución o entidades en las desarrolle, labores, respondiendo por los daños que cause a los mismos.

06 Abstenerse de ingresar a la institución bajo el efecto de bebidas embriagantes, sustancias psicoactivas, o estupefacientes que alteren el comportamiento individual y/o colectivo.

07 Abstenerse de portar armas de cualquier naturaleza, materiales explosivos o partes de los mismos.

08 En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de sus funciones.

09 Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personal de la institución.

10 Asistir puntualmente a su trabajo

11 Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

FORMULACION DE QUEJAS O RECLAMOS

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

01 A través del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones ubicado en la recepción diligenciando el formato CA-F-08 destinado para ello.

02 A través de nuestra página web: www.multilingua.com.co

Link: https://docs.google.com/forms/d/1r_wgrOgnY8RUx2Mdf-W3umdgP-jR6UqivUax__SA/viewform?fbzx=4539615790880850876

"SUGERENCIAS" y diligenciar el formulario correspondiente.

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

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