	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>		
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>		
	Edición: 1	Fecha: Diciembre 2016	Página 1 de 7


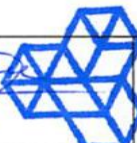
## Índice

- Misión del proceso
- Alcance del proceso
- Propietario del proceso
- Esquema del proceso
- Medición y seguimiento del proceso
- Documentación de apoyo del proceso
- Reglas del proceso
- Riesgos y controles del proceso
- Oportunidades del proceso y acciones para abordarlas

## Modificaciones respecto a la edición anterior

## Circuito de Revisión y Aprobación del documento


Revisado por: Amelia Ponce Hernández  
Coordinadora General del Sistema de ACEMEC

Aprobado por: Pedro Lemes Castellano  
Presidente de ACEMEC



**ALIANZA DE CENTROS EDUCATIVOS  
PARA LA MEJORA CONTINUA**

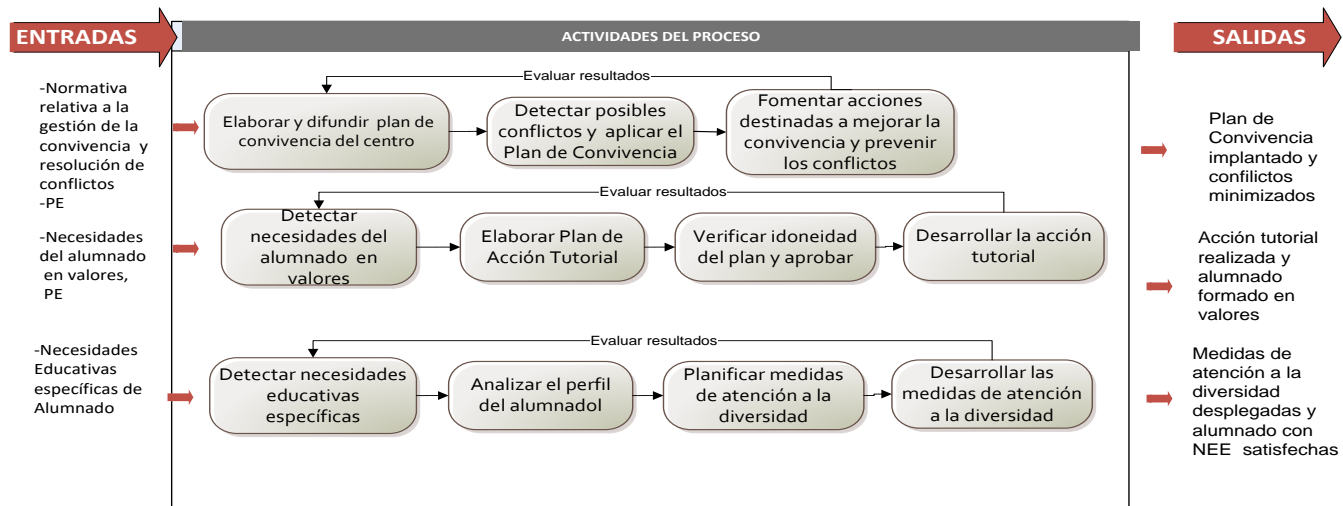
	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>		
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>		
	Edición: 1	Fecha: Diciembre 2016	Página 2 de 7


MISIÓN DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO
Dar orientación personalizada al alumnado y a las familias, apoyar al profesorado para dar respuesta a las necesidades específicas de aprendizaje, tutorizar al alumnado, desarrollar la formación en valores y mejorar la convivencia.	Es aplicable a todos los centros de ACEMEC.

**PROPIETARIOS DEL PROCESO**


Orientador-a, Tutores-as y Jefatura de estudios del Centro.

**ESQUEMA DEL PROCESO**



	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>		
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>		
	<b>Edición: 1</b>	<b>Fecha: Diciembre 2016</b>	<b>Página 3 de 7</b>

<b>DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO</b>				
<b>Título del documento</b>	<b>Responsable de archivo</b>	<b>Lugar de archivo</b>	<b>Soporte</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
PC-02 Ficha de caracterización del proceso	Coordinación de calidad de ACEMEC	Web ACEMEC	Informático	Mientras el documento esté en vigor
	Coordinación de calidad de cada Centro	Plataforma de difusión interna de cada centro	Informático	Mientras el documento esté en vigor
PC.02POC.01 Procedimiento de Gestión de Conflicto/Convivencia (Específico de cada centro siempre que cumpla las reglas y controles del proceso y la normativa al respecto)	Coordinación de calidad de cada centro	Plataforma de difusión de cada centro	Informática	Mientras el documento esté en vigor
Plan de trabajo del Departamento de Orientación: -Plan de acción tutorial -Plan de atención a la diversidad -Plan de atención a la familia (solo aplicable a la ESO)	Orientador-a	Plataforma de difusión de cada centro	Informática	Mientras el documento esté en vigor
PC.02POC.02 Procedimiento de evaluación psicopedagógica (Específico de cada centro siempre que cumpla las reglas y controles del proceso y la normativa al respecto)	Orientador-a	Plataforma de difusión de cada centro	Informática	Mientras el documento esté en vigor


	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>		
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>		
	<b>Edición: 1</b>	<b>Fecha: Diciembre 2016</b>	<b>Página 4 de 7</b>

PC.02POC.03 Procedimiento de elaboración, revisión y seguimiento de Adaptaciones Curriculares (AC). (Específico de cada centro siempre que cumpla las reglas y controles del proceso y la normativa al respecto)	Orientador-a	Plataforma de difusión de cada centro	Informática	Mientras el documento esté en vigor
--	--------------	---------------------------------------	-------------	-------------------------------------

**REGLAS DEL PROCESO**  
**(Condiciones generales definidas por la Alta Dirección o por normativa externa que actúan como restricciones para el desarrollo del proceso)**



1. Cumplimiento de la normativa legal aplicable a la gestión de la convivencia y resolución de conflictos
2. Seguimiento de las normas recogidas en el NOF de cada centro referidas al Plan de Convivencia
3. Cumplimiento de la normativa aplicable a la evaluación psicopedagógica y a las medidas de atención a la diversidad
4. Adaptación del Plan de acción tutorial a cada etapa educativa
5. Adaptación del Plan de atención a la diversidad a las necesidades del alumnado y etapa educativa

<b>RIESGOS DEL PROCESO</b>	<b>CONTROLES DEL PROCESO</b>
1. Que no se difunda adecuadamente el Plan de Convivencia	<b>1.1.</b> Creación de una Comisión de Convivencia. <b>1.2.</b> Asegurar que el Plan de Convivencia está disponible a través de la ubicación de éste en la plataforma de difusión de cada centro.
2. Que no se respeten los derechos y deberes del alumnado y del profesorado	<b>2.1.</b> Revisión y seguimiento de la normativa al respecto y el Plan de Convivencia.
3. Que se generen conflictos de convivencia graves	<b>3.1.</b> Garantizar que se forma en valores al alumnado a través de las actividades establecidas por los departamentos, por el plan de acción tutorial y por el plan de actividades extraescolares y complementarias. <b>3.2.</b> Aplicación de la gestión de conflictos y mediación según establece el Plan de Convivencia y Revisión y evaluación de la eficacia del mismo.


	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>	
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>	
	<b>Edición: 1</b>	<b>Fecha: Diciembre 2016</b>

<b>4.</b> Que no se gestionen adecuadamente los conflictos	<b>4.1.</b> Revisión y seguimiento por la Comisión de Convivencia y la Jefatura de Estudios.
<b>5.</b> Que el Plan de acción tutorial no responda a las necesidades del alumnado	<b>5.1.</b> Verificación de que el Plan está alineado con el PE y los objetivos del centro para su aprobación del en la CCP. <b>5.2.</b> Seguimiento, al menos mensual, por parte del Departamento de Orientación de la actividad de tutoría. <b>5.3.</b> Evaluación del plan de acción tutorial a través de la encuesta general de satisfacción anual a la comunidad educativa.
<b>6.</b> Que el alumnado propuesto para medidas de atención a la diversidad no esté bien orientado	<b>6.1.</b> Supervisión del perfil del alumnado que accede a las medidas de atención a la diversidad por parte de la Jefatura de Estudios e Inspección.
<b>7.</b> Que el Plan de atención a la diversidad no se adecue a las necesidades reales del alumnado	<b>7.1.</b> Supervisión, al menos trimestral, de la eficacia y adecuación de las medidas adoptadas por parte del Orientador-a y de la Jefatura de Estudios.

<b>OPORTUNIDADES DEL PROCESO</b>	<b>ACCIONES PARA ABORDARLAS</b>
<b>1.</b> Implicar a toda la comunidad educativa en la mejora de la convivencia y prevención de conflictos	<b>1.1.</b> Organizar talleres, jornadas o cursos sobre el tema en los que se fomente la participación de alumnado, familias y profesorado
<b>2.</b> Aprovechar los recursos relativos a este tema puestos a disposición por otros organismos o instituciones	<b>2.1.</b> Confección de un “banco” de organismos o instituciones que ofrecen servicios o recursos relacionados con el tema y ponerse en contacto con ellos
<b>3.</b> Compartir y difundir acciones o medidas que hayan funcionado en otros centros	<b>3.1.</b> Desde la coordinación de ACEMEC, solicitar buenas prácticas que hayan funcionado en los centros y difundirlas

  <b>Gobierno de Canarias</b>	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>	
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>	
	<b>Edición: 1</b>	<b>Fecha: Diciembre 2016</b>

<b>4.</b> Que el Plan de Acción Tutorial esté bien alineado con los objetivos y el resto de proyectos del centro	<b>4.1.</b> Promover la participación de la comunidad educativa en la elaboración del mismo integrando a los coordinadores de Proyectos, Vicedirección, Comisión de Convivencia, AMPA y Junta de Delegados
<b>5.</b> Inclusión de buenas prácticas de tutoría innovadoras realizadas en otros centros o instituciones	<b>5.1.</b> Búsqueda de buenas prácticas de tutoría realizadas en otros centros o instituciones que sean innovadoras.
<b>6.</b> Reconducir a alumnado procedente de medidas de atención a la diversidad a otras etapas educativas superiores	<b>6.1.</b> Identificar los perfiles de alumnado que pueden promocionar a otras etapas educativas para apoyarlos con programas específicos.
<b>7.</b> Mejora de la medición y evaluación de la eficacia de las medidas de atención a la diversidad	<b>7.1.</b> Desarrollar un sistema de medición y evaluación de las medidas de atención para conocer realmente su eficacia y potenciar aquellas que funcionen.

	<b>Ficha de caracterización del proceso</b>		
	<b>PC.02 ORIENTAR, TUTORIZAR Y PROMOVER LA CONVIVENCIA Y VALORES</b>		
	Edición: 1	Fecha: Diciembre 2016	Página 7 de 7

<b>MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO</b>					
Indicador	Responsable	Método de Cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Fuente de datos
IP 2.2.1 No Conformidades relacionadas con el proceso PC-02 Orientar, Tutorizar y promover la convivencia y valores	Coordinación de Calidad del Centro	Nº de NC asignadas a este proceso	Unidades	Anual	Base de datos de NC de la Aplicación ACEMEC
IOE-9.1.1 Nº Acciones de mediación realizados	Jefatura de estudios/Comisión de Convivencia	Contabilización de las acciones emprendidas	Unidades	Anual	Plan de convivencia
IOE-9.1.2 Nº Expedientes disciplinarios abiertos	Jefatura de estudios	Contabilización de los expedientes	Unidades	Anual	Píxel Ekade
IOE-9.1.3 Satisfacción de alumnos/as con el clima de convivencia	Coordinación de Calidad del Centro	Valoración del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción	Unidades	Anual	Encuesta de satisfacción
IOE-9.1.4 Satisfacción del profesorado con la convivencia entre alumnos/a	Coordinación de Calidad del Centro	Valoración del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción	Unidades	Anual	Encuesta de satisfacción
IOE-9.4.1 Satisfacción del profesorado del centro con la acción tutorial	Coordinación de Calidad del Centro	Valoración del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción	Unidades	Anual	Encuesta de satisfacción
IOE-9.4.2 Satisfacción del alumnado del centro con el trabajo realizado por el tutor/a en las tutorías	Coordinación de Calidad del Centro	Valoración del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción	Unidades	Anual	Encuesta de satisfacción
IOE-9.5.1 % de alumnos/as en atención a la diversidad	Coordinación de Calidad del Centro	Valoración del 1 al 10 en la encuesta de satisfacción	Unidades	Anual	Píxel Ekade