# ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DISEÑO, DESARROLLO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN PLANES DE ESTUDIO PARA LA FORMACIÓN EN EL TRABAJO EN EL ÁREA DEL IDIOMA INGLÉS EN LOS NIVELES A2, B2 BAJO LOS ESTÁNDARES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA, EN LA CIUDAD DE CALI.

## POLÍTICA DE CALIDAD

FAST ENGLISH INTERNATIONAL es una Institución para la formación en el trabajo en el área del idioma inglés, comprometida en brindar un alto grado de conformidad a sus partes interesadas respecto a sus necesidades y expectativas, mediante el diseño y aplicación de un Sistema Integrado de Gestión que le permita incrementar su reconocimiento en la ciudad de Cali, enfocar sus procesos y actividades a una cultura de mejora continua y a cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables al instituto.

**1.2. OBJETIVOS DE CALIDAD**

* **INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

 Evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los estudiantes activos, egresados y colaboradores con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan consolidar a FAST ENGLISH INTERNATIONAL como un instituto que ofrece calidad de servicio.

* **OBTENER CRECIMIENTO Y MEJORA**

 Incrementar el reconocimiento de la institución en la ciudad de Cali para aumentar el número de estudiantes y disminuir el nivel de deserción estudiantil.

TIPO DE CURSOS

CLASES DE LUNES A VIERNES

\*CURSO A2

CANTIDAD DE NIVELES PARA LOGRAR UN CONOCIMIENTO A2 EN EL IDIOMA INGLÉS = 10 NIVELES RECIBE CERTIFICADO DE CONOCIMIENTOS A2.

\*CURSO B2

CANTIDAD DE NIVELES PARA LOGRAR UN CONOCIMIENTO B2= 15 NIVELES RECIBE UN CERTIFICADO DE ASISTENCIA.

PARA OBTENER UN CERTIFICADO DE CONOCIMIENTOS B2= 5 NIVELES ADICIONALES.

Oferta ofrecida:

Lograr nivel de conocimiento B2 en el idioma Inglés según los estándares basados en el Marco Común Europeo tras completar mínimo 15 niveles.

*IMPORTANTE: Curso no apto para personas con incapacidades mentales, problemas de concentración, mayores de 69 años, hiperactividad, mal comportamiento, personas obligadas a estudiar y persona sin tiempo para estudiar en casa. Nos reservamos el derecho de admisión.*

PERFIL DEL EGRESADO NIVEL A2 (subniveles 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)

| **PERFIL A2** | * Es 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.)
* Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tares simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales.
* Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas
 |
| --- | --- |

PERFIL DEL EGRESADO NIVEL B2 (subniveles 7, 8, 9, 1011, 12, 13, 14, 15)opcional(16, 17, 18, 19, 20)

| **PERFIL B2** | * Es 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.
* Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores.
* Puede 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.
 |
| --- | --- |

Para mantener el orden y la integridad de la sana convivencia, se ha creado en la institución reglamentos, funciones, deberes, derechos y perfiles, esto nos permite lograr los objetivos en pro de la educación que se brinda, del mismo modo fortalecer el compañerismo a través de estímulos en diferentes valores. Es aquí donde se tiene en cuenta las necesidades, motivaciones de quienes hacen parte de la comunidad institucional.

El instituto FAST ENGLISH INTERNATIONAL ha creado unos estatutos de control, que permiten a los estudiantes el progreso e integridad, para un mejor aprendizaje.

Los estudiantes deberán comprometerse a las exigencias y cumplimiento que demanda cada nivel, de lo contrario se darán a conocer casos específicos, para proyectar un plan estratégico en común acuerdo entre el Gerente General y docente del momento.

**A continuación, el reglamento de formación y convivencia**

| **Requisitos generales para pasar un nivel*** Tener un promedio igual o superior a 3.5 en la hoja de logros al finalizar el nivel.
* Tener un promedio igual o superior a 3.5 en los exámenes de vocabulario en la hoja de logros al finalizar el nivel.
* Tener máximo 5 faltas
* Llegar a tiempo a clases.
* cumplir con las actividades en la clase y tareas.
* Estudiar una hora diaria extra en casa
* Estudiar el vocabulario que se evalúa a diario.
* Disponer de habilidades como atención, concentración y motivación en todo momento.
 | **Causas generales para reprobar un nivel** * Por causa de llamados de atención no atendidos por parte del estudiante.
* por un promedio menor a 3.5 en la hoja de logros al finalizar el nivel.
* por un promedio menor a 3.5 en los exámenes de vocabulario en la hoja de logros al finalizar el nivel.
* 6 faltas en adelante.
* Llegadas tardes acumuladas.
* Chatear en clase.
 |
| --- | --- |
| Si el día académico 10 el estudiante se encuentra con un promedio menor a 3.5, le será designado una acción para solucionar el problema alcanzado y así poder continuar el proceso académico de la forma adecuada.  |
| El estudiante reprobara el nivel sino cumple con los siguientes requisitos de recuperación después de haber recibido atención para su mejoramiento de formación académica. * incumplimiento por las tareas asignadas.
* incumplimiento de pruebas de conocimiento para recuperar el nivel.
* inasistencia a los eventos de recuperación de formación.
* promedio menos a 3.5 en los exámenes de recuperación.
 |

| Situación financiera, congelación de niveles y cancelación de clases personalizadas / empresariales | No se hará reembolso de dinero por ningún motivo |
| --- | --- |
| En caso de no poder asistir al curso pagado, el estudiante podrá ceder el curso pagado a un tercero. Se requiere una carta firmada autorizando lo anterior. |
| El curso no podrá ser cedido o vendido a uno de nuestros clientes activos. |
| Para congelar un nivel solamente será posible tras haber transcurrido máximo 3 días de clase, después de esto el estudiante asumirá una multa de $50.000 pesos. Límite de congelación de nivel, 5 días de clase dictadas. Después 6 días no se podrá congelar el nivel y se entenderá como visto (se pierde el costo del nivel). |
| Tiempo límite para retomar un nivel congelado: 8 meses |
| En caso de congelar niveles o de retiro de nivel, y querer retomar las clases, el estudiante deberá hacer un examen de conocimientos de admisión para evaluar que continua con la habilidad de seguir en el siguiente nivel. |
| En los cursos personalizados el estudiante está obligado a cancelar su clase mínimo con 5 horas de anticipación sino la clase se perderá y será contada como vista. |
| Situación por inasistencias | En caso de no poder asistir a una clase, Tendrá la opción de varios horarios durante un mismo día (si está disponible) para reemplazar su clase perdida. Debe avisar en recepción cualquier falta. |
| El estudiante no podrá reemplazar la clase perdida otro día. |
| Después de cuarenta y cinco minutos de inasistencia por todos los estudiantes de un grupo, la clase será oficialmente terminada y se perderá. Esta clase se contará como vista y no se podrá recuperar. |
| Si hay baja puntualidad por parte del grupo, la clase se empezará con el primer estudiante que arribe. |
| Un grupo de un nivel podrá ser cancelado si la cantidad de estudiantes es menor a 4 personas inscritas y activas en sus pagos, los estudiantes ya inscritos serán reubicados en grupos de igual nivel o de niveles cercanos sin afectar en el proceso de formación académica. |
| Un estudiante no podrá entrar a clase si tiene una enfermedad contagiosa. Deberá recuperarse primero o traer una autorización médica. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Derechos del estudiante:*** Ser tratado en cualquier situación con forme a su dignidad humana.
* Expresar sus ideas en el momento adecuado y oportuno.
* Tener acceso a todos los medios que le brinda la institución Fast English International para su aprendizaje.
* Recibir información clara y anticipada sobre los reglamentos, e instrucciones que rigen dentro del espacio como en los niveles académicos.
* Reclamar calidad en los procesos de formación académica.
* Participar de las actividades formales para exponer sus ideas y ser escuchado.
* Todo tipo de petición, queja o reclamo deberá ser comunicado al Gerente Administrativo / Gerente de Ventas/ personal de recepción.
 | **El instituto no se hace responsable de lo siguiente en objetos:*** objetos perdidos u olvidados en nuestras instalaciones
* perdida de objetos de los carros o motos
* pérdida parcial o total de vehículos o motos
* rayones en los vehículos o motos
* golpes en los vehículos o motos
* cualquier clase de siniestro que involucre los vehículos o motos

situaciones fuera del perímetro |

**Para una sana convivencia el estudiante debe:**

| **SALÓN DE CLASE*** poner su celular en vibrador.
* contestar su celular fuera del salón de clase, para no interrumpir el proceso de aprendizaje de los demás.
* cuidar las paredes, mesas, asientos, persianas, computadores, aire acondicionado y todos aquellos elementos que se le brindan para su aprendizaje. **En caso causar daño parcial o total a los equipos, el estudiante asumirá el valor total del costo del aparato dañado.**
* Utilizar el aula solo para recibir clases y no para llevar comida o botellas.
* debe respetar a sus compañeros
* debe respetar a el profesor
* no debe rayar las mesas
* no debe rayar las paredes
* no debe abrir o levantar las persianas
* no debe prender o apagar los aires acondicionados
* no debe prender los teatros en casa sin autorización
* no debe utilizar palabras vulgares en nuestras instalaciones
* no se debe llevar comida o botellas al salón de clase
* no debe chatear en el salón de clase.
 |
| --- |
| **SALA DE ESPERA*** no se come o se consume bebidas en la sala de espera
* se debe sentar en una posición correcta en los muebles
* no se fuma en cualquier parte de nuestras instalaciones
* no se puede dormir en el sofá
 | **BAÑOS*** debe respetar el uso del baño
* debe mantener el baño igual de limpio como lo encuentra
* no se puede entrar al baño con otra persona
* debe cerrar las manijas del lavamanos bien al terminar su uso
 |
| **PATIO*** se utiliza como área de estudio, descanso o para comer
* no se debe correr
* no se puede fumar
* no se puede consumir bebidas alcohólicas
 | **PASILLOS Y ESCALERAS*** no se puede comer o consumir bebidas
* no se puede sentar en el piso o en las escaleras
* no se puede correr en las instalaciones
 |
| **GARANTÍA** | * En caso de no lograr la meta de formación pactada por ambas partes y aún así cumpliendo con todos los requisitos y políticas de la institución, se hará una serie de evaluaciones y un nivel gratis de repaso.
 |

Habilidades requeridas para pasar los niveles A1, A2, B1, B2 Según los estándares del Marco Común Europeo

| **Nivel** | **Descripción** |
| --- | --- |
| **ABÁSICO** | Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente, así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar. |
| **A2BÁSICO ALTO** | Es 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). Sabe 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. Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno, así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas. |
| **B1INTERMEDIO** | Es 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. Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes. |
| **B2AVANZADO** | Es 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. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede 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. |

Fecha\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Año\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*INFORMACIÓN DE ESTUDIANTE*

*Yo el señor(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ identificado con identificación C.C.\_\_\_\_ T.I.\_\_\_\_ número\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ entiendo y acepto las políticas de este documento y entiendo que de ninguna manera se reembolsará dinero por ningún de curso pagado a Fast English International.*

 *Convenio SI NO*

*Teléfonos / Celular: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Compro Libro SI NO*

*Edad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Nombre de Empresa:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Nivel a ingresar: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Horario: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Curso presencial\_\_\_\_ Curso en línea\_\_\_\_*

*Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------*

*IMPORTANTE: Curso no apto para personas con incapacidades mentales, problemas de concentración, mayores de 69 años, hiperactividad, mal comportamiento, personas obligadas a estudiar y persona sin tiempo para estudiar en casa. Nos reservamos el derecho de admisión.*

*Expectativas del estudiante Oferta ofrecida*

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |