 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

MANUAL DE CONVIVENCIA WALL STREET ENGLISH

Normatividad


La Ley 115 de 1994 - Artículo 73 y 87, el Artículo 2.7 del Decreto 4904 del 2009 y lo dispuesto en el numeral 2.6.3.7 del Decreto No. 1075 del 26 de mayo de 2015, establecen la obligación que tienen las instituciones que ofrecen el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo, el tener un reglamento interno o manual de convivencia escolar, en el cual se definan los derechos y obligaciones de los miembros de la institución educativa.

Por lo anterior, en Wall Street English:

- Se aprueba y adopta este manual de convivencia escolar.
- Se convoca a todos los miembros de la comunidad educativa para que cumplan y acaten el manual de convivencia aprobado mediante el presente acto administrativo.
- Publicar éste texto y realizar su divulgación a todos los miembros de la comunidad educativa.

Marco Legal

- a. Constitución política de Colombia Art. 13,16,18,19,23,29,41,44,45,67,68,70,86, 87 y 333.
- b. Ley 115 del 08 de Febrero de 1.994. Ley General de educación: Artículo 24, Decreto 1860 del 03 de Agosto de 1994, artículo 17 “Todos los establecimientos educativos deben tener como parte integral del proyecto educativo, UN REGLAMENTO O MANUAL DE CONVIVENCIA”.
- c. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.
- d. Ley 16 de 1972 Convención Americana sobre Derechos Humanos
- e. Ley 1622 de abril 29 de 2013 estatuto de ciudadanía juvenil.
- f. Ley 734 de 2002 por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- g. Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el código de infancia y adolescencia. Haciendo especial énfasis al cumplimiento de los artículos 7,15,18,19,26,28,31,32,39,41,42,43,44,45 ya que, buscan la protección

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

integral de niños y adolescentes, los declara como sujetos de derechos e individuos de deberes y obligaciones cívicas y sociales que correspondan a un individuo y su desarrollo.

- h. El artículo 44 numeral 4 de la 1098 de 2006 dice: que en la institución educativa se debe; garantizar a los niños y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar.
- i. Ley 124 de 1994 por la cual se prohíbe el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad y se dictan otras disposiciones.
- j. Ley 1620 de marzo 15 de 2013 por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar”.
- k. Decreto 1108 de 1994 sobre estupefacientes y sustancias psicotrópicas.
- l. Decreto 4904 DE 2009, por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones.
- m. Decreto 1075 de fecha 26 de mayo de 2015, por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector educación”.
- n. Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO


1. Misión

Contribuir a mejorar el futuro de las personas y ampliar sus oportunidades de éxito, mediante una experiencia única y eficaz de aprendizaje del idioma inglés.

2. Visión

Ser reconocidos en el país en el 2010 como la marca líder en la enseñanza de inglés, permitiendo la accesibilidad de la mayor parte de la población y contribuyendo con calidad a la Educación Nacional.

3. Política de calidad

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

Nuestro propósito es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, por medio de una experiencia única y eficaz en la enseñanza del idioma inglés, soportado en un método mundialmente comprobado y un servicio de alta calidad.

Para esto nos apoyamos en un equipo de colaboradores calificados y comprometidos, en una estructura organizacional orientada al servicio y a la mejora continua, y en una cultura de calidad alineada a los requisitos normativos y a los objetivos estratégicos.

Nuestra política de calidad promueve adicionalmente el desarrollo profesional y el bienestar de nuestros colaboradores.

Objetivos


- Garantizar alta calidad en la ejecución de los procesos de nuestra institución.
- Mantener un equipo de colaboradores calificados y comprometidos.
- Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios.
- Mejorar de manera continua la gestión y el aseguramiento de la calidad.

4. Filosofía y valores institucionales

Wall Street English está fundamentada sobre seis (6) pilares importantes que son los valores corporativos. Estos se viven y permean a todas las áreas de la organización y al ser parte de la cultura de la compañía, tanto funcionarios como estudiantes desarrollan comportamientos y competencias que reflejan dichos valores.

Estos valores son:

- **Liderazgo:** Desde los inicios de Wall Street English, hemos liderado el mercado de capacitación en Inglés a través de procesos de calidad estandarizados y un método que asegura resultados
- **Innovación:** Las herramientas tecnológicas, así como el compromiso con la educación de calidad que ha demostrado Wall Street English son

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

indicadores del valor que le damos como empresa a mantenernos a la vanguardia de la educación.


- **Responsabilidad:** Entendemos el impacto que tiene la educación en un individuo. La educación es el camino más seguro a un futuro próspero y en Wall Street English somos responsables con cada uno de nuestros estudiantes y colaboradores.
- **Inspiración:** En Wall Street English compartimos historias de éxito que nos hacen reflexionar sobre el potencial que tienen las personas cuando tienen herramientas de comunicación. De manera inspiradora motivamos a estudiantes y colaboradores a dar lo mejor de sí.
- **Desarrollo:** Nuestro compromiso con estudiantes y colaboradores nos convierte en agentes que fomentan la formación, el desarrollo y el crecimiento.
- **Personales:** Entendemos las necesidades y motivaciones individuales de cada uno de nuestros estudiantes y colaboradores. Trabajamos de manera personalizada para maximizar el potencial de cada uno.

5. Perfil de ingreso del estudiante

El candidato que esté interesado en ser estudiante de la institución debe:

- Tener una edad mínima de 15 años, la cual se verificará con la presentación del documento de identidad.
- Debe entender español hablado y escrito, lo cual se validará en una entrevista inicial.
- Contar con las condiciones visuales, auditivas y físicas mínimas para realizar un programa que contiene herramientas digitales y clases presenciales.

Esta última, se validará a través del examen de clasificación inicial llamado "Placement test" para determinar el nivel de inglés del futuro estudiante. La habilidad para desarrollar esa prueba, es un indicador de la capacidad para leer, escribir, así como de las condiciones mínimas descritas anteriormente.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

El “Placement test”, evalúa las competencias de comprensión auditiva, comprensión de lectura, gramática y vocabulario. La prueba es adaptativa, lo que implica que la dificultad de los ítems se va ajustando de acuerdo con las respuestas de quien lo está presentando. Esto garantiza que el estudiante comenzará su programa de inglés en el nivel adecuado.

La prueba tiene una duración aproximada de 30 minutos y puede llegar a 50 minutos para los estudiantes ubicados en los niveles más avanzados.


Debido a que toda prueba tiene un margen de error, el nivel de estudiante es verificado por los profesores en los primeros 15 días de programa y en caso de ser necesaria una reclasificación de nivel, esta se hace con el estudiante y el coordinador académico de la sede de estudio.

6. Perfil del egresado de Wall Street English

Los estudiantes que finalicen satisfactoriamente el programa (Nivel Mastery 2), habrán adquirido las competencias descritas en el nivel C1 del Marco de Referencia Europeo, que son:

Competencias Generales: Teniendo en cuenta que estas competencias describen entre otras cosas un saber hacer y un saber aprender, la enseñanza del inglés en Wall Street English inicialmente desarrolla hábitos de estudio que pueden ser aplicados a cualquier campo o disciplina. Puntualmente en el área de idiomas, se presenta el método natural de aprendizaje, como la metodología más efectiva para aprender. Esto sustentado por las teorías modernas de la adquisición de un idioma. En cuanto al saber hacer, el dominio de un idioma tan importante como el inglés, abre las puertas al mundo de los negocios, la diplomacia, el turismo y las relaciones internacionales.

Competencias Comunicativas: El enfoque de Wall Street English es principalmente comunicativo. Gracias al método blended, que prepara al estudiante para las clases con profesores por medio de contenido multimedia, los estudiantes pueden comunicarse desde su primera clase,

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

independientemente de su nivel. A lo largo del programa, se brindan contenidos que permiten a los estudiantes desarrollar competencias lingüísticas, sociolingüísticas y pragmáticas cuyo último objetivo es permitir al estudiante comunicarse adecuadamente en diversos contextos y situaciones.

Competencias Lingüísticas: El ciclo de adquisición sobre el cual se basa la enseñanza del inglés de Wall Street English, divide las diferentes habilidades de tal manera que la adquisición del idioma se logre de manera natural. Esto es, como se adquiere la lengua materna. Cada sección de este ciclo tiene unos objetivos puntuales, permitiendo así el desarrollo de competencias lingüísticas en la sección de pronunciación, lectura, escritura y consolidación gramatical. Estas fases cubren el desarrollo de destrezas léxicas, fonológicas y sintácticas de la lengua.

Competencias Sociolingüísticas: Por medio de un ambiente de inmersión total en inglés en las sedes de Wall Street English, los estudiantes usan lo que van aprendiendo en diferentes contextos sociales permanentemente. Las clases les permiten socializar con diferentes docentes, con otros estudiantes y con los diferentes funcionarios de las sedes, como son los ‘customer service assistants’ quienes también hablan todo el tiempo en inglés.

Por otra parte, Wall Street English, brinda unos espacios llamados Clubes Sociales, los cuales tienen por objeto, permitir a los estudiantes socializar en ambientes diferentes al salón de clase como lo concebimos tradicionalmente.

Competencias Pragmáticas: A lo largo del programa de Wall Street English, los estudiantes desarrollan conocimientos y competencias para diferenciar el lenguaje y contextos formales de los no formales. De igual manera en los niveles más avanzados del programa se estudia la cohesión y la coherencia en la producción escrita.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

7. Perfil del docente de Wall Street English:

Los profesores de Wall Street English cuentan con:


- Formación pedagógica y disciplinar en lenguas extranjeras en el nivel profesional, o con cursos que acrediten su competencia pedagógica y disciplinar como TEFL (Teaching English as a Foreign Language), TESOL (Teacher of English to Speakers of Other Language), CELTA (Certificate of English Language Teaching to Adults) entre otros.
- Los docentes sin estudios universitarios completos, cuentan con mínimo dos (2) años de experiencia docente en el área del inglés dentro o fuera de la institución.
- Así mismo certifican su dominio del idioma inglés por medio de una prueba internacional alienada al Marco Común Europeo de Referencia.
- Todos profesores deben tomar un programa de capacitación de 40 horas enfocado en el método de enseñanza de inglés de Wall Street English.
- Competencias específicas definidas por la institución como: Entusiasmo, actitud de servicio, profesionalismo, comunicación, creatividad, adaptabilidad receptividad, retroalimentación, planeación y organización.

II. JUSTIFICACIÓN

Este Manual de Convivencia tiene como fin, que todos los miembros de nuestra comunidad educativa conozcan los objetivos y normas convenidas en la institución, facilitando así el análisis, discusión y apropiación de las mismas.

El manual permite:

- **AL ALUMNO:** La participación activa en su proceso individual de desarrollo haciéndolo miembro importante de su comunidad educativa.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- **AL DOCENTE COMO EDUCADOR:** Actuar en coordinación con los principios de la institución, para lograr en su trabajo una verdadera convivencia social sustentada en nuestros propios valores, de esta forma construir una verdadera cultura incentivando la creatividad y la autonomía, desarrollando las habilidades intelectuales y laborales que requiere el progreso del país.
- **AL ADMINISTRADOR EDUCATIVO:** Darle sentido a su acción como elemento fundamental en la formación del ciudadano que el país requiere, haciéndolo parte de un proyecto social de alto impacto, como lo es la educación en cualquiera de sus niveles.
- **A LA COMUNIDAD EN GENERAL:** Identificar claramente la filosofía, propósitos y reglamentaciones que gobierna la práctica de la institución, con el fin de que puedan con conocimiento de causa optar por sus servicios educativos, evaluarlos y proponer las modificaciones que según ella se requieran.

III. METAS DE LA INSTITUCIÓN

- Propender por la superación educativa, formativa, cultural, el desarrollo humano de nuestros estudiantes.
- Responder a las necesidades económicas, técnicas, tecnológicas y sociales del país a través de una formación en el idioma inglés de alta calidad y pertinencia.
- Dotar a sus miembros de conocimientos, habilidades y valores con compromiso ético que permita su desempeño creativo y responsable de la vida en sociedad. De igual manera fomentar en sus miembros la capacidad de autoaprendizaje y de disposición al cambio, capacidad para tener iniciativa y dominio de las habilidades para el trabajo individual y/o colectivo.
- Ofrecer mayores oportunidades de formación y capacitación a través de programas de inglés con flexibilidad horaria y calidad de contenidos de programas según los intereses y el desempeño de sus estudiantes.
- Mantener como elemento dinamizador del proceso educativo, un sistema de evaluación institucional sobre objetivos de formación como elemento esencial en un seguimiento de enseñanza – aprendizaje.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- A partir del sistema de evaluación institucional, mantener sistemas de reconocimiento al logro, en el caso docente a través de incentivos variados y en el caso de los estudiantes motivando su aprendizaje por medio de reconocimientos como ser el estudiante del mes y/o clases VIP.
- A partir de los resultados de la evaluación institucional, realizar los actos académicos y administrativos necesarios para el progreso de la institución.
- Realizar actividades educativas, culturales y artísticas que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Velar por el mejoramiento de las habilidades académicas, culturales y personales de los miembros de la institución.

IV. BASES PARA LA CONVIVENCIA

Se asume como base para la configuración de una comunidad educativa democrática los siguientes principios:

- a. Participación real de los integrantes en el proceso de toma de decisiones, en el que la institución le ha dado la competencia.
- b. Propender por la igualdad de oportunidades y la concertación pacífica de conflictos.
- c. El cumplimiento del manual de convivencia adoptado por la colectividad.
- d. Configuración de organismos con representación democrática.
- e. Suministro de información clara, correcta y precisa para la participación a conciencia de los procesos institucionales.
- f. Respeto al otro, tolerancia y la libre expresión de ideas.

V. DERECHOS

1. DEL ESTUDIANTE

- a) Conocer, analizar, expresar y discutir libremente las ideas, guardando el respeto que merecen las personas y las opiniones ajenas.
- b) No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económicas, políticas o por su orientación sexual.
- c) Participar en los asuntos académicos y extra- académicos de la institución
- d) Recibir trato respetuoso por parte de las directivas, personal administrativo, profesores y compañeros de la comunidad académica

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- e) Utilizar los recursos académicos y los servicios de bienestar que el instituto ofrezca
- f) Conocer oportunamente los sistemas, fechas y resultados de los procesos evaluativos.
- g) Presentar por escrito solicitudes y reclamos de orden académico y disciplinario, a través del conducto reglamentario.
- h) Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por el instituto.
- i) Hacer uso de las posibilidades de transferencia traslados y reintegros a los programas según las reglamentaciones que para tales fines tenga el instituto.
- j) En caso de sanción tener oportunidad de imponer los recursos de apelación reglamentados por el instituto.
- k) En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin escuchar sus descargos.
- l) Organizar y asistir a los grupos de participación democrática.
- m) Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y mediante los mecanismos de representación reglamentados por el instituto
- n) Formarse integralmente y desarrollar su personalidad dentro de un ambiente de autonomía y libertad responsable.
- o) Desarrollarse dentro de un ambiente física y emocionalmente seguro.
- p) Ser atendidos por sus profesores y demás personas implicadas en su formación en los aspectos que conciernen a su crecimiento académico.
- q) Recibir clases programadas.
- r) Recibir honestidad y responsabilidad de parte de los profesores, directivos y demás empleados.
- s) Conocer la distribución académica y la duración del programa al cual pertenece.
- t) Tener acceso a la información contemplada en el manual de convivencia.
- u) Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere el instituto en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

2. DEL DOCENTE, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO

- a) Conocer, analizar, expresar y discutir libremente las ideas, guardando el respeto que merecen las personas y las opiniones ajenas.
- b) No ser discriminado en ningún caso y en especial por razones sociales, raciales, de sexo, religiosas, económicas o políticas.
- c) Participar en los procesos académicos y extra-académicos de la institución.


 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- d) Recibir trato respetuoso por parte de las directivas, personal administrativo, profesores y compañeros de la comunidad académica.
- e) Utilizar los recursos académicos que la institución ofrece.
- f) Presentar las solicitudes y los reclamos a través de su jefe directo.
- g) Ser acreedor a los estímulos e incentivos establecidos por la institución.
- h) En caso de un proceso disciplinario, no ser sancionado sin ser escuchado en descargos.
- i) Participar en los órganos directivos que estatutariamente corresponda y mediante los mecanismos de representación reglamentados por la institución.
- j) Los demás derechos consagrados en los reglamentos que para su funcionamiento genere la institución en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y base de la convivencia.

VI. DEBERES

1. DEL ESTUDIANTE

- a. Cumplir con los deberes y obligaciones en la constitución, en la ley, en las consignadas en los institutos y en los reglamentos del instituto.
- b. Respetar los criterios y las opiniones de los demás y permitir la libre expresión.
- c. Disponer del tiempo necesario para cumplir con los requisitos académicos que demande su formación.
- d. Asistir en las actividades académicas y extra- académicas que integren los cursos de formación.
- e. Practicar el respeto en sus relaciones con las directivas de la institución, personal docente, compañeros, personal administrativo y de servicios generales.
- f. Asumir las responsabilidades académicas que se requieren para su propia formación.
- g. Preservar, cuidar y mantener en buen estado, las instalaciones, materiales de enseñanza, biblioteca, 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.
- h. Pagar en las fechas previstas los valores establecidos por el servicio educativo que se le presta.
- i. Representar dignamente a la institución, responsabilizándose de su comportamiento de sus actividades y eventos para los cuales sea asignado.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- j. 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.
- k. Abstenerse de portar armas de cualquier naturaleza, materiales explosivos o partes de los mismos.
- l. Cumplir con normas de cortesía con todas las personas que prestan el servicio al interior de la institución.
- m. En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas.
- n. Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personal de la institución.
- o. Ser leal con la institución obteniéndose de comentarios, acciones y bromas que atenten contra su prestigio y estabilidad.
- p. Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere el instituto en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia.

2. DEL DOCENTE, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO

- a) Cumplir a cabalidad los planes y programas de trabajo, y en general con las obligaciones asignadas.
- b) Cumplir con su jornada laboral de acuerdo con lo estipulado en su contrato de trabajo.
- c) No ausentarse de la institución sin previo aviso a su supervisor.
- d) Dar un trato acorde a los estudiantes, sin desconocer las diferencias individuales.
- e) Respetar la integridad física y moral de los estudiantes como base para convivencia
- f) No establecer tratos y convenios con estudiantes, en actividades extra-académicas.
- g) No confiscar materiales o elementos de los estudiantes.
- h) Respetar el conducto regular de funciones y cargos.
- i) 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.
- j) No realizar negocios ni transacciones con los estudiantes.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- k) Ser tolerante, fomentar el dialogo, la reflexión y la resolución pacífica de los conflictos.
- l) Presentar con puntualidad los registros, informes, libros y demás documentos que el instituto le exija.
- m) En general observar todas las conductas que permitan la armonía entre las personas y el normal desarrollo de las actividades académicas
- n) Observar las normas inherentes a la ética de su profesión y de su condición de docente o directivo.
- o) Abstenerse de cualquier comportamiento violento contra objetos y/o personas del instituto
- p) Estar dispuesto a participar activamente según las responsabilidades asignadas, sus intereses y posibilidades en las acciones que el presente manual asigna a la institución.
- q) Los demás deberes que surjan de los reglamentos que para su funcionamiento genere el instituto en coherencia con su filosofía, principios, objetivos y bases de la convivencia

VII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN.

1. Denominación del programa

Wall Street English entrega un certificado de conocimientos académicos y un diploma que certifica la culminación del curso a aquellos estudiantes que finalicen satisfactoriamente las clases y evaluaciones de los niveles Milestone 2, Milestone 3, Mastery 1 y Mastery 2, niveles cuyas competencias están descritas en el nivel C1 del Marco de Referencia Europeo.

2. Competencias ciudadanas y laborales

Wall Street English, como pionero en el método blended o combinado, forma a los estudiantes bajo la premisa que indica que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son las que brindan herramientas a los mejores métodos de enseñanza ya que hacen de la educación un camino de dos vías en donde no solo los estudiantes reciben los contenidos de la institución, sino también la institución aprende de sus estudiantes, sus hábitos, fortalezas y debilidades.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General


Las TIC maximizan accesibilidad y calidad y proveen a las instituciones con datos y cifras para tomar decisiones que impacten el desarrollo curricular y de sus estudiantes.

Un porcentaje importante del programa de Wall Street English se desarrolla por medio de herramientas digitales, en línea y multimedia y es por esta razón que desde la primera clase, compartimos con los estudiantes las ventajas de dichas herramientas y enseñamos la mejor manera de usarlas.

3. Criterios y procedimientos de evaluación y promoción de estudiantes

Como se describe en el plan de estudios, la evaluación y retroalimentación a los estudiantes se hace de diversas formas dependiendo el contenido que se esté estudiando de la siguiente manera:

- Ejercicios de comprensión auditiva: Los diálogos iniciales de cada lección están seguidos por una evaluación cuantitativa tipo selección múltiple para asegurar la comprensión por parte del estudiante.
- Ejercicios de expresión e interacción oral: Estos ejercicios permiten a los estudiantes grabar su voz y escucharla de nuevo comparándola con un modelo. Este sistema brinda retroalimentación inmediata al estudiante y los tutores también apoyan el proceso de corrección, evaluación y retroalimentación.
- Ejercicios de comprensión de lectura y expresión escrita: A través del libro digital podemos evaluar cuantitativamente el progreso de los estudiantes en cuanto a su habilidad para leer, comprender y escribir.
- De la misma manera, cada nivel cuenta con un examen desarrollado a través de la herramienta multimedia, cuya nota mínima para cambiar de nivel es de 70%.
- Por otra parte, cada clase tipo encuentro, es un espacio de evaluación y retroalimentación. Los profesores siguen los parámetros delineados en el plan de cada clase para determinar si los estudiantes están listos o no para la siguiente clase.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- En caso en que un estudiante no apruebe el 70% de la prueba de nivel, el sistema se encarga de devolverlo a las explicaciones y preguntas que no se contestaron correctamente para revisar los contenidos hasta obtener el puntaje mínimo esperado. Esta información queda consignada en nuestro sistema para que nuestros tutores y profesores puedan hacer seguimiento a aquellos estudiantes que han obtenido calificaciones inferiores a 70%.
- En caso en que un estudiante deba repetir un encuentro, el profesor dará indicaciones precisas tanto al estudiante como a los tutores de la sede, se realiza una sesión de asesoría y se reprograma el encuentro a repetir.

4. Criterios y procedimientos de evaluación de docentes

Los profesores son evaluados permanentemente de la siguiente forma:

Reciben una observación semestral por parte del Coordinador Académico de la sede. Esta observación se lleva a cabo durante cada una de las actividades que corresponden al cargo. Por ejemplo, Profesores se observan en encuentros, clases complementarias y clubes sociales.


Posterior a cada observación, se hace una sesión de retroalimentación con el funcionario evaluado, en donde se promueve la auto evaluación y posteriormente se comparten y discuten los aspectos positivos y a mejorar del evento observado.

Nota : Los formatos de observación con los cuales garantizamos que se observan los aspectos verdaderamente relevantes de cada clase son:

- Anexo 1 : Formato de observación de encuentro
- Anexo 2: Formato de autoevaluación del docente

VIII. FALTAS DISCIPLINARIAS

Teniendo en cuenta que una falta es toda incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este Manual que conlleve al incumplimiento de los deberes y compromisos aquí establecidos. En Wall Street English se contemplan las siguientes faltas:

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

1. Faltas leves:


Se consideran faltas leves aquellas que sin ocasionar graves traumatismos en el desarrollo del proceso educativo en la institución, ni a atentar contra la integridad física, moral y las buenas costumbres de la comunidad, causan algún malestar por expresar un comportamiento inadecuado del estudiante que, de alguna manera, lesiona los derechos de los demás.

- a) Realizar asuntos diferentes a los que correspondan para cada caso durante sus encuentros y/o actividades académicas.
- b) Hacer uso inadecuado de las instalaciones de la institución.
- c) Desatender las observaciones y correctivos propuestos para la formación.
- d) Utilizar las instalaciones de la institución para actividades no propias de la enseñanza del idioma inglés.

2. Faltas graves:

Se consideran faltas graves aquellas que impliquen una violación grave y reiterada de los principios constitucionales o institucionales, las leyes de la república o la de los términos del contrato celebrado con la institución.

- a) El irrespeto a cualquier miembro de la comunidad educativa, a las actividades académicas y al desarrollo del proceso metodológico.
- b) La complicidad en cualquiera de sus modalidades.
- c) Presentar manifestaciones morbosas entre compañeros dentro de la institución.
- d) Incurrir en agresión verbal o física con el personal docente, colaboradores, administrativos o servicios generales involucrados en la institución.
- e) El porte uso y/o elaboración de armas (corto punzantes, contundentes) o artículos utilizados como arma que atente contra la integridad física de los demás miembros de la institución.
- f) Incitar, consumir o traficar con drogas, cigarrillo, alcohol y otras sustancias psicoactivas o psicotrópicas.
- g) Acoso sexual comprobado.
- h) Establecer y mantener relaciones de pareja con directivos o empleados de la institución.
- i) Causar daños intencionales a las instalaciones, los documentos o a los objetos que pertenezcan a la institución o a otros miembros de ésta.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- j) El fraude en pruebas académicas o en presentación de trabajos.
- k) Sustraer bienes de otras personas o de la institución.
- l) Incurrir reiteradamente y sistemáticamente en faltas leves.
- m) Incumplimiento constante al manual de convivencia.
- n) Otras que su gravedad sea consideradas y se tipifiquen como faltas graves.

IX. TRATAMIENTOS FORMATIVOS Y SANCIONES

Teniendo en cuenta la gravedad de la falta se procederá de la siguiente manera:

1. ACCIONES PEDAGÓGICAS Y SANCIONES

Para faltas leves:


- a) Diálogo reflexivo.

Para las faltas graves:

- a) Firma de compromiso de normalización. En caso de los menores de edad se citará al padre o acudiente.
- b) Cancelación del contrato de matrícula

2. PROCEDIMIENTO CORRECTIVO

- a. En cualquier caso la persona a sancionar tendrá derecho a ser oído y a presentar los descargos y pruebas correspondientes.
- b. Durante la calificación, evaluación, y sanción de las fallas se respetan los derechos de defensa, aceptado los recursos de reposición y de aplicación, de acuerdo con lo contemplado por el presente manual.
- c. El establecimiento y aplicación de las acciones pedagógicas y sanciones de las faltas leves, corresponden en primera instancia al docente conocedor de la situación. En la medida en que exista reincidencia será el coordinador académico quien citará al estudiante, y en el caso de los menores al padre o madre de familia y realizará la amonestación escrita que se consignará en el observador, junto con el acompañamiento y el seguimiento de las estrategias.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

- d. Si la falta es grave, será el Coordinador académico quien se apersona de la situación, citará al estudiante o a los padres de familia en caso de los menores de edad y realizara la amonestación escrita que se consignara en el observador. Se comunicara la situación del estudiante al comité de convivencia y se tomaran decisiones de acuerdo a cada caso.
- e. El comité de convivencia está conformado con base a lo estipulado por la ley.

3. INSTANCIAS SANCIONADORAS Y DE APELACIÓN

a. FALTAS DEL ESTUDIANTE CALIFICADAS COMO LEVES:

El docente es la instancia que se hará cargo y la coordinación académica es la siguiente y última instancia.

b. FALTAS DEL ESTUDIANTE CALIFICADAS COMO GRAVES:

La coordinación académica es la instancia sancionadora..

c. FALTAS DEL DOCENTE CALIFICADAS COMO LEVES:

La coordinación académica es la instancia sancionadora y la Dirección General es la siguiente y última instancia.

d. FALTAS DEL DOCENTE CALIFICADAS COMO GRAVES:

La Dirección directiva es la instancia sancionadora.

e. FALTAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO CALIFICADAS COMO LEVES O GRAVES:

La Dirección General es la Instancia Sancionadora y tendrá como base el Reglamento Interno de Trabajo.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

X. ESTÍMULOS E INCENTIVOS

La institución cuenta con los siguientes incentivos para sus estudiantes y docentes:


1. Los estudiantes podrán participar en actividades de esparcimiento en algunos casos se incluyen premios y que permiten espacios de integración y sana convivencia.
2. Mensualmente se elige el estudiante del mes, quien es, un estudiante que se ha destacado por su progreso y hábitos de estudio. A esta persona se hace un reconocimiento social por medio de las redes digitales y en las instalaciones de la sede.
3. Los docentes hacen parte de un plan de bonos e incentivos establecido por la organización. Estos incentivos consisten en tiempo libreo y/o dinero y se obtienen de acuerdo con el desempeño de los estudiantes y la compañía.

XI. PROCESO PARA PRESENTAR UNA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD – PQR´S

Al interior de la institución existen cinco (5) canales para presentar una petición, queja, reclamo o solicitud - PQR´S, que pueden ser tramitadas por un estudiante, familiar en caso de ser menor de edad o un prospecto de la siguiente manera:

1. *Manifestación verbal en la sede:* Las personas pueden presentarse en cualquiera de nuestras sedes y manifestar personalmente su inconformidad o solicitud, la cual será atendida por el staff de la institución.
2. *Carta física:* En el caso en que una situación no pueda ser solucionada por el staff de la sede, la persona puede radicar una carta en cualquiera de nuestras sedes, que debe ser ingresada a la plataforma Surveygizmo por el director o coordinador académico de la sede donde se recibió la carta.

En este caso el área de servicio al cliente tendrá un máximo de 15 días hábiles, para revisar las cartas ingresadas a la plataforma, darle el trámite interno correspondiente y darle respuesta a la persona a través de una carta que se enviará vía correo electrónico y/o correo certificado.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

3. *Correo electrónico:* La compañía tiene habilitado el correo servicioalcliente@wse.edu.co, donde la personas pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes. Este mensaje generará de manera automática un “Caso” con un numero de radicación en la plataforma Sales Force. Este número de radicación será enviado de manera inmediata a la persona que expuso la solicitud mediante un correo electrónico con el fin de que pueda hacerle seguimiento, en ese mismo momento llegará una notificación al área de servicio al cliente en la que se informa que se ha generado un nuevo caso.

El área de servicio tendrá un máximo de 15 días hábiles para revisar la PQR’s escrita por la persona, hacer el trámite interno y dar respuesta a través de una carta redactada en la misma plataforma Sales Forcé, que se enviará al correo electrónico de donde la persona hizo su solicitud.

4. *Página web corporativa:* En la página web de la compañía www.wse.edu.co, hay un botón de “contáctanos”, y en el menú izquierdo de esa página está el link de “Servicio al cliente”, donde se abrirá un formulario donde la persona puede redactar su petición, queja reclamo o solicitud. Este mensaje generará de manera automática un “Caso” con un numero de radicación en la plataforma Sales Force, que será enviado de manera inmediata al interesado para que pueda hacerle seguimiento. En el mismo momento llegará una notificación al área de servicio al cliente en la que se informa que se ha creado un nuevo caso.

En este caso el área de servicio tendrá un máximo de 15 días hábiles para revisar la PQR’s escrita por la persona a través de la página web, hacer el trámite interno y dar respuesta a través de una carta redactada en la misma plataforma Sales Forcé, que será enviada al correo electrónico de donde la persona hizo su solicitud.

5. *Línea de atención 7439400:* En la que la persona podrá exponer su petición queja, reclamo o solicitud, esta llamada será atendida por un agente del área de Telemarketing, quien la ingresará a la plataforma Sales Forcé y creará un caso con la solicitud de la persona. Este caso generará un número de radicación que será enviado a la persona mediante un correo electrónico para que pueda hacerle seguimiento. También llegará una notificación al área de servicio al cliente en la que se informa que se ha creado un nuevo caso.

 SPADE S.A.	Manual De Convivencia	Código: MN.S3.01	Elaboró: Director Administrativo
		Fecha: 06/12/2016	Revisó: Director Administrativo
		Versión: 01	Aprobó: Gerente General

En este caso el área de servicio tendrá un máximo de 15 días hábiles para revisar la PQR's hecha por la persona a través de la llamada, hacer el trámite interno y dar respuesta a través de una carta redactada en la misma plataforma Sales Forcé, que será enviada al correo electrónico registrado en nuestra plataforma por el agente de Telemarketing.

XII. REFORMA AL MANUAL DE CONVIVENCIA

El manual de convivencia será reformado y se podrá apoyar en los aportes de la comunidad educativa.

1. Control de cambios:

Fecha	Versión	Descripción del cambio
06/12/2016	01	Creación del documento