

**APLICACIÓN DEL PLAN DE CONVIVENCIA EN EL INSTITUTO DE
EDUCACIÓN SECUNDARIA "CIUDAD DE JAÉN" DE LA
COMUNIDAD DE MADRID.**

LA INFORMACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES

Francisco Cilleruelo Vallejo

Jefe de Estudios Adjunto

IES Ciudad de Jaén

c/ Camino del Río, 25. 28041-Madrid

www.educa.madrid.org/ies.ciudaddejaen.madrid

APLICACIÓN DEL PLAN DE CONVIVENCIA EN EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA “CIUDAD DE JAÉN” DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

LA INFORMACIÓN DE FALTAS Y SANCIONES

1. RESUMEN	3
2. ANTECEDENTES	3
2.1. Contexto.....	3
2.2. Problema de partida	4
2.3. Prioridades de actuación.....	5
2.4. Objetivos	7
3. ESTRATEGIAS Y ACTUACIONES	7
3.1. Proceso seguido ante una amonestación por escrito	8
3.2. Proceso seguido ante la expulsión de un alumno de una sesión de clase....	12
4. RESULTADOS	13
4.1. Indicadores del proceso	13
4.2. Indicadores de resultados.....	14
5. CONCLUSIONES	15

1. RESUMEN

En el presente trabajo se presenta un modelo de comunicación con las familias y con los profesores como un medio de contribuir al mejor cumplimiento de las normas del centro y de su Plan de convivencia así como al conocimiento inmediato, por parte de las familias, del hecho sucedido. Esta información ha de facilitarse de forma inmediata, debe ser bien procesada por las familias y debe ser registrada correctamente. De acuerdo con la teoría de la comunicación, la información, para que llegue correctamente a su receptor, debe tener un grado de redundancia que no sature al receptor provocando su falta de interés. El modelo que aquí se describe permite confirmar con total seguridad todos los hechos constitutivos de falta y las sanciones pertinentes. Asimismo, hace posible el archivo documental y el registro, de forma fehaciente, de cualquier incidencia relativa al ámbito de la convivencia escolar lo que permite garantizar las demandas de información. Aunque ello suponga un incremento sustancial del número de incidencias registradas -con lo que esto supone de carga de trabajo administrativo- contribuye a la mejora del clima de orden y de disciplina en el centro sin que se vean afectados los otros valores característicos de un buen nivel de convivencia.

2. ANTECEDENTES

2.1. Contexto

La actuación que se presenta a continuación se circunscribe al IES *Ciudad de Jaén*, un centro educativo público de tamaño medio (con 36 grupos y 711 alumnos) pero muy diversificado en su oferta: imparte ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior de las Familias Profesionales de Administración y de Imagen Personal. Estas enseñanzas incluyen diferentes Programas Educativos como el Programa de Integración (centro de referencia para alumnos con Necesidades Educativas Especiales motóricas en el que se desarrolla un Programa de Cualificación Profesional Inicial de Gestión Administrativa modalidad especial), Programa de Compensatoria (modalidad B, C y D), Programas de Cualificación Profesional Inicial de las dos familias antes mencionadas y Programa de Educación Secundaria Obligatoria Bilingüe en inglés desde 1995, según convenio MEC/British Council.

Nuestro centro recibe su alumnado de los distritos de Usera y Villaverde. En concreto los barrios de San Fermín y Orcasur son los que le proporcionan la mayor parte de alumnos de la ESO (no así en Formación Profesional o en Bachillerato); zonas obreras del Sur de Madrid con un **lastre histórico en niveles de formación y educación**, con bajas rentas y problemas de subempleo e integración social. También existen en ellos **bolsas de marginalidad**. A la vez, familias de clase media se asientan en la zona por compra de vivienda libre o de protección oficial. Barrios que **han crecido demográficamente de forma muy rápida por efecto del asentamiento de población de origen extranjero**.

Esto ha aportado gran cantidad de jóvenes en edad escolar que ha absorbido la enseñanza pública, siendo nuestro centro el paradigma de esa importante función social, de sus beneficios y de sus riesgos. Una minoría étnica presente en el entorno con problemas de adaptación al entorno escolar reglado es la **gitana**. En nuestro centro representa el 8,15% en 1º de ESO y el 17,50% en 2º.

Un entorno, en fin, **con una gran complejidad y desigualdad social, granero de conflictividad y en estado de continua transformación.**

Así que no es extraño que el IES *Ciudad de Jaén* pertenezca a la Red de Centros Públicos Prioritarios de la Comunidad de Madrid. Desde 2006 dispone de un Plan de Mejora suscrito con la Consejería de Educación en el que figura como objetivo básico **la mejora de la convivencia en el centro.**

2.2. Problema de partida

Desde la puesta en marcha en 2006 de nuestro Plan de Mejora se han realizado actuaciones encaminadas a la mejora de la convivencia del centro, al considerar que la mejora del clima escolar es la condición indispensable para la realización de la tarea educativa y es también un factor condicionante del fracaso escolar en un caso y de la promoción social en entornos desfavorecidos en otro. En este plan de trabajo del centro se insertó la aplicación del Decreto de Normas de convivencia 15/2007 mediante nuestro Plan de Convivencia.

Los problemas de convivencia en el centro se sitúan en los dos primeros cursos de la ESO, habida cuenta de que son los cursos en los que se concentran los alumnos con problemas sociales y familiares; alumnos que nutren las estadísticas de absentismo, la desmotivación y el abandono prematuro del sistema educativo. Esta realidad es el caldo de cultivo de un desfase curricular acentuado que lastra la actuación académica.

Así, en este contexto se explican datos sobre la aplicación de las normas de convivencia en el curso 2007-2008 como los siguientes (DOC 2008)

Tabla 1

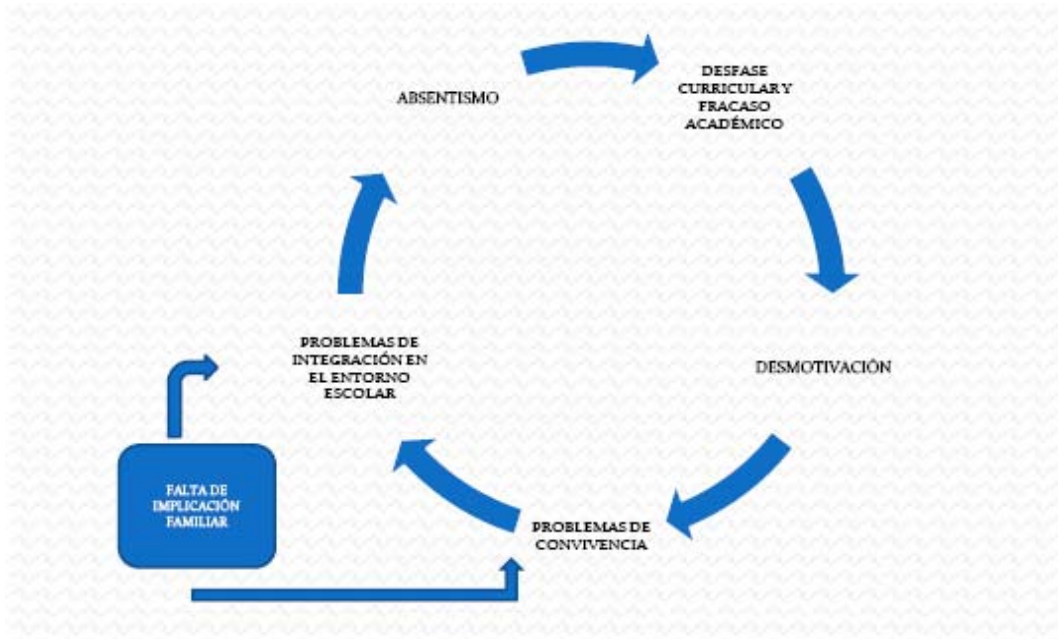
Número de faltas graves y muy graves. curso 2007-2008

FALTAS GRAVES	1913
FALTAS GRAVES 1º/2º DE ESO	1790
FALTAS MUY GRAVES	304
FALTAS MUY GRAVES 1º/2º DE ESO	299

En los citados cursos se concentra también otra problemática cual es la dificultad de establecer cauces de comunicación fluida con las familias de nuestros alumnos y la imposibilidad, por tanto, de integrar la actuación educativa en el ámbito familiar. Aunque haya unas vías de comunicación desarrolladas en el Plan de Acción Tutorial, y unos protocolos desarrollados por el Departamento de Orientación para el seguimiento del absentismo y del fracaso escolar, parecen necesarios nuevos planes que sirvan para estrechar la relación entre la escuela y las familias en cualquier conflicto que pueda surgir por la aplicación de las normas de convivencia.

Figura 1

Proceso del conflicto escolar



En la evaluación del Plan de Convivencia del curso 2007-2008 hacemos referencia al tema de la actuación que presentamos aquí:

“La participación de las familias en las medidas correctoras ha mejorado en algunos casos. Por desgracia no es suficiente y sigue siendo un problema atávico el desinterés de muchas familias por el trabajo educativo que realizamos en los centros docentes”. (Plan Anual de Convivencia 2008-2009, Página 3)

2.3. Prioridades de actuación

En consecuencia en las prioridades de actuación del Plan de Convivencia para este curso se han señalado las siguientes:

Revitalización del centro

La implicación de la Comunidad Educativa en la vida del centro es imprescindible para romper inercias negativas y actitudes fatalistas.

- a) *Este año, en el que se renovará el Consejo Escolar, es prioritario localizar familias con interés en la formación y en la educación de sus hijos y que, además, deseen participar y colaborar de forma activa en la mejora de la dinámica del centro. Es imprescindible que la familia se implique en la corrección de las conductas disruptivas.*
- b) *También se necesita que los alumnos consideren la importancia de las normas como vehículo de entendimiento en sociedad y participen como mediadores en los conflictos que surgen en sus relaciones diarias. Se debe*

reforzar su conciencia de grupo para que, incluso en la imposición de sanciones, haya una participación directa de toda una clase. La Jefatura de Estudios se propone tomar iniciativas para impulsar la creación de un Consejo de delegados con atribuciones e iniciativas.

- c) El profesorado debe asumir su protagonismo y tomar conciencia de la importancia de su labor. Su compromiso pasa por trascender su labor educadora fuera del aula para alcanzar todo el centro. Se espera asimismo una mayor participación suya como agentes activos en la aplicación de castigos*
- d) El personal no docente ha de ser consciente de su responsabilidad y su importancia para el buen desarrollo de la vida diaria del centro debe ser valorada.*
- e) El equipo directivo tiene que ser identificado como tal, como equipo de trabajo coordinado para la defensa de los derechos de toda la comunidad educativa y como responsable en la toma de decisiones. Es fundamental su coordinación y su eficiencia.*

Mejorar la comunicación con las familias

Si se pretende mejorar la implicación de las familias en el Centro habrá que facilitarles la información relevante lo más detallada posible. Cualquier incidencia será informada por Jefatura de Estudios, tutores o cualquier profesor con la mayor inmediatez. (Plan Anual de Convivencia (PAC) 2008-2009, Pág. 3-4)

Dado que en el Plan de Mejora (2006-2010) suscrito por nuestro centro figura como objetivo la mejora de la convivencia, con la prioridad de actuación reseñada anteriormente, se han propuesto para este curso una serie de **actuaciones**, la segunda de las cuales expresa textualmente la necesidad de "**Contactar frecuentemente con las familias para hacerlas partícipes del proceso educativo y contar con su colaboración activa en los casos que sea posible**".

Esta necesidad se plasma en las siguientes propuestas concretas:

- **Circulares informativas.** Para informaciones puntuales, tales como horas de tutoría, hora de atención del Departamento de Orientación, informaciones varias...
- **SMS** a través del Sistema Informático de Centros Educativos para comunicar las faltas de asistencia a los teléfonos móviles suministrados por las familias. También se mandarían SMS mediante aplicación de mensajería telefónica para notificar incidencias.
- **Parte de amonestación autocopiativo.** La copia para la familia servirá de informe escrito de las amonestaciones por faltas contra las normas de convivencia. En ellas también se pueden reflejar los castigos
- **Llamadas telefónicas.** Siempre que proceda, una familia será informada por cualquier profesor de cualquier asunto relacionado con su hijo. Este procedimiento de comunicación ha de resultar especialmente útil para tutores y Jefatura de Estudios. También servirá como **medio de comunicación inmediata** para informar de expulsiones de clase y para solicitar asistencia en caso de enfermedad.

- **Agendas.** *Se impulsará el uso de la agenda en el primer ciclo como medio de comunicación entre las familias y el profesorado.* (PAC 2008-09, Pág. 8)

No hay nada de original en lo aquí expuesto. Los canales de comunicación son los mismos en todos los centros. Pero hemos pretendido establecer protocolos de actuación que simplifiquen la tarea de la notificación de faltas y sanciones y que, sobre todo, transmitan a las familias la idea de que la convivencia es un valor *per se* y una seña de identidad del centro.

2.4. Objetivos

Pasamos pues a enunciar unos objetivos operativos orientados a desarrollar nuestra actuación prioritaria de “Mejorar la comunicación con las familias”:

- Gestionar de manera eficiente el volumen de partes de faltas cometidos y las sanciones impuestas.
- Informar suficientemente a alumnos y familias de las faltas contra las normas de convivencia y de las sanciones impuestas.
- Registrar toda incidencia de disciplina y así tener toda la información al respecto disponible para familias, tutores y Jefatura de Estudios.

3. ESTRATEGIAS Y ACTUACIONES

Como ya hemos señalado más arriba, conseguir los objetivos reseñados pasa por establecer unos protocolos de actuación que sistematicen el proceso. En nuestro caso hemos establecido los siguientes **principios**:

- Debe ser un proceso conocido y participado por todos los profesores. La tarea no incumbe sólo a Jefatura de Estudios y, para ello, las reuniones iniciales de curso han hecho extensivo este procedimiento a todos.
- Profesor, alumno y familia deben estar al tanto de cualquier incidencia al instante con el fin de que la medida sancionadora sea educativa y asumida como justa, es decir, ajustada a la falta cometida.

Estos protocolos de comunicación pretenden:

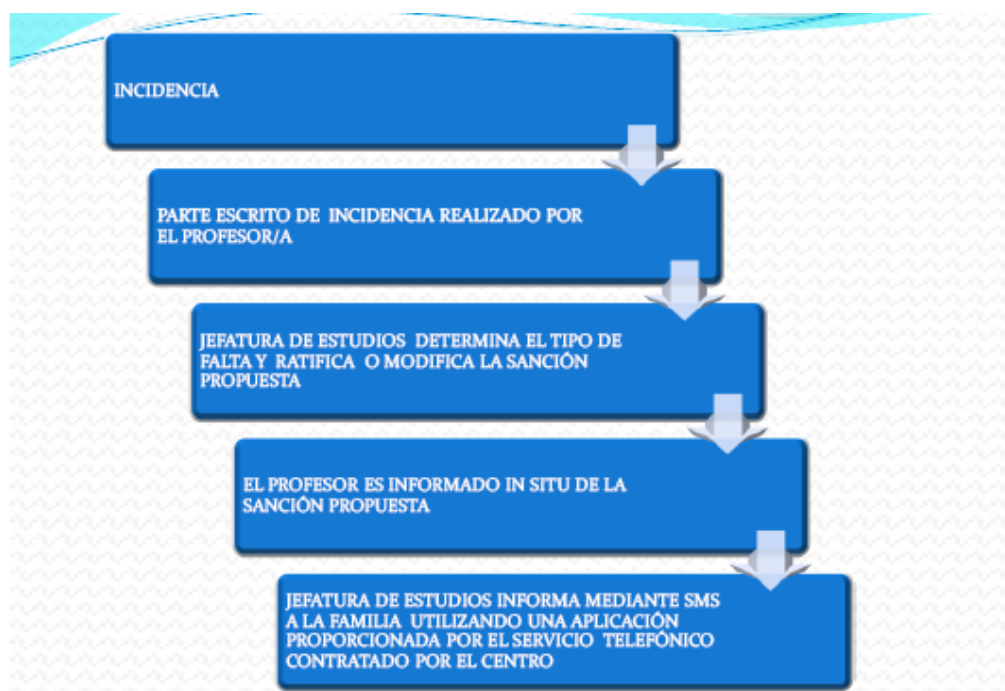
- Dar respuesta a las **dos tipos de incidencias más frecuentes** en nuestro centro: una falta contra las normas de convivencia reflejada por escrito en un parte de amonestación por un profesor o una expulsión de una clase con comparecencia a Jefatura de Estudios.
- Implicar a las familias en las medidas correctoras.
- Proporcionar claridad de actuación a los profesores y a los alumnos.
- Asegurar el registro fehaciente de las faltas cometidas y sanciones impuestas.
- Servir de base para actuaciones de dentro del Plan de Convivencia del centro.

3.1. Proceso seguido ante una amonestación por escrito

A grandes rasgos, el proceso que se pone en marcha a propósito de una amonestación por escrito de un profesor o profesora se puede representar como se muestra en las figuras 2 a 5.

Figura 2

Apertura y comunicación de una incidencia

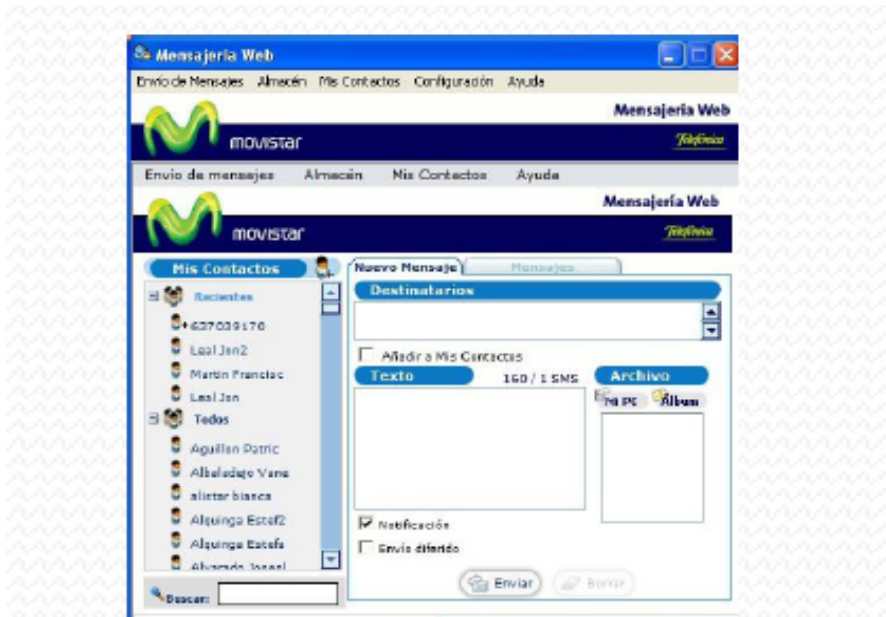


Como indica el Decreto¹ de Normas de Convivencia, la Jefatura de Estudios determina el tipo y la gravedad de la falta y ratifica o modifica la sanción propuesta por el profesor, pero esto debe hacerse a la mayor brevedad posible para que así el profesor tenga la información pertinente de la sanción. Es entonces cuando, mediante una aplicación web proporcionada por el servicio telefónico contratado por el centro, se envía el contenido de la amonestación al teléfono móvil de contacto facilitado por las familias.

¹ DECRETO 15/2007, de 19 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid. (BOCM 25/04/2007)

Figura 3

Comunicación inmediata por SMS



La primera comunicación de la incidencia se realiza, pues, de forma inmediata, quedando automáticamente en la aplicación un registro del mensaje enviado así como del destinatario. A continuación, y con el visado del Jefe de Estudios, el profesor (o el propio Jefe de Estudios si así lo considera) entregará una notificación autocopiativa de color diferente al original al alumno amonestado para que lleve a sus padres y que ha de devolver firmada al día siguiente al mismo profesor o Jefe de Estudios que se la entregó. Mostramos aquí el mencionado documento:

Figura 4

Parte de amonestación. Hoja autocopiativa para padres

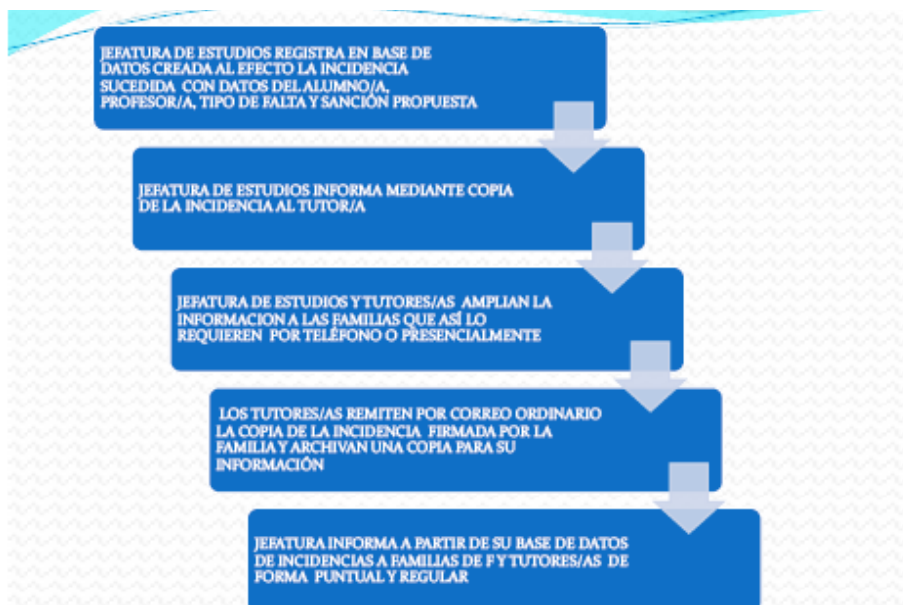


Sería esta la segunda notificación que recibirían las familias y que certificaría en un segundo momento la incidencia.

El segundo paso sería registrar la incidencia para así establecer una base documental sobre la que fundamentar cualquier tipo de sanción posterior y poder informar con ella a las familias cuando lo requieran a efectos del seguimiento de sus hijos.

Figura 5

Registro y cierre de la incidencia



Así pues, se registra la incidencia en una base de datos creada en ACCESS que relaciona cada incidencia o falta cometida con el alumno infractor y con el profesor que impone la sanción. Además, relaciona los alumnos por grupo con lo que facilita también la función tutorial. La figura 6 muestra la pantalla de inicio de la aplicación.

Figura 6

Imagen de inicio de la Base de Datos de Convivencia del IES Ciudad de Jaén



La figura 7 reproduce la pantalla de introducción de datos (CONTROL DE INCIDENCIAS):

Figura 7

Formulario para grabar incidencias

The screenshot shows a web-based data entry form for recording incidents. The form is divided into several sections:

- EXPULSIONES:** Fields for 'APELLIDOS', 'NOMBRE', and 'CLASE'. Below these is a 'FALTA' section with 'DESDE' and 'HASTA' date pickers, and a 'DÍA EXPULSION' section with a date picker and a 'Registros' counter.
- PARTE:** A table with columns: 'FECHA', 'AMONESTACION', 'LUGAR', 'SANCION', 'FALTA', and 'CODPROFESOR'. Below the table is a 'PARTES:' field and a 'DEVUELVE PARTE FIRMADO' checkbox.
- EXPULSIONES DE CLASE Y PERMANENCIAS A ÚLTIMA HORA:** A table with columns: 'FECHA', 'HORA CAUSA', 'SANCION?', 'COD_PROFESOR', and 'ASISTE'. Below the table is a 'DÍA PERMANENCIA' section with a date picker and a 'Registros' counter.
- Bottom Section:** A list of teachers with checkboxes for 'ASISTE'. The list includes: 'CODPROFESOR', 'BAV VAV', 'BA&F', 'AGUILAR VALERIO', 'ALGUACIL YAQZ OR', and 'ALVITOS BEZCO, ECU'.

Se procede entonces al archivo de la amonestación original en Jefatura de Estudios y se entrega al tutor o tutora copia (de color amarillo) para que tenga conocimiento de la amonestación y pueda, a su vez, informar a las familias cuando se le requiera. Esta parte del proceso es básica, pues el tutor debe conocer cualquier incidencia que afecte a sus alumnos para poder tener una perspectiva adecuada y dar a las familias las explicaciones pertinentes. Incluso, si el tutor tiene dudas acerca de la firma de la familia, se establece un modo más de comunicación de la incidencia con el envío por correo ordinario de la notificación (hoja verde) que se había entregado a los padres para que tengan la certeza de que su hijo/a la ha devuelto firmada. Este protocolo tan redundante (SMS, notificación autocopiativa y comunicación con el tutor) persigue garantizar el conocimiento de la incidencia por parte de las familias.

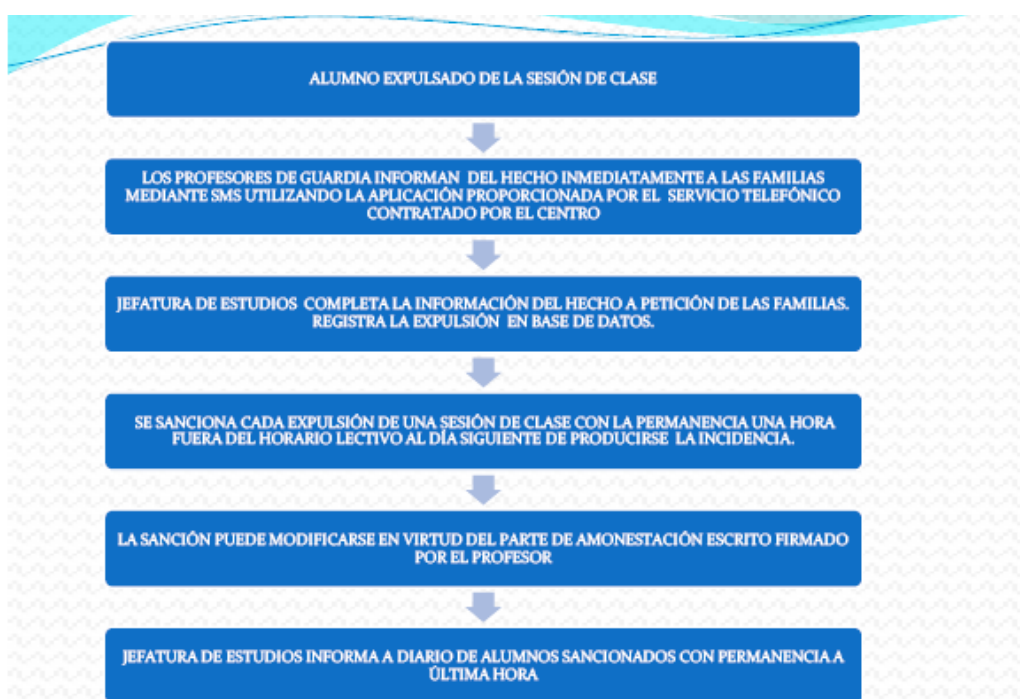
Esta base de datos es accesible para los tutores. En las preceptivas reuniones semanales los tutores de curso son informados así de todas las faltas cometidas por sus alumnos. También es consultada por ellos cuando tienen que tener entrevistas personales con las familias, lo mismo que hace Jefatura de Estudios cuando desarrolla esta misma labor. El contar con dicha herramienta asegura a todos la veracidad de la información y evita confusiones o malas apreciaciones. Es especialmente útil cuando el volumen de información es elevado y en nuestro centro lo es. Además, favorece la coordinación de los distintos Jefes de Estudios que pueden trabajar de forma complementaria y tener a mano mucha información de los alumnos.

3.2. Proceso seguido ante la expulsión de un alumno de una sesión de clase

La **segunda incidencia que debe ser informada y registrada** puntualmente es la expulsión de un alumno de una determinada clase con comparecencia a Jefatura de Estudios. Es un procedimiento habitual que puede generar graves problemas al centro si no se concibe como una sanción grave que debe tomarse en determinadas circunstancias y que trae aparejada unas consecuencias. El alumno así sancionado debe saber que la expulsión de clase es un procedimiento de sanción más. Para ello hemos pretendido tratarlo de la manera que se muestra en la figura 8.

Figura 8

Tratamiento específico de la expulsión de un alumno de una sesión de clase



El protocolo de actuación se desglosa como sigue:

El alumno expulsado acude a un aula de guardia donde el profesor asignado al efecto notifica, en un ordenador allí situado, la expulsión del alumno a la familia con la misma aplicación web. Normalmente, este hecho alarma a las familias que requieren más información vía telefónica. A diario Jefatura de Estudios registra la expulsión en la base de datos para así dejar constancia de ella y asignar una permanencia extra fuera del horario escolar de 14:20 a 15:15 del día siguiente al alumno expulsado, que deberá permanecer en el centro para realizar las tareas pendientes o las que se le entreguen al efecto. Esta relación es automática: la sanción no es sólo la expulsión de clase, sino que lleva aparejada una permanencia al día siguiente. Sin que exista un registro de las expulsiones y un informe diario de los alumnos sancionados a última hora no sería posible la gestión de este procedimiento. La aplicación diseñada en ACCESS nos permite informar diariamente de estos sucesos a alumnos y profesores de guardia. Las familias lo conocen por el contenido del mensaje que se les envía en el que se les informa de la sanción así como de la permanencia de una hora más.

Figura 9

Incidencias registradas



4. RESULTADOS

Estamos ante un proceso que está encardinado en el Plan de Mejora del centro y en el Plan de Convivencia y por ello sujeto a reelaboración, pero mediante ciertos indicadores podemos apreciar los resultados inmediatos de la aplicación de estos procedimientos.

Se pueden establecer dos tipos de indicadores:

- Indicadores del proceso de la comunicación de faltas y sanciones
- Indicadores de resultado del proceso para la mejora de la convivencia

Conviene señalar que se está en un primer momento de desarrollo del Plan de Convivencia, por lo que la definición de unos indicadores cuantitativos de resultados resulta tentativa hasta tanto el procedimiento no esté suficientemente rodado.

4.1. Indicadores del proceso

- **Aumento de amonestaciones escritas.** No es contradictorio preconizar una mejora de la convivencia y señalar el aumento de amonestaciones como un indicador de mejora. Más incidencias reflejadas por escrito se deben a una implicación mayor de todos en velar por el cumplimiento de unas normas de convivencia.

A fecha de abril de 2009 podemos adelantar el siguiente balance: Nº de partes de incidencias curso 2008-2009 (hasta abril) 1.187. El año pasado se concluyó el año con un número similar al que llevamos hasta abril. Parece claro que está aumentando el número de amonestaciones.

- **Número de profesores que han certificado al menos una falta** mediante una amonestación escrita. Este dato es, por el momento, muy positivo pues nada menos que el 79% del total de profesores ha realizado

alguna amonestación, y revela una alta participación en la aplicación de las normas de convivencia.

- **Número de incidencias con respuesta de las familias y** número de entrevistas con las familias. En constante aumento y pendientes de tabular
- **Número de reuniones informativas** del proceso de gestión de incidencias dirigidas a alumnos, familias y profesores.

4.2. Indicadores de resultados

- **Porcentaje de alumnos sancionados.**

Hasta tanto el procedimiento no surta sus efectos disuasorios, en una primera fase la aplicación de la normativa afectará a más alumnos si es más efectiva. Es evidente que estamos en los inicios y a veces el desconocimiento de las reglas origina conflictos. Hasta abril el porcentaje de alumnos con alguna incidencia en su registro alcanzaba un 49% del total del alumnado. Después de este primer momento de expansión estadística ha de percibirse un descenso de incidencias que esperamos analizar en unos años.

- **Porcentaje de alumnos reincidentes**

Otro índice muy notorio es la concentración de partes en algunos alumnos, dado que revela claramente la presencia de alumnos altamente disruptivos que deben tener una respuesta educativa más efectiva. El clima escolar del centro depende muchas veces de este tipo de alumnado. Este curso el 3,9% de los alumnos (28 alumnos) acumulan el 40,61% de las actuaciones de convivencia.

- **Aumento del número de solicitudes de admisión de alumnos nuevos**

En un centro con las características del nuestro el proceso de admisión de alumnos de 1º de ESO es muy relevante pues denota el grado de satisfacción de las familias con respecto al centro. En el proceso de reserva de plaza han quedado sin plaza 41 solicitudes, no quedando ninguna vacante de 1º a 4º de ESO para el proceso ordinario de admisión. Este exceso de demanda para un centro público se ha producido este año sólo con nuestro centro en el distrito de Usera y este año ha sido también la primera vez que se produce. Amén de otros factores, como una oferta educativa atractiva, nos parece que el esfuerzo por implantar planes anuales de convivencia adecuados y la garantía que tienen las familias de recibir una cumplida información de lo sucedido en el centro están siendo actuaciones consideradas positivamente por el entorno que se reflejan en la evolución de la matrícula.

- **Percepción de la convivencia del centro por el profesorado.** Parte de la plantilla del centro se nutre de profesores en comisión de servicio por ser centro prioritario o por impartir determinados programas. Aun existiendo otros factores en juego, el grado de fidelidad al centro por parte de este profesorado revela una buena valoración de su entorno de trabajo y, cómo no, de la convivencia. Pretendemos analizar en el futuro el grado de permanencia del profesorado. Se realizará una encuesta que mida la valoración de la convivencia del centro por parte del profesorado.

- **Percepción de la convivencia del centro por los alumnos.** De la misma manera se realizará una encuesta entre los delegados de curso y se analizarán los resultados en Junta de Delegados.

5. CONCLUSIONES

Varias son las reflexiones que, a modo de conclusión, nos sugiere la aplicación de esta intervención.

- La primera es que la aplicación de las normas de convivencia conlleva mantener abiertos cauces de comunicación con las familias. Deben establecerse protocolos de comunicación cuando el volumen de incidencias es elevado para satisfacer las expectativas de las familias y facilitar el trabajo de Jefatura de Estudios.
- Cuando la familia ha recibido correctamente la información de la incidencia participa en la sanción y, por regla general, se muestra mucho más colaboradora a la hora de educar en los valores que pretende promover el centro por medio de sus normas de convivencia. La inmediatez es el aspecto más valorado de esta actuación.
- La evaluación anual del Plan de Convivencia ha de ser la verdadera piedra de toque de las actuaciones realizadas y de ahí surgirán las propuestas de mejora, también para la actuación que nos ocupa.
 - **Los profesores tutores** harán una valoración concreta de los procedimientos de información a las familias aquí descritos. Propondrán mejoras para el próximo curso.
 - **Jefatura de Estudios** incorporará a la Memoria del Centro su valoración e impulsará los cambios que sean necesarios en el procedimiento para que sea más efectivo.