



PLA DE CONVIVÈNCIA

IES JOAN RAMIS I RAMIS

PUNT DE PARTIDA: LA NOSTRA POLÍTICA DE CONVIVÈNCIA

1. DRET DE LA COMUNITAT EDUCATIVA A DESENVOLUPAR LA SEVA FEINA EN LES CONDICIONS AMBIENTALS IDÒNIES

DEURES:

- tutors
- professors
- professors de guàrdia
- professors de guàrdia biblioteca
- professors de guàrdia passadissos
- professors de guàrdia pati
- alumnes
- personal no docent

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES:

PROTOCOL D'ACTUACIÓ

- advertiment per escrit
- acumulació d'advertiments
- mesures correctives

2. DRETS D'ALUMNES I DE PROFESSORS COM A SUBJECTES PARTICULARS D'ENSENYAMENT I D'APRENENTATGE

DEURES:

- tutors
- professors
- professors de guàrdia
- alumnes

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES:

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT

- guia d'actuació
- mesures correctives

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES D'ASSISTÈNCIA O PUNTUALITAT

3. DRETS SOCIALS, INDIVIDUALS I COL·LECTIUS

3.1 DRETS DERIVATS DE LA INTERRELACIÓ ALUMNE- PROFESSOR

DEURES:

- tutors
- professors
- professors de guàrdia
- alumnes

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES

3.2. DRETS DERIVATS DE LES RELACIONS ENTRE ALUMNES

DEURES:

- tutors
- professors
- professors de guàrdia
- alumnes

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES

PROTOCOL PREVENCIÓ ASSETJAMENT

4.DRET DE LA COMUNITAT EDUCATIVA A PRESERVAR LA IMATGE DEL CENTRE

DEURES:

- tutors
- professors
- alumnes
- personal no docent

MESURES PREVENTIVES DE REFORÇ I CORRECTIVES

5.LA CONTRIBUCIÓ DE LES FAMÍLIES

ANNEXOS:

- Protocol d'actuació en cas de faltes de comportament (Annex 1)
- Taller de convivència a 2n d'ESO (Annex 2)
- Valors ètics a 1r d'ESO (Annex 3)
- Optativa formació mediadors a 3r d'ESO (Annex 4)
- Protocol prevenció d'assetjament (Annex 5)

DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA:

- NM080201 Normes de convivència
- PR0802 Convivència, , Mediació i resolucio de conflictes i Resolució de conflictes
- Programació Convivència i Mediació
- Extracte PR0602 ROF 2016-2017: Normes de convivència

PUNT DE PARTIDA: LA NOSTRA POLÍTICA DE CONVIVÈNCIA

Cal tenir present que la nostra política de convivència es basa en la “convivència pacífica”, que no és aquella exempta de conflictes sinó aquella on els conflictes es resolen de forma no violenta. Aquesta visió de la convivència al centre fa que es potenciï la prevenció de situacions d'enfrontament, el diàleg i la mediació .

D'altra banda, es potencia i es fomenta molt el diàleg entre alumnes, i entre alumnes i professors. Arribat el cas d'un incident de convivència, considerem que la mesura-sanció no té sentit en si mateixa si no és acceptada i entesa per la persona sancionada. Tota mesura-sanció ha d'anar acompanyada d'una tasca educativa i d'habilitats socials que ajudin a solucionar realment el problema que causa aquests comportaments disruptius. La mesura-sanció per ella tota sola no soluciona res. Només pot servir per marcar un toc d'atenció, un punt i apart. La resta d'actuacions i intervencions per part de tots els membres de la comunitat educativa són les que realment solucionaran el problema. La no-intervenció deteriora la bona convivència.

El clima social i interactiu del centre no és la simple acumulació dels climes de cada aula, sinó el macro clima interrelacional que entre tots es crea i que sorgeix de la relació que es doni entre el conjunt i les parts com a elements essencials. Per això, el Pla de convivència general estableix i desenvolupa les activitats, relacions i interaccions pròpies de cada part.

La violència genera violència, la participació genera consens.

Aquest projecte de convivència és un document que engloba el conjunt d'accions encaminades a la millora de la convivència.

S'han considerat els següents elements:

- el centre, com espai compartit per alumnes, professors, i personal no docent.
- els alumnes, els professors i el personal no docent com a subjectes d'uns drets essencials relacionats amb les condicions ambientals, el dret a l'educació i el dret a ser respectat.
- per garantir aquests drets s'han plantejat com a ineludibles, un conjunt d'obligacions o deures per part d'alumnes, professors i personal no docent, que constitueixen per elles mateixes unes normes de convivència.
- per facilitar el compliment de les normes i corregir el seu incompliment s'ha pensat, també, en una sèrie de mesures de reforç, preventives i correctives.
- serà responsabilitat de l'equip directiu vetllar perquè es respectin tots els drets, es compleixin totes les normes de convivència i s'apliquin les mesures, preventives i correctives necessàries.

MARC LEGAL

Decret 121/2010, de 10 de desembre, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb Fons Públics de les Illes Balears.

1. DRET DE LA COMUNITAT EDUCATIVA A DESENVOLUPAR LA SEVA FEINA EN LES CONDICIONS AMBIENTALS IDÒNIES.

Tots formem part d'un espai privilegiat per al treball i la convivència, i és imprescindible la implicació de tots els estaments de la comunitat educativa en aquesta complexa realitat. És responsabilitat de tots col·laborar en el correcte manteniment de les condicions ambientals del centre i contribuir d'aquesta manera a crear un clima educatiu, relaxat i acollidor.

Els **DEURES** dels usuaris de les instal·lacions i parts comunes del centre (biblioteca, sala de professors, sala d'actes, pati, passadissos, bar, banys i entrada) per tal d'assegurar-ne les condicions físiques i ambientals adequades, són les següents:

TUTORS:

- Han d'informar al seu grup de les normes d'ús de les instal·lacions.
- Han de fomentar el seu bon ús.
- Han de recollir els suggeriments dels alumnes.
- A principi de curs, els tutors han d'explicar als alumnes l'organització i ús dels espais degut a la manca d'espai del centre

PROFESSORS:

- Han de vetllar pel bon ús de totes les instal·lacions.
- Han d'advertir per escrit, si el cas ho requereix, el mal ús de les instal·lacions o del material per part de qualsevol alumne.
- Han de comunicar per escrit qualsevol desperfecte del qual en tinguin coneixement.
- Han de conèixer el protocol d'ús de les aules específiques (aules d'informàtica, laboratoris, música, gimnàs, tallers,...).
- Han de mantenir ordenada la Sala de professors.
- Han d'evitar les begudes a l'espai destinat als ordinadors de la sala de professors.
- Han de prioritzar l'ús dels ordinadors per a tasques acadèmiques. Només s'utilitzaran els ordinadors per qüestions personals quan n'hi hagi de lliures.
- Han de comunicar al coordinador de les TIC qualsevol mal funcionament, desperfecte o manca de material que detectin als equips informàtics o als equips tècnics de comunicació.
- Han de procurar estalviar paper i reutilitzar-lo quan sigui possible.
- Han de deixar tancades amb clau les portes de les aules al final de cada sessió.
- Els professors que acompanyin els alumnes a la sala d'actes han de vetllar per l'ordre i perquè els alumnes respectin les normes específiques d'aquest espai.

PROFESSORS DE GUÀRDIA:

- Han de vetllar pel bon ús de totes les instal·lacions.
- Han de vetllar per l'ordre i el bon funcionament del centre, procurant que cap renou destorbi la pràctica docent.
- Han d'advertir per escrit, si el cas ho requereix, el mal ús de les instal·lacions o del material per part de qualsevol alumne.
- Han de comunicar per escrit qualsevol desperfecte del qual en tinguin coneixement.

- Han de vetllar perquè es compleixin les normes específiques de cada aula.

PROFESSORS DE GUÀRDIA DE BIBLIOTECA:

- Han de mantenir i han de deixar la biblioteca en perfectes condicions.
- Han de mantenir un ambient favorable a l'estudi.
- Han de comunicar per escrit qualsevol desperfecte del qual en tinguin coneixement.
- Han d'evitar que els alumnes consumeixin aliments i begudes.
- Han de deixar la biblioteca tancada quan acabi la seva hora de guàrdia.

PROFESSORS DE GUÀRDIA DE PASSADISSOS:

- A principi de curs s'explicarà l'organització establerta per la Comissió de convivència.
- Han de ser extremadament puntuals.
- Han de controlar que els alumnes facin un bon ús de les instal·lacions
- Han de vigilar que les aules buides estiguin tancades.

PROFESSORS DE GUÀRDIA DE PATI:

- En els dies de pluja, es permetrà als alumnes que estiguin al hall i puguin berenar en aquest espai.
- Els professors que estiguin al pati amb els alumnes han de vigilar que es respectin les regles dels jocs, que es faci bon ús de les instal·lacions (font d'aigua, contenidors de separació de residus, papereres, etc...) i que es respectin les normes generals del centre.

ALUMNES:

- Han de fer bon ús de totes les instal·lacions del centre.
- Han d'evitar cridar, córrer, donar-se empentes, seure a terra i/ o fer un renou excessiu als passadissos.
- Els passadissos són espais de circulació i d'espera , per tant no es pot realitzar cap activitat que obstaculitzi aquestes funcions.
- Han de conèixer el protocol d'ús de les aules específiques (aules d'informàtica, laboratoris, música, gimnàs, tallers,...).
- Per seguretat, els alumnes no poden pujar als bancs, ni seure a les finestres.
- Han de respectar les normes específiques que regeixen la utilització de la sala d'actes.
- Han de respectar les normes de la Biblioteca, de les aules d'informàtica i de la resta d'aules específiques.
- Durant l'esplai han de respectar el pati com a espai lúdic i de convivència per als alumnes.
- No poden quedar ni pels passadissos ni a les escales durant el temps d'esplai.
- No poden quedar al pati després de les classes sense autorització dels caps d'estudis o al càrrec d'un professor.

- Al pati, han d'evitar qualsevol conducta de risc.
- Han de compartir els espais i els jocs i evitar qualsevol tipus de discriminació.
- Han de fer un ús adequat de papereres i contenidors de separació de residus.
- Han d'utilitzar la font per beure i no per jugar.

PERSONAL NO DOCENT:

- Han de vetllar pel bon ús de totes les instal·lacions.
- Han d'advertir per escrit, si el cas ho requereix, el mal ús de les instal·lacions o del material per part de qualsevol alumne.
- Han de comunicar per escrit qualsevol desperfecte del qual en tinguin coneixement.

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES :

Les decisions que s'adoptin per reforçar les mesures necessàries per garantir el bon ús dels materials, de les instal·lacions i de l'espai seran consensuades amb el Claustre de professors i s'hauran de complir.

Els professors i el personal no docent estimularan les actituds positives encaminades al compliment dels deures esmentats anteriorment.

Els professors i el personal no docent han d'advertir per escrit, si el cas ho requereix, el mal ús de les instal·lacions o del material per part de qualsevol alumne.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT: (Annex 1)

- Advertiment per escrit. Els professors exposaran per escrit els fets al cap d'estudis i/o la Comissió de Convivència i al tutor i es comunicarà a l'alumne la gravetat dels fets i les possibles conseqüències.
- En cas de repetició dels fets. El tutor, assabentat el cap d'estudis, es posarà en contacte amb la família de l'alumne per informar-los dels fets i per actuar coordinadament. Si es tracta d'una falta greu, serà la Comissió de Convivència la que prendrà les mesures- sancions correctives pertinents i garantirà que s'informi a la família.
- Mesures correctives:
 - reparació econòmica del desperfecte ocasionat.
 - realització de tasques que contribueixin a la millora de les activitats del centre.
 - realització de tasques dirigides a reparar el mal causat a les instal·lacions o al material del centre.
 - suspensió del dret a participar en les activitats extraescolars o complementàries del centre.
 - expedient disciplinari, si la gravetat dels fets ho requereixen. La instrucció de l'expedient serà encarregada a un professor designat pel Director del centre i es seguirà el protocol establert per la Conselleria d'Educació.

2. DRETS D'ALUMNES I DE PROFESSORS COM A SUBJECTES PARTICULARS D'ENSENYAMENT I D'APRENENTATGE

La formació dels alumnes en aprenentatges i actituds s'inicia a l'aula, però és el centre educatiu el que ha de crear un context idoni pel desenvolupament integral de l'alumne.

El centre ha d'establir una sèrie d'estratègies de gestió i control per tal d'estimular i promoure l'aprenentatge, per dirigir els alumnes cap a la millora del seu rendiment acadèmic i per orientar-los segons les seves aptituds i capacitats.

Els **DEURES** que han de garantir el compliment dels aspectes esmentats anteriorment són els següents:

TUTORS:

- Han de fer un seguiment del rendiment acadèmic i de les actituds dels alumnes en l'aprenentatge de les diferents matèries, per tal d'adoptar les mesures oportunes.
- Han d'informar els pares dels alumnes amb problemes acadèmics o amb actituds negatives per al seu aprenentatge.
- En cas de faltes de disciplina, han de parlar primer amb l'alumne afectat i després han d'informar els pares. S'ha de seguir el protocol especificat a l'apartat de **MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES**.
- Han de controlar setmanalment les faltes d'assistència i de puntualitat dels alumnes i han de fer constar les que estan justificades. Correspon al tutor considerar si la falta està justificada.
- En cas de faltes d'assistència o de puntualitat sense justificar, han de parlar primer amb l'alumne i després han d'informar els pares. S'ha de seguir el protocol especificat a l'apartat de **MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES**.
- Han d'informar els professors dels aspectes més rellevants que afectin el rendiment dels alumnes.
- Han d'orientar els alumnes per tal d'aconseguir un millor rendiment acadèmic.
- Han de derivar els alumnes al Departament d'Orientació quan el cas ho requereixi.

PROFESSORS:

- Han d'informar els tutors, a part de les sessions d'avaluació, dels rendiment acadèmic i de les actituds dels alumnes, per tal d'adoptar les mesures oportunes.
- Han d'advertir per escrit qualsevol incident que tinguin amb un alumne i comunicar-ho al tutor.
- Han de seguir el protocol d'actuació. (Annex 1)

PROFESSORS DE GUÀRDIA:

- Han de vetllar per l'ordre i el bon funcionament del centre i han de controlar els grups que estiguin sense professor, deixant escrit qualsevol incident que es produeixi.
- Han de controlar la sortida del centre dels alumnes amb motiu justificat i amb permís dels pares.
 - L'alumnat de 1r i 2n d'ESO no pot sortir si no és acompanyat d'un adult autoritzat.
 - Els alumnes de Batxillerat i de cicles formatius podran sortir durant el pati sempre i quan compleixin les condicions següents: puntualitat a l'hora de sortir i entrar, mostrar el carnet acreditatiu, deixar net l'entorn de fora del centre i comptar amb el vist i plau dels pares, que hauran de signar una autorització explícita en la qual es fan responsables del compliment de les condicions esmentades per part dels seus fills, i eximeixen el centre de qualsevol responsabilitat relacionada amb un comportament inadequat.
 - Els alumnes de FPB podran sortir del centre només si són majors d'edat.
 - Els alumnes de Batxillerat que no tinguin classe a darrera hora i comptin amb el permís dels pares podran sortir del centre.

ALUMNES:

- Han de justificar les faltes d'assistència o puntualitat en el termini de 48 hores. La sol·licitud de justificació de les faltes d'assistència correspon als pares.
- Els alumnes han d'assistir amb puntualitat a les classes i a les activitats complementàries i extraescolars previstes per al seu grup. En cas de no assistir a alguna d'aquestes activitats o d'incomplir el requisit de la puntualitat, les famílies dels alumnes demanaran al tutor la justificació de l'absència o el retard argumentant els motius i en el termini establert, és a dir, en el moment d'incorporar-se de nou al centre.

La no assistència a un examen només podrà ser justificada mitjançant un informe del metge (si es tracta d'una malaltia), o bé mitjançant una carta o comunicació personal dels pares o tutors. En aquest últim cas, el professor de la matèria o el tutor decidiran la justificació de la falta d'assistència. Si es sap que es faltarà aquell dia amb antelació, s'informarà al tutor.
- Han de comunicar al tutor qualsevol problema relacionat amb l'aprenentatge de les diferents matèries.
- Han de comunicar al tutor qualsevol circumstància extraescolar que desbarati o impedeixi el seu aprenentatge.

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES :

- Els acords que s'adoptin, per reforçar les mesures necessàries per garantir els drets dels alumnes i dels professors a l'ensenyament i a l'aprenentatge, seran consensuades a les reunions de l'equip docent i tot el professorat haurà d'aplicar-les.

- Els professors estimularan les actituds positives i promouran activitats dirigides a la millora de l'aprenentatge.
- Els professors han d'advertir per escrit qualsevol incident que tinguin amb un alumne i comunicar-ho al tutor seguint el protocol d'actuació (Annex 1).

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT:

- Advertiment per escrit. Els professors exposaran per escrit els fets al cap d'estudis i/o la Comissió de Convivència i al tutor i es comunicarà a l'alumne la gravetat dels fets i les possibles conseqüències.
- En cas de repetició dels fets. El tutor, assabentat el cap d'estudis, es posarà en contacte amb la família de l'alumne per informar-los dels fets i per actuar coordinadament. Si es tracta d'una falta greu, serà la Comissió de Convivència la que prendrà les mesures- sancions correctives pertinents i garantirà que s'informi a la família.
- Mesures correctives:
 - reparació econòmica del desperfecte ocasionat.
 - realització de tasques que contribueixin a la millora de les activitats del centre.
 - realització de tasques dirigides a reparar el mal causat a les instal·lacions o al material del centre.
 - suspensió del dret a participar en les activitats extraescolars o complementàries del centre.
 - expedient disciplinari, si la gravetat dels fets ho requereixen. La instrucció de l'expedient serà encarregada a un professor designat pel Director del centre i es seguirà el protocol establert per la Conselleria d'Educació.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES D'ASSISTÈNCIA O PUNTUALITAT:

- Faltes d'assistència a classe.
 - El tutor es posarà en contacte amb els pares per conèixer els motius d'aquestes faltes d'assistència
 - Els professors registraran les faltes d'assistència dels alumnes al Gestib cada setmana. Els tutors les justificaran i comunicaran a les famílies si detecten alguna irregularitat. En casos d'absentisme es prendran les mesures adients, segons el protocol d'absentisme vigent.
 - A la 1a carta, el tutor derivarà l'alumne al Departament d'Orientació per trobar solucions al problema.
 - A la 2a carta, el Tutor convocarà els pares a una entrevista, si cal, amb l'Orientador del Centre, que els comunicarà que deriva el cas a Serveis Socials de l'Ajuntament perquè s'actui d'acord amb el Protocol d'Absentisme existent.

- En cas de presentar-se una situació d'absentisme total i de risc social, el tutor després d'haver intentat inútilment posar-se en contacte amb la família per carta i per telèfon, derivarà el cas a l'orientador del centre, perquè aquest ho comuniqui als Serveis Socials el més aviat possible.
- Tot aquest procediment es durà a terme amb el coneixement de la Comissió de convivència.
- Faltes de puntualitat.
 - Accessos Vives Lull i Font i Vidal. A les 8.05 es tancaran aquestes portes i només es podrà demanar l'entrada per la porta principal de Vives Lull. Els alumnes que arribin tard sense un motiu justificat, no podran pujar a classe fins a les 8.55 i romandran a la biblioteca del centre amb un professor de guàrdia o, en el seu cas, amb una persona dels serveis administratius del centre.
 - Els retards injustificats també podran ser objecte de sanció i es podrà sancionar l'alumne a realitzar treballs complementaris en horari no lectiu relacionats amb les assignatures afectades pels reiterats retards.

3. DRETS SOCIALS, INDIVIDUALS I COL·LECTIUS

El model de gestió de la convivència proposat en aquest pla es basa en la importància i necessitat d'accions formatives, preventives i d'intervenció per a la millora de la convivència basades en l'educació i la cohesió més que no pas en la repressió i l'aïllament social. Per tant, tots els membres de la comunitat educativa hem d'assumir el repte de fer arrelar una cultura de convivència pacífica que fomenti la coexistència democràtica en el saber, en la resolució de conflictes a través del diàleg i de la mediació i no en sistemes normatius cada cop més estrictes i poc resolutius que no s'adapten en cap cas a les circumstàncies personals de la majoria dels alumnes considerats en situació de risc pel seu entorn social. D'altra banda, també és imprescindible l'adopció de les mesures necessàries per reforçar l'autoritat docent i per implicar les famílies en la tasca educativa promoguda pel centre.

3.1 DRETS DERIVATS DE LA INTERRELACIÓ ALUMNE-PROFESSOR.

Els **DEURES** per tal garantir un clima de col·laboració i diàleg entre alumnes i professors, indispensable per a la formació dels alumnes i la percepció positiva per part del professor de la seva funció educadora són els següents:

TUTORS:

- Han de recollir la informació necessària per poder intervenir de manera objectiva en els conflictes entre alumnes i professors.
- Han de comunicar al cap d'estudis i /o Comissió de Convivència els casos que no s'han pogut resoldre.
- Han de tenir una relació fluïda amb les famílies, informar-los de tots els incidents importants i de les actuacions del centre.

PROFESSORS:

- Han d'avisar el professor de guàrdia en cas que un alumne incompleixi les normes de convivència, no atengui a les seves reflexions i interrompi el ritme de la classe.
- Han d'informar el tutor si els problemes de relació amb algun alumne persisteixen i interfereixen en el ritme de la classe.
- En cas de faltes de respecte o comportament, han de parlar amb l'alumne i, si és necessari, han d'aplicar el **PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT**. (Annex 1)
- Han d'aplicar el mateix procediment amb qualsevol alumne que incompleixi les normes de convivència, no només dins l'aula, sinó en qualsevol espai del centre.

PROFESSORS DE GUÀRDIA:

- Han de fer-se càrrec, a petició del professor, dels alumnes que impedeixin fer la classe amb normalitat, portant-los a l'espai destinat a tal efecte amb la tasca encomanada pel professor implicat.
- Han de recordar la necessitat i obligació de fer constar per escrit l'expulsió de l'alumne, així com la mesura presa per resoldre el conflicte.
- Han d'aplicar el **PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT** a qualsevol alumne que incompleixi les normes de convivència.
- Han d'assistir els alumnes en cas de malaltia o d'accident i, si és necessari, avisar els pares perquè es facin càrrec del seu fill/a.
- En cas que necessiti assistència mèdica urgent s'ha de telefonar al servei d'ambulància i avisar al mateix temps la família.
- En qualsevol cas no es pot traslladar personalment a l'alumne.

ALUMNES:

- Han de seguir les recomanacions dels professors en qualsevol espai del centre.
- Han d'informar el tutor en cas que les relacions alumne- professor no siguin les adequades.
- Han de contribuir a resoldre els problemes.
- Els delegats de grup han de transmetre responsablement les opinions dels alumnes i han de col·laborar en la resolució de conflictes.

MESURES DE REFORÇ I CORRECTIVES:

- Taller de convivència a 2n d' ESO (Annex 2)
- Valors ètics a 1r d' ESO (Annex 3)
- Optativa formació mediadors a 3r d' ESO (Annex 4)
- Es realitzaran activitats de tutoria o altres activitats que fomentin la convivència i el diàleg.
- Les decisions i els acords que s'adoptin, per reforçar les mesures necessàries per garantir els drets col·lectius, seran consensuades a les reunions de l'equip docent i s'hauran de complir.
- S'aplicarà, si és necessari, el **PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT** (Annex 1).

- Les sancions que s'hagin d'aplicar al grup seran responsabilitat de l'equip directiu, que d'acord amb l'equip de convivència i el tutor aplicarà les mesures adients en cada cas, que es contemplen en aquest PLA DE CONVIVÈNCIA.

3.2. DRETS DERIVATS DE LES RELACIONS ENTRE ALUMNES.

Per aconseguir una bona relació entre els alumnes, és necessari crear un clima de seguretat i de confiança en tot el centre. És important una actitud col·lectiva per part del professorat que fomenti pràctiques generadores de bones relacions.

TUTORS:

- Han de vetllar perquè dins el grup no es fomentin actituds generadores de pràctiques violentes o abusives contra alumnes tant dins el centre com fora d'ell.
- Han d'ensenyar els alumnes a utilitzar les idees i el diàleg per resoldre els problemes que puguin sorgir entre companys tant dins el centre com fora d'ell.
- Han d'escoltar i atendre els alumnes en cas de sofrir qualsevol forma d'abús, discriminació o maltractament.
- Han de recollir les opinions i suggeriments dels professors per millorar les relacions dels alumnes.
- Han de comunicar als caps d'estudis i/o a la coordinadora de Convivència qualsevol cas d'abús, discriminació o maltractament del qual en tinguin coneixement.
- Han d'aplicar les MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES necessàries per evitar la violència entre iguals.

PROFESSORS:

- Han de comunicar al tutor, als caps d'estudis i/o coordinadora de Convivència qualsevol incident que pugui ser interpretat com a ofensiu o discriminator.
- Han de comunicar als caps d'estudis i/o coordinadora de Convivència qualsevol cas d'abús, discriminació o maltractament del qual en tinguin coneixement.
- Han de fomentar el tracte respectuós, dialogant i solidari entre tots els alumnes.
- Han d'aturar els jocs i les actituds que puguin derivar en violència.

ALUMNES:

- Han de respectar la integritat física, psíquica i moral de tots els alumnes del centre.
- Han de respectar les diferències individuals i les conviccions religioses i morals de qualsevol alumne del centre.
- Han de respectar les pertinences dels altres.
- Han de deixar a consergeria qualsevol objecte que trobin.
- Han de participar i han d'aportar iniciatives que millorin les relacions humanes entre iguals.
- Han de contribuir a detectar, aclarir i resoldre els conflictes que sorgeixin tant dins el centre com fora d'ell.
- Han de col·laborar en la creació d'un clima acollidor i motivador.

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES :

- Es realitzaran activitats de tutoria o altres activitats que fomentin la convivència i el diàleg.
- PROTOCOL D'INTERVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I MEDIACIÓ (ANNEX 5)
- En cas de detecció d'assetjament, s'ha d'informar urgentment a L'equip de convivència per començar el PROTOCOL PREVENCIÓ D'ASSETJAMENT. (Annex 5)
- S'aplicarà, si és necessari, el PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT (Annex 1)

PROTOCOL D'INTERVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I MEDIACIÓ (Annex 5)

- Quan es detectin conflictes protagonitzats per alumnes, dins del centre, el tutor , el cap d'estudis o el coordinador de Convivència intentarà resoldre el problema parlant amb els alumnes afectats.
- En cas de no poder solucionar el problema, se'ls proposarà una mediació entre alumnes i es farà la demanda al Servei de Mediació del centre.
- La mediació es realitzarà seguint el protocol establert:
 - El coordinador de Convivència cercarà una parella de mediadors disponibles a intervenir i s'acordarà dia i hora per a la mediació.
 - Es mediarà en els conflictes que han evolucionat cap a l'enfrontament i en els quals els protagonistes no poden o no volen parlar entre ells.
 - La mediació ha de ser acceptada per ambdues parts, que han de reconèixer el conflicte i han d'estar disposats a col·laborar.
 - La mediació no es possible si una de les dues parts està coaccionada o necessita ajuda terapèutica.
 - Una vegada realitzada la mediació, el coordinador de Convivència comunicarà el resultat al cap d'estudis i al tutor.
 - Se farà un seguiment fins que es consideri el conflicte resolt.
 - Quedarà reflectiu per escrit les mediacions fetes i la seva resolució
- Al inici de curs es difondrà el servei entre tot l'alumnat i es promourà la participació voluntària de nous mediadors.
- Es reconeixerà públicament la tasca voluntària dels mediadors.
- Serà responsabilitat de l'equip directiu aplicar les mesures correctives que es contemplen en aquest PLA DE CONVIVÈNCIA.

4.DRET DE LA COMUNITAT EDUCATIVA A PRESERVAR LA IMATGE DEL CENTRE.

El centre com a institució pública, amb caràcter propi i arrelada a la cultura de la nostra Comunitat està relacionat amb l'entorn social, amb el qual estableix una relació interactiva. És un dret i alhora un deure ineludible de tota la comunitat educativa projectar cap a l'exterior una imatge representativa dels valors que donen suport al Pla Educatiu del Centre.

Els **DEURES** dels integrants de la comunitat educativa de l'IES Joan Ramis I Ramis, per tal de transmetre una imatge positiva del centre són els següents:

TUTORS:

- Han d'informar el seu grup de les normes d'aquest apartat i de les conseqüències si no es respecten.
- Han de recordar que en les sortides extraescolars s'han de respectar les mateixes normes que regeixen per a les activitats lectives.
- Han de fomentar i difondre una imatge positiva del centre.
- Han de recollir els suggeriments dels alumnes.
- Han d'informar dels recursos del centre per projectar la seva imatge exterior: pàgina web, aula virtual, ...
- Han de comunicar als responsables del centre i a les persones afectades qualsevol ús de la imatge del centre en el mateix moment que en tinguin coneixement.

PROFESSORS:

- En les sortides extraescolars han de fer complir les normes aprovades en aquest PLA DE CONVIVÈNCIA.
- En cas d'incompliment de les normes, han de parlar amb l'alumne i, si és necessari, han d'aplicar el PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT. (Annex 1)
- Han de fomentar i difondre una imatge positiva del centre.
- Han de fomentar i difondre el bon ús de les noves tecnologies.
- Han de comunicar als responsables del centre i a les persones afectades qualsevol ús de la imatge del centre en el mateix moment que en tinguin coneixement.

PERSONAL NO DOCENT:

- Han de fomentar i difondre una imatge positiva del centre.
- Han de comunicar als responsables del centre i a les persones afectades qualsevol ús de la imatge del centre en el mateix moment que en tinguin coneixement.

ALUMNES:

- En les sortides extraescolars han de respectar les mateixes normes que regeixen per a les activitats lectives que estan recollides en aquest PLA DE CONVIVÈNCIA.
- En les sortides extraescolars (excursions, viatges d'estudis, intercanvis...) està totalment prohibit el consum de begudes alcohòliques i substàncies estupefaents.
- No poden obtenir cap imatge de l'interior del centre (ni amb telèfons mòbils, ni amb càmeres fotogràfiques, ni de vídeo) sense el permís de la Direcció.
- No poden difondre públicament a través dels mitjans de comunicació i noves tecnologies (premsa, televisió, internet...) cap tipus d'enregistrament pres durant les sortides extraescolars sense el permís de la Direcció, encara que no s'utilitzi el nom del centre.

MESURES PREVENTIVES, DE REFORÇ I CORRECTIVES:

- Es realitzaran activitats de tutoria o altres activitats que fomentin el bon comportament i el respecte a les normes de convivència durant les sortides extraescolars.
- Les decisions i els acords que s'adoptin, per reforçar les mesures necessàries per garantir el dret de la comunitat educativa a preservar el bon nom i la imatge del centre, seran consensuades a les reunions de l'equip docent i seran d'obligat compliment per part dels professors.
- S'aplicarà, si és necessari, el PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT (Annex 1)

5. LA CONTRIBUCIÓ DE LES FAMÍLIES.

Les famílies són una part important de la comunitat educativa i, per tant, és necessària la seva col·laboració per crear un àmbit educatiu relaxant i acollidor.

La Comissió de Convivència procura que es mantengui una relació fluïda amb les famílies.

Al començament de curs es lliura una **Carta de compromisos** en la qual s'explica com funciona la convivència al centre i es recorden les normes bàsiques de conducta. D'altra banda, recordar que aquestes normes bàsiques es fan constar a l'**agenda** que el Centre proporciona als alumnes juntament amb les adreces de correu del professorat.

De manera ocasional, s'organitzen **tallers adreçats a les famílies** tractant temes que puguin ser del seu interès.

És fonamental, també, la disponibilitat dels membres de Comissió de Convivència per atendre a les famílies i reunir-se amb elles sempre que ho sol·licitin o sorgeixi un conflicte que requereixi la seva col·laboració per tal de resoldre'l.

ANNEXOS

ANNEX 1:PROTOCOL I GUIA D'ACTUACIÓ EN CAS DE FALTES DE COMPORTAMENT

GUIA D'ACTUACIÓ

1.- Què he de fer si a l'aula o fora d'ella tinc un problema LLEU amb un alumne:

-**He de mantenir la calma.** No he d'oblidar que jo som un adult i el/ella és un adolescent amb les característiques pròpies de la seva edat.

-**M'he de dirigir a el/ella en un to conciliador, respectuós, sense cridar ni mostrar agressivitat o perdre la compostura.**

-**He de mantenir una entrevista personal amb el/ella d'una manera privada,mai dins l'àmbit de l'aula o amb altres companys al seu voltant,millor en un pati o durant l'hora prevista al meu horari per atendre alumnes i/o pares/mares.** En aquesta entrevista intentaré esbrinar els motius del seu comportament i cercaré una solució acceptable per tots dos que resolgui el conflicte d'una manera dialogada. Hem de recordar que l'adolescent passa per una etapa de la seva vida on els canvis sobtats d'humor són freqüents i per tant pot tenir actuacions desproporcionades en relació a un fet puntual on les percepcions sobre el problema sorgit no són sempre les mateixes per a tothom.

2.- Què faig si malgrat tot no hem aconseguit resoldre el conflicte?

-**M'hauré de posar en contacte telefònic amb la família de l'alumne** per tal d'assabentar-los del fet i sol·licitar la seva col·laboració per tal d'arribar a un acord satisfactori. **Els trucaré tantes vegades com calgui** per tal de garantir que la comunicació es fa efectiva. Mai me conformaré amb un missatge deixat a un contestador automàtic. En alguns casos seria convenient posar-se en contacte amb el tutor o algú del departament d'orientació abans de telefonar a casa.

3.- Així i tot, el conflicte encara no s'ha solucionat. Què cal seguir fent?

-**M'adreçaré al tutor/-a** posant-lo/la al corrent tant del fet succeït com dels passos seguits per intentar resoldre'l. Si he hagut de recórrer a un full d'incidència hauré de deixar constància, al mateix full, de la mesura o sanció aplicada i del seguiment que he fet.

-**El tutor parlarà amb l'alumne intentant trobar una solució raonada.** El tutor/a valorarà el tipus d'informació aportada pel professorat i els fulls d'incidència rebuts. Analitzarà les mesures aplicades, els resultats, si pertanyen a un mateix professor/a o si, pel contrari, és un comportament generalitzat en moltes de les àrees. El tutor/a pot parlar, en el primer cas, amb el professor/a afectat per intentar trobar una solució. Si així i tot no se soluciona el problema s'adreçarà a la comissió de convivència on, entre tots, s'intentarà cercar la sortida més adient. Una vegada adoptada una decisió el tutor/a en farà el seguiment i informarà de l'efectivitat de la mesura adoptada.

4.- Només en darrer terme i quan tots els altres procediments s'hagin esgotat actuarà la Comissió de Convivència fent les passes que siguin oportunes. Quan s'hagi resolt el procediment es comunicarà oportunament al tutor que haurà de comunicar la resolució del

mateix tant al coordinador/-a de Convivència, al tutor/-a, al professor/-a afectat/-da, al alumne i la seva família i a l'equip educatiu quan sigui oportú.

5.- Què he de fer si a l'aula o fora d'ella tenc un problema GREU amb un alumne:

- He de comunicar el fet a algun membre de la Comissió de Convivència i/o de l'Equip Directiu deixant constància per escrit de l'incident.

A nivell general hem de recordar que tot el professorat disposa d'una hora setmanal d'atenció a famílies i alumnat, la qual hem d'utilitzar per reconduir problemes sorgits dins classe o bé prevenir-los, parlant amb l'alumnat/família.

LA CONVIVÈNCIA ES CONSTRUEIX DES DE CADA ACTIVITAT I EN TOT MOMENT.

ANNEX 2: TALLER DE CONVIVÈNCIA 2n ESO

La coordinadora de Convivència imparteix una hora setmanal d'activitats alternatives relacionades amb la resolució de conflictes de forma no violenta.

Aquesta assignatura té com a objectius principals:

- Viure els diferents comportament dins d'un grup, l'acceptació dels altres, el respecte i alhora la capacitat de mantenir les pròpies opinions, interessos,...
- Valorar l'autoestima .
- Procurar que hi hagi un creixement personal a partir de les relacions amb el grup i de la pròpia experiència personal.
- Valorar la convivència, la cooperació, el treballconjunt i la capacitat de compartir.
- Prendre decisions de grup, per consens.
- Estudiar les característiques de la comunicació humana i els seus efectes sobre la conducta de les persones.
- Comprendre el conflicte i estudiar-lo.
- Estudiar la percepció humana o les diferents maneres de veure la realitat. Veure opcions i alternatives davant d'un conflicte o d'un tema.
- Conèixer la mediació i d'altres maneres de treballar els conflictes.
- Manejar habilitats comunicatives com l'escolta activa, l'empatia, les simulacions, etc.

Les competències bàsiques que més es treballen són la competència social i cívica, el sentit d'iniciativa i esperit emprenedor, aprendre a aprendre, comunicació lingüística i la consciència i expressions culturals.

En el blocs de contingut amb els que es fa feina són:

- El coneixement i cohesió del grup. La dinàmica de grups. El coneixement d'un mateix i dels altres. L'autoestima.
- La comunicació humana: definició, elements, possibilitats diverses en la interpretació dels missatges, axiomes de la comunicació.
- La presa de decisions en grup. El consens. El debat.
- El conflicte. Elements del conflicte per a la seva comprensió. Possibles definicions. Conflicte i vida. Diferents maneres d'afrontar-lo. El cicle del conflicte. El mapa del conflicte.
- La percepció. Opcions i alternatives davant d'un conflicte, d'un tema, d'un cas concret. Capacitat de posar-se en el lloc d'un altre.
- La mediació. Definició. Característiques i elements. altres formes de gestió positiva de conflictes. Procés de mediació. Habilitats comunicatives més freqüents en mediació: escolta activa, preguntes obertes, el ventall o pluja d'idees, l'empatia, l'assertivitat, les simulacions.

La metodologia que es fa servir és la motivació a partir del fet viscut, de la vivència personal entre les persones que integren el grup. S'empren dinàmiques que promouen la participació, considerant que els vertaders protagonistes són les persones que formen el grup. Es treballa amb tècniques pròpies de la gestió positiva de conflictes i a partir de la pràctica o de la pròpia experiència. Es fan servir jocs i dramatitzacions i es promou tant el treball individual com el de grup.

ANNEX 3: VALORS ÈTICS 1r ESO

Alguns membres de la Comissió de Convivència imparteixen l'assignatura de Valors Ètics a l'alumnat de 1r d'ESO que no s'ha matriculat a Religió. Aquesta assignatura té com a objectius principals:

- Conèixer la dimensió individual i social de la condició humana i acceptar la pròpia identitat respectant les diferències amb els altres
- Desenvolupar l'autoestima, l'afectivitat i l'autonomia personal en les relacions amb les altres persones, així com una actitud contrària a la violència, als estereotips i als prejudicis
- Apreciar els valors i les normes de la convivència per aprendre a actuar amb rigor tenint-los en compte i preparar-se per a l'exercici actiu de la ciutadania, i respectar els drets humans, així com el pluralisme propi d'una societat democràtica
- Fomentar habilitats emocionals, comunicatives i socials per actuar amb autonomia i participar activament en les relacions de grup, mostrant sempre actituds constructives i altruistes
- Descobrir que la diversitat enriqueix i que no ha de ser un obstacle per a la convivència, i mostrar respecte pels costums i per les maneres de viure de persones i poblacions diferents de la pròpia
- Desenvolupar les capacitats afectives en tots els àmbits de la personalitat i en les relacions amb els altres, així com una actitud contrària a la violència, als prejudicis de qualsevol tipus i als estereotips sexistes.

Les competències bàsiques que més es treballen són la competència social i cívica, el sentit d'iniciativa i esperit emprenedor, aprendre a aprendre, comunicació lingüística i la consciència i expressions culturals.

En el bloc sobre la dignitat de la persona es treballa el concepte de persona, les seves característiques i la seva dimensió moral. Es fa feina amb la cohesió de grup i la resolució de conflictes enfocada al món de l'adolescència. El segon bloc està destinat a entendre i aprendre a respectar la igualtat en les relacions interpersonals. El procés de socialització, que inclou la identificació i la gestió de les emocions, forma part del tercer bloc.

La metodologia que es fa servir és la motivació a partir del fet viscut, de la vivència personal entre les persones que integren el grup. S'empren dinàmiques que promouen la participació, considerant que els veritables protagonistes són les persones que formen el grup. Es treballa amb tècniques pròpies de la gestió positiva de conflictes i a partir de la pràctica o de la pròpia experiència. Es fan servir jocs i dramatitzacions i es promou tant el treball individual com el de grup.

<https://docs.google.com/document/d/116GLIV2qY5Nk68Zx2iQZmBxboEyyqw-UcwG6BCB64AU/edit?ts=58e498bf>

ANNEX 4: OPTATIVA FORMACIÓ MEDIADORS 3r ESO

Alguns membres de la Comissió de Convivència imparteixen l'assignatura de optativa de Mediació a l'alumnat de 3r d'ESO. Aquesta assignatura té com a objectius principals:

- Comprendre la naturalesa dels conflictes
- Identificar i valorar els estils de comportament davant del conflicte.
- Aprendre a analitzar els conflictes.
- Treballar les principals actituds i habilitats per fer front als conflictes.
- Utilitzar la mediació com a prevenció, intervenció i reparació enfront dels conflictes.
- Adquirir habilitats bàsiques de mediació: creació de grup, exploració del conflicte, comunicació oberta, comprensió i expressió d'emocions i sentiments, participació activa i convivència pacífica.
- Proporcionar recursos i activitats.
- Contribuir al desenvolupament actiu de la cultura de pau
- Desenvolupar l'empatia, la responsabilitat i la proactivitat.
- Practicar tècniques de comunicació enfocades en la millora de les relacions interpersonals.

Les competències bàsiques que més es treballen són la competència social i cívica, el sentit d'iniciativa i esperit emprenedor, aprendre a aprendre, comunicació lingüística i la consciència i expressions culturals.

El el bloc en el que es treballa la comprensió del conflicte es defineixen aquest concepte i els distints estils de comportament, la resiliència i es donen eines per afrontar el conflicte de forma constructiva. En el segon bloc s'analitzen els conflictes que es donen a l'àmbit escolar i s'ofereixen diversos models educatius de resposta no violenta. En el darrer bloc es defineix la mediació i el rol que té a l'escola, es desenvolupen les habilitats bàsiques de mediació i es treballa amb programes concrets sobre aquest tema.

La metodologia que es fa servir és la motivació a partir del fet viscut, de la vivència personal entre les persones que integren el grup. S'empren dinàmiques que promouen la participació, considerant que els veritables protagonistes són les persones que formen el grup. Es treballa amb tècniques pròpies de la gestió positiva de conflictes i a partir de la pràctica o de la pròpia experiència. Es fan servir jocs i dramatitzacions i es promou tant el treball individual com el de grup.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BWMnOjQOH3CMHfDhrz1p4jtA7ot-tZRP7Jfq5xzMGU/edit#gid=169>

ANNEX 5: PROTOCOL PREVENCIÓ, DETECCIÓ I INTERVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT ESCOLAR

INTRODUCCIÓ

Al Decret 121/2010, de 10 de desembre, s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears.

El protocol que es seguirà davant un possible cas d'assetjament escolar es farà tenint en compte les instruccions proposades per la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats que es podran consultar seguint el link:

[file:///C:/Users/btorres/Downloads/instruccio_protocol_bullying%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/btorres/Downloads/instruccio_protocol_bullying%20(1).pdf)

En aquest protocol s'especifiquen les diferents línies d'actuació que estableixen com afrontar de manera efectiva una possible situació d'assetjament escolar. L'objectiu d'aquest és actuar de forma immediata i fer les passes adequades per detectar i aturar qualsevol possible cas. També és el complement a tota una sèrie d'actuacions reflectides en el Pla de Convivència del centre a realitzar durant el curs escolar amb caràcter preventiu. Les pautes d'aquest protocol s'han d'adaptar a l'edat dels alumnes implicats i a les seves circumstàncies personals.

NOTIFICACIÓ

Qualsevol membre de la comunitat educativa, així com altres serveis externs del centre, notificaran al director si sospiten d'un possible cas d'assetjament.

Arribat el cas, el director informarà als membres de la Comissió de Convivència i es començaran a fer les actuacions necessàries per confirmar o descartar el cas de forma argumentada.


Es deixarà constància escrita de totes les actuacions dutes a terme.

ACTUACIONS

Un cop finalitzades les actuacions necessàries, la Comissió de Convivència analitzarà els resultats i decidirà si descarta o confirma el cas.

Si es troba evidència d'un cas d'assetjament s'aplicarà el protocol establert per la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats i ho notificarà al Departament d'Inspecció Educativa.

DOCUMENTACIÓ COMPLEMENTÀRIA

	<p align="center">IES JOAN RAMIS I RAMIS PR0802 Convivència i mediació</p>	<p align="center">NORMES DE CONVIVÈNCIA CURS 2016-2017</p>
<p>Document</p>	<p>NM080201 Normes de convivència</p>	<p>Actualització 19/01/2017</p>

MARC LEGAL

Decret 121/2010, de 10 de desembre, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears.

CONVIVÈNCIA

És un dels objectius del centre. Es treballa per a la convivència des del diàleg i la visió positiva dels conflictes. La filosofia de la Comissió de Convivència i Mediació i de l'Equip Directiu, és la de redactar, debatre i, en el seu cas, aplicar les mesures que permetin corregir els comportaments inadequats, que perjudiquin la normal convivència en el centre, seguint la normativa vigent.

Les sancions disciplinàries de Convivència són el darrer esglaó per resoldre els conflictes. El primer pas l'ha de fer el professor que es troba amb el problema. Si no ho resol parlant amb les persones implicades, pot demanar ajuda al tutor, als delegats de grup, a la família i als caps d'estudis. És imprescindible deixar constància per escrit de les incidències per tal que els tutors, la Comissió de Convivència o caps d'estudis puguin actuar. En últim terme, serà la Comissió de Convivència i Mediació qui resoldria la incidència.

Hi ha un protocol d'actuació que garanteix la uniformitat en la manera de procedir en el tot el centre.

- **ASSISTÈNCIA I PUNTUALITAT**

Els alumnes han d'assistir amb puntualitat a les classes i a les activitats complementàries i extraescolars previstes per al seu grup. En cas de no assistir a alguna d'aquestes activitats o d'incomplir el requisit de la puntualitat, les famílies dels alumnes demanaran al tutor la justificació de l'absència o el retard argumentant els motius i en el termini establert, és a dir, en el moment d'incorporar-se de nou al centre.

La no assistència a un examen només podrà ser justificada mitjançant un informe del metge (si es tracta d'una malaltia), o bé mitjançant una carta o comunicació personal dels pares o tutors. En aquest últim cas, el professor de la matèria o el tutor decidiran la justificació de la falta d'assistència. Si es sap que es faltarà aquell dia amb antelació, s'informarà al tutor

Els professors registraran les faltes d'assistència dels alumnes al Gestib cada setmana. Els tutors les justificaran i comunicaran a les famílies les faltes justificades i no justificades. En casos d'absentisme es prendran les mesures adients, segons el protocol d'absentisme vigent.

- **ENTRADES I SORTIDES DEL CENTRE**

A primera hora del matí, l'alumnat podrà entrar per les portes del carrer Vives Llull i Font i Vidal. **A les 8.05 es tancaran aquestes portes** i només es podrà demanar l'entrada per la porta principal de Vives Llull. Els alumnes que arribin tard sense un motiu justificat, no podran pujar a classe fins a les 8.55 i romandran a la biblioteca del centre amb un professor de guàrdia o, en el seu cas, amb una persona dels serveis administratius del centre.

Els alumnes d'ESO no poden sortir del centre en tota la jornada lectiva. En cas de necessitar-ho, els pares o mares ho comunicaran i signaran un imprès de permís. L'alumnat de 1r i 2n d'ESO no pot sortir si no és acompanyat d'un adult autoritzat.

Els alumnes de Batxillerat i de cicles formatius podran sortir durant el pati sempre i quan compleixin les condicions següents: puntualitat a l'hora de sortir i entrar, mostrar el carnet acreditatiu, deixar net l'entorn de fora del centre i comptar amb el vist i plau dels pares, que hauran de signar una autorització explícita en la qual es fan responsables del compliment de les condicions esmentades per part dels seus fills, i eximeixen el centre de qualsevol responsabilitat relacionada amb un comportament inadequat. Els alumnes de FPB podran sortir del centre només si són majors d'edat.

Els alumnes de Batxillerat que no tinguin classe a darrera hora i comptin amb el permís dels pares podran sortir del centre.

● **COMPORTAMENT EN EL CENTRE.**

- L'alumnat ha de permetre **el correcte desenvolupament de les activitats lectives i complementàries.**
- **No es permet a l'alumnat utilitzar, en cap espai del centre, objectes com auriculars, telèfons mòbils, llums làsers o qualsevol altre aparell electrònic, excepte si el professorat explícitament ho autoritza.**
- L'alumnat ha d'emprar com cal i tenir la cura necessària **del material del centre:** llibres, material audiovisual, informàtic, material esportiu, material de dibuix, de música, etc).
- L'alumnat ha de contribuir a **mantenir l'edifici i les instal·lacions.** No es permetrà cap tipus de desperfecte en els serveis, les parets, les aules, el mobiliari, les pistes, els patis, etc.
- En el centre **no es pot fumar ni ingerir begudes alcohòliques.** No està permès menjar dins l'aula, ni en els passadissos ni a l'entrada.
- L'alumnat **només pot baixar a comprar a la cafeteria durant el temps d'esbarjo.**
- Durant el temps del pati, **l'alumnat no es pot quedar als passadissos ni a l'entrada del centre.** En aquests espais no està permès menjar ni beure.
- L'alumnat haurà de fer un bon ús de les noves tecnologies de la informació i

la comunicació, respectant sempre el dret a la privacitat i a la pròpia imatge.

ESPAIS I RECURSOS

La conservació dels espais nets i amb ordre és responsabilitat de tothom. Utilitzar bé els contenidors de reciclatge del centre i estalviar energia és un objectiu comú. La conservació de les aules com a llocs agradables per aprendre depèn en primer lloc del professorat. És important comunicar aquesta exigència a l'alumnat, que també hi ha de contribuir en la seva mesura.

Cada grup d'alumnes serà el responsable del manteniment de la seva aula de referència, inclosos el mobiliari, els equipaments i els materials diversos de l'aula. En cas de trobar desperfectes, hauran d'avisar immediatament al professor.

Els recursos comuns (llibres, ordinadors, altres aparells, etc) del centre també són de tothom. S'han d'emprar quan es necessiten, reservar-los si cal i retornar-los amb bones condicions. Si s'observen desperfectes s'ha d'avisar a consergeria o a la secretària del centre. En qualsevol cas, s'ha de seguir el Protocol de la Coordinació TIC sobre incidències en els equips informàtics.

5. RÈGIM DE SANCIONS

Se seguirà un règim de sancions d'acord amb la normativa vigent:

- DECRET 121/2010, de 10 de desembre, pel qual s'estableixen els drets i els deures dels alumnes i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears (BOIB 23/12/2010 núm. 87)



PR0802 Convivència, Mediació i Resolució de conflictes

Preparat	Revisat	Aprovat
Coordinadora de Convivència i Orientadora	Cap d'estudis	Coordinadora de Qualitat
febrer 2005	desembre 2011	

<p>OBJECTE</p>	<p>Determinar les actuacions que desenvolupen la política de la convivència per tal d'aconseguir una bona relació entre alumnes, entre alumnes i professors, així com fomentar la participació i l'interès de les famílies per l'educació dels seus fills.</p>
<p>ÀMBIT D'APLICACIÓ</p>	<p>L'àmbit de aplicació engloba tots els membres de la comunitat educativa de l'institut :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Alumnat matriculat i les seves famílies. ● Professorat . ● Personal d' Administració i Serveis.
<p>RESPONSABILITATS</p>	<p><u>Coordinadora de Convivència</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Establir la forma de contacte entre tots els professors de la Comissió de Convivència i Mediació. ● Conèixer quins alumnes poden presentar problemes i controlar-los. ● Formar part de la Comissió de Convivència i Mediació. ● Coordinar i fer el seguiment de les mediacions dutes a terme. ● Mantenir les entrevistes que siguin necessàries amb els professors i famílies d'alumnes amb problemes. ● Tenir contacte fluid amb el professorat de guàrdia. <p><u>Director i Caps d'Estudis d'ESO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formar part activa de la Comissió de Convivència i de la Comissió de Mediació. ● Prendre i gestionar les corresponents mesures disciplinàries. <p><u>Comissió de Convivència i Mediació</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tractar dos cops per setmana totes les incidències que s'hagin produït des de l'última reunió, prendre decisions consensuades i fer-ne el posterior seguiment. ● Cercar eines de prevenció per disminuir les situacions de conflicte dins i fora de les aules i promoure estratègies que afavoresquin un bon clima dins el centre. ● Assegurar l'aplicació de la mediació en la resolució de conflictes. ● Proposar els mediadors adequats en funció dels casos plantejats. <p><u>Professorat i Tutors</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Col·laborar amb la Comissió de Convivència i Mediació. ● Fer un seguiment dels alumnes amb conflictes i mantenir el contacte amb les famílies (Tutors i professors) ● Prendre nota de totes les possibles incidències a la llibreta de guàrdia (professorat de guàrdia)

**DESENVOLUPA
MENT**

A començament de curs:

1. Es duu a terme la **constituïció de la Comissió de Convivència i Mediació** de la qual formen part alguns membres de de l'equip directiu i del departament d'orientació, així com d'alguns professors que han expressat el seu desig de participar-hi , tots encapçalats per la coordinadora de Convivència.
2. La coordinadora de Convivència s'encarrega de l'**elaboració d'un horari** en funció de la disponibilitat del professorat implicat amb l'objectiu de poder encarregar tasques concretes: La distribució de feines es decideix a les hores de reunió de la Comissió de Convivència i Mediació.
3. La coordinadora de Convivència coordina l'**elaboració de la programació anual** i informa els professors nous del funcionament de la comissió a la reunió d'acollida del professorat nouvingut.
4. S'ofereix informació als alumnes sobre la política de convivència i el servei de mediació a través de la coordinadora de Convivència, de les tutories i de les juntes de delegats.

Durant el curs:

L'activitat se centra a donar solució als incidents que es produeixen amb la màxima celeritat, tenint en compte que alguns es poden resoldre al mateix dia mentre que d'altres s'han de tractar a les reunions setmanals de la Comissió de Convivència. Diàriament, la coordinadora i un/a professor/a de la comissió fan un seguiment dels incidents produïts al dia anterior, alguns dels quals es poden solucionar al moment mentre que d'altres són tractats a les hores de reunió, segons l'abast del problema.

La **Comissió de Convivència** tracta aquells conflictes produïts al llarg de la setmana, que no s'han pogut solucionar en primera instància pel professor o tutors; alguns es poden resoldre amb mesures correctives puntuals i d'altres necessiten una mediació. En aquests casos es proposa quin professor/a seria el més adient depenent de cada cas. Quan s'obre una mediació es fa una sol.licitud (**MD080205 Sol.licitud de Mediació**) i, abans de tancar-la, s'emplena un document amb els acords presos (**MD080206 Acord de Mediació**).

A les hores de reunió, s'aixeca acta dels temes pendents de sessions anteriors, dels continguts treballats i de les decisions preses (**MD060303 Llibre d'actes Coordinació convivència i mediació**); posteriorment s'hi inclou el seguiment dels casos treballats juntament amb els responsables afectats. Per a sancions de caràcter greu, es fa arribar a la família una comunicació de sanció (**MD080203 Comunicació de sanció**). La Comissió de Convivència manté informada la comunitat educativa de forma periòdica d'acord amb la normativa vigent.

Final de curs:

A final de curs, es revisa la feina feta al llarg del curs i es reflecteix a la **Memòria de la Coordinació de Convivència (MD020204 Programació i**

	<p>Memòria de la Coordinació de Convivència) en la qual es comptabilitzen les accions dutes a terme durant el curs i es fan les propostes de millora que es consideren adequades.</p> <p><u>Cada trimestre:</u></p> <p>El director (o la coordinadora de Convivència, si hi delega), informa al Claustre i al Consell Escolar, tal i com és preceptiu, de les resolucions i les mesures correctores adoptades en matèria de resolució de conflictes.</p>
<p>REGISTRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● MD020204 Programació i Memòria de la Coordinació de Convivència i Mediació. ● MD060303 Llibre d'actes Coordinació Convivència i Mediació. ● MD080203 Comunicació de sanció. ● MD080205 Sol·licitud de Mediació. ● MD080206 Acord de Mediació. ● NM080201 Normes Bàsiques Convivència ● NM080202 Guia d'actuació - incidències alumnes <p>Responsable: Coordinador/a de Convivència i Cap d'Estudis.</p>



PROGRAMACIÓ COORDINACIÓ DE CONVIVÈNCIA

CURS 2016/2017

1.INTRODUCCIÓ

La programació i el pla d'actuació d'aquesta Coordinació estaran d'acord amb la Política de Convivència definida en el Programa de Qualitat del Centre. L'esperit de la coordinació és evitar tot tipus de violència i resoldre els conflictes de forma pacífica i constructiva. Es vol fomentar així el creixement i maduresa emocional dels alumnes.

1.1.CONSTITUCIÓ DE LA COMISSIÓ

Llorenç Pons	Director del centre
Begoña Torres	Tutora
Catalina Carreras	Orientadora
Gràcia Dubón	Dep Orientació
Teresa Mercadal	Dep. Orientació- Coordinadora Comissió
Joana Frontera	Cap d'estudis
Josep Mascaró	Dep. Matemàtiques
Anna Riba	Cap d'estudis

1.2.CALENDARI DE REUNIONS

La Comissió de Convivència es reunirà setmanalment el dimarts a les 13:00 i els divendres a les 11:05 hores per tractar dels temes més conflictius o que no puguin resoldre els professors o tutors per sí mateixos. Els representants de l'Àrea Social de l'Ajuntament no participaran en aquestes reunions, ja que el temps és massa just per poder tractar dels temes interns i les actuacions amb les famílies. La coordinació amb l'Àrea social es farà a través dels professors de suport dels alumnes que necessitin assessorament familiar i el seguiment de les Orientadores.

Els temes de mediació es tractaran en la mateixa reunió. Els professors i alumnes mediadors estaran al corrent de la realització i seguiment de las mediacions mitjançant la coordinadora.

2.INCORPORACIÓ DE PROPOSTES DE MILLORA

- El **TALLER DE CONVIVÈNCIA** seguirà la mateixa dinàmica que el cursos passats. Els professors de la comissió actuaran amb els alumnes que han presentat algun tipus de conflicte el dia abans. L'objectiu és que l'alumne/a es doni compte de que els incidents estan vigilats i evitar que es repeteixen. Es parlarà amb ells i si és necessari també amb les famílies abans de aplicar mesures disciplinàries.
- Aquest curs seguim amb la formació de nous alumnes mediadors en la matèria optativa de **PAPERS SOCIALS** a 3r d'ESO. Durant el temps dels segons patis s'obrirà l'aula de mediació per atendre a alumnes amb necessitats. Seran atesos per alumnes mediadors ja formats baix el seguiment de la coordinadora i /o professora de l'optativa.

- El **Pla d'actuació de Resolució de Conflictes** dirigit als alumnes de 2n d'ESO se seguirà realitzant. És un Pla d'educació en el conflicte, d'habilitats comunicatives i socials, amb l'objectiu de prevenir situacions d'enfrontaments i potenciar l'ús del diàleg i la mediació com a eina per resoldre els conflictes.
- Aquest curs, dins la programació de l'àrea de Valors ètics de 1r d'ESO posam en marxa un programa similar al de 2n d'ESO, de resolució de conflictes, que complementarà l'àrea i que asumeixen membres de la mateixa comissió. Amb l'objectiu principal d'introduir quan abans la política del centre de resoldre els conflictes de manera pacífica.
- Es mantindran les **sortides** dels alumnes, més grans, durant els dos esplais. En aquests moments i arran de la nova normativa al respecte, esteim pendents de com se pot aconseguir seguir amb la mateixa gestió que feiem fins ara.
- Referent als **alumnes que arriben tard** a primeres hores hauran de romandre a la biblioteca a càrrec d'un professor de guàrdia incorporant-se a la següent hora lectiva. Des de cap d'estudis es controlarà els registres, farà un recompte i es podran prendre mesures d'entre altres:
 - Al tercer retard queden castigats una hora
 - A partir del sisè retard i cada tres retards se'ls amonesta i se'ls castiga dues hores.
 - Els llistats i procés de recompte s'actualitzarà trimestralment.
 - La persona de guàrdia enviarà un SMS immediat a les famílies comunicant dels retards dels seus fills.
- Disposarem de dues hores setmanals de reunió per aquest curs amb l'objectiu de disposar de temps per trobar i posar en marxa mesures de millora.
- Si cal, s'elaborarà un calendari amb les dates i hores de **neteja de pati** per part dels alumnes d'ES. La resta d'alumnat, de moment no participaran en aquesta tasca. S'ha previst fer un seguiment continuat.
- Disposam de quatre hores setmanals en horari de capvespre per tal de controlar els **alumnes sancionats**.
- Celebració del dia de la NO VIOLÈNCIA a les aules, Recordatori Víctimes de l'Holocaust Nazi, Campanya solidària de recollida de taps, Trobada d'alumnes mediadors de Menorca, Berenars solidaris. Activitats encaminades a reforçar valors i actituds.
- **Programa d'Apadrinament:** Facilitar la integració, fomentar la interrelació i evitar conductes violentes o l'assetjament. Alumnes de 2n de Batxillerat a alumnes de 1r d'ESO. Ofereixen suport i acompanyament
- **Carta de compromís:** Reforçar el compromís de les famílies i fer-les coneixedores de les normes
- **Taulell i biblioteca de convivència:** Recollir i difondre les bones pràctiques. Informar l'alumnat del clima de convivència en el centre. Compartir material i recursos.
- **Seguiment Tutorial:** Corresponsabilitzar l'alumnat en el seguiment i el grau de compliment de les normes.
- **Comissió d'alumnes :** Potenciar l'assemblea com a espai de reflexió compartida entre docents i alumnes sobre les situacions quotidianes del centre. Recollir intervencions de millora, activitats,...
- **Guia d'actuació :** Pretén aconseguir una mateixa línia d'actuació davant faltes de

comportament. Elaborat per aconseguir un millor clima de treball, donar solució als incidents en les seves primeres fases i tant estratègies com habilitats als professors davant un incident que a la llarga els doni una autoritat moral, la qual permetrà ensenyar i educar al mateix temps.

3.OBJECTIUS

Els objectius de la Coordinació de Convivència són els següents:

- Millorar el comportament del alumnes i afavorir el respecte envers el professorat i les instal·lacions tot evitant possibles conflictes i sancions, i en cas de sorgir-ne, mirar de resoldre'ls per medi de mediacions.
- Aconseguir una bona relació entre l'alumnat, dins i fora del seu grup, per tal d'afavorir un clima de serenitat i concentració, imprescindible per un bon aprenentatge.
- Fomentar la participació i l'interès de les famílies per l'educació dels seus fill/es , tot col·laborant amb el professorat i compartint informació puntual i fluida.
- Millorar la relació entre el professorat afavorint-ne la col·laboració dins i fora del seu departament.
- Promoure que l'alumnat, independentment de la seva procedència i perfil, se senti ben integrat i respectat dins la vida del centre.
- Col·laborar amb els serveis externs, locals i autonòmics, en la resolució de situacions familiars problemàtiques.

4.CONTINGUTS: ACTIVITATS A REALITZAR

L'Equip de Convivència actuarà en coordinació amb el Departament d'Orientació. S'ha programat aprofitar les hores de suport per atendre alumnes de rendiment acadèmic molt baix, mancats d'hàbits d'estudi i amb dificultats per seguir tot l'horari lectiu ordinari.

D'altra banda es faran totes les actuacions que siguin necessàries com: entrevistes personals, entrevistes amb pares i mares, mediacions, enquestes per detectar possibles problemes, i feines per la comunitat educativa com a possible sanció per aquells alumnes que han infringeixin les normes de convivència.

5.METODOLOGIA DE TREBALL

La manera de fer feina es basarà sempre en la paraula i el diàleg i en les reunions setmanals es tractaran les situacions conflictives viscudes al llarg de la setmana.

Abans d'imposar qualsevol sanció, es parlarà amb l'alumne implicat sempre des de la confiança i el respecte. Se procurarà mantenir sempre un contacte ràpid i fluït amb les famílies amb la finalitat d'informar-les puntualment sobre qualsevol incidència relacionada amb els seus fills/es.

6. PLA D'ACTUACIÓ : RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Aquest Pla d'Actuació va dirigit als grups d'alumnes de **2n d'ESO**. Una hora setmanal d'activitats alternatives la coordinadora de Convivència realitzarà activitats relacionades amb la resolució de conflictes de forma no violenta.

Les diferents unitats estan relacionades, i segueixen una linealitat; tanmateix es poden usar de manera independent.

Unitats:

- Coneixement del grup,
- La comunicació humana,
- La presa de decisions en grup i el debat,
- El conflicte,
- Percepció i opcions
- La mediació

Contenen moltes activitats i jocs de dinàmica de grups recollits de l'experiència de diferents cursos, de la mateixa pràctica educativa o de lectures variades dels clàssics sobre dinàmica de grups i comunicació.

Objectius

- Viure els diferents comportament dins d'un grup, l'acceptació dels altres, el respecte i alhora la capacitat de mantenir les pròpies opinions, interessos,...
- Valorar l'autoestima .
- Procurar que hi hagi un creixement personal a partir de les relacions amb el grup i de la pròpia experiència personal.
- Valorar la convivència, la cooperació, el treball conjunt i la capacitat de compartir.
- Prendre decisions de grup, per consens.
- Estudiar les característiques de la comunicació humana i els seus efectes sobre la conducta de les persones.
- Comprendre el conflicte i estudiar-lo.
- Estudiar la percepció humana o les diferents maneres de veure la realitat. Veure opcions i alternatives davant d'un conflicte o d'un tema.
- Conèixer la mediació i d'altres maneres de treballar els conflictes.
- Manejar habilitats comunicatives com l'escolta activa, l'empatia, les simulacions, etc.

Continguts

- El coneixement i cohesió del grup. La dinàmica de grups. El coneixement d'un mateix i dels altres. L'autoestima.
- La comunicació humana: definició, elements, possibilitats diverses en la interpretació dels missatges, axiomes de la comunicació.
- La presa de decisions en grup. El consens. El debat.

- El conflicte. Elements del conflicte per a la seva comprensió. Possibles definicions. Conflicte i vida. Diferents maneres d'afrontar-lo. El cicle del conflicte. El mapa del conflicte.
- La percepció. Opcions i alternatives davant d'un conflicte, d'un tema, d'un cas concret. Capacitat de posar-se en el lloc d'un altre.
- La mediació. Definició. Característiques i elements. altres formes de gestió positiva de conflictes. Procés de mediació. Habilitats comunicatives més freqüents en mediació: escolta activa, preguntes obertes, el ventall o pluja d'idees, l'empatia, l'assertivitat, les simulacions.

Metodologia

- La motivació a partir del fet viscut, de la vivència personal dels casos que van sorgint entre les persones que integren el grup.
- El dinamisme i la participació.
- El convenciment que les persones del grup són els vertaders protagonistes.
- L'ús de la dinàmica de grups i de les tècniques pròpies de la gestió positiva de conflictes.
- Abans de donar un contingut nou, partir de la pràctica o de la pròpia experiència.
- El joc.
- La dramatització.
- L'expressió oral i escrita.
- El treball individual, per parelles i de grup.
- L'ús de l'assemblea de classe.
- La participació i col·laboració de tots en les activitats a l'aula i fora de l'aula (recerques, deures,...)
- Es farà un registre de les sessions amb les activitats realitzades en cada grup.
- En l'última sessió del Pla, es passarà un qüestionari on es demanarà una valoració de les millors activitats i temes i de les pitjors. Per altra banda es demanarà sobre les actituds de la professora i del grup d'alumnes, la motivació pel treball, etc.

Aquest Pla d'actuació està basat en el material d'un Crèdit realitzat a Catalunya anomenat Vida i conflicte de Fina Dantí Vilalta.

7. PROPOSTES DE MILLORA

El grau d'assoliment i les propostes de millora s'emplenaran a posteriori, quan es facin les revisions adients. En tot cas, serà prescriptiu fer-ho a final de curs, en la memòria de la Comissió.

EXTRACTE PR0603 ROF 2016-2017

2. Normes de convivència

Les normes de convivència del centre afavoreixen les relacions i la comunicació entre els diversos membres de la comunitat educativa. Aquestes normes garanteixen els drets i deures dels alumnes i estableixen:

- a. Estratègies de prevenció i gestió de conflictes, amb especial esment als processos de mediació escolar i de negociacions d'acords educatius.
- b. Correccions a les conductes que incompleixin les normes de convivència.
- c. Mesures de protecció de la privacitat i del dret a la pròpia imatge.
- d. Instruments i procediments d'informació i comunicació a les famílies.
- e. Protocols d'actuació en relació amb l'absentisme escolar.

Les normes de convivència del centre tenen un doble vessant, per una banda, han de ser clares, consensuades i conegudes i per aquest motiu han d'estar definides i recollides en un document de fàcil consulta **NM080201 Normes de convivència**, que es fa arribar cada principi de curs a l'alumnat i les famílies, així com al professorat de nova incorporació.

Tots els aspectes relacionats amb la convivència i la mediació, així com la difusió i comunicació d'aquests, estan especificats al PR0802 Convivència, mediació i resolució de conflictes.

Per altra banda, les normes de convivència són normes que estan sotmeses a contínua revisió. La Comissió de convivència actua amb la consigna d'estudiar les característiques distintives de cada cas i, en conseqüència, la sanció o la reparació que pugui ser més adient per a cada circumstància. Així mateix, aquesta Comissió defineix, en la programació anual, les actuacions que pensa dur a terme en cada curs escolar. Des de fa ja uns anys, s'està demostrant que la feina feta per la Comissió de Convivència i Mediació és eficaç, ja que els casos que hi arriben per a la seva deliberació són de menor gravetat i, al mateix temps, es nota un ambient general més tranquil en el centre, amb menys conflictivitat.

La Comissió de Convivència del centre s'organitza i funciona segons el que s'estableix a la **Política de convivència** i al procés **PR0802 Convivència, mediació i resolució de conflictes**.

Aquesta Comissió de Convivència, sense perjudici de la que es pugui establir seguint les directrius i la composició marcada en les Instruccions i en el ROC, és àgil i efectiva per resoldre els problemes de convivència del centre. La Comissió està formada per 8 professors, amb presència del director, dues caps d'estudis, la coordinadora de Convivència i una orientadora del centre. Aquesta comissió es reuneix dos cops per setmana. La coordinadora de Convivència informa puntualment el Claustre i el Consell escolar de les mesures adoptades en matèria de convivència, mediació i resolució de conflictes.

Atès que la convivència és un objectiu prioritari i condició *sine qua non* per al normal desenvolupament de la resta d'activitats del centre, es pot dir que en tot el conjunt de processos del centre hi ha disposicions relatives a la convivència. És així, doncs, que s'estableix la conveniència, altre cop, de mirar en el conjunt del nostre mapa de processos, el detall d'aquests aspectes.