

DENOMINACION DELTRÁMITE EN LÍNEA

INSCRIPCIONES Y MATRICULA CENTRO DE ENSEÑANZAS DE LENGUA

**Barranquilla
2016**



WWW.ITSa.EDU.CO

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 • **Sede Barranquilla:** Cra. 45 # 48-31

PBX: 311 2370 - **Telefax:** 311 2379 • **E-mail:** par@itsa.edu.co • **Nit.:** 802011065-5

VIGILADA MINEDUCACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO LEGAL	3
2. MARCO CONCEPTUAL	6
3. MARCO ESTRATÉGICO	7
3.1. OBJETIVO GENERAL	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE	8
4.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRÁMITE	9
5. IMPLEMENTACIÓN DEL TRÁMITE EN LÍNEA	10
5.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRÁMITE EN LÍNEA	11
7. ANÁLISIS DE RIESGO DEL TRÁMITE EN LÍNEA	12



1. MARCO LEGAL

El Centro de enseñanza de lenguas es una unidad del proceso de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales adscrita a la Vicerrectoría de Extensión e Investigación. Tiene como objetivo la oferta de cursos de idiomas a los estudiantes del Instituto, al público externo (jóvenes y adultos), empresas, entidades educativas, y toda aquella organización que requiera del aprendizaje de idiomas extranjeros.

De acuerdo con el Acuerdo 012 del Consejo Directivo del 6 de agosto de 2013, el cual rige para los estudiantes que ingresaron a la Institución a partir del año 2014, se establece lo siguiente:

Los estudiantes de los programas del Técnico Profesional deberán acreditar un nivel de Usuario Independiente B1, teniendo en cuenta:

- Para cursar el cuatrimestre III de su carrera técnica deberá acreditar un nivel de usuario A1 o su equivalente Beginner level
- Para cursar el cuatrimestre IV y realizar prácticas profesionales deberá acreditar un nivel de usuario A2 o su equivalente Elementary level
- Para optar por la titulación deberá acreditar un nivel de usuario B1 o su equivalente Intermediate level

Cuando esta y las siguientes promociones lleguen a cursar los niveles tecnológicos y profesionales se tendrá en cuenta lo siguiente:

Nivel Tecnológico

- Para cursar el cuatrimestre III del Nivel tecnológico, el estudiante deberá acreditar un nivel de usuario B2.1 o su equivalente Pre-upper Intermediate level.
- Para cursar el cuatrimestre IV y realizar prácticas profesionales deberá acreditar un nivel de usuario B2 o su equivalente Upper Intermediate.

Nivel Profesional



- Para cursar el cuatrimestre III del Nivel Profesional, el estudiante deberá acreditar un nivel de usuario C1.1 o su equivalente Pre-advanced level
- Para cursar el cuatrimestre IV y realizar prácticas profesionales deberá acreditar un nivel de usuario C1 o su equivalente Advanced Level.

Los estudiantes que iniciaron sus estudios antes del año 2014, debían acreditar los siguientes niveles antes de cursar el cuatrimestre de prácticas:

- Elementary Level o su equivalente Nivel de Usuario Básico A2 para el Nivel Técnico Profesional.
- Pre-Intermediate Level o su equivalente Nivel de Usuario Independiente B1 para el Nivel Tecnológico.
- Intermediate Level o su equivalente Nivel de Usuario Independiente B2 para el Nivel Profesional.

Actualmente se cuenta con la resolución de la Secretaría de Educación Distrital N° 017085 del 26 de diciembre de 2016 para la enseñanza de los siguientes idiomas: inglés, francés, portugués y español para extranjeros y la resolución 01931 de 2016 de la Secretaría de Educación Departamental para ofertar el programa de inglés en los municipios de Galapa y Sabanagrande.

Para la denominación de los programas y la aplicación de las normas que rigen el ofrecimiento de los programas de idiomas se tiene en cuenta lo siguiente:

Para la denominación se tienen en cuenta:

- **Decreto 1075 de mayo 26 de 2015.** Decreto único reglamentario del Sector Educación
- **La Norma Técnica Colombiana NTC 5580** en la que se especifican los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación en el área de idiomas; éstos deben orientarse a desarrollar competencias comunicativas de comprensión, la expresión, la interacción y la interpretación de textos o discursos en cualquiera de sus formas. Además, define el uso de la lengua como el ejercicio de la competencia comunicativa dentro de un ámbito específico a la hora de procesar (en forma de comprensión o expresión) uno o más textos en cualquiera de sus formas, con el fin de realizar una tarea. Atendiendo lo anterior, el individuo interesado en el aprendizaje de los idiomas desarrollará una serie de



competencias generales y específicas como lo son:

- **Competencias generales.** Saber, saber-hacer, saber ser y saber aprender.
- **Competencia Comunicativa.** Le posibilitan actuar a una persona, utilizando medios lingüísticos específicamente; comprende varios componentes: el lingüístico, el sociolingüístico y el pragmático. Cada uno de estos componentes comprende, en concreto, conocimientos, destrezas y habilidades. (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas; aprendizaje, Enseñanza, Evaluación)
- **Competencia Lingüística.** Comprende conocimientos y destrezas léxicas, fonológicas y sintácticas y otras dimensiones de la lengua como sistema, independiente del valor sociolingüístico de sus variantes y de las funciones pragmáticas de sus realizaciones.
- **Competencia Sociolingüística.** Comprende el conocimiento y las destrezas necesarias para abordar el uso de la lengua en la dimensión social.
- **Competencia Pragmáticas.** Comprende el uso funcional de los recursos lingüísticos sobre la base de guiones o escenarios de intercambios comunicativos. Dominio del discurso, la cohesión y la coherencia, la identificación de tipos y formas de textos, la ironía y la parodia.
- **Políticas del Ministerio de Educación Nacional,** el cual reconociendo la importancia del aprendizaje de una lengua extranjera (en este caso particular, el inglés) se dio a la tarea de implementar el Programa Nacional de Bilingüismo (2004 - 2019), el Proyecto de Fortalecimiento al Desarrollo de Competencias en Lenguas Extranjeras FDCLE (2012) y el programa de Inglés Colombia (2015 - 2025), los cuales propenden por contribuir a la formación de ciudadanos capaces de comunicarse en inglés con estándares internacionalmente comparables, de forma que puedan insertarse en los procesos de comunicación universal, en la economía global y en la apertura cultural. Este propósito implica planes estructurado de desarrollo de las competencias comunicativas a lo largo del sistema educativo.
- **Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación.** Fue necesaria la adopción de un lenguaje común que estableciera las metas de nivel de desempeño en el idioma a través de las diferentes etapas del proceso educativo. Por ello, el Ministerio de Educación escogió el “Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza y Evaluación”, un documento desarrollado por el Consejo de Europa, el cual describe la escala de niveles de



desempeño paulatinos que va logrando el estudiante de una lengua.

- **Ley General de Educación 115 de 1994.** La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.
- **Ley 1064 de 2006.** Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.
- **Decreto 2020 del 16 de junio de 2006.** Por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo.

2. MARCO CONCEPTUAL

Para los propósitos del siguiente trámite se aplicarán los siguientes términos y definiciones:

- **Aspirante:** Se considera aspirante nuevo aquel que cumpliendo los requisitos legales desea ingresar por primera vez a un programa de idiomas que ofrece la institución.
- **Inscripción en línea:** es la acción que se genera de parte del aspirante que desea tomar un curso de idiomas, de realizar el ingreso de la información personal y que permite a la Institución verificar si se ha registrado satisfactoriamente. Este un documento que hace parte del archivo documental que se debe imprimir para llevar el registro que realiza el aspirante.
- **Examen de clasificación:** Examen por el cual la Institución realiza una prueba de escritura, lectura y habla, para poder ubicar al inscrito en un nivel dentro del Programa de educación para el trabajo y desarrollo humano de los idiomas ofertados en el Centro de enseñanza de lenguas.
- **Definición de Admitido:** La admisión es el procedimiento, requisitos y criterios de valoración que cada Institución



establece con carácter general en sus normas, o específicamente en alguno o algunos de sus títulos oficiales.

- **Matrícula:** Acto que realiza una persona voluntariamente para inscribirse en un programa académico. Involucra registro de la información personal, matrícula financiera y matrícula académica. El estudiante, al aceptar el registro de matrícula, acepta y se compromete a cumplir los reglamentos y demás disposiciones de la Institución. El proceso de matrícula académica de un estudiante es responsabilidad del mismo.
- **Matrícula Financiera:** Es el pago de los valores establecidos, liquidados por la Dirección Administrativa de la Institución, dentro de las fechas establecidas en el Calendario Académico.
- **Matrícula Académica:** Es la que realiza el estudiante en el sistema en el módulo que va a cursar. Este proceso se hace de forma automática para los aspirantes externos que no cursen programas regulares en ITSA pero que estén admitidos y matriculados en los cursos de idiomas.

3. MARCO ESTRATÉGICO

El propósito del Trámite en línea para la inscripción, matrícula y realización de certificados en el Centro de enseñanza de lenguas agilizar los procesos anteriormente mencionados, brindar a los aspirantes y/o usuarios del servicio, así como al funcionario a cargo del proceso, ahorro de tiempo, recursos físicos (papelería) y eficiencia en el servicio.

Además se pretende facilitar la interacción constante, eficiente, eficaz y transparente al ciudadano, el sector privado, el Estado, y demás entidades que requieran del servicio.

3.1. OBJETIVO GENERAL

Ofrecer procesos integrales que permitan la emisión ágil y oportuna de la inscripción, matrícula y emisión de certificados a los usuarios de los programas de idiomas ofrecidos en el Centro de enseñanza de lenguas.



3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos asociados a los servicios de la oficina de admisión y registro son:

- Brindar de forma sencilla información en línea sobre el proceso de inscripción, matrícula y la emisión de certificados a estudiantes y ciudadanía en general.
- Facilitar el seguimiento en línea de los procesos ofrecidos en la oficina de admisiones del Centro de enseñanza de lenguas.
- Permitir a los aspirantes o usuarios tener acceso a los servicios las 24 horas del día, los días laborales del año.
- Ofrecer mejores servicios y trámites en línea a estudiantes, docentes, personal administrativo y ciudadanía en general.
- Acceso a todos los ciudadanos a la información y servicios que presta el Centro de enseñanza de lenguas.
- Brindar información sobre horarios de atención, responsables de los procesos y tiempos de respuesta a la comunidad en general.

4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE

Actualmente muchos de los procesos de Centro de enseñanza de lenguas se realizan de forma manual, dentro de estos, se encuentran las inscripciones de los estudiantes y aspirantes externos interesados en realizar los cursos libres de idiomas. Para realizar la inscripción a los cursos, los horarios de estos se publican previamente en carteleras o a los interesados se les envía por correo.

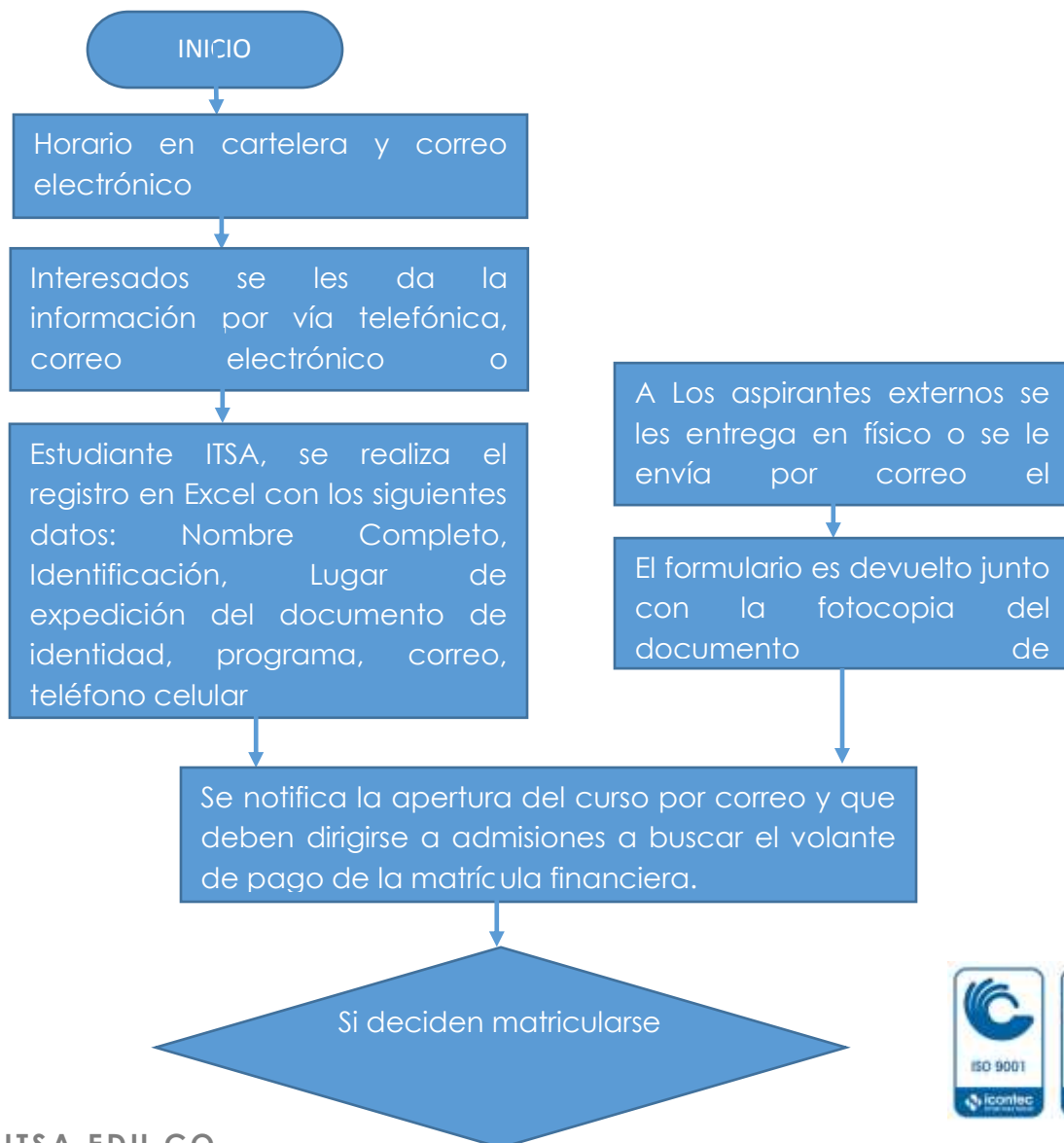
Los estudiantes se registran en un documento de Excel con todos los datos de las personas interesadas, este documento debe diligenciarse cada vez que se oferten nuevos cursos, esto hace que el proceso sea lento y con una gran probabilidad de cometer errores al momento de la digitación. A los aspirantes se les entrega personalmente o por correo un documento de inscripción, el cual debe ser diligenciado y devuelto junto con la fotocopia del documento de identidad.

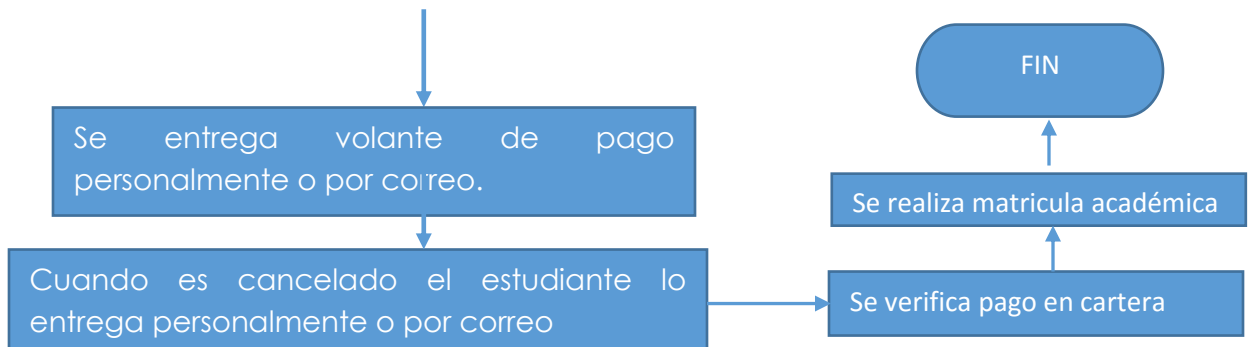
Cuando se completa el cupo del curso, a los dos grupos anteriormente mencionados se les envía por correo la fecha de



inicio y el aviso de buscar el volante de matrícula. La recolección de volantes se realiza físicamente o puede ser enviado por correo. Cuando se recibe el volante se verifica en cartera que efectivamente se haya realizado el pago para luego hacer la matrícula académica. Esto ocasiona que los estudiantes no aparezcan matriculados en las fechas establecidas para el ingreso de notas.

4.1. Diagrama de Flujo del Trámite





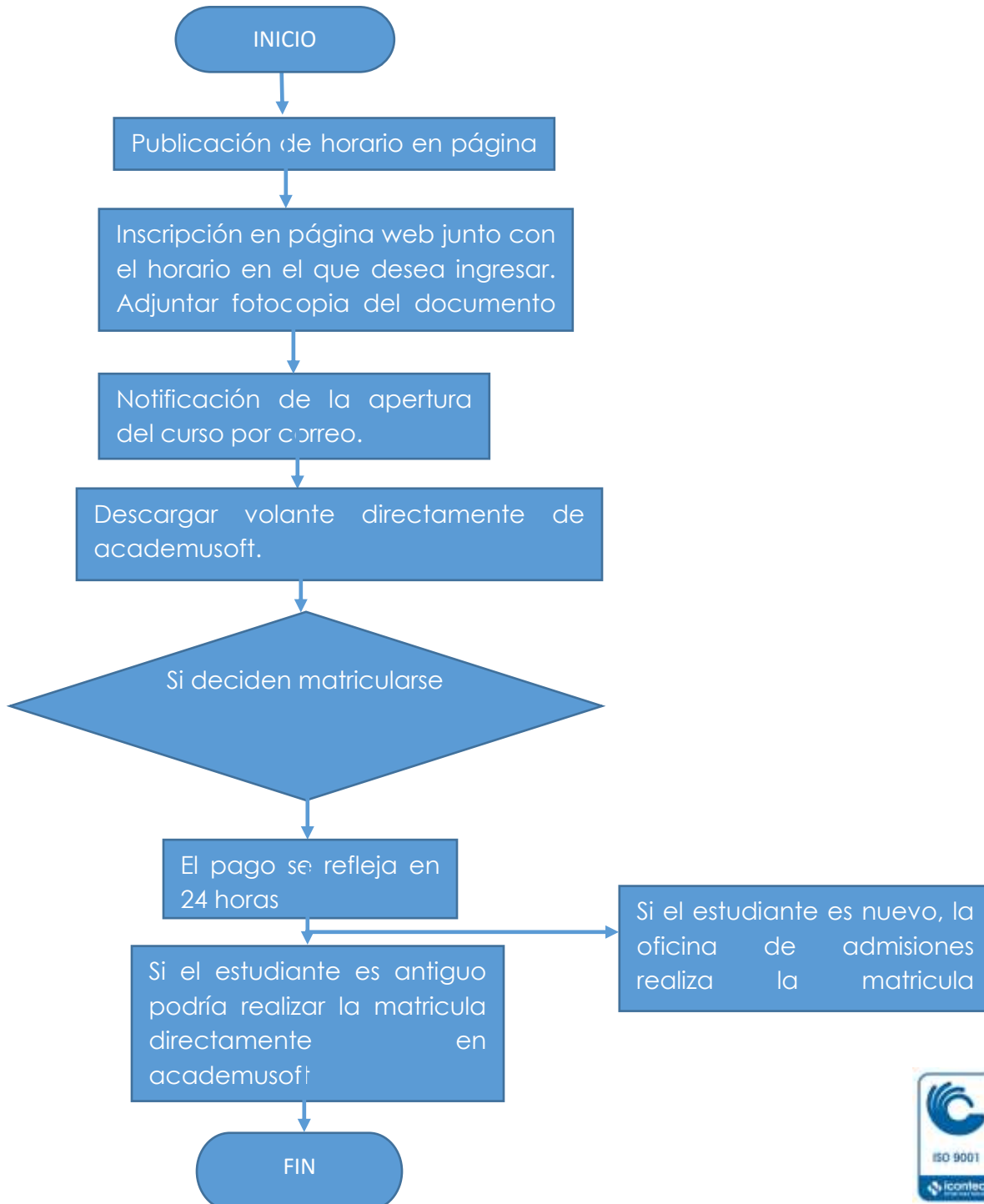
5. IMPLEMENTACIÓN DEL TRÁMITE EN LÍNEA

Las inscripciones de los cursos se puede realizar en línea por medio de la página Web de Instituto, los estudiantes diligencian la inscripción según el horario en el que desee matricularse, (los horarios deben aparecer publicados en la página web) este alimentaría un archivo en Excel y también les da la posibilidad de adjuntar algún tipo de soporte como los casos de los estudiantes que realizan el inglés en fundación Aliarse que deben adjuntar el reporte de notas o el certificado de inglés.

Cuando se completa el cupo del curso, se comunica el inicio del grupo y se activa a los estudiantes para que puedan descargar por intermedio de academusoft el volante de matrícula, una vez que este haya cancelado, el sistema es alimentado y se puede matricular al estudiante en el curso solicitado, en el caso de los estudiantes que ingresan por primera vez. En el caso de los estudiantes antiguos, al ser registrado el pago del estudiante en sistema, este podría tener la oportunidad de matricularse directamente en el curso.



5.1. Diagrama de Flujo del Trámite en Línea



6. MECANISMOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE EN LÍNEA

- Implementar encuesta en línea de satisfacción de los servicios prestados a la ciudadanía en general.
- Presentar informes anuales sobre el funcionamiento del trámite y publicar en el sitio web institucional las solicitudes, respuestas, tiempo de respuesta, gráficas, sugerencias.

7. ANÁLISIS DE RIESGO DEL TRÁMITE EN LÍNEA

ANÁLISIS DE RIESGO					
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS	MECANISMOS PARA MINIZAR EL RIESGO
Falla en el sistema	Que el sistema no este habilitado por problemas en el servidor, fallas eléctricas.	La institución	Incendio, eléctrico, mantenimiento correctivos y/o preventivos	La no inscripción o matricula del estudiante.	Se puede realizar la atención directa en la oficina de admisiones o por correo electrónico
El no reflejo del pago de la matricula	Que el sistema el pago no sea reflejado a las 24 horas de haberlo realizado	Entidad bancaria	Incendio, eléctrico, mantenimiento correctivos y/o preventivos	La no matricula oportuna del estudiante	Se puede realizar la atención directa en la oficina de admisiones o por correo electrónico y la institución realiza la verificación con la entidad bancaria.

De acuerdo a la siguiente tabla de Riesgo, definir los posibles riesgos que pueda tener el trámite en línea



Tabla de Riesgo

RIESGOS	DESCRIPCIÓN
Suplantación de Identidad	Acto en el cual una tercera persona se hace pasar por otra con el objetivo de obtener algo, con el fin de provocar algún tipo de perjuicio a la persona suplantada.
Alteración información	Los medios electrónicos y, en general, la información electrónica contenida en los distintos tipos de de archivos, como son: Word, Excel, pdf, .ppt, o cualquier tipo de procesador de texto, imágenes y video son susceptibles de ser modificados o alterados, lo que por ende puede comprometer la integridad de la información electrónica. En este sentido, la integridad se refiere al atributo requerido para mitigar el riesgo de alteración, y consiste en la confirmación de que el mensaje de datos o información electrónica recibida corresponda a la enviada, por cuanto en la comunicación electrónica dicha información o mensaje es susceptible de ser modificado o alterado.
Pérdida de confidencialidad	El atributo de confidencialidad implica que la información sólo sea compartida entre las personas u organizaciones autorizadas. En el contexto de la red pública Internet, la seguridad y confidencialidad constituyen un verdadero reto habida cuenta que la información y los sistemas que hacen posible su transmisión y acceso en Internet, son susceptibles de ser interceptados por personas no autorizadas. La no pérdida de la confidencialidad es un atributo imprescindible en las comunicaciones electrónicas con importante implicaciones jurídicas y legales.
Rechazo o repudio	Se refiere al riesgo jurídico de rechazo de la autoría o de la integridad de información transmitida por medios electrónicos.
Negación de recepción	En el caso de un correo electrónico los acuses de lectura tradicionales dependen de que el receptor autorice dicha respuesta de lectura al emisor. Sin embargo, estos parámetros pueden ser fácilmente alterados, ya que los “acuse de recibo” corresponden a un texto simple sin protección y no contienen ningún tipo de información acerca del contenido del mensaje; esto mismo puede suceder en otros sistemas de transmisión de datos, por lo que su capacidad probatoria, y por ende, su validez jurídica, son muy limitadas.
Conflictos en la fecha y hora	La fecha y hora de generación de un documento en un procesador de texto vinculará la fecha y hora del computador de su emisor, y esta fecha podría estar errada, desincronizada, o no atender la fecha y hora del país donde se van a producir los efectos jurídicos de la transacción. Es posible redactar y enviar correos electrónicos sin estar conectado a Internet, sin embargo, dicho correo asocia como fecha y hora de envío la del momento en que se activó “enviar” aunque el correo permanezca aún en la bandeja de salida.

