

**Plan de Convivencia**  
**EOI Santa Cruz de Tenerife**

---

# ÍNDICE

## **1. Justificación**

## **2. Principios y metas**

## **3. Diagnóstico de la convivencia en el centro**

### *3.1. Ubicación*

### *3.2. Horario del centro*

### *3.3. Recursos materiales y distribución de los espacios*

### *3.4. Características de la comunidad escolar*

#### *3.4.1. Profesionales y situación laboral*

#### *3.4.2. Alumnado*

#### *3.4.3. Familias*

### *3.5. Situación de la convivencia en el centro*

### *3.6. Actuaciones desarrolladas por el centro ante los conflictos.*

## **4. Objetivos generales: priorización y planificación.**

## **5. Normas de convivencia y su gestión**

### *5.1 Comportamientos sancionables contrarios a las normas de convivencia del centro*

### *5.2. Comportamientos sancionables gravemente perjudiciales contrarios a las normas de convivencia del centro.*

## **6. Estrategias para favorecer la convivencia**

### *6.1. Normas de aula*

### *6.2. Comisión de convivencia*

#### *6.2.1. Composición*

#### *6.2.2. Plan de reuniones*

#### *6.2.3. Comisión de igualdad*

### *6.3. Aula de Convivencia del centro*

## **7. Protocolos para la gestión de los conflictos**

## **8. Protocolo de actuación ante posibles casos de acoso escolar**

## **9. Dinamización, difusión y evaluación del Plan**

### *8.1. Creación del servicio de mediación.*

## **10. Plan de Formación**

## **Anexo I**



## **Justificación**

El DECRETO 114/2011, de 11 de mayo, regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC Nº 108. Jueves 2 de Junio de 2011). El presente documento responde a esa exigencia y pretende ser una guía práctica y concreta para definir los objetivos comunes y normas mínimas de convivencia, los instrumentos y mecanismos para la detección y prevención de situaciones de conflicto, procedimientos de solución de conflicto y, finalmente, recomendaciones básicas, para potenciar una convivencia más intensa y centrada en los objetivos generales de este centro.

La redacción de este documento ha sido inspirada por un enfoque orientado más a la prevención de los problemas que puedan surgir en la convivencia del centro, que a la determinación de unas normas rígidas para la corrección de conflictos. Entendemos que para la resolución de éstos es necesario, por un lado, potenciar determinadas actitudes de ciudadanía, socialización y civismo, y por otro, basar estas relaciones de convivencia en ciertos principios que iremos definiendo a lo largo del plan.

El objetivo de una Escuela Oficial de Idiomas es el de facilitar la adquisición de conocimientos lingüísticos, pragmáticos y funcionales de las lenguas extranjeras, así como el desarrollo de destrezas y capacidades relacionadas con estos procesos.

Para desarrollar esta labor, se requiere un ambiente de trabajo que facilite el aprendizaje y también una disciplina y convivencia que contribuyan al aprendizaje. No podemos olvidar que enseñar y aprender idiomas, además de los contenidos tradicionales, también implica aprender cultura y valores de otras sociedades. Por lo tanto es importante que los miembros de la comunidad educativa tengan claros criterios de acción y voluntad de cooperar solidariamente.

Las Escuelas Oficiales de Idiomas se encuentran enmarcadas dentro de lo que se ha venido a denominar Enseñanzas de Régimen Especial, y, efectivamente, su realidad dista mucho de la de los centros de Primaria o Secundaria. Nos referimos concretamente a las características del alumnado que acude a las EOI: se trata de un grupo bastante heterogéneo que reacciona de maneras muy

diversas ante el estímulo y el aprendizaje. En este sentido, encontramos desde un alumnado adulto y responsable de su propio aprendizaje hasta un alumnado menor de edad, que involucra a sus responsables legales, a la vez que asume su papel de estudiante. En lo concerniente a la convivencia, estaríamos hablando de tres sectores: los docentes, el alumnado y los tutores legales del alumnado menor de edad. El presente Plan de convivencia tiene como fin último regular las relaciones entre el alumnado, las relaciones entre el profesorado, entre el profesorado y el alumnado y viceversa y, finalmente, entre el profesorado y los tutores legales del alumnado.

El presente Plan de convivencia no está concebido como un documento reglamentista, su intención es la de destacar los aspectos básicos para ir mejorando este aspecto básico de la realidad educativa: la convivencia.

## **Principios y metas**

Este Plan se basa en el principio fundamental de que para conseguir la adquisición de unos conocimientos lingüísticos, pragmáticos y funcionales de las lenguas extranjeras, así como el desarrollo de las destrezas o capacidades que este proceso exige, es necesario un ambiente de trabajo ordenado, coherente y coordinado que facilite el aprendizaje, así como una disciplina y una conciencia de perseguir un objetivo común, como bases para crear los hábitos y comportamientos que faciliten a cada individuo y al conjunto el logro de los fines que se han establecido.

Por ello, la meta principal que pretendemos alcanzar es la **motivación del alumno** para aprender de una forma satisfactoria y eficiente el idioma objeto de estudio. La mejor forma de motivar al alumno es crear un ambiente de convivencia en las aulas que favorezca las relaciones interpersonales entre los propios alumnos y mejore la cooperación entre ellos. Un buen clima de convivencia motivará la asistencia de los alumnos a clase y facilitará el estudio y trabajo en grupo.

En el ámbito de la convivencia, especialmente entre alumnos adultos, es fundamental sentar las bases para el dialogo. El dialogo entre los diferentes sectores que configuran la comunidad educativa evitará muchos conflictos y ayudará, en su caso, a la resolución pacífica de los mismos. También es



El entorno de nuestra Escuela es eminentemente escolar. En los alrededores se encuentran el Colegio Hispano-Inglés (Rambla General Franco, 98), el Colegio la Pureza de María (Gral. Ramos Serrano, 3), las Escuelas Pías Quisiana (Paseo Escuelas Pías, 31) el Colegio san Fernando (Ramón y Cajal, 45), el Colegio José Antonio (Febles Campos, 36) y el Instituto de Enseñanza Secundaria El Chapatal (Unamuno s/n).

### **Horario del centro**

El Centro permanece abierto desde las 08:00 hasta las 13:30 y de 15.30 a 21.30 de lunes a jueves. Los viernes abre de 8:00 a 14:00 horas. El horario de atención al público en la **Secretaría** es de 09:00 a 13:00 de lunes a viernes. El horario de atención al público de **Portería** es de 09:00 a 12:00 y de 16:00 a 20:00, de lunes a jueves (viernes, sólo horario de mañana).

En la Escuela Oficial de Idiomas de Santa Cruz de Tenerife se imparten en la actualidad siete idiomas: **alemán, árabe, chino, español para extranjeros, francés, inglés, italiano y ruso para fines específicos.**

### **Recursos materiales y distribución de los espacios**

El centro consta de un **edificio principal** y un **anexo**, ambos con cuatro plantas. La entrada al centro se encuentra en la **PLANTA 1** del edificio principal. Justo enfrente de la entrada al centro se encuentra una escalera que sube a la planta segunda y a la tercera del edificio principal y bajando la escalera la **PLANTA 0**. Entre la **PLANTA 1** y la **2** (entresuelo de la escalera), el baño de señoras. Entre la **PLANTA 1** y la **0** (entresuelo de la escalera) el baño de caballeros. En la **PLANTA 0**, al final de la escalera un baño de señoras y en el patio exterior un baño de caballeros. Entre la **PLANTA 2** y la **3** (entresuelo de la escalera) dos baños sin uso.

Bajando la escalera principal, al final a mano derecha un baño de señoras habilitado , a la izquierda un cuarto de contadores y cuadro eléctrico, al lado una estancia sin habilitar debido a su precario estado. Saliendo al patio, a la derecha, una habitación sin rehabilitar, dos aulas (01 y 02) y una habitación con los productos de limpieza. Saliendo al patio, a la izquierda, las aulas 03 y 04, la cafetería, los Departamentos de Español e Italiano y las aulas 05 y

06. A continuación, en el lateral izquierdo del edificio principal, detrás del aula, dos baños sin rehabilitar, las aulas 07-Departamento de Árabe, 08, 09 y una habitación sin rehabilitar. Frente al edificio principal y dando al patio existe una edificación prefabricada en la que se encuentra el almacén y taller de trabajo del guarda de mantenimiento.

A mano izquierda de la entrada principal o acceso al centro se encuentran cuatro aulas: sala de estudio, aulas 101, 102 y 103. A la derecha del aula 103 está el pasillo, baño de profesores y minusválidos, ascensor y escalera por la que se accede a todas las plantas del Aula Anexo y aula 104. Al lado del aula 104 se encuentra una salida de emergencia directa a la calle.

Entrando por la puerta principal a la derecha se encuentran situadas las dependencias de Portería (dos estancias), con abundante material fungible / combustible y máquinas reprográficas. Al fondo, la Secretaría, que se compone de un acceso a la administración del centro, una dependencia para archivo, cuatro despachos y un baño. En la Secretaría también existe abundante material combustible debido a los archivos, ordenadores y fotocopiadora.

Subiendo por la escalera principal a la izquierda se encuentra el Aula Medusa (aula con ordenadores) y Salón de Actos con un aforo de 125 personas aproximadamente. A la derecha de la escalera, el Departamento de Francés seguido del Aula de Recursos/Biblioteca, y el Departamento de Chino; a la derecha el acceso al Aula Anexo (2ª planta), seguido de un cuarto con el servidor del centro y material de las Aulas Medusa, la sala de profesores y aula 201. En esta planta hay dos balcones que dan a la calle Enrique Wolfson. En esta planta también existe abundante material combustible, fundamentalmente ordenadores y equipos de audio.

El edificio anexo está situado paralelo al lateral izquierdo del patio y perpendicular al edificio principal, consta de 4 plantas. En la PLANTA 0 se encuentran ubicados los Departamentos de Inglés, Alemán y el aula 10. En la PLANTA 1, a la que se puede acceder desde la planta 0 (por el patio), o desde el edificio principal se encuentran las aulas 105, 106 y 107. En la PLANTA 2, a la que se accede desde la escalera del anexo y también desde el edificio principal, se sitúan las aulas 202, 203 y 204. En la PLANTA 3, las aulas 301, 302 y 303. Al fondo del edificio anexo o lateral derecho del edificio,



se encuentra una escalera de uso exclusivo para emergencias con puertas antipánico. En esta planta también existe abundante material combustible, fundamentalmente ordenadores y equipos de audio.

Cabe destacar que todas las aulas disponen de equipo de audio, ordenadores y cañones. Algunas disponen, además, de una pizarra digital.

## **Características de la comunidad escolar**

### 1.1.1. Profesionales y situación laboral

Podemos dividir a los profesionales que trabajan en la EOI Santa Cruz de Tenerife en tres grupos: personal docente, personal no docente y personal de limpieza.

#### a) Personal docente

El centro cuenta con 35 profesores. En el departamento de inglés hay 19 profesores. En el departamento de francés hay 4 profesores. El departamento de alemán tiene 4 profesores. En el departamento de italiano hay 3 profesores. El departamento de español tiene 2 profesores. El departamento de chino, 2 profesores y el departamento de árabe y ruso, 1 cada uno.

#### b) Personal no docente

El centro cuenta con tres auxiliares administrativos a tiempo completo 4 subalternos y un guarda de mantenimiento. El personal administrativo es claramente insuficiente para el centro en relación con el volumen de alumnado matriculado (unos 5000), esto hace imposible que las tareas administrativas que implican a todos los alumnos se lleven a cabo con celeridad. (preinscripción y matrícula...) y genera muchas quejas de los alumnos y usuarios que deben soportar largas colas en estos periodos y tampoco pueden recibir una atención telefónica adecuada.

La relación entre el personal docente y no docente, así como entre ellos es cordial basada en el respeto mutuo y la colaboración.

#### c) Personal de limpieza

El centro cuenta con tres señoras con un horario de cuatro horas al día cada una y una cuarta con un horario de 8 horas al día .

### 1.1.2. Alumnado

El alumnado del centro es muy heterogéneo en cuanto a edad y extracción social.

Hay un porcentaje importante de menores aunque la mayor parte de los alumnos son adultos, habiendo una diferencia en el perfil entre los turnos de mañana y tarde. Los alumnos de la mañana suelen ser amas de casa, jubilados o en paro, así como alumnos extranjeros, fundamentalmente chicas alemanas au-pair; por la tarde la mayor parte de los alumnos trabajan o son menores en edad escolar obligatoria. Existe, también, en el idioma español un número importante de alumnos extranjeros de diferentes nacionalidades que viven y trabajan en la isla o que residen durante unos meses o un año en Tenerife para aprender el idioma.

### 1.1.3. Familias

Debido a que el porcentaje de alumnos menores es muy inferior al de mayores de edad, la implicación de las familias en el funcionamiento del centro es muy escasa limitándose fundamentalmente a su participación en el Consejo Escolar.

### **Situación de la convivencia en el centro**

La convivencia en el centro es, en general, buena y la conflictividad prácticamente nula. Sin embargo, pasaremos a enumerar a continuación los principales conflictos observados durante estos años de docencia en nuestro centro:

#### a) Descontento del personal subalterno

Algunos miembros del personal subalterno posee problemas de salud, lo que hace que actividades relacionadas con traslado de muebles o cargar peso sean muy difíciles de realizar. Esto puede llevar a situaciones conflictivas si no son asumidas completamente o si el trabajo no se reparte de forma equitativa entre quienes tienen que desempeñarlas.

Por todo ello, se han producido conflictos sobre responsabilidades individuales. En numerosas ocasiones se han planteado quejas sobre qué tarea corresponde a qué persona, a pesar de tratarse de funciones reguladas por la normativa y de obligatorio cumplimiento por parte del personal del centro. Esta situación ha llevado a ir definiendo, cada vez con más detalle, las funciones y responsabilidades que recaen sobre cada uno de los miembros del personal de servicios. Algunas de estas situaciones se han visto agravadas por no contar con personal sustituto durante alguna baja de media o larga duración.

#### b) Personal administrativo

A nivel administrativo siempre hay muchas quejas en la época de preinscripción, matrícula e inscripción en las pruebas de certificación, ya que al haber tres administrativos y tener un volumen de 5000 alumnos se producen muchas colas y no se puede ofrecer una información telefónica adecuada. Además, muchas veces coinciden estos tres procedimientos a la vez. En muchas ocasiones el equipo directivo tiene que ayudar al personal administrativo en esta época debido a la gran cantidad de trabajo y el escaso número de administrativos para tal fin.

#### c) Alumnado

Dentro de las aulas la conflictividad no es frecuente, al ser la mayor parte adultos cualquier problema se resuelve por medio del dialogo profesor – alumno.

Sin embargo, empezamos a detectar un número creciente de alumnos y alumnas con diagnósticos psicológicos de distinta naturaleza. Cabe reseñar que la mayoría de estos alumnos no comunican al centro su situación y el profesor no sabe cómo actuar. Es necesario que los/as alumnos/as hagan partícipes de dicha situación al equipo directivo, que obrará con total discreción respecto a los datos recabados, para intentar minimizar posibles conflictos en el aula.

Además hay que destacar en casos esporádicos malestar con la metodología empleada por el profesor, decisiones en relación con la evaluación del alumno, largas bajas del profesorado sin nombrar sustituto, solicitudes de segundos cambios de grupo o turno sin justificación o no obtención de plaza debido a que la demanda supera a la oferta.

En estas situaciones se suele llegar a un entendimiento con el alumno que suele comprender perfectamente los motivos de dicha situación.

En algunas ocasiones también se han detectado malentendidos con alumnos extranjeros fundamentalmente debido a las diferencias culturales o de metodología en la enseñanza de idiomas entre España y su país de origen. En estos casos se les ha explicado cómo funciona la enseñanza en España y se les ha mostrado las costumbres del país para eliminar dichos malentendidos.

#### c) Robos

Debido a que nuestra EOI no posee un sistema de vigilancia ni un guardia de seguridad, que está abierta permanentemente y no cuenta con un sistema de acceso individual, se han producido robos tanto personales (carteras, objetos, etc.) como de equipamiento del centro (ordenadores). En el caso de los ordenadores se han hecho las correspondientes denuncias en la policía y se ha desplazado al lugar la policía científica quien ha tomado muestras del escenario

del robo, aunque por el momento no se han encontrado a los responsables. Esto ha generado cierta desconfianza entre los alumnos y trabajadores del centro puesto que no se sabe si los responsables son o no ajenos a la EOI.

### **3.6. Actuaciones desarrolladas por el centro ante los conflictos.**

Las actuaciones llevadas a cabo hasta la fecha han tenido como eje al equipo directivo, y si ha sido necesario, a la Comisión de Convivencia, aunque siempre se han planteado las cuestiones a los grupos y/o personas afectados y han tenido oportunidad de debatir y proponer soluciones. En última instancia y, siempre que no se ha llegado a un acuerdo entre las partes, el equipo directivo ha tomado la decisión, teniendo en cuenta el marco legal según el protocolo a seguir en la gestión de conflictos, como se reseña más adelante, y las opciones que consideró más adecuadas para la realidad de nuestra EOI.

### **Objetivos generales: priorización y planificación.**

Los objetivos generales del Plan de convivencia del centro son los siguientes:

1. Asumir por todos los miembros de la comunidad educativa que el fomento de la convivencia y el logro de un clima positivo en el centro es responsabilidad y tarea común.
2. Tomar conciencia de que la mejora de la convivencia y el logro de un buen clima educativo facilita la tarea de enseñar y aprender.
3. Fomentar un buen ambiente dentro de la comunidad educativa, entendiendo como tal un espacio de respeto mutuo en que se fomenten valores positivos que ayuden a desarrollar todas las actividades del centro, tanto en el ámbito docente como en el administrativo, de acuerdo con las finalidades educativas del centro.
4. Evitar o, en su caso, abordar los conflictos entre miembros de la comunidad educativa de la forma más beneficiosa para todos y todas, intentando mejorar la convivencia desde la prevención y resolución de conflictos.
5. Elaborar y dar a conocer el sistema de normas de convivencia que debe ser respetado por todos los miembros de la comunidad educativa, así como estrategias para ponerlas en práctica.

6. Elaborar un mapa de responsabilidades de los miembros de la comunidad educativa, con el fin de evitar conflictos sobre el ámbito de competencias de cada miembro.
7. Consensuar las decisiones adoptadas por los miembros de la comunidad educativa, siempre dentro de su ámbito de responsabilidad.
8. Implicar al alumnado en la prevención y resolución de conflictos, principalmente aquellos que se producen dentro o en el entorno del aula.
9. Utilizar la figura del Delegado de clase como mediador en los conflictos que puedan surgir dentro y en el entorno del aula.
10. Fomentar la colaboración entre el centro, la familia y otras instituciones, en un clima de confianza y respeto.
11. Dar publicidad a los mecanismos que tienen los diferentes miembros de la comunidad educativa para hacer valer sus derechos y para poder así resolver conflictos.
12. Fomentar la buena convivencia y los valores recogidos en las Finalidades Educativas del centro a través de las actividades extraescolares y complementarias e integrar éstas dentro del resto de actividades docentes.

### **Temporalización:**

Dada la escasez de conflictos de las enseñanzas de régimen especial, los objetivos se pondrán de manifiesto en la primera reunión de CCP, Consejo Escolar y de la Junta de Delegados y se velará por su cumplimiento por parte de todos los sectores de la comunidad educativa sin menoscabo de las funciones inherentes a la Comisión de Convivencia.

### **Normas de convivencia y su gestión**

- a) Los alumnos deberán asistir un mínimo de 65% del total de horas lectivas del curso. Superado el porcentaje mínimo de faltas el alumno perderá el derecho a la evaluación de progreso.
- b) Los alumnos asistirán, acudiendo con puntualidad, a todas las actividades previstas en el horario escolar.
- c) Los alumnos menores podrán abandonar el centro durante el horario lectivo con autorización escrita de sus padres y conocimiento del profesor.
- d) Los desplazamientos por escaleras y pasillos se harán de forma ordenada, fluida y sin ruidos.
- e) El comportamiento esperado de los alumnos durante las clases es el derivado

de su obligación de estudiar y del respeto al derecho al estudio de los demás compañeros, siguiendo las directrices dadas por el profesor.

f) El comportamiento de los alumnos en su trato hacia todas las personas es el derivado del derecho de respeto a la propia intimidad, integridad y dignidad de las personas, así como del deber correspondiente a dicho derecho, quedando, por tanto, expresamente prohibidos: los insultos, las provocaciones, los moteos, las difamaciones, las humillaciones, las presiones y amenazas, la marginación, las agresiones físicas o las incitaciones a la violencia y cualquier conducta contraria al respeto a los demás.

g) Los alumnos cuidarán de las instalaciones, mobiliario y material didáctico, así como de la limpieza y respetarán el material de los demás.

h) No está permitido fumar en el centro. No se podrán consumir bebidas o comida en las aulas o pasillos. En clase está prohibida la utilización de teléfonos móviles o similares.

i) Los alumnos no podrán introducir en el centro objetos o sustancias potencialmente peligrosas para la seguridad del centro o de las personas.

j) No se admitirán en las aulas personas que no estén matriculadas en la Escuela.

k) No se permitirá la asistencia a clase de acompañantes de los alumnos.

l) No se admitirá la figura del alumno oyente.

m) No se permitirá la entrada de animales al centro.

n) Los alumnos informarán al tutor a través del delegado de cualquier circunstancia que perjudique la convivencia del centro, y será sancionable su omisión.

### **5.1 Comportamientos sancionables contrarios a las normas de convivencia del centro**

Son comportamientos sancionables y contrarios a las normas de convivencia:

(a) En el caso de los menores, abandonar el centro durante las horas lectivas sin la autorización de los padres ni conocimiento del profesor.

(b) Causar desorden o ruidos en los desplazamientos de clase.

(c) Alterar el normal desarrollo de las clases, impidiendo o dificultando el estudio a sus compañeros.

(d) Faltas injustificadas y/o reiteradas de impuntualidad.

(e) Actitud negativa o de boicot en clase.

- (f) Actuaciones incorrectas hacia algún miembro de la Comunidad Educativa. Conductas verbales o gestuales de carácter soez.
- (g) No seguir las normas de estudio y/o comportamiento establecidas por el profesor.
- (h) El uso de cualquier instrumento que produzca distracción en clase.
- (i) Trato descuidado o negligente con el material o instalaciones del centro.
- (j) Hurto asimilable a conductas levemente perjudiciales en el centro.
- (k) Consumir alimentos, bebidas en clase o en cualquier dependencia.
- (l) El encubrimiento activo o pasivo de aquéllos que alteren el orden, ensucien o destrocen material o instalaciones del centro o realicen alguna falta que tenga carácter contrario a las normas de convivencia de tipo leve o grave.
- (m) Juegos violentos en los periodos de descanso.
- (n) Fumar dentro del edificio.
- (ñ) Copiar en las pruebas de evaluación.
- (o) No recogida o entrega a los Padre/Madres o Tutores, o modificaciones de notificaciones.
- (p) Llevar al centro vestimenta inadecuada, no acorde con el NOF.
- (q) Falta de aseo e higiene personal y desinterés por modificar esta conducta.
- (r) Traer objetos peligrosos al centro.
- (s) Estar sentado con desidia y responder con indolencia a las indicaciones.

## **5.2. Comportamientos sancionables gravemente perjudiciales contrarios a las normas de convivencia del centro.**

Son comportamientos sancionables gravemente perjudiciales para las normas de convivencia:

- (a) La agresión física contra cualquier miembro de la comunidad educativa.
- (b) Las injurias y/u ofensas contra cualquier miembro de la comunidad educativa.
- (c) Las actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa o la incitación a las mismas.
- (d) Las vejaciones o humillaciones contra cualquier miembro de la comunidad educativa, particularmente si tienen una componente sexual, racial o xenófoba, o se realicen contra alumnos con discapacidad.
- (e) Las amenazas o coacciones contra cualquier miembro de la comunidad educativa.

- (f) La suplantación de la personalidad en actos de la vida docente y la falsificación o sustracción de documentos académicos.
- (g) El deterioro grave de las instalaciones, recursos materiales o documentos del centro, o de las pertenencias de los demás miembros de la comunidad educativa, así como la sustracción de las mismas.
- (h) La reiteración en un mismo curso escolar de conductas contrarias a las normas de convivencia.
- (i) Cualquier acto dirigido directamente a impedir el normal desarrollo de las actividades del centro.
- (j) El incumplimiento de las correcciones impuestas, salvo que la Comisión de convivencia considere que este incumplimiento sea debido a causas justificadas.

### **Estrategias para favorecer la convivencia**

Una de las estrategias para favorecer la convivencia es la difusión del presente Plan por todos los sectores de la comunidad educativa. El centro siempre estará a disposición del alumnado y las familias que quieran comunicarse con nosotros ante situaciones relacionadas con la convivencia. A tal efecto ponemos a su disposición el horario de atención del equipo directivo y la hora de atención al alumnado de los profesores, la dirección de correo electrónico del centro y se contempla la creación de un buzón a disposición de alumnado y familiares a tal efecto. También se organizarán actividades relacionadas con el Día de la Paz, de la Violencia de Género, de la Constitución, etc., que favorezcan un ambiente de convivencia.

Además se mantendrá el presente documento a disposición del alumnado en la página web del centro de manera permanente.

Así mismo, al comienzo de cada curso escolar se pondrá a disposición de los delegados en la primera Junta de Delegados que se convoque.

Los Departamentos Didácticos, entre otras cuestiones, se responsabilizarán de formular propuestas para la mejora de la convivencia y comunicar la detección de situaciones conflictivas. También deben incluir en sus programaciones la formación en actitudes y valores.

Además, los profesores deberán facilitar el conocimiento del centro, su organización, etc., así como dar a conocer los derechos y deberes del alumnado, su participación en los procesos de elecciones, normas de convivencia, etc. También se contemplan entre sus funciones las siguientes acciones:

- revisar las incidencias de convivencia y coordinar el diálogo en la clase



como vía de resolución de conflictos.

- detectar y recoger posibles incumplimientos de las normas de convivencia e informar a la Jefatura de Estudios y/o Comisión de convivencia;
- y especialmente, en el caso del alumnado menor de edad, fomentar la colaboración de los padres y madres con el centro para prevenir y abordar posibles situaciones conflictivas.

En las reuniones de Claustro, se reservará un apartado para tratar problemas relacionados con la convivencia. Si se considera necesario, se llevará a cabo una intervención inmediata, con el acuerdo conjunto de todo el Claustro y así actuar con los mismos criterios en el aula.

El profesorado se implicará en el desarrollo de las actuaciones y procedimientos planificados en el Plan de convivencia y comunicarán de forma inmediata a la Jefatura de Estudios los incumplimientos de las normas de convivencia. Además, tal y como se recoge en el PEC, llevarán un control de la asistencia. En el caso de los menores de edad, a principio de curso en la reunión mantenida por el equipo directivo con los padres y madres de los menores se les indicará que las faltas de asistencia de sus hijos aparecerán expuestas a principios de cada mes en el tablón de Jefatura de Estudios del centro, así como que también podrán consultarlas accediendo a la página web de la EOI e introduciendo una clave.

El profesorado intentará encontrar los cauces de solución a los conflictos en la propia clase. Cuando se trasladase el problema a la Jefatura de Estudios también se intentará encauzar los comportamientos desde el diálogo, el respeto y la comprensión.

En este sentido se colocarán en la clase de manera visible unas normas de aula que el profesor del grupo se encargará de explicar a los alumnos.

En lo referente al papel de delegados y delegadas, éstos tendrán como función principal la de servir de puente entre el grupo y el profesor, exponiendo las inquietudes del grupo. También se hace especial hincapié en su papel de observador y detector de posibles problemas en el aula, con el fin de ponerlos en conocimiento del profesor para que se pueda encontrar una solución óptima y rápida.

En caso de que sean las familias las que detecten alguna anomalía o incidencia referente a la convivencia, deben contactar con el profesor quien les pedirá su colaboración.

Serán funciones del personal no docente, entre otras, la de informar al equipo directivo de cualquier situación que observen de conductas disruptivas y la de

colaborar en las horas de pausa, entradas y salidas.

### **6.1. Normas de aula**

Tal como recoge el Decreto 114/2011, de 11 de mayo, por el que se regula la convivencia en el ámbito educativo de la Comunidad Autónoma de Canarias, (BOC Nº 108. Jueves 2 de Junio de 2011), en su artículo 44, las normas de aula regulan la convivencia en el centro y son una estrategia más para favorecer esta convivencia. El profesor del grupo será el encargado de darlas a conocer a su alumnado y deberá velar por el cumplimiento de estas.

Las Normas de aula de la EOI Santa Cruz de Tenerife pueden ser puntualizadas y reformuladas a principios de cada curso y son las siguientes:

- a) Puntualidad en la entrada y en la salida, tanto del alumnado como del profesorado.
- b) Uso del idioma de estudio en todo momento (el idioma materno del alumno sólo se usará en las situaciones que los profesores estimen oportunas y siempre con su permiso).
- c) Compromiso de mantener una actitud positiva hacia el aprendizaje, colaborando para que el proceso sea lo más agradable y fructífero para todos y todas.
- d) Asistencia a las actividades complementarias y extraescolares y aceptar que éstas forman parte de las actividades generales del centro.
- e) Respeto al profesorado, incluyendo a los asistentes lingüísticos o cualquier otra persona que pueda ayudar en el desarrollo de la labor docente.
- f) Respeto a las decisiones que tome el profesorado sobre cuestiones académicas de su ámbito de competencias, incluyendo la metodología de clase.
- g) Respeto al resto de compañeros de aula, escuchando cuando otros hablan y de acuerdo con los turnos de palabra que se establezcan.
- h) Colaboración con aquellos compañeros y compañeras que tengan dificultades de cualquier tipo relacionadas con el proceso de aprendizaje.
- i) Respeto al resto de compañeros del centro, no hablando en los pasillos ni en zonas comunes junto a aulas, ni arrastrando sillas dentro de las aulas.
- j) Respeto al mobiliario y resto de materiales de aula, no pintando ni dejando restos sobre los pupitres, sillas o cualquier otro lugar del aula.

- k) Respeto a las normas generales del centro, especialmente a las prohibiciones de uso de teléfonos móviles en el aula, o a la prohibición de comer y/o beber durante la clase, así como aquellas que vienen establecidas por normas superiores, como la prohibición de fumar o de consumir bebidas alcohólicas dentro del recinto.
- l) Colaboración en la resolución de conflictos que afecten al alumnado del aula, respetando las directrices que sugiera el profesor y el delegado del grupo.
- m) Prohibición de entrada al aula y al centro de animales de compañía excepto perros guías para invidentes.
- n) Prohibición de entrada al aula de acompañantes no matriculados en el centro tanto mayores como menores de edad. Así como de dejar desatendidos a menores a cargo del alumno en cualquier dependencia del centro.

## **6.2. Comisión de convivencia**

### **6.2.1. Composición**

La Comisión de Convivencia estará integrada por el director de la escuela, que la presidirá, un profesor, y un alumno o una alumna designados por el Consejo Escolar del centro de entre sus miembros. El Director podrá delegar en el Jefe de Estudios. Actuará como Secretario, en todo caso, el profesor miembro de la comisión.

### **6.2.2. Plan de reuniones**

La Comisión de Convivencia se reunirá al menos, dos veces, cada curso. Al principio para la aprobación de aquellos aspectos del Plan Anual de centro que afecten a su ámbito: revisión y actualización del Plan y las normas de convivencia, actividades para fomentar la participación y cooperación del alumnado, formación de los miembros de la comunidad educativa en el área de la convivencia y la resolución de conflictos, etc. Al final de cada curso se reunirá nuevamente para valorar el cumplimiento de los objetivos del Plan y proponer mejoras para tener en cuenta en los cursos sucesivos.

Además de estas dos reuniones, la Comisión se reunirá cuando exista algún conflicto o alguna situación en el centro que haga necesaria su intervención.

### 6.2.3. Comisión de igualdad.

La comisión de igualdad estará formada por 1 miembro del Consejo Escolar elegido por sorteo de no haber voluntarios, en el primer Consejo Escolar del curso. De este sorteo se podrán excluir a los jefes de departamento, cargos directivos y miembros de la comisión de seguridad y convivencia.

La comisión se reunirá una vez en el curso escolar y elevará una memoria al consejo escolar al finalizar el curso académico.

La comisión tratará los siguientes asuntos:

-Propuestas de mejora para la igualdad de trabajadores y alumnos y alumnas del centro.

-Propuestas de formación en igualdad y coordinación de acciones puntuales.

-Elevación y gestión junto a la comisión de convivencia de cualquier actitud que contravenga la normativa vigente en materia de igualdad.

-Cualquier otro tema relacionado que consideren relevante.

### 6.3. Aula de Convivencia del centro

Partiendo del diagnóstico de la convivencia en el centro, y teniendo muy especialmente en cuenta el tipo de alumnado, principalmente mayor de edad y perteneciente a una Enseñanza de Régimen Especial no Obligatoria, estimamos que no procede la creación de un aula de convivencia del centro.

## 7. Protocolos para la gestión de los conflictos

Siempre que exista un conflicto que afecte al alumnado se procederá de la siguiente manera:

a) Amonestación privada por parte del profesor que haya detectado la incidencia.

b) Comparecencia del alumno ante el Jefe de Estudios (en su ausencia, ante el miembro del equipo directivo de guardia).

c) Realización de tareas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del centro o, si procede, dirigidas a reparar el daño causado a las instalaciones o al material del centro o a las pertenencias de otros miembros de la comunidad educativa.

d) Suspensión del derecho de asistencia por un máximo de tres días. Durante el tiempo que dure la suspensión, el alumno debe realizar las tareas que se determinen para evitar la interrupción en su proceso educativo.

e) En las faltas graves, suspensión del derecho de asistencia por un período

mayor de tres días e inferior a un mes. Durante este tiempo el alumno deberá realizar las tareas que se determinen para evitar la interrupción en el proceso educativo.

f) Cambio de centro.

Además, los profesores tendrán a su disposición un **parte de incidencias**, disponible en Jefatura de Estudios, que podrán rellenar cada vez que se produzca un problema o conflicto que requiera la intervención del Jefe de Estudios o del equipo directivo. El parte de incidencias se puede observar en el Anexo I del presente Plan.

Este parte se rellenará en todos sus apartados y se le adjuntará toda la documentación y las aclaraciones que se estimen oportunas. En principio serán rellenados por el profesor del grupo, o por el profesorado presente en la situación de conflicto, si éste se produce fuera del aula. De no existir profesorado presente, se derivará hacia el miembro del equipo directivo que se encuentre de guardia. Una vez rellenos, los partes deberán entregarse a la Jefatura de Estudios, que procederá a analizarlos e indicará al profesor la medida a tomar.

En caso de dudas o de tratarse de faltas graves, se convocará a la Comisión de Convivencia para su estudio y resolución.

Cuando la incidencia afecte al personal del centro se pondrá en conocimiento de la Secretaría si se trata de personal no docente o de la Jefatura de Estudios, si se trata de personal docente. Éstos informarán al resto del equipo directivo sobre la situación, que determinará los cauces a seguir para su resolución.

Cuando la incidencia afecte al público en general, durante la realización de gestiones administrativas o cualquier otra actividad no lectiva del centro, la incidencia se recogerá en el mismo parte arriba mencionado, y será entregada a la Secretaría, siendo resuelta, en función de su gravedad, por el equipo directivo o por asesores externos al centro.

#### **El procedimiento disciplinario.**

Decreto 292/95, de 3 de octubre, modificado por 81/2001, de 19 de marzo, art 53 y ss.

Para la elección de los jueces instructores, nuestro Centro opta por el sorteo de una letra por la que comenzará la ronda de los jueces instructores del curso, ya que no se puede liberar a profesores para este fin como recoge la ley.

**El procedimiento conciliado.** Orden 11-6-2001.

## **El procedimiento conciliado del centro.**

**a)** En la incoación de expediente disciplinario se notificará al inculpado la posibilidad de acogerse a este procedimiento, salvo que se dé alguno de los supuestos excluidos en la Orden de 11 de junio de 2001, art. 4 c), d) y e).

- El mismo día o el día siguiente se comunicará la incoación del expediente al instructor.

- Asimismo se convocará la comisión de convivencia, con carácter urgente, para el segundo o tercer día lectivo, contado a partir del siguiente a la incoación.

- Cuando la sencillez y la claridad del caso lo permita se podrá invitar a la comisión de convivencia al alumno y a sus padres o representantes, si es menor de edad.

**b)** El instructor el mismo día que recibe su nombramiento o el día siguiente podrá proponer a la comisión de convivencia la exclusión de la solución conciliada al apreciar el supuesto previsto en el art. 4 de la Orden de 11-6-2001.

**c)** La comisión de convivencia, reunida en el plazo antes señalado, examinará la petición del alumno o de su padre o madre o representante, si es menor de edad, y en su defecto, la propuesta de terminación conciliada del instructor, decidiendo si procede continuar con este procedimiento o con el disciplinario.

**d)** En caso de proseguirse el procedimiento conciliado se tramitará en el plazo de cinco días lectivos, por lo que en la reunión de la comisión de convivencia se acordará la fecha de comparecencia del alumno inculpado y/o sus padres o representantes, si es menor de edad. Finalizada la comparecencia la comisión acordará las medidas que estime oportuno, pudiendo en caso de mayor complejidad fijar otra reunión para decidir en el plazo de tres días.

**e)** La efectividad de las medidas adoptadas requiere la conformidad del director que informará en todo caso al consejo escolar en la siguiente sesión prevista

**f)** Atendiendo a la complejidad del asunto la comisión de convivencia requerirá la presencia del tutor y del orientador para que se pronuncien al respecto.

## 8. Protocolo de actuación ante posibles casos de acoso escolar.

### ACTUACIONES INMEDIATAS

#### 1. FASE DE DETECCIÓN Y ACOGIDA

La hipótesis de partida es: Este alumno o esta alumna está sufriendo el maltrato de sus compañeros o compañeras.

##### 1.1 Entrevista con quién ha informado el supuesto acoso.

El director o directora recibirá a la familia y le presentará al responsable que lleva a cabo las actuaciones inmediatas del protocolo de actuación, ante un supuesto de acoso escolar.

Objetivos de la entrevista:

- Recoger toda la información/indicadores posibles sobre el supuesto acoso.
- Detectar cuándo y cómo se han enterado.
- Tipos de agresiones sufridas.
- Averiguar lugar y frecuencia con que se produce el maltrato.
- Identificar a las supuestas personas agresoras.
- Extraer las consecuencias observadas en la supuesta víctima.
- Averiguar desde cuándo creen que está pasando.
- Intentos previos de solución.
- Evaluar el grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificarlo en:  
**leve - bastante - intenso - grave - severo**

##### 1.2 Entrevista con la supuesta víctima de acoso.

Objetivos de la entrevista.

- Empatizar con el alumno o la alumna.

Hay que lograr establecer una relación de confianza, para lo que es fundamental hablar con claridad de lo que nos han contado del problema. Hay que legitimar su miedo. Se le explica el motivo de este encuentro.

Recoger toda la información/indicadores sobre el supuesto acoso:

- Describir en qué consiste lo que le hacen para molestarle.
- Indicar desde cuando está sucediendo. Señalar lugares, momentos y frecuencia en que se producen esas conductas de acoso.
- Señalar las consecuencias percibidas por el daño sufrido.

- Confirmar la existencia de compañeras o compañeros observadores del acoso:
- Delimitar entre 3 y 6 compañeras o compañeros con los que piensa que podríamos contar como ayudantes para acompañarlo y protegerlo. Si no sabe a quién indicar, consultar con el profesor.
- Identificar a las personas que le molestan/dañan: individual o grupal.
- Si se trata de un grupo, tratar de graduar el grado de responsabilidad de cada cual, de mayor a menor. Señalar al líder percibido por la víctima.

Evaluar el grado de preocupación/sufrimiento percibido y clasificarlo en:

leve - bastante - intenso - grave – severo

- Contrastar el resultado con el grado percibido por la familia.

Conclusiones de la entrevista:

1º.- Valoración del supuesto acoso escolar para disponer de un diagnóstico inicial.

Los tres criterios diagnósticos básicos son:

- Desequilibrio de poder.
- Intencionalidad/Personalización.
- Cronicidad/repetición de conductas.

En caso de concluir que no es una situación de acoso escolar, la persona referente lo argumentará en la reunión establecida en la fase siguiente.

2º.- Identificar si el acoso se produce asociado a algún diagnóstico diferencial.

El análisis de los indicadores de conducta, que hemos recogido durante la entrevista, nos permitirá confirmar si el acoso escolar predeterminado está o no asociado a un tipo de violencia en particular, dentro de las siguientes modalidades:

- Acoso escolar con violencia sexual.
- Acoso escolar con violencia de género.
- Acoso escolar con homofobia.
- Acoso escolar con transfobia.
- Acoso escolar con ciberacoso: intimidación, difusión de insulto, amenazas o publicación de imágenes no deseadas a través del correo electrónico, páginas web o mensajes en teléfonos.



3º.- Valorar la percepción de estabilidad o progresión de las conductas de acoso, partiendo de los indicadores de conductas y al miedo que siente la víctima.

### 3. FASE DE INTERVENCIÓN: DIAGNÓSTICO Y CONTENCIÓN DEL ACOSO.

#### 3.1. Sesión educativa con el grupo de alumnado observador.

Número de alumnado en este grupo: lo ideal es que el grupo no sea superior a seis, ni inferior a tres.

Objetivos de la sesión con el grupo de alumnado observador.

Sensibilizar al alumnado con el problema del acoso, propiciando su empatía hacia cualquier víctima.

- Buscar su implicación, abandonando el rol de persona observadora pasiva y asumiendo el de persona comprometida como alumno o alumna ayudante de convivencia.
- Identificar a la víctima, contrastando la hipótesis de partida y confirmando el diagnóstico de acoso.
- Identificar al alumnado agresor, confirmando al alumnado que ejerce el acoso.
- Acordar las primeras medidas de protección a la víctima, a las que se comprometen de forma voluntaria.

Claves estratégicas de la sesión con el grupo de alumnado observador.

- Convocarlos de la manera más discreta posible.
- Para sensibilizar a los alumnos y alumnas.
- Para pedirles que identifiquen a la víctima y al alumnado agresor.
- Se les pide información sobre lo que han observado:
  
- Para finalizar la sesión se trabaja con el grupo posibles alternativas para asegurar que la víctima no esté sola.

Se informará al profesor/a sobre el resultado de esta sesión y, también, de los compromisos asumidos para que pueda estar al tanto de ellos; o incluso, facilitarlos.

Conclusiones de la sesión con alumnado observador.

- Diagnóstico de acoso escolar confirmado.

- Se ha identificado y confirmado tanto a la víctima, como a quienes le acosan.
- Se ha contrastado la hipótesis de partida y es verdadera.

Se confirma la existencia de acoso, no el grado de gravedad del mismo.

A partir de aquí, se continúa el protocolo iniciando las entrevistas siguientes con el alumnado que ejerce el acoso, en el tiempo más breve posible.

- El diagnóstico inicial no se confirma.

Si se llega a la conclusión de que NO es una situación de acoso escolar, se realizará otra entrevista con quien habíamos supuesto como víctima de acoso. Se le informará que desde el centro se le quiere ayudar a resolver el conflicto que está viviendo, pero que debe ser el equipo de gestión de la convivencia quién le ofrezca su ayuda, sin considerarlo un acoso escolar.

La última intervención del referente será una entrevista de “devolución a la familia” que se realizará junto al director o directora y el tutor o tutora y en la que se informará del proceso seguido y de las conclusiones a las que se ha llegado. Se mantendrá la disponibilidad del centro, para ayudar a resolver el conflicto que su hija o hijo tenga.

Descartar la idea de que esté sufriendo acoso, no descarta la idea de que lo pueda estar pasando mal y sufriendo por el conflicto que está viviendo.

#### 4. FASE DE TOMA DE DECISIONES

##### 4.1. Análisis de la situación post-intervención.

Se realiza una reunión con la persona referente, participando el director o directora, el Equipo de Gestión de la Convivencia, el profesor o profesora del alumno o alumna víctima de acoso para analizar-evaluar cuál es la situación, después de finalizar con las actuaciones inmediatas y disponer de un diagnóstico completo de la situación.

##### 4.2. Plan de acompañamiento y seguimiento:

Se concretarán los recursos necesarios, temporalidad, profesorado responsable...

Este último aspecto será responsabilidad de la persona referente. Se recomienda evaluar la situación al menos durante tres meses, para dar por cerrada la gestión del conflicto. No contabilizar periodos de vacaciones, aunque se trate de cambio de curso escolar.

Cierre de las actuaciones inmediatas.

El director o directora informará al inspector o directora del resultado de las actuaciones realizadas y del plan de seguimiento y acompañamiento acordado.

Claves estratégicas para el seguimiento:

- Con el alumnado víctima y alumnado ayudante.

Se realizarán las reuniones de seguimiento, conjuntamente.

- Con el alumnado que había ejercido el acoso:
- Se valorará la idoneidad de hacerlo conjuntamente (reforzando la evolución positiva del grupo); por separado, cuando sus actitudes sean opuestas.
- En ambos casos, es recomendable un seguimiento semanal el primer mes y , quincenal, los dos restantes
- Con la familia de la víctima el seguimiento puede realizarse telefónicamente.

Se recomienda mantener una pauta quincenal.

- Con cada familia de los que ejercieron el acoso, el seguimiento también puede realizarse telefónicamente.

Al finalizar el cumplimiento del compromiso y cuando se dé por cerrada la gestión del conflicto.

## **ACTUACIONES PREVENTIVAS A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO**

### **1. ACTUACIONES A CORTO PLAZO**

Una estrategia a considerar durante el acompañamiento y seguimiento:

#### **LA MEDIACIÓN.**

### **2. ACTUACIONES A MEDIO PLAZO**

Se trata de incorporar en el Plan de Convivencia estrategias con acciones dirigidas a **actuar desde la prevención específica con los grupos de riesgo.**

En todo caso, no deben faltar acciones planificadas para prevenir el acoso en aquellos grupos a los que pertenezca el alumnado que ha participado en el acoso en el que se ha intervenido.

En cada centro decidirán cuales deben ser estas acciones, siendo recomendable:

- Estrategias curriculares y organizativas que sean efectivas en la prevención del uso de la violencia, impulsando el desarrollo de las competencias sociales y cívicas y dirigidas a la maduración de la conciencia moral y la actitud crítica.

### 3. ACTUACIONES A LARGO PLAZO

Contemplar en el Plan de Convivencia estrategias con acciones dirigidas a actuar desde la Prevención.

Esta prevención va dirigida a toda la comunidad escolar. Se trata de emprender acciones para generar bienestar y seguridad en el centro.

Algunas ideas:

- Buzón de sugerencias.
- Buzón de detección de conflictos.
- Programa de alumnado ayudante.
- Programa de tutorización del alumno/a mayor
- Equipo de mediación con alumnado y familias.
- Campaña de sensibilización con el alumnado: charlas, representaciones, folletos...
- Información / formación del profesorado, las familias.

## **INFORMACIÓN BÁSICA CONSEJERÍA EDUCACIÓN CANARIAS**

**SPACAE- Servicio de Prevención y Ayuda contra el Acoso Escolar.**

Desde esta página se informa, orienta y asesora al alumnado de los centros públicos canarios no universitarios, en relación al acoso escolar.

Del mismo modo, se ofrece ayuda - derivando al servicio de intervención psicológica y social inmediata - al alumnado que así lo precise.

Un equipo de profesionales, formado por psicólogos y psicólogas especializados en la problemática de acoso escolar, presta asesoramiento y orientación a los demás agentes educativos de la Comunidad Escolar (padres, madres, profesorado...) sobre las medidas a tomar en caso de conocer la existencia de acoso escolar.

Para contactar con nosotros:

- A través del **teléfono gratuito: 800 007 368**

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

- A través del correo electrónico: [acosoescolar@podemosayudarte.org](mailto:acosoescolar@podemosayudarte.org)

**Este documento está basado en la guía que usaremos como referencia en caso de acoso:**

GUÍA PARA EL PROFESORADO: MARCO GENERAL DE ACTUACIÓN ANTE UN POSIBLE ACOSO ESCOLAR

## **9. Dinamización, difusión y evaluación del Plan.**

La **dinamización** del presente Plan será función de la Comisión de convivencia, del equipo directivo y del profesorado en general.

Asimismo, el equipo directivo será el responsable de **difundir** el presente Plan de convivencia entre los miembros del Consejo Escolar y el Claustro. En ambos casos los miembros informarán a sus representados.

En lo referente a la información a familiares y responsables legales de alumnado menor de edad, será también el equipo directivo los encargados utilizando para ello los diferentes contactos presenciales que mantengan, especialmente la sesión informativa de principio de curso.

Además de tener copia en papel en el centro a disposición de toda la comunidad educativa, se tiene previsto incluirlo, si es técnicamente posible en la página web del centro. En casos puntuales como los de realización de actividades relacionadas con la puesta en práctica del plan, el medio de difusión serán los tablones del centro.

El **seguimiento** del presente Plan se llevará a cabo en la revisión trimestral de

objetivos de la PGA (Programación General Anual del centro) que se realizará en los diferentes ámbitos de responsabilidad del centro. Se revisará y se harán propuestas de mejora para su inclusión en el PEC.

La **evaluación** la llevarán a cabo los órganos relevantes: Departamentos, Comisión de Convivencia, Claustro y Consejo Escolar.

Todas las conclusiones y propuestas de mejora quedarán reflejadas en la memoria anual del centro.

### **8.1 Creación del servicio de medicación**

Tal y como establece la Disposición adicional tercera de la ORDEN de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos de enseñanza no universitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, los centros deberán poner en funcionamiento un servicio de mediación en un plazo no superior a cuatro cursos escolares desde la publicación de esta orden. Por tanto, será necesario que un miembro del Claustro de manera voluntaria se acredite en cualquiera de los niveles que se concretan en el artículo 16 de la presente ORDEN. De no haber ningún voluntario, se arbitrarán medidas para elegir a un miembro del claustro.

### **Plan de Formación**

La formación sobre la convivencia y resolución de conflictos es fundamental para mejorar las pautas de actuación que potencien un clima favorable en el centro.

Es imprescindible, por ello, la formación del profesorado a través de cursos organizados en colaboración con el Centro de Profesores de la zona sobre habilidades sociales, resolución de conflictos en el aula, maltrato entre compañeros, etc.

