

MANUAL DE CALIDAD

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COLEGIO NEWPORT	4
1.1 Misión	4
1.2 Visión	4
1.3 INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	4
1.3.1 Servicios	4
1.3.2 Perfil del Estudiante	4
2. Reseña Histórica	4
3. Principios Institucionales	5
3.1 Valores	6
4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7
4.3.1 Alcance	7
4.3.2 Exclusiones	7
4.4.1 Requisitos Generales	7
4.4.2 Documentación	8
5.2 Política de Calidad	9
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	9
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	9
6.3 Planificación de los cambios	10
7.1.5 Planificación de los cambios	10
7.1.6 Conocimiento de la organización	10
7.2 Competencia	10
7.3 Toma de conciencia	10
8 Operación	11
9 Evaluación del desempeño	11
Anexo 1. Matriz de relación Política, Objetivos de calidad e Indicadores	12

INTRODUCCIÓN

El **Newport School** es una institución comprometida con la calidad en la prestación de servicios educativos; y como parte de ese compromiso ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los lineamientos definidos en la Norma NTC – ISO 9001:2015, para demostrar su capacidad de proporcionar los servicios satisfaciendo los requisitos de los clientes, los reglamentarios aplicables al sector educativo y los institucionales.

El Manual de Calidad contiene una descripción general del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, y se ha desarrollado para facilitar su divulgación y orientar su implementación por parte de todo el personal que participa en el proceso de prestación del servicio.

El manual incluye los lineamientos estratégicos de la Institución, la descripción de los lineamientos específicos definidos para el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, y demás información complementaria.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COLEGIO NEWPORT

1.1 Misión

Newport School es una institución educativa bilingüe, reconocida por un modelo pedagógico innovador que potencia el espíritu crítico e investigativo del estudiante, la participación de la familia, la interacción social y el liderazgo en la sociedad.

1.2 Visión

En el 2020 Newport será una institución educativa bilingüe de preescolar, básica primaria y educación media reconocida a nivel nacional por sus programas pedagógicos innovadores, su excelente desempeño en los procesos formativos, el cumplimiento de estándares internacionales y su impacto social en la comunidad educativa.

1.3 INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

1.3.1 Servicios

El colegio Newport ofrece los servicios de Educación Bilingüe – Español-Inglés - Formal en los grados de pre-escolar y básica primaria.

1.3.2 Perfil del Estudiante

En Newport School concebimos a nuestros estudiantes como seres sociales y sujetos plenos de derechos, únicos en sus características biológicas, personales y sociales en plena expansión de todas sus posibilidades para aprender.

Desde este contexto, nuestro estudiante se caracteriza por:

- *Ser participativo y social:* A partir de las competencias investigativas y críticas el estudiante del CNP tendrá una vocación de participación activa dentro de la sociedad en la que se desenvuelve su vida.
- *Ser perseverante:* Nuestros niños y jóvenes no abandonan sus búsquedas y trabajan fieles al propósito inicial sin que el fin justifique los medios.
- *Ser crítico e investigador:* Nuestro estudiante analiza a fondo las diferentes posturas y relaciones que le plantea el conocimiento. Así, es crítico ante lo que no coincide con su visión y/o sus valores e investiga nuevas formas para aportar positivamente a los contextos en los que esté involucrado.
- *Ser sensible:* Nuestros estudiantes tienen la capacidad de emocionarse ante la belleza y los valores estéticos o ante sentimientos como el amor la ternura o la compasión.
- *Tener un buen concepto de sí mismo.* Nuestros niños y jóvenes se saben valiosos, únicos y especiales. Reconocen sus características personales, sus gustos, motivaciones e intereses.

2. Reseña Histórica

Newport School llega a Santander en el 2014 con el fin de ofrecer una educación innovadora en los ciclos de preescolar, primaria y secundaria que busca desarrollar y potenciar las habilidades cognitivas, sociales y personales así como los talentos diversos de los estudiantes a través de la ciencia, el arte y la tecnología dentro de un contexto investigativo bilingüe que responde a las nuevas demandas de la sociedad del conocimiento.

Esta iniciativa es desarrollada por Redcol S.A.S., una empresa santandereana que se especializa en ofrecer alternativas educativas de calidad en diferentes ciudades del país, bajo la premisa de crear un mundo mejor a través de mejores colegios.

Newport School va más allá de los esquemas tradicionales educativos, presentando una propuesta no convencional de educación, en la que a través del uso de ambientes de aprendizaje especializados, los estudiantes desarrollan su pensamiento lógico matemático, científico, estético, lingüístico y social, contando además con un entorno tecnológico que convierte los ambientes educativos en una ventana de interacción con el mundo y las nuevas tendencias globales.

El colegio está presente en dos puntos diferentes de la ciudad, pensando en ser accesible a las familias y evitar largos traslados de los estudiantes para iniciar su jornada escolar. La sede centro está ubicada en el barrio Alarcón y la sede sur está en Cañaverál.

3. Principios Institucionales.

Newport adopta los siguientes principios a la luz de los lineamientos emanados de la Ley General de Educación, para contribuir al desarrollo de un país inclusivo e innovador.

a. *PARTICIPACIÓN: Estudiantes partícipes y protagonistas de su proceso formativo:* Reconocemos el trabajo cooperativo y participativo como el espacio propicio para la aceptación de la individualidad desde el reconocimiento del otro. El intercambio de experiencias, estilos, conocimiento de padres, estudiantes y docentes, fortalece el valor de la identidad. Reconocemos a nuestros estudiantes con voz, con derechos, con gustos y necesidades y por tanto con una elección y opinión sobre lo que quieren aprender y cómo lo quieren hacer. Hacerles partícipes activos en el proceso de aprendizaje, así como a sus familias es fundamental para el colegio Newport.

b. *LIBERTAD DE EXPRESIÓN: Validamos las distintas formas de expresión y comunicación:* el colegio Newport considera que la base del desarrollo de la creatividad y del pensamiento está en la apertura a las diferentes formas de expresarse, considerándolas válidas y valiosas. Por ello, nuestro papel formativo está en permitir que emerjan y se consoliden las distintas formas de ver y pensar de los niños y los jóvenes. Asumimos todos los tipos de lenguajes tanto verbales como no verbales, potenciando el desarrollo de la ciencia, el arte y la literatura.

Para que esto sea posible, estimulamos la libertad de expresión y no penalizamos el error, ni los inhibimos, evitamos los juicios valorativos a priori y al contrario estimulamos la generación de nuevas ideas y creaciones.

c. *INVESTIGACIÓN: Actitud permanente de asombro e indagación:* Implementamos didácticas y estrategias pedagógicas para generar exploraciones con los niños y jóvenes, alimentando su curiosidad, su deseo de preguntar, indagar y generar hipótesis o conjeturas sobre lo que van descubriendo día a día. Por ello nuestros ambientes de aprendizaje se diseñan de manera intencionada para que faciliten el desarrollo de experiencias y preguntas que le permitan la construcción de saberes. Desde este principio buscamos: “La promoción en la persona y en la sociedad de la capacidad para crear, investigar...” (Artículo 5 Numeral 13 Ley 115 de 1994).

d. *AMBIENTE LÚDICO: El juego como lenguaje de creación:* Consideramos el juego como principal lenguaje del niño y del joven; es por ello que para conseguir el aprendizaje es necesario entender que las actividades que le producen goce, alegría y disfrute, además de retos, serán aquellas en las que querrá involucrarse. Es a través del juego que el niño va conociendo sus características físicas y estableciendo sus relaciones sociales, estimulando su curiosidad, asombro y posibilitando el descubrimiento del medio. El juego le da confianza y seguridad, por ello se convierte en un principio rector para su crecimiento, madurez y aprendizaje. Desde este principio el colegio Newport se propone no sólo brindarle a los niños y jóvenes lo necesario para que aprendan, sino que hará que lo necesario para que el aprendizaje sea atractivo, llamativo y deslumbrante para él.

e. *PLURALISMO Y DIVERSIDAD: Formamos para una sociedad multicultural y pluralista:* La interacción diaria con personas de diversas culturas es inevitable y más que eso muy necesaria. La globalización del mundo ha sobrepasado las barreras culturales y lingüísticas y nos compromete con una educación que derribe fronteras, uniendo culturas y multiplicando perspectivas. Desde esta óptica, formamos desde el bilingüismo con el fin proveer de

herramientas a nuestros niños y jóvenes para conectarse con el mundo y potenciar su aprendizaje. Ser bilingüe permite que las personas desarrollen flexibilidad cognitiva consiguiendo una mayor capacidad analítica, una mejor percepción visual y auditiva y una apertura de pensamiento que lo lleva a ser comprensivo, tolerante con otras culturas y formas de vida, además de fortalecer el espíritu innovador.

3.1 Valores

a. Respeto por la Infancia: Los niños y jóvenes son seres excepcionales y únicos, por ello reconocemos la importancia de la infancia en el desarrollo de las personas y vemos en ella todo el esplendor de lo que es un ser humano. El niño (a) nace con capacidad para aprender y por tanto, es un agente activo que construye conocimiento, crea significados, tiene la capacidad de aportar en la interacción con otros niños y con los adultos que le rodean. Entendemos que el niño y el joven tienen voz propia y forman parte activa en la determinación y construcción de sus elecciones. Por ello, el colegio Newport provee ambientes y relaciones seguras, saludables y enriquecedoras para su equilibrado desarrollo. Respetamos y acompañamos el desarrollo particular y diferente de cada estudiante. Creemos en la necesidad de fortalecer a los niños y jóvenes, cultivarlos y propiciar el desarrollo de sus talentos, porque es en la mente y el corazón de los niños y jóvenes donde están las nuevas y valiosas ideas, que permiten transformar el mundo.

b. La familia: Valoramos de manera importante la vivencia familiar, cualquiera sea su constitución, como la pieza clave en el proceso de aprendizaje, maduración y desarrollo de los niños. Los padres y familiares tienen un rol activo en las experiencias de aprendizaje de los niños y ayudan a asegurar el bienestar de los estudiantes en el entorno escolar. La participación de las familias es vital y toma distintas formas: son soporte emocional, patrimonio cultural, semilla de relaciones y fundamento importante de una buena autoestima.

c. Amabilidad y bienestar como forma de relacionarnos. Todos los miembros de la comunidad educativa orientan sus acciones y relaciones con los demás seres humanos y con el contexto natural y cultural desde el afecto y el respeto por todas las manifestaciones de la vida. Se trata a todas las personas con respeto: Este principio se orienta en “la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos... en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad. (Artículo 5 Numeral 2 Ley 115 de 1994)”. Entendemos el concepto de “amabilidad” como un sistema de relaciones y un ambiente escolar en el que los niños y jóvenes se sienten seguros y confortados, lo que les permite, participar de forma activa, indagar, dar sus opiniones con tranquilidad, reflexionar y crecer, desde el respeto y no desde el temor a la autoridad. El bienestar y el buen trato acompañan el día a día institucional.

d. Responsabilidad social: El colegio Newport pretende que sus estudiantes comprendan que sus vidas están íntimamente conectadas con el bienestar de otros, del mundo social, natural y político de su entorno, lo que implica que es corresponsable como miembro de la comunidad educativa, en la creación de un sentido más justo, pacífico y ecológico del mundo. Desde esta perspectiva, el proyecto social escolar tiene gran importancia en nuestros espacios pedagógicos. Desarrollar en los niños y jóvenes actitudes y conductas orientadas hacia el bien común, es el compromiso del colegio Newport. Para ello, brindamos espacios y generamos actividades para que los estudiantes puedan desarrollar su compromiso social. La formación en valores, el respeto de los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la convicción de que lo importante no es obtener beneficios económicos a cualquier costo, serán premisas de nuestro proyecto social escolar consolidando en nuestros niños y jóvenes una clara vocación de servicio.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

Para el contexto de la organización se tiene un análisis interno y externo, donde se identifica las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades; de acuerdo a los grupos de interés y los procesos, cuyo resultado se dio mediante la matriz de contexto (*Ver CNP-F-45 V1*) La revisión de la matriz del contexto se hará anualmente mediante reunión y acta con la alta dirección para su aprobación.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para conocer las partes interesadas que tienen un impacto en la capacidad de la organización, ver (Matriz grupos de interés CNP-F-43-01 V1), el seguimiento y revisión se hará a nivel estratégico en la revisión por alta dirección.

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.3.1 Alcance

Diseño y prestación del servicio educativo en preescolar y básica primaria en las sedes Alarcón, caracolí y anillo vial.

4.3.2 Exclusiones

Para el sistema de gestión de calidad implementado bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en el colegio Newport, se tiene la exclusión al numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición ya que el servicio educativo, se mide con evaluaciones y no con equipos de seguimiento y medición, por lo tanto no aplica para los énfasis o modalidades que pueden existir en educación preescolar y básica primaria.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1 Requisitos Generales

La Institución determinó los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, además de su secuencia e interacción, los cuales se representan en el Mapa de Procesos (Figura 1).

Así mismo, la Institución ha determinado los criterios y los métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sean eficaces; los cuales se encuentran definidos en las Caracterizaciones de los procesos, y los procedimientos documentados. Los procesos definidos para el Sistema de Gestión de la Calidad incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la prestación del servicio, la medición, el análisis y la mejora.

MAPA DE PROCESOS NPS

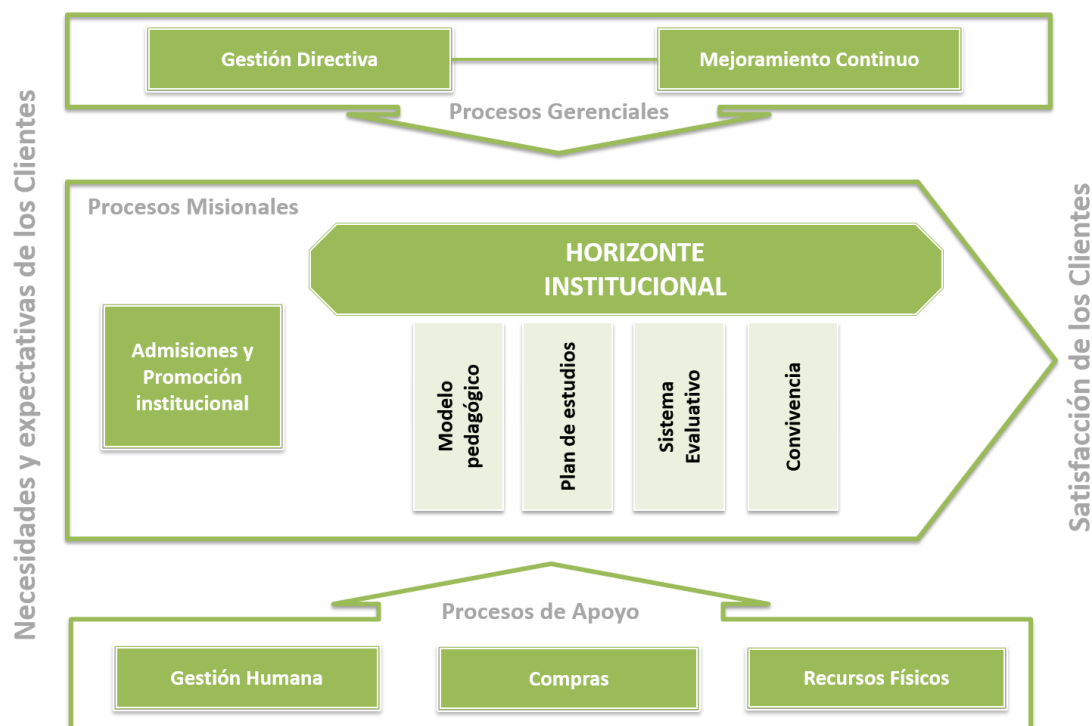


Figura 1. Mapa de Procesos

La Institución gestiona estos procesos de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

4.4.2 Documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye los requeridos por la NTC ISO 9001:2015, y los establecidos por el colegio NPS para la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

Adicionalmente cumplimos todas las leyes y reglamentaciones legales vigentes aplicables al sector educativo.

- PEI
- Filosofía Institucional
- Perfil del Estudiante
- Modelo pedagógico
- Planes de estudios y mallas curriculares
- Manual de convivencia
- Ley 115 de Educación
- Lineamientos y Estándares de las áreas del MEN.

5. LIDERAZGO

5.1 Generalidades

La alta dirección tiene la autoridad y el liderazgo para decidir y tomar acciones frente a los aspectos estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad fomentando, comunicando y haciendo seguimiento del mismo.

A través del profesional encargado de calidad se asegura que se implementen, evalúen y mejoren los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad y sean conformes con los requisitos de la ISO 9001:2015.

Los líderes de proceso evalúan de manera sistemática e independiente el desempeño del SGC en todos sus procesos con el fin de determinar su nivel de conformidad y eficacia.

5.2 Política de Calidad

Newport School forma estudiantes bilingües, de espíritu crítico e investigativo, alta conciencia del ser y competencias sociales, a través de un modelo pedagógico de excelencia, un sistema de relaciones y comunicación efectiva; comprometidos con la calidad y el mejoramiento de nuestros procesos. Contamos con un equipo humano competente, una infraestructura especializada y adaptada a las necesidades del desarrollo pedagógico, una cultura de servicio al cliente que permitan la satisfacción de los padres de familia y estudiantes; garantizando la sostenibilidad y permanencia de la institución.

(Ver anexo 1)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

Los roles, responsabilidades y autoridades, están definidos en la matriz de roles, responsabilidades y autoridades CNP-F-42-01.

Siendo consistente con la Política de calidad la Alta Dirección se compromete a:

- Suministrar los recursos necesarios para el efectivo desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Fijar las directrices del sistema de gestión de calidad.
- Llevar a cabo las revisiones del sistema como medio para el mejoramiento del mismo.
- Promover dentro de la organización las políticas y los objetivos de los procesos establecidos en el sistema.
- Aprobar las respuestas a las comunicaciones relacionadas con los requisitos legales.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para determinar los riesgos y oportunidades del sistema de gestión de calidad se tienen en cuenta el análisis interno y externo de la organización, así como los requisitos de las partes interesadas. *(Ver matriz de riesgos CNP-F-45-01 V1).*

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad se establecen unos mecanismos de seguimiento y medición de los mismos, que se logran mediante unas actividades *(Ver Matriz de despliegue de los objetivos de Calidad CNP-DE-09 V1),*

- ✓ Brindar una formación bilingüe y un modelo pedagógico de excelencia.
- ✓ Asegurar que el colegio cuente con una infraestructura especializada para el desarrollo de las actividades escolares, alimenticias, deportivas y formativas.

- ✓ Garantizar el crecimiento y la permanencia de los estudiantes y de la institución.
- ✓ Asegurar el desarrollo de competencias en el talento humano de la Institución requerido para el cumplimiento de las diferentes estrategias organizacionales.
- ✓ Garantizar la Satisfacción de las necesidades de nuestros Padres de Familia.

6.3 Planificación de los cambios

Para la planificación de cambios se parte de la identificación y descripción de los mismos, estableciendo el propósito, las consecuencias y los procesos sobre los que impactan los mismos. Posteriormente se establece un plan de trabajo con unas actividades, responsables, recursos y tiempos en los que se efectúan (Ver Planificación de cambios CNP-DE-02-04 V1).

7.1.5 Planificación de los cambios

Para la planificación de cambios se parte de la identificación y descripción de los mismos, estableciendo el propósito, las consecuencias y los procesos sobre los que impactan los mismos. Posteriormente se establece un plan de trabajo con unas actividades, responsables, recursos y tiempos en los que se efectúan (Ver Planificación de cambios CNP-DE-02-04 V1).

Ver numeral 4.3. Exclusiones

7.1.6 Conocimiento de la organización

Para gestionar el conocimiento organizacional se cuenta con un documento formal el cual está diseñado por proceso, enunciando los conocimientos de cada uno de ellos y los mecanismos para mantener los mismos, la forma en que se documenta y la necesidad de actualización. (Ver CNP-DE-02-07 V1 Conocimientos de la organización)

7.2 Competencia

Para conocer la competencia de las personas que pertenecen a la organización se tiene el manual de responsabilidades y competencias (Ver Manual de responsabilidades y competencias CNP-M-10-01 V6). Que se actualiza anualmente y es revisado por la alta dirección.

7.3 Toma de conciencia

La toma de conciencia de la organización se genera mediante los boletines mensuales enviados a todos los funcionarios, se incentiva mediante capacitaciones periódicas de parte de la dirección.

7.4 Comunicación

La comunicación se realiza por proceso, una vez establecido el tema, la frecuencia y el público a informar, (Ver plan de comunicaciones CNP-F-44-01 Plan de comunicaciones).

8 Operación

Se cuenta con un modelo de planificación, propósito, necesidades y expectativas, Ver documento (CNP-DE-02-05 V1 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente). Se evalúa y controla anualmente por la alta dirección.

9 Evaluación del desempeño

Para evaluar la satisfacción del cliente se cuentan con las encuestas de satisfacción realizadas semestralmente a los clientes internos y externos, las cuales se tabulan para su medición.

9.1.3 Análisis y evaluación

Para el análisis y evaluación de las encuestas aplicadas se ponderan de acuerdo a una escala que arroja un porcentaje con el cual se genera un plan de acción de acuerdo a los resultados.

9.2 Auditoría Interna

Se realiza un plan de auditoría interna enfocado a los procesos que conforman el Sistema de gestión de Calidad. Se genera un informe de auditoría de acuerdo a los hallazgos encontrados en la misma, donde se logra mejorar el sistema mediante la socialización para implementar las acciones dentro de cada uno de los procesos. (Ver informe del Sistema de Gestión de Calidad)

9.3 Revisión por la dirección

La revisión por la dirección se realiza anualmente donde se incluyen los cambios de los factores internos y externos pertinentes con el SGC con el propósito de revisar la idoneidad y eficacia del sistema, se verifica la satisfacción del cliente alcanzado, el nivel del cumplimiento de los objetivos de calidad, las no conformidades y acciones correctivas encontradas, el resultado del seguimiento efectuado y de auditorías anteriores, desempeño de los proveedores mediante la evaluación de los mismos, las oportunidades de mejora propuestas por los procesos. Se realiza anualmente con la alta dirección y su representante.

10 Mejora

El mejoramiento continuo en la organización se encuentra estipulado como proceso visional, cuenta con su caracterización, indicadores de medición, a través del cual se controla, se mide y se toman las respectivas acciones de los procesos.

Una vez generadas las valoraciones, se clasifican los hallazgos para generar las acciones de mejora y en caso de encontrarse No conformidades se realiza su respectiva acción correctiva, estableciéndose las acciones a ejecutar y el período en el cual se controlará.

Anexo 1. Matriz de relación Política, Objetivos de calidad e Indicadores

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES
<p>Newport School forma estudiantes bilingües, de espíritu crítico e investigativo, alta conciencia del ser y competencias sociales, a través de un modelo pedagógico de excelencia, un sistema de relaciones y comunicación efectiva; comprometidos con la calidad y el mejoramiento de nuestros procesos. Contamos con un equipo humano competente, una infraestructura especializada y adaptada a las necesidades del desarrollo pedagógico, una cultura de servicio al cliente que permitan la satisfacción de los padres de familia y estudiantes; garantizando la sostenibilidad y permanencia de la institución.</p>	<p>Brindar una formación bilingüe y un modelo pedagógico de excelencia.</p>	Plan de estudios	Cumplimiento de la ejecución del plan de estudios
		Sistema evaluativo	Desarrollo de Estudiantes
		Convivencia	Relaciones y convivencia
	<p>Garantizar la Satisfacción de las necesidades de nuestros Padres de Familia.</p>	Recursos Físicos	Satisfacción infraestructura
		Mejoramiento Continuo	Satisfacción del cliente
	<p>Garantizar el crecimiento y la permanencia de los estudiantes de la institución.</p>	Gestión directiva	EBITDA
		Gestión directiva	Índice de deserción
		Admisiones y promoción institucional	Número de estudiantes nuevos
		Admisiones y promoción institucional	Efectividad de las estrategias de promoción institucional y admisiones
	<p>Asegurar el desarrollo de competencias en el talento humano de la Institución requerido para el cumplimiento de las diferentes estrategias organizacionales.</p>	Gestión Humana y Desarrollo	Ausentismo
		Gestión Humana y Desarrollo	Rotación de personal
		Gestión Humana y Desarrollo	Valoración del desempeño
		Gestión Humana y Desarrollo	Satisfacción del cliente interno (Clima Laboral)
		Gestión Humana y Desarrollo	Cumplimiento del programa de formación
		Modelo pedagógico	Fortalecimiento del desempeño docente
	<p>Asegurar que el colegio cuente con una infraestructura especializada para el desarrollo de las actividades escolares, alimenticias, deportivas y formativas.</p>	Compras	Porcentaje de proveedores de productos con desempeño óptimo
		Compras	Cumplimiento presupuestal de compras
Recursos físicos		Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo	