DIRECCIÓN ACADÉMICA

Reporte de análisis de Datos

Agosto de 2013 a Enero de 2014

Contenido

1. Auditorias de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas, con el propósito de valorar la satisfacción del cliente, las acciones derivadas de los procedimientos operativos 01, 02, 03 y 04 del área, muestran buen nivel de desempeño.

Se establece para la valoración del nivel de satisfacción del cliente la siguiente escala:

ESCALA (LIKERT)	CRITERIOS	ACCIONES
4.6 a 5	Excelente	Felicitar y mantener.
4.1 a 4.5	Muy bien	Conservar y retroalimentar
3.6. a 4	Bien	Mejorar y retroalimentar
3.0 a 3.5	Regular	Reconsiderar y trabajar más intensamente la retroalimentación (acción preventiva)
2.9 o menos	Insuficiente	Eliminar (acción correctiva)

2.

Tabla. Escala estimada para valorar el nivel de satisfacción del cliente y la acción que se hace necesario implementar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 01

En el mes de enero se aplicó una encuesta de opinión a una muestra representativa de alumnos de los grupos de I, III y V semestres de las siete licenciaturas, obteniendo un nivel de satisfacción del **4.1.**

Acción a implementar: Conservar y retroalimentación

PO 02

A partir de este ciclo escolar se implementa una nueva forma de asumir el trabajo colegiado, a través de la integración de los docentes en Áreas Académicas, las cuales tendrían el propósito de generar proyectos de investigación, de profundización en el conocimiento de un tema, integración de un estado del arte, documentación de trayectos formativos, etc., que contribuyan a la generación de conocimiento o mejora de la práctica docente que se realiza en las aulas de la BECENE. Con la intención de valorar la percepción de los maestros respecto de esta acción, se aplicó una encuesta a 20 de los 90 docentes que participan en alguna de las Áreas académicas, obteniéndose un nivel de satisfacción del **4.2,** por lo que se recomienda el conservar y retroalimentar

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 03

Los resultados de la encuesta aplicada a alumnos de los cuatro grados de las siete licenciaturas en el primero y segundo momento de evaluación y seguimiento arrojaron el siguiente nivel de satisfacción respecto del trabajo desempeñado por los asesores de grupo

Acción a implementar: Conservar y retroalimentar

PO 04

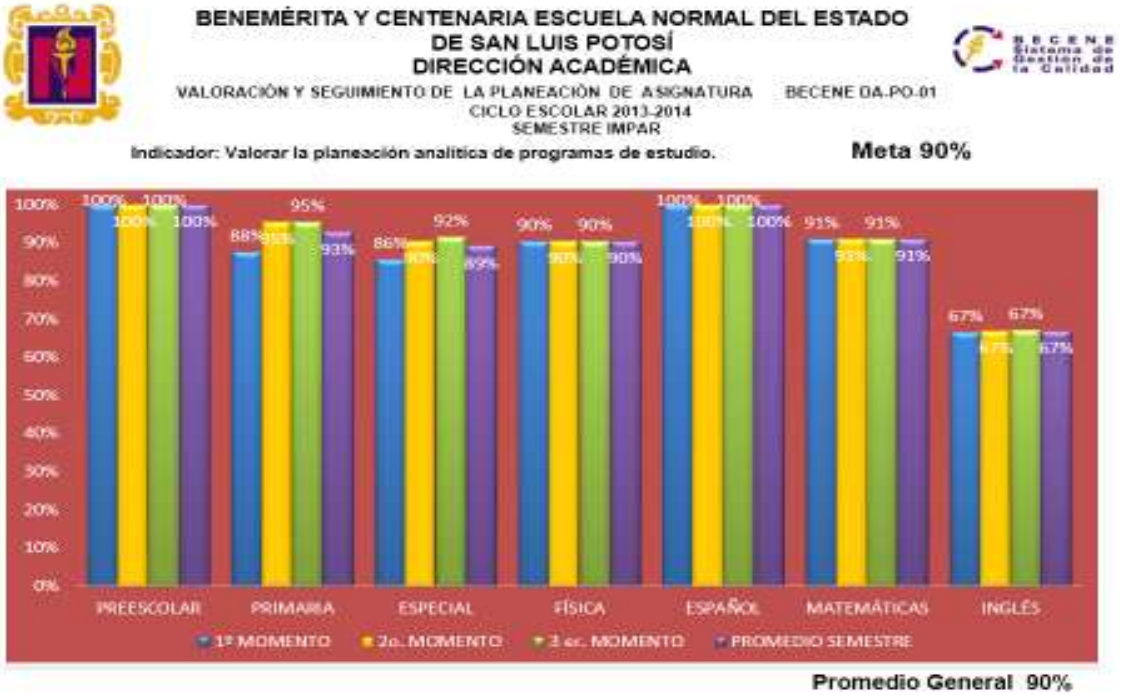
De acuerdo con la encuesta aplicada a los alumnos de los semestres I, III y V de las siete licenciaturas con relación al desarrollo de las actividades de acercamiento a la práctica realizadas por los alumnos se obtiene un nivel de satisfacción del 4.1, por lo que se recomienda implementar acciones para conservar y retroalimentar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

2. Indicadores de procesos y sus tendencias

A continuación se muestra la tendencia presentada en los indicadores de los procedimientos que se operan en el área académica, a través de los tres momentos de evaluación y seguimiento realizados durante el semestre impar del ciclo escolar 2013-2014.

PO 01



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

La tendencia en el logro tanto en el indicador de la valoración de la planeación analítica de los programas de estudio, como en el indicador de evaluación del desarrollo de programas de estudio se mantiene durante los tres momentos, destacándose por su bajo nivel porcentual, la Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés.

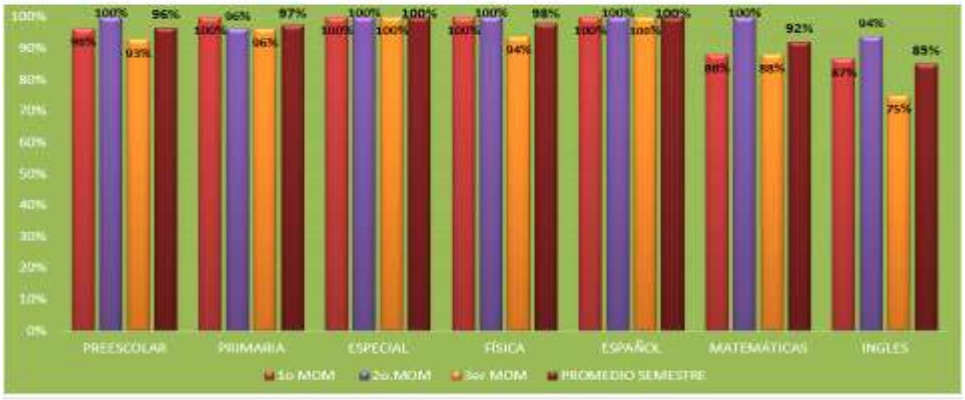
PO 02

El nivel de logro en la asistencia a colegiados con relación al semestre anterior muestra un incremento de 7.96 puntos porcentuales. El indicador de cumplimiento de propuesta de trabajo se mantiene.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
TRABAJO COLEGIADO BECENE-DA-PO-02
CICLO ESCOLAR 2013-2014
SEMESTRE IMPAR

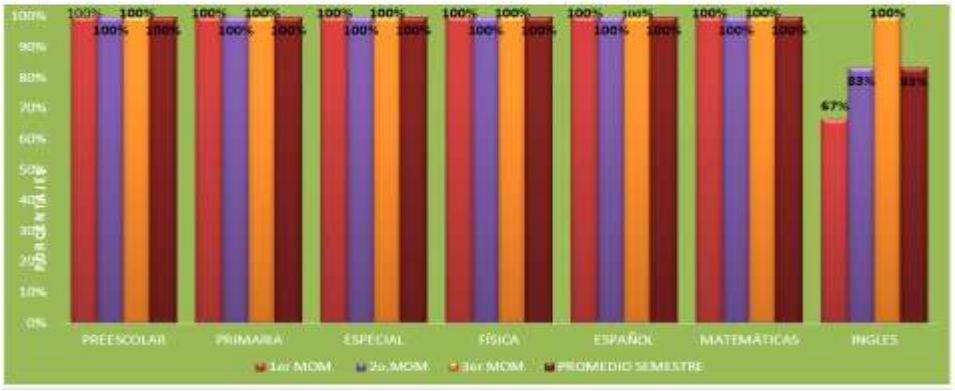
Indicador: Asistencia a colegiados **Meta 90%**



Promedio General 96 %

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
TRABAJO COLEGIADO BECENE-DA-PO-02
CICLO ESCOLAR 2013-2014
SEMESTRE IMPAR

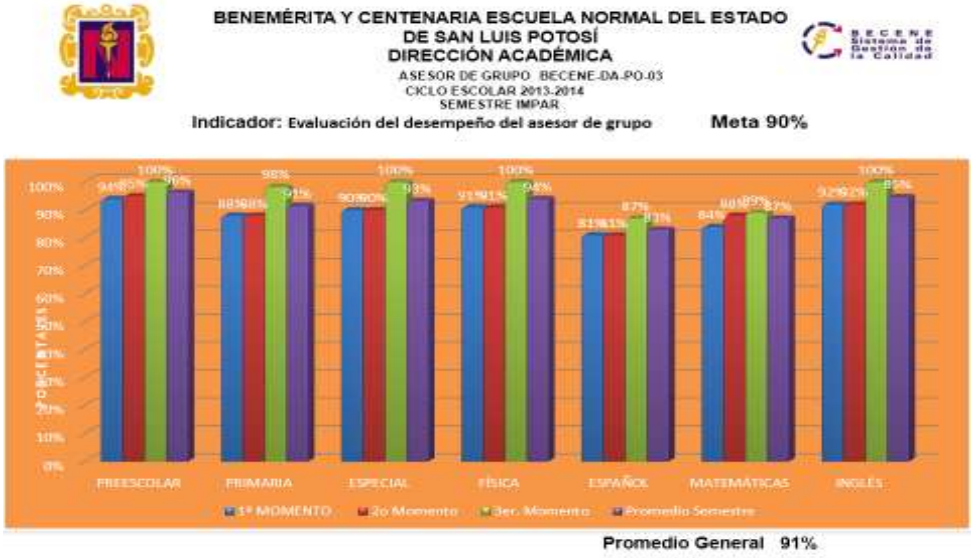
Indicador: Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado **Meta 70%**



Promedio General 98 %

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

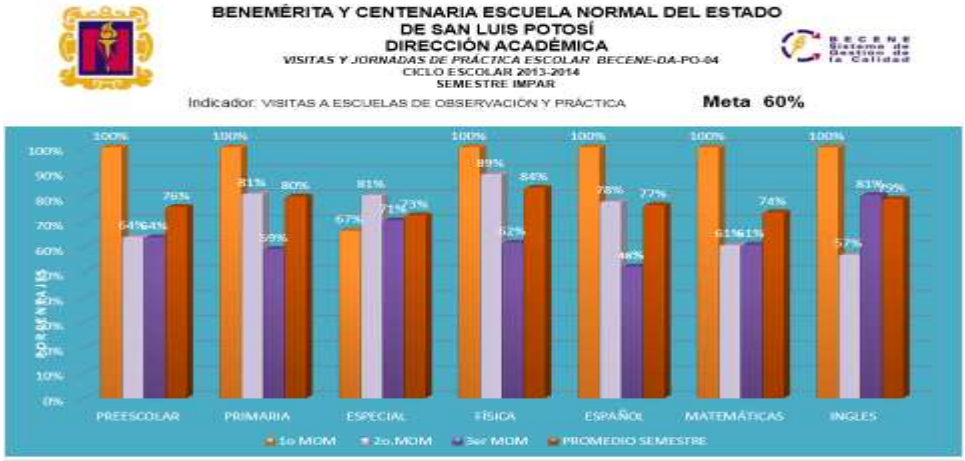
PO 03



Promedio General 91%

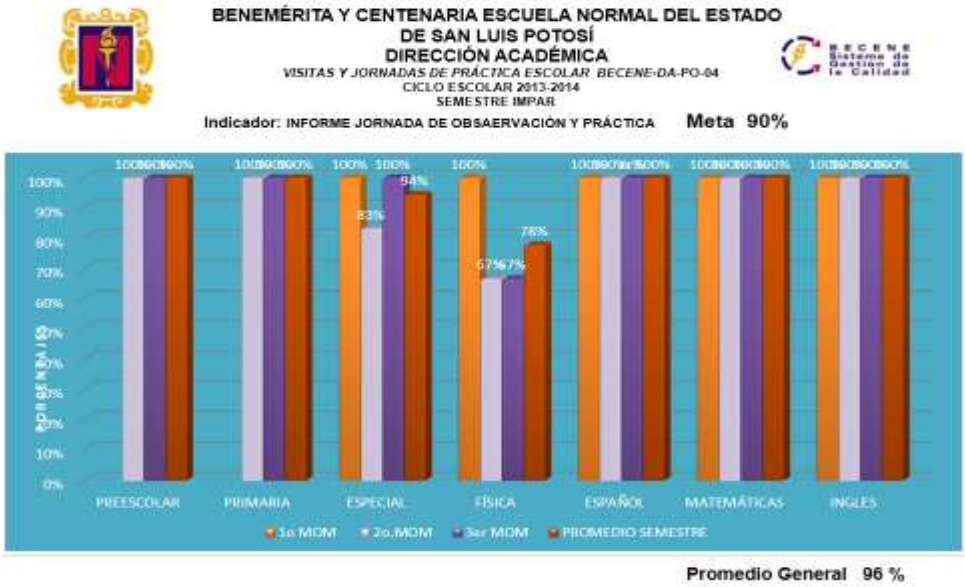
Se mantiene el nivel de logro en la meta establecida durante el presente semestre, así como en relación con el semestre anterior.

PO 04

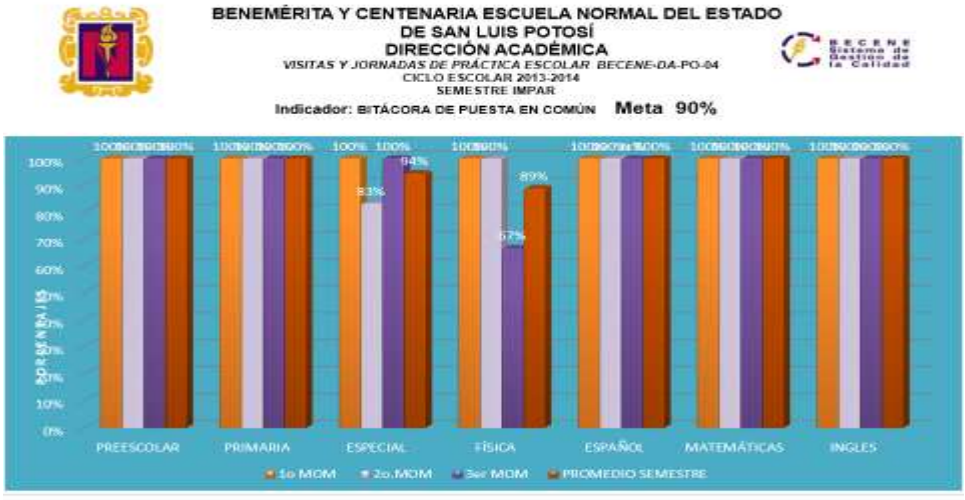


Promedio General 78 %

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



Promedio General 96 %

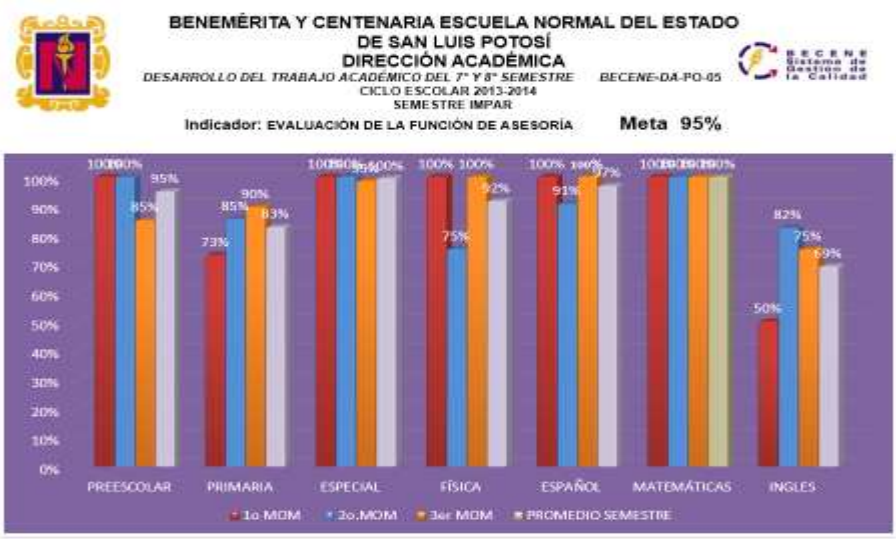


Promedio General 98%

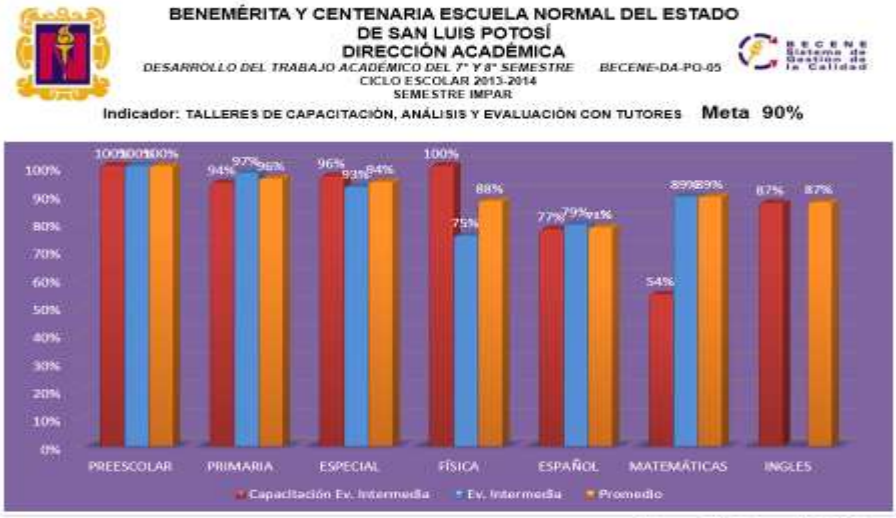
Se continúa alcanzando las metas establecidas para este procedimiento en sus tres indicadores; sin embargo continúa manifestándose la debilidad con relación de las visitas a las escuelas de práctica.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 05



Promedio General 91 %

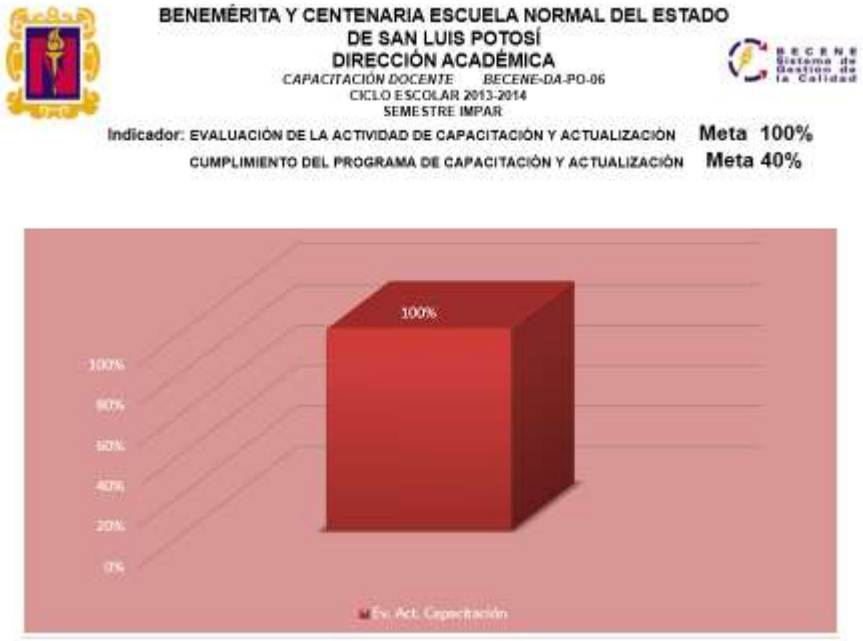


Promedio General 90 %

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

En este procedimiento con relación al indicador de evaluación de la función de asesoría se observa una mejora en el logro de la meta establecida en la mayoría de las licenciaturas; sin embargo los bajos niveles porcentuales de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en Inglés no permiten que se alcance la meta.

PO 06

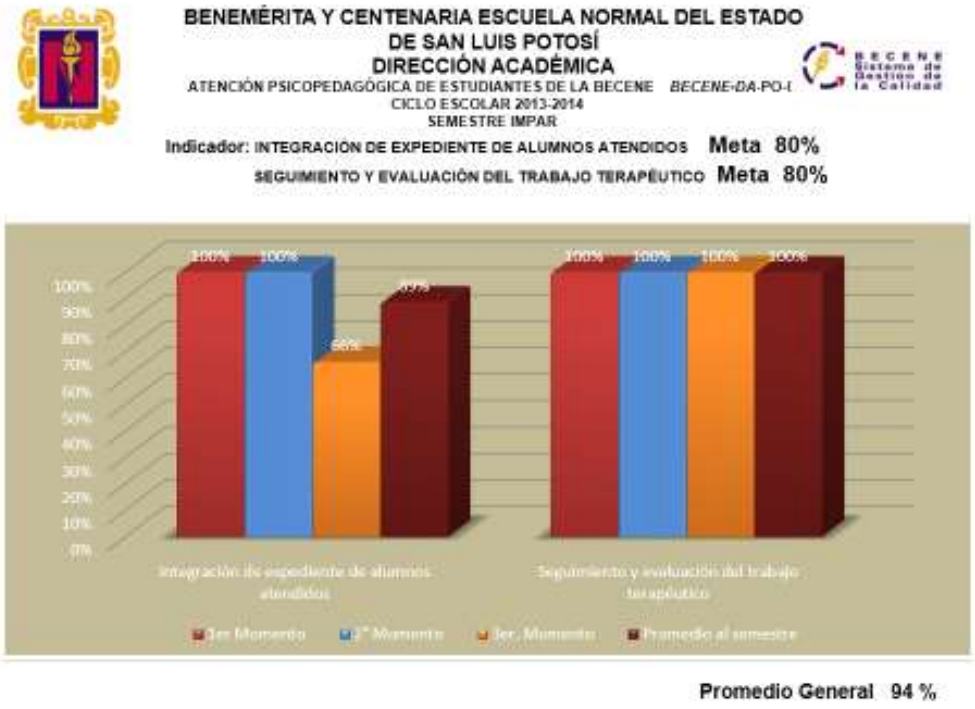


El indicador de cumplimiento del programa de capacitación y actualización se evalúa su nivel de logro anualmente, por lo que durante este periodo únicamente se registra el indicador de evaluación de las actividades de capacitación y actualización.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 07

Se continúa observando la tendencia de alcanzar en los indicadores de este procedimiento, por lo que desde el término del semestre anterior se estableció la necesidad de definir nuevos indicadores que dieran cuenta de la calidad con la que se ofrece el servicio; sin embargo los cambios que se derivan en este procedimiento como consecuencia del nuevo manual de funciones, hizo necesario el revisar nuevamente el procedimiento, identificándose la necesidad de una reformulación general del procedimiento. La nueva revisión de este procedimiento iniciará su operación a partir del semestre par del ciclo escolar 2013-2014.

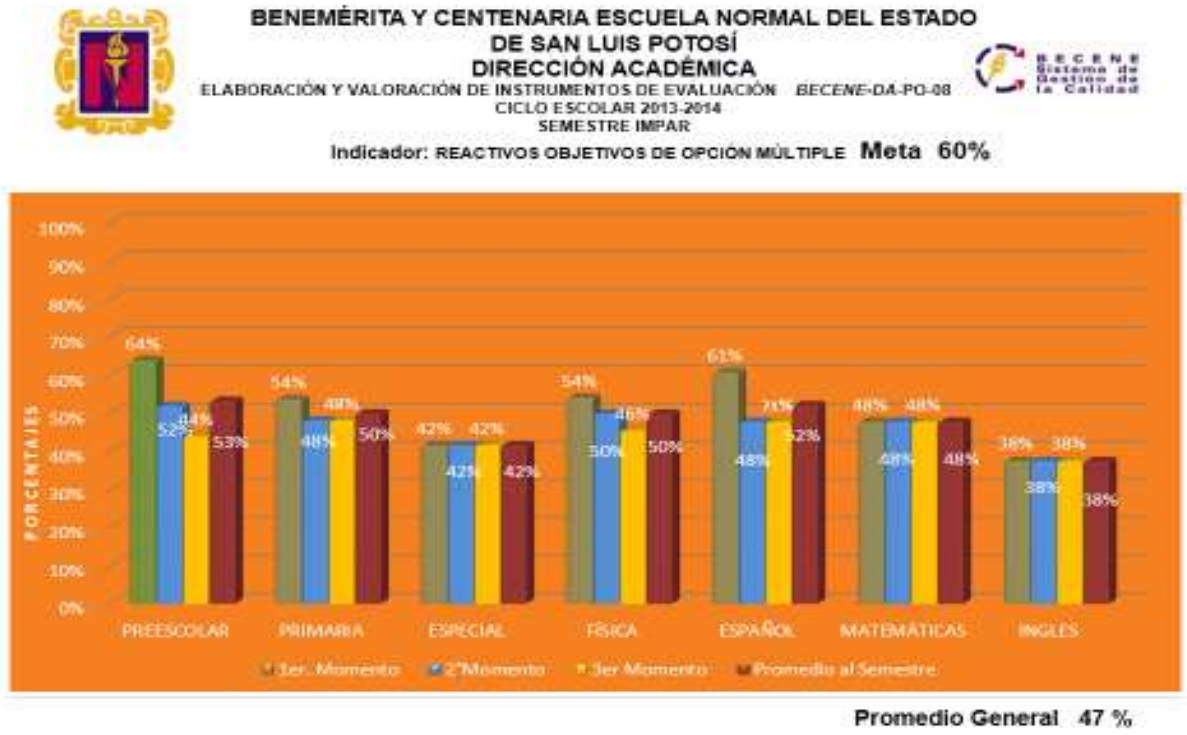


Promedio General 94 %

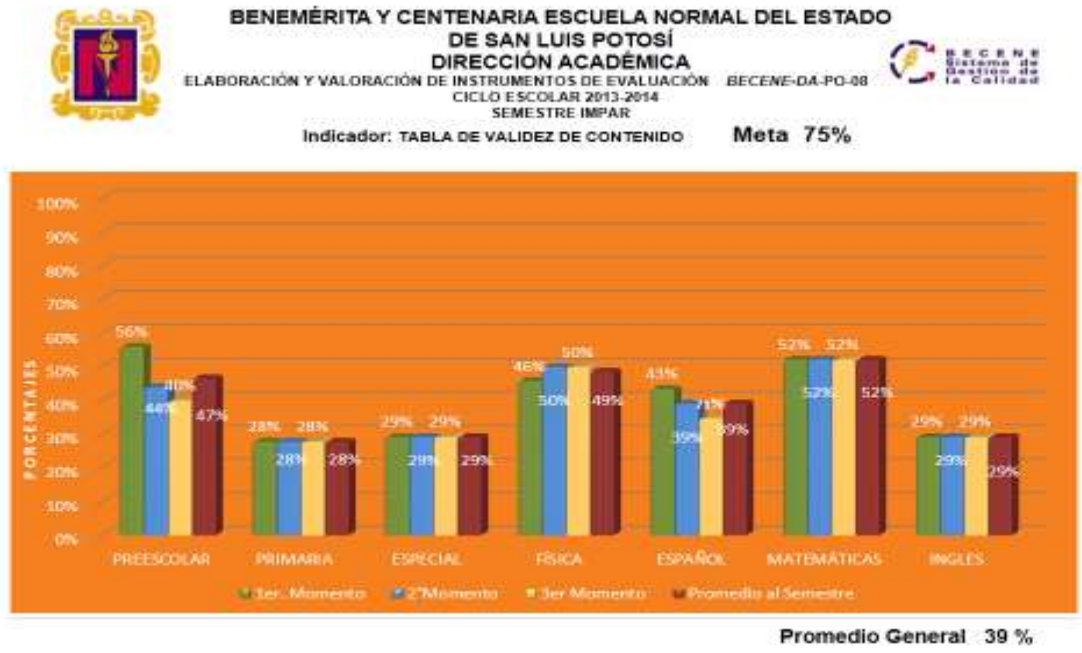
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

PO 08

Se sigue observando la tendencia al no logro de la meta establecida para los dos indicadores del PO 08, como se puede observar en el siguiente gráfico. Es necesario realizar un análisis de causa- raíz que permita diseñar e implementar un plan de mejora del mismo.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012



3. Indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

Nivel alcanzado por cada indicador de medición de los procedimientos operativos de la Dirección de Docencia.

PROCEDIMIENTOS	INDICADOR DE DESEMPEÑO	META	ALCANCE DE LA META	PROMEDIO DEL NIVEL DE LOGRO
PO 01	Valorar la planeación analítica de programas de estudio	90%	90%	91.2%
	Evaluación del desarrollo de programas de estudio	95%	94.4%	
PO 02	Asistencia a colegiados	90%	96%	97%

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

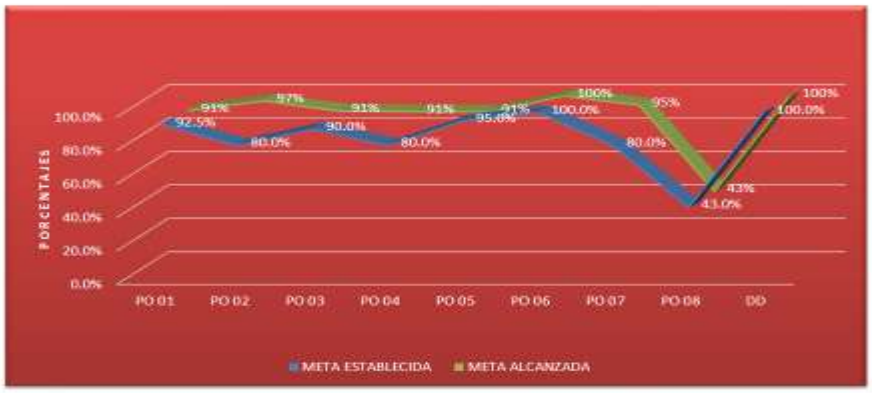
	Cumplimiento a propuesta de trabajo colegiado	70%	98%	
PO 03	Evaluación del desempeño del asesor de grupo	90%	91%	90.5%
PO 04	Visitas a escuelas de observación y práctica	60%	78%	90.6%
	Informe jornada de observación y práctica	90%	96%	
	Bitácora de puesta en común	90%	98%	
PO 05	Evaluación de la función de asesoría	100%	91%	90.5%
	Asistencia a reuniones de capacitación y análisis con tutores	90%	90%	
PO 06	Evaluación de la actividad de capacitación y actualización	100%	100%	100%
	Cumplimiento del programa de capacitación y actualización	40%	N/A	
PO 07	Integración de expediente de alumnos atendidos	80%	89%	94.5%
	Seguimiento y evaluación del trabajo terapéutico	80%	100%	
PO 08	Tablas de validez de contenido	75%	39%	43%
	Reactivos objetivos de opción múltiple	60%	47%	
DD	Los diarios de trabajo colegiado con coordinadores	100%	100%	100%

∑798.6%/9= **88.6%**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

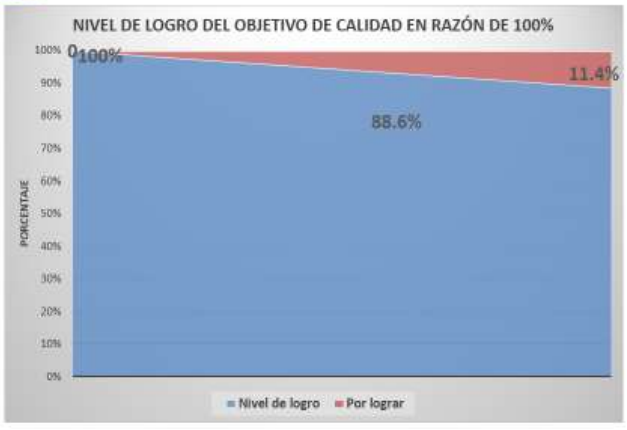
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CICLO ESCOLAR 2013-2014
SEMESTRE IMPAR

NIVEL DE LOGRO POR PROCEDIMIENTO OPERATIVO

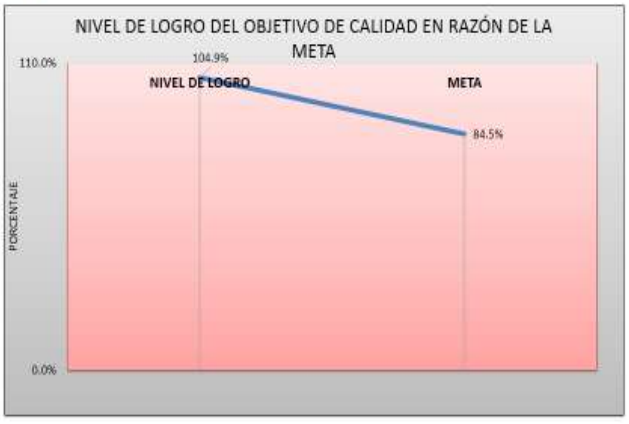


META ESTABLECIDA ∑760.5%/9= **84.5%**
META ALCANZADA ∑798.6%/9= **88.6%**

BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CICLO ESCOLAR 2013-2014
SEMESTRE IMPAR



BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
CICLO ESCOLAR 2013-2014
SEMESTRE IMPAR



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

En los resultados globales se observa el logro de metas establecidas en 13 de los 17 indicadores del proceso de la Dirección Académica. Los indicadores en los que no se logra la meta, uno de ellos corresponde al PO 01 (en este fue determinante el incumplimiento de esta acción por parte de la licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés en el primer momento de evaluación y seguimiento, aunque cabe señalar que en el segundo y tercer momento se cumple al 100%. Otro de los indicadores corresponde al PO 05, nuevamente es la licenciatura en educación secundaria con especialidad en inglés, además de la licenciatura en educación primaria las que influyen para que no se alcance la meta. Dos indicadores corresponden al PO 08 en el que de manera recurrente se ha quedado muy por debajo de la meta sus niveles de logro, por lo que será necesario realizar la revisión del procedimiento con la finalidad de avanzar en la definición de indicadores que den cuenta tanto de la eficacia, como de eficiencia del servicio, y en consecuencia en el cumplimiento del objetivo de calidad del área.

4. Resultados de auditorías internas y externas

Auditoría Externa

Se realiza en la BECENE la Auditoría Externa de Vigilancia (5/5) realizada el 3 y 4 de octubre de 2013 con base en la Norma ISO 9001:2008, no identificándose inconformidades en el área de Docencia.

Auditoria Interna

NO APLICA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

5. No Conformidades de los productos y / o servicios

Atendiendo a los resultados obtenidos en el proceso de evaluación y seguimiento, estableció una no conformidad por lo que se apertura un RAC (folio 123)

Estatus:

123-A PO 02 (Cerrada).

123-B PO 05 (Abierta), Se replantean acciones de mejora (apertura de un RAP Folio 24. Licenciatura en Educación Secundaria con especialidad en Inglés).

123-C PO 06 (Cerrada).

123-D PO 08 (Abierta) Se replantean acciones de mejora (apertura un RAP Folio 22).

6. Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

ENERO

"/01/2014 12:36:16 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO consideramos que es muy injusto la manera en la que se evaluó la materia de Cuidado de la salud infantil impartida por la maestra Magdalena Mendoza, porque aplicó doble falta al llegar tarde a su clase después del receso cuando los alumnos no tenían conocimiento de ello, hasta la hora de la entrega de calificaciones en el último parcial. De manera que se vieron perjudicados varios alumnos y a causa de ello no suman el porcentaje de asistencia acordado para aprobar la materia (85%). Esperamos que tomen en cuenta ésta queja para mejorar el servicio de docencia en favor de la comunidad normalista, gracias".

"014 13:08:50 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO. Buenas tardes: Levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se nos negó el acceso a la institución Ovidio Decrolly a algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza acerca de los métodos de enseñanza y trabajo. De Ante mano esperamos que se atienda nuestra petición de que no se nos vuelva asignar como maestro ni como asesor."

"22/01/2014 13:10:30 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje,

incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio Decroly a algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza acerca de los métodos de enseñanza y trabajo. Por esto, solicito que no sea asignado nuevamente como asesor, ni como maestro de mi grupo."

"22/01/2014 13:13:43 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO Levanto la queja sobre el profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la Licenciatura en Educación Especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio Decrolly a algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las Visitas. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a seca de los métodos de enseñanza y trabajo." Por estos motivos solicitamos que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor o como docente. Por la atención prestada muchas gracias."

"22/01/2014 13:13:43 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO Levanto una queja sobre el profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la Licenciatura en Educación Especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a nuestras necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se nos solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última se le negó el acceso a la Institución Ovidio Decrolly a algunas de mis compañeras. "

"Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a seca de los métodos de enseñanza y trabajo. Debido a todas situaciones solicitamos que de ser posible no se nos asigne nuevamente en los próximos semestres como asesor o como docente. Por la atención prestada, Muchas GRACIAS."

"22/01/2014 13:13:44 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL.ALUMNO Levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio de Crolly algunas de mis compañeras Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a seca de los métodos de enseñanza y trabajo. Por estos motivos solicitamos que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor o como docente, gracias por escucharnos"

"22/01/2014 13:14:33 QUEJA, SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO Levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que

nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio de Crolly algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas Por estos motivos solicitamos que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor o como docente Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a seca de los métodos de enseñanza y trabajo. Por la atención gracias."

"22/01/2014 13:15:13 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación, como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio de Crolly a algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a seca de los métodos de enseñanza y trabajo. Por estos motivos solicitamos que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor ni como docente. Por su atención muchas gracias."

"22/01/2014 13:16:16 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, e incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio de Crolly a algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas o jornadas de observación. Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a cerca de los métodos de enseñanza y trabajo. El grupo en general cree que no nos ha aportado mucho a nuestra formación como docentes y a pesar de que dice que es una persona preparada, no demuestra ser competente Por estos motivos solicitamos que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor o como docente. Sin más por el momento y esperando que no se haga caso omiso a mi petición me despido con un cordial saludo."

"22/01/2014 13:17:27 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Levanto la queja al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la licenciatura en educación especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades, es incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación se negó el acceso a la institución Ovidio de Crolly algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas. Por estos motivos solicitamos

que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor o como docente Mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza a seca de los métodos de enseñanza y trabajo."

"22/01/2014 13:18:00 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Por medio de la presente hago un comunicado sobre la inconformidad que tengo respecto al profesor Juan Antonio García Rocha asesor del grupo de la Licenciatura en Educación Especial de primer año. Declaro que el servicio que nos brinda es insuficiente a mis necesidades resulta incongruente durante los procesos de aprendizaje, incluso en algunos trabajos que se me solicitaron durante el semestre. Así mismo en los requisitos para asistir a las jornadas de observación como por ejemplo en la última observación fue negado el acceso a la institución Ovidio de Crolly a algunas de mis compañeras. Nos asigna responsabilidades que no nos competen por ejemplo: ir a las oficinas del SEER para firmar el oficio necesario para la autorización de las visitas .Asimismo mantiene una postura cerrada a las opiniones y sugerencias que el grupo en general realiza sobre los métodos de enseñanza y trabajo resignados. Por estos motivos solicitamos que de ser posible no se nos asigne en los próximos semestres como asesor o como docente. De antemano muchas gracias."

"22/01/2014 14:10:40 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO El profesor de escuela y contexto de la licenciatura de educación especial 1° "A" Juan Antonio Rocha, durante el semestre no logramos entender su forma de evaluación ni como quería los trabajos de entregar, en las observaciones nunca entrego los oficios a tiempo, y en alguna otra ocasión nos mandó a dirección general a firmar oficios de las escuelas a las que acudíamos a observar, a algunas compañeras no las dejaron observar porque el profesor no avía acudido a la institución a hablar con los directivos. De la manera más atenta le pedimos que no vuelva a darnos clase y mucho menos sea nuestro asesor. La maestra Bibiana Obregón es muy buena maestra por favor que sea asesora del grupo de 1° "A" de especial"

"17/01/2014 8:49:02 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO Examen extraordinario de la asignatura: Procesamiento de información estadística. San Luis Potosí, S.L.P. a 17 de enero de 2014.quien corresponda: Por medio de este conducto manifestamos nuestra inconformidad hacia el profesor: Oláis Govea José Manuel que imparte la asignatura de Procesamiento de Información Estadística al grupo de 2° año Grupo: "A" de la licenciatura en Educación Preescolar. La mayoría de las alumnas de dicho grupo nos vimos muy afectadas en la segunda unidad debido a que el profesor no tomó en cuenta la complejidad de la materia. Se le informó que debido a la rapidez y la forma en que impartía su clase no comprendíamos del todo los contenidos que estábamos abarcando, e incluso aportamos sugerencias de cómo podrían ser sus clases, sin embargo, no las tomó en cuenta y realizó su examen aun sabiendo que no podríamos contestarlo. Revisamos la secuencia de contenidos muy rápidamente, se nos encargaban tareas en las que teníamos que resolver problemas estadísticos y pocas veces los revisamos para corroborar los resultados, creando así confusión. Se presentó un caso de fracaso escolar, al no cambiar su manera de Enseñanza a los estilos y ritmos de aprendizaje de cada una de las alumnas. El profesor nos manifestó que para el examen extraordinario tenemos que estudiar del libro "Estadística para las Ciencias Sociales" del capítulo 1 al 15 siendo que solo revisamos hasta el capítulo 9 en clase y elaboramos reportes de lectura hasta el capítulo 11, sin embargo creemos que sin una previa explicación no podremos aprobar su examen, además de que en las

últimas semanas no se ha presentado a impartir clase lo que no nos beneficia. Pedimos nos brinde apoyo para que el profesor tome en cuenta solo los capítulos del libro revisados para poder realizar las evaluaciones correspondientes y exámenes extraordinarios. Esperamos su comprensión y respuesta positiva. Sin más por el momento le agradecemos su atención."

DICIEMBRE

"13/12/2013 12:42:43 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA.DOCENTE Una solicitud, con cara de propuesta, acerca de la visita de figuras importantes de The Anglo Mexican Foundation a la BECENE, hubiera sido agradable saberlo para estar CONSABIDOS Y CONGRATULADOS acerca de los procesos de mejora continua de nuestro proceso de mejora en la formación de los alumnos de la Licenciatura en Inglés.Estar al menos informados, no para que nos pidan permiso, no para que nos tomen en cuenta, solo para saber qué se hace dentro de la Institución. Repito me sentí triste de no saber ni qué se estaba realizando y que involucra a la Licenciatura y en futuro próximo a los catedráticos y alumnos. Elizabeth Contreras Aguirre"

"12/2013 16:02:57SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNOLE PEDIMOS DE LA MANERA MAS ATENTA QUE LA MAESTRA BIBIANA OBREGON LA ASIGNE COMO ASESORA DEL GRUPO DE ESPECIAL 1° "A".PUES NUESTRO ACTUAL ASESOR NO TENEMOS UNA BUENA RELACIÓN. DE LA MISMA MANERA LE SOLICITAMOS A LA MAESTRA PATRICIA BUENDIA PARA QUE NOS IMPARTA LA MATERIA DE NEUROBIOLOGIA, PUES TODO EL GRUPO CONSIDERAMOS EL EXELENTE MAESTRA iraismch@gmail.com"

"11/12/2013 14:20:05 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Los alumno de 2º año de matemáticas, denunciamos a la profesora Flor Nahela Ahumada que pone a Angélica a revisar las planeaciones de nuetras prácticas. No manifestamos inconformes ante esta situación. Los alumno de 2º año de matemáticas, denunciamos a la profesora Flor Nahela Ahumada que pone a Angélica a revisar las planeaciones de nuestras prácticas. No manifestamos inconformes ante esta situación. Tememos represalias de la profesora"

"11/12/2013 14:25:16 SUGERENCIA ALUMNOS., DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO La Profesora Catalina Araceli García Rosas de la clase de LOS NÚMEROS Y SUS RELACIONES. Fue mal interpretada por la Directora de Docencia pues se le contaron versiones mal intencionadas acera de ella. Nuestro reconocimiento para la profesora Catalina Araceli García. E dura pero justa en sus clases. Por favor díganle de este comentario. Los alumnos del III Semestre de la Lic de matemáticas"

"11/12/2013 14:28:52 QUEJA ALUMNOS., DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Investiguen este abuso: La Mtra Flor Nahela Ahumada, no obligó a pagar la agendas a los maestros de práctica y ella fue la única que lo entregó a su nombre siendo que lo alumnos de matemáticas pagamos 70 pesos por las agendas, nosotros le pagamos a la maestra flor y ella las entregó a su nombre junto con Teresa y Angélica."

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

"5/12/2013 10:02:04 QUEJA ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales). ALUMNO el aula de psicología por el área de preescolar siempre se encuentra lleno de tierra y con muebles viejos que no son cómodos para recibir la terapia."

"/12/2013 16:44:14 SUGERENCIA ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales). ALUMNO sugiero mejoren el material de psicología para el bien de la comunidad normalista."

"3/12/2013 16:41:23 QUEJA ALUMNO ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales). Buenas tardes, hago física mi sugerencia d l cambio de mobiliario del área de psicología ya que no es el adecuado para recibir las terapias. Éste se encuentra en mal estado, es incómodo y siempre está sucia el aula de psicología en la parte de arriba de preescolar."

NOVIEMBRE

"25/11/2013 2:17:40 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO Bueno el motivo por el cual escribo, es para aclarar un poco el día de la visita al 2 año de matemáticas, que fue este pasado miércoles 13 de noviembre. Bien quisiera aclarar varia aspectos que se abordaron ese día, sobre el aspecto de maestros déspotas: Si existe el despotismo en cierto modo, con la maestras Catalina por sus trabajos y tareas, que a mi punto de vista me parecen excesivos, cosa que se compensa pues ahora al menos ya tendremos la planificación con actividades para entregar, hago conocimiento del nulo lapso de tiempo "extra" del horario de entrada, me parece un aspecto de cierto modo autoritario, sabemos que nuestra responsabilidad es llegar temprano, pero a veces de una forma u otra el tiempo nos afecta, llegamos tarde a su clase, hemos observado a compañeros que un minuto después de la hora de entrada tocan la puerta para entrar a la clase (7:11), lo cual trae consigo una nula respuesta por parte de la maestra, consideren este aspecto, 2 clases, 2 faltas, y perdemos el trabajo realizado en clase.

De la maestra Alejandra, ella misma nos pronunció que si teníamos alguna queja o molestia, primero platicáramos con ella, que le molestaba que primero visitáramos a otras personas refiriéndose a la coordinadora (o maestros), y contradiciéndose porque en su actuar muestra un autoritarismo.

Del maestro Avalos, no sabemos cuáles son los criterios de evaluación, y de cierta manera responderán que es un aspecto que se tendría que tratar con él, con los recientes casos, y además contando una cuestión ya muy personal, una cierta amistad con la Mtra. Catalina, creo que de cierta forma el grupo se reserva la duda.

De la maestra flor, me parece poco ético y profesional, los comentarios que hace la mtra, sobre el caso de una de nuestras compañeras que ha tenido una serie de problemas en su materia, me parece fuera de lugar el comentar con varios de mis compañeros (no en público y no con todos) acerca del caso, de cierto modo mofándose del caso y de la misma compañera. Exijo de manera anónima respeto.

Gracias por la atención prestada, y esperando al menos dar por enterado varios sucesos, me despido reservando el acto de escribir mi nombre por cuestiones de seguridad con los maestros que imparten clases, no sin antes

agradecer la visita que se realizó al grupo para realizar el sondeo de este buzón de quejas y sugerencias. ¡Gracias!"

"28/11/2013 22:03:41 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO Se sugiere que la maestra Tere de la licenciatura en educación preescolar sea la asesora de este siguiente semestre escolar (febrero 2014) para el salón de 1 "A" de la licenciatura en educación escolar, deseamos que sea así porque es de las maestras que más nos apoyan (inclusive más que la propia asesora)."

"28/11/2013 22:21:26 SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO Hacemos la Petición el grupo de 1 "A" de Preescolar para que en el próximo semestre se nos asigne como asesora a la maestra Ma Teresa Trujillo Hernández ya que a lo largo de nuestra estancia en el plantel nos ha demostrado que es la mejor opción para que se le asigne este Grupo. De antemano Gracias. katia5595@hotmail.com"

"28/11/2013 22:21:27 QUEJA, SUGERENCIA DOCENCIA. ALUMNO Considero que la maestra Ma Teresa Trujillo Hernández sería un buena asesora para el gpo de 1°A Preescolar ya que nos gusta como nos da clase y nos apoya en este cambio tan drástico . star_gl_1994@hotmail.com"

"28/11/2013 22:22:54 SUGERENCIA ALUMNOS. ALUMNO Buenas noches, soy del grupo de 1"A" de la Licenciatura en Educación Preescolar, de la manera más atenta pido como sugerencia que en 2do semestre tengamos a la maestra Ma. Teresa Trujillo como asesora, ya que con ella nos sentimos más conformes en cualquier tipo de actividades. Por parte de la asesora que tenemos en este semestre no mostro mucho apoyo para el grupo De antemano muchas gracias."

"28/11/2013 22:23:17 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO Antes que nada Buenas noches. Sólo deseo hacer la sugerencia que, al grupo de 1º "A" de la Licenciatura en Educación Preescolar, se le asigne como Asesora a la Catedrática María Teresa Hernández Trujillo, ya que ha demostrado ser una maestra eficiente, además que al grupo lo ha apoyado, e inclusive orientado, en diversas situaciones grupales que han pasado. Sin más por el momento, espero atienda mi petición. Muchas gracias por la atención, Saludos. lorelycaifaguar7@gmail.com"

"28/11/2013 22:30:09 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO Hola buenas noches, soy del grupo de 1°A de Educación Preescolar y me dirijo a ustedes para solicitar la asignación como asesora del grupo a la maestra Ma. Teresa Hernández Trujillo, ya que es una muy buena maestra y nos ha mostrado mucho apoyo de su parte, Gracias"

"28/11/2013 22:32:31 SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Como alumna del grupo de 1°"A" de la licenciatura en Educación Preescolar, sugiero el cambio de asesora de la Docente Bibiana a la Docente Ma. Teresa Trujillo Hernández, ya que ella muestra más interés por nosotras como grupo y no solamente en lo educativo sino en lo personal, etc. sería muy bueno que prestaran atención a esta sugerencia ya que para mí como

alumna y lo que me resta del curso con la asesora actual, se que me beneficiaria más contar con el apoyo de la maestra Trujillo, por su atención Gracias. Laila lailagarciach@gmail.com"

"26/11/2013 15:19:44 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO El día 26 de noviembre de 2013 el profesor Jesús Francisco Quevedo Salazar me tenía agendado a la 1:00 pm con motivo de asesoría individual en la cual me checaría diarios y avance del esquema. Sin embargo no se presentó sino hasta las 2:07 pm, a pesar de estar mandando mensajes a su celular en el que le informaba que estaba esperando en su oficina, el solo se limitó a responder a la 1:31 pm que estaba "atorado en el tráfico" y que se cambiaría la fecha de la asesoría (la cual se había acordado que en caso de pasar, seria con previo aviso) además de que después de llegar a las 2:07 pm, no fijo un día y hora para reponer la asesoría perdida. Además mencionar que el mismo día martes el iría a mi escuela de prácticas a observar según su horario establecido de 10:00 pm a 1:00 pm, a lo cual tampoco se presentó.alexis_unikrocks@hotmail.com"

"12/11/2013 12:24:44 QUEJA DOCENCIA. Consciente A la dirección de docencia: La Profa. Flor Nahela Ahumada irrumpe en la labor del departamento de tutoría y de los catedráticos de 7º grado de matemáticas, exigimos acciones correctivas/preventivas procedentes de las quejas de los usuarios de acuerdo al procedimiento gobernador de acciones correctivas y/o preventivas (BECENE-CA-PG-05). Esperamos que la directora de docencia, la Mtra. María Luisa de seguimiento cabal y justa verificación y de la implantación de la acción correctiva/preventiva. Es de sabida cuenta que la Mtra. María Luisa la protege. La Profa. Flor Nahela Ahumada dedica su tiempo a destrozar vidas ajenas, incluso la misma salud de la Mtra. María Luisa. Se justa María Luisa, date cuenta de que agrede a los alumnos y los humilla, manipula a los débiles a su conveniencia. Que no te manipule."

"11/11/2013 13:21:17 QUEJA ALUMNOS. ALUMNO para el próximo semestre no queremos más clase con la maestra Flor!!!! Poruqe nos habla mal y nos trata mal y toooodo le parese mal por favor no le dijan de nuestra keja porque se pueede vengar de nsotros!! ojala si tomen en cuenta nuestra peticion."

"11/11/2013 21:08:21 QUEJA DOCENCIA.ALUMNO El motivo de mi queja es que mi asesor de 4 grado el maestro Francisco Quevedo no nos ha mostrado su planeación y por esto no es el objetivo de los trabajos que encarga además de que son muchos y esto nos impide avanzar en trabajos realmente importantes como las planeaciones y el esquema del documento recepcional. Otro motivo es la falta de cumplimiento de los horarios establecidos ya que en ocasiones llega tarde a las asesorías y esto ocasiona que se exceda del tiempo y hace que nos quedemos tiempo extra del que tenemos establecido. De antemano gracias por su atención Wendy Lorena Galván Orozco wlgo_30@hotmail.com"

"8/11/2013 8:54:11 QUEJA DOCENCIA.ALUMNO La Profra. Flor Nahela afecta a los alumnos con comentarios despectivos. Atiendan el caso"

"8/11/2013 17:15:50 QUEJA DOCENCIA.ALUMNO Desde el inicio del séptimo semestre he enfrentado dificultades comunicativas con mi asesor, el Prof. Jesús Francisco Quevedo, creo que al igual que mis compañeros no he

sentido la orientación adecuada, ni la apertura por parte del maestro para realizar acuerdos y mejorar el trabajo de clase. Esta situación es preocupante ya que no hemos recibido su planeación (y en respuesta a nuestras peticiones, solo hemos recibido negativas o evasivas). Creo que muchas de las actividades que hemos realizado no están justificadas ni apoyan la elaboración del documento recepcional que próximamente estaremos realizando. En días recientes realizamos una carta especificando algunas de las inconsistencias que habían estado aconteciendo y cabe mencionar que todos estos puntos fueron del conocimiento del asesor el cual en palabras muy específicas respondió "si quieren más trabajo, yo se los puedo poner o bien podemos seguir trabajando en la flexibilidad en que lo hemos hecho hasta ahora". En lo personal no me preocupa la cantidad de trabajo, si no el hecho de que entorpece el desarrollo de nuestro documento que hasta el momento es nulo."

"8/11/2013 17:43:08 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO A través de este medio me gustaría externar mi inconformidad ante el trabajo que esta desempañando el asesor de 7º grado de la Lic. de Inglés, el profesor Jesús Francisco Quevedo Salazar, ya que en el transcurso de este semestre se han presentado varias inconsistencias, las cuales menciono a continuación:-No ha sido entregada la planeación del asesor.-Actividades repetitivas en cuanto contenidos, que desde mi punto de mi vista, no son relevantes en este momento del semestre. -Sobrecarga de trabajos que no son significados para la elaboración de mi documento recepcional. -No se respetan los horarios de asesoría grupal e individual.-Siento que muchos elementos básicos de la elaboración del documento recepcional fueron dados a destiempo y de forma apresurada. -No recibí orientación para la elaboración de mis planeaciones. Solo se me dijo que era trabajo autónomo. -Existe mucha renuencia a trabajar colaborativamente con mis compañeros de 7º Semestre del otro grupo, que desde mi parecer, enriquecería la elaboración de mis planeaciones."

"1/11/2013 10:41:19 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Por medio de la presente quiero informar que el dia de ayer (jueves 31 de octubre de 2013)el Profesor Jaime Avalos Pardo y la Maestra Alejandra del Rocio Rostro Contreras, llegaron molestos al aula para llamarnos lam atenió sobre el suceso del dia miercoles con la Porfesora Catalina Araceli Garcia Rosas, y mi interrogante es:¿Cómo fue que se enteraron? Si el buzon debe ser leido por personas con ética profesional, que no divulgen la información.Mas aparte esto causo miedo a los alumnos y no fue posible dialogar con los maestros.Pido su intervención para apoyarnos y solucionar de la mejor manera los acontecimietnos antes mencionados, con mayor importancia el caso de la Maestra Catalina. Gracias"

"2/11/2013 1:22:59 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., POSGRADO., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO A quien corresponda:La responsabilidad de una institución radica en el compromiso que tiene con su comunidad estudiantil, buscando siempre las mejores oportunidades y las herramientas para el desarrollo de sus capacidades y habilidades, la disposición de lo anterior para el servicio de la sociedad de la que forman parte.La Normal del Estado, como una institución formadora de docentes y de amplio reconocimiento en S.L.P. no puede dejar de lado este principal compromiso puesto que en sus aulas, día a día se moldean las aptitudes de jóvenes entusiastas de la educación, jóvenes que esperan de su escuela el cobijo necesario por lo menos durante la culminación de su carrera. Sin más preámbulo me permito hacer de su conocimiento la razón de la presente queja. El pasado 25 de Octubre se impartió la conferencia "La investigación para la innovación educativa" por la doctora

Sylvia Irene Schmelkes en las instalaciones de la Normal, directivos de la misma, representantes y personalidades de alto rango en el sector educativo acudieron a tan importante evento en el estado además de contar con la presencia de los maestros en formación de las diferentes licenciaturas. Sin embargo, en tal acontecimiento una minoría fue olvidada, minoría representada por los maestros en formación que realizan su servicio en distintas escuelas; en específico de la licenciatura en primaria. A este grupo de estudiantes en ningún momento se les comunicó por algún medio del evento y mucho menos se les extendió la invitación para participar en él; la inconformidad radica en que somos nosotros los principales interesados en saber el futuro al que está condicionado nuestro trabajo pero resulta que la institución de la cual formamos parte nos hace a un lado, deja de cumplir con su responsabilidad principal: el ver por sus estudiantes, su bienestar y desarrollo. La escuela y sus autoridades se regocijan por la obtención de una certificación, pero que se ha de pensar cuando nuestra propia escuela ha descuidado una de sus tareas primordiales solo por saberse de calidad; un aspecto que dista mucho en cuanto a relaciones humanas y desempeño profesional, ámbitos a los cuales ya no he de referirme.Por todo lo anterior, he de mostrar una gran inconformidad como miembro de la minoría antes mencionada pues simplemente no se nos tomó en cuenta, caso contrario, se realiza una carrera por la salud y es obligatoria la asistencia, una actividad que contó con la ausencia de algunos o todos los directivos de la institución.Agradezco de antemano la atención prestada a la presente esperando que la certificación a la que ha sido acreedora nuestra escuela sirva para el único propósito que es la mejora continua en todos los aspectos."

OCTUBRE

"30/10/2013 11:18:33 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Me dirijo a usted para informarle que la Profesora Catalina Araceli Garcia Rosas ha imcumplido acuerdos que se han tenido con el grupo de tercer semetre de la Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas, así mismo nos a citado el dia de hoy (miercoles 30 de octubre de 2013) a clase a las 7:00 am, siendo que nuestro horario es 9:40 y no corresponde al horario de su asignatura.Mi inconformidad se debe a que nos encarga las tareas por correo un dia antes de la sesión, sabiendo que hay alumnos que no contamos con internet y/o computadora para realizar las tareas. En lo particular he hablado con la Maestra para informarle que no cuento con internet, y no me da respuesta. Pido su apoyo para hablar con la Profesora, solicitando el encago de tareas con anticipación,y que considere que no es única la asignatura.De antemano gracias."

"30/10/2013 11:21:41 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Por medio de la siguiente queja, quisiera hacer constar que la profesora Catalina Araceli García Rosas ha violado algunos acuerdos hechos en el tercer semestre de la Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas, asi como tambien expresar mi inconformidad al hacernos asisrir a reponer clases hoy miércoles 30 de octubre a las 7:00 am. siendo que el horario establece que las clases inician a las 9:40.Hemos hablado muchas veces con la maestra, y le pedimos que nos envie las tareas con tiempo, sin embargo nos sigue enviando las tareas por correo electrónico un día antes de la sesión, en lo personal considero que es algo desconsiderada al no tomar en cuenta que algunos de mis compañeros no cuentan con los medios necesarios para cumplir con dichas tareas (computadora e internet), además de que son tareas que requieren un tiempo específico para lograr la comprensión, Lo único que pedio es que se hable con la profesora para que sea más considerada y

que nos entregue las tareas durante la clase. Ya que no envia el archivo a todos los alumnos y nos vemos perjudicados al no cumplir con las tareas.De antemano ¡Gracias!"

"30/10/2013 11:22:01 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Buenas tardes El motivo de la queja es por controvercias que se estan teniendo con la Docente Catalina Araceli Garcia Rosas, puesto que envia las tareas por correo, sin importale la hora y el dia. Como grupo hemos platicado con la Profesora y no se presta para hablar."

"30/10/2013 11:25:12 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DEGESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Buen día: Solo quero expresar mi inconformidad respecto a las actitudes de la proresora Catalina Araceli Garcia Rosas, debido a que nos pide asistir a clase en horarios y dias que no corresponden a las establecidas para su asignatura. Además ha roto varios acuerdos con el 3er semestre de la licenciatura en de. sec. con esp. en Matematicas"

"25/10/2013 19:41:50 QUEJA, SUGERENCIA DIRECCIÓN GENERAL. tutor de una alumna. C. Director de nuestra máxima casa de estudios BENÉMERITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL.LOS ALUMNOS NORMALISTAS EN SU GRAN MAYORÍA, SON PERSONAS DE BAJOS O MEDIANOS RECURSOS ECONÓMICOS (COMO NOSOTROS EN NUESTRA ÉPOCA DE ESTUDIANTES) Y NO CONSIDERO JUSTO QUE EN LO QUE SE LLEVA DE ÉSTE SEMESTRE SE HAYAN OBLIGADO A LAS ALUMNAS DE PREESCOLAR A REALIZAR LOS SIGUIENTES GASTOS: UNA SUDADERA, LA BATA, GASTOS PARA EL ALTAR DE MUERTOS, VESTUARIO PARA VILLANCICOS, UNA GAVETA CIENTÍFICA (OBLIGATORIA DE MADERA) UNA PLAYERA ROSA PARA LA CAMINATA, Y MANZANAS PARA REGALAR EN LA MISMA CAMINATA CON SERVILLETA ROSA; ADEMÁS EN UN GRUPO LAS OBLIGARON A COMPRAR UN LIBRO PARA INGLÉS DE $750.00, Y EN EL OTRO NO, PAGARON EXAMEN DE HUBICACIÓN Y LA INSCRIPCIÓN A SEP INGLÉS PARA LUEGO SALIR CON QUE NO ES OBLIGATORIO NI NECESARIO. HAY MUCHA INCERTIDUMBRE CON RESPECTO A ESTA MATERIA Y NADIE LES DA INFORMACIÓN ADECUADA.Sr. DIRECTOR: SI USTED REVISA LA CONVOCATORIA PARA EL CONCURSO DE VILLNCICOS, ÉSTA SEÑALA QUE UNO DE LOS CRITERIOS A EVALUAR ES EL VESTUARIO Y POSTERIOR AL APARTADO, SEÑALA QUE DEBERÁN VESTIRSE DE MANERA FORMAL, ¿CÚAL ES ENTONCES EL CRITERIO?APELANDO A SU BUEN JUICIO Y JUSTICIA LE PIDO QUE ANALICE MUCHAS SITUACIONES QUE SE PRESENTAN Y QUE POR LA COMPLEJODAD DE LA PROPIA INSTITUCIÓN CREO QUE USTED NO SE ENTERA.OTRO ASPECTO ES EL TEMOR DE LAS ALUMNAS A LAS REPRESALIAS POR PARTE DE LOS Y LAS MAESTRAS Y COORDINADORA SI SE QUEJAN O NO ACEPTAN INPOSICIONES.NO PRETENDO CREAR UNA PROBLEMÁTICA PERO SI LE PIDO ENCARECIDAMENTE QUE SI EN SUS MANOS ESTÁ ANALICE ESTA SITUACIÓN, LO HAGA, PUES TENGO OTRO HIJO EN LA LICENCIATURA DE PRIMARIA Y NO ES COMPARABLE LA EXIGENCIA A LA LICENCIATURA DE PREESCOLAR,GRACIAS POR ESCUCHARME Y OJALA PUEDA PARAR ESTAS EXIGENCIAS."

"22/10/2013 12:55:05 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO El aula 29 de Preescolar de 1°A hemos tenido problemas para poder tener clases cómodamente, ya que el ruido es demasiado de cuando los niños de la primaria andan afuera ya sea los lunes en honores o diariamente en la hora de receso que no nos permite escuchar y los

maestros no pueden tener sus clases, porque su voz no se llega a escuchar. Por lo tanto le pedimos una solución a este problema ya que nos afecta en nuestras clases. Gracias. Brenda Hdz : hidai2617@gmailcom"

"8/10/2013 19:43:44 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Soy alumno del tercer semestre de la Licenciatura en Educación Primaria, la profesora Margarita Ruiz Leija tiene la costumbre de dar calificaciones sin tener criterios de evaluación y aunque habla de rubricas de evaluación no las utiliza puesto que acostumbra dar calificaciones muy bajas, quedando la mayoría de los alumnos reprobados. En laboratorio las calificaciones parecieran ser aleatorias ya que los integrantes de un mismo equipo reciben calificaciones muy diferentes entregando el mismo trabajo. Cuando se le pregunta no tiene argumentos para contestar."

"3/10/2013 8:32:23 QUEJA DIRECCIÓN GENERAL. ALUMNO Los maestros y maestras deben tener pasion por enseñar, no es posible que nos esten formando gente con la profesora Claudia Luqueño quien toda su clase es a base de ofensas, gritos, hunmillaciones, disculpe la palabra pero nos trata como perros, esa clase de maestros no deberia dar clases ojala si hagan caso de beste aviso por que no es la primera vez que nos trata asi, inclusive desde el examen de admision pareciasmos reos."

SEPTIEMBRE

"27/09/2013 12:39:37 SUGERENCIA DOCENCIA. DOCENTE En la Licenciatura de Educación Especial, los alumnos de primer año asistieron a las escuelas para cumplir con su primer jornada de observación, si bien el maestro titular de la asignatura en cuestión tuvo a bien informarnos vía electrónica, por parte de la Dirección de Docencia no nos hicieron llegar el oficio comisión para poder acompañar al desarrollo de la jornada, si existe ausentismo por parte de los docentes a dichas actividades lo refiero de forma directa a la falta de Oficios Comisión, para poder cubrir con el departamento de recursos humanos nuestra ausencia en la Institución. Mi petición radica en generar en tiempo y forma los ofcios comisión para el personal docente que acompñara o pueda acompañar a los jovenes en las activiades de formació siendo estas las de observación."

"26/09/2013 18:27:33 QUEJA DOCENCIA. ALUMNO Dirijo esta queja por primera vez, más no es la primera que tengo en cuanto este asunto. Quiero informar y hacer una queja sobre el apoyo y comportamiento de la Licenciada Vianey Cervantes Covarrubias. Ella, como coordinadora de la Licenciatura en Educación Especial, no se compromete, ni brinda el mejor apoyo posible a nosotros que estudiamos educación Especial. No es la primera vez que se nos niega un permiso y a compañeros de otro grados, les ha hecho lo mismo. Ella se justifica diciendo que no es la decisión mas viable el que nosotros asistamos a equis lugar, pero que ella hará lo posible por que nos otorguen permisos cuando ni siquiera hace nada y a ultima hora nos dice que no. Siento que a nosotros como licenciatura nos gustaría y seria de mucho provecho asistir a conferencias, foros, actividades extracurriculares que pueden ayudarnos mucho en nuestra formación, pero ni siquiera toma en cuenta nuestras opiniones ni el esfuerzo que hacemos por querer superarnos, siendo que como coordinadora, no le interesa apoyar a la licenciatura, dando una preferencia muy notoria a la lic. en Preescolar. Si a ella no le gusta apoyar a especial, por lo menos que no

nos perjudique, que no mezcle sus preferencias con el trabajo, a nosotros nos afecta! Deberían hacer algo, dense cuenta de cuanto esta afectándonos la actitud de esta persona, por favor...Muchas gracias por su atención"

Se atendieron con oportunidad las quejas realizadas a través del buzón correspondiente al área, atendiéndose según el caso directamente por la Dirección Académica y/o por las Coordinaciones de Carrera de las diferentes Licenciaturas. Al respecto se existen evidencias del tratamiento dado de acuerdo a las instancias implicadas.

Es necesario señalar nuevamente, la dificultad que se tiene para realizar una atención puntual a las quejas recibidas a través del buzón, dado que la mayoría de ellas no hacen referencia al grado y/o licenciatura en la que ocurre el hecho, o motivo de queja, por lo que sólo se abordan de manera general con recomendaciones de seguimiento al asunto por parte de todas las Coordinaciones, resultando difícil devolverle al quejoso una satisfacción a su queja. Nuevamente se sugiere que se establezcan el señalamiento de la Licenciatura y el grado, como campos obligatorios para la recepción de quejas por medio del buzón.

7. Evaluación de proveedores.

Felicitaciones a través del Buzón

"27/11/2013 10:02:20 FELICITACIÓN ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales)., ALUMNOS., DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA. ALUMNO Una felicitación expresa a la decisión de impedir que la Profra. Flor Nahela Ahumada Siga haciendo daño a la Licenciatura de Matemáticas. Quien tuvo la suficiente valentía de hacerlo posible merece nuestro reconocimiento. Demasiados fueron los daños y agresiones en contra de los alumnos y maestros distinguidos como la Mtra. Catalina Araceli García Rosas. Un infinito agradecimiento de alumnos y maestros agredidos por ella."

"27/11/2013 16:32:22 FELICITACIÓN DOCENCIA. ALUMNO Excelente el desempeño docente de la Master Flor Naela Ahumada García. Considero impecable su cátedra en la materia Observación y Práctica Docente, gran dominio de contenidos y mucha facilidad para transmitirlos. Sin duda, de los mejores docentes de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado, no solo lo digo yo, sino también sus primeros lugares en la Evaluación al Desempeño Docente. FELICIDADES A LA MAESTRA. jyurentorres@hotmail.com"

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012

"28/11/2013 23:06:41 FELICITACIÓN DOCENCIA. ALUMNO Quiero felicitar a la maestra Ma. Teresa Trujillo Hernandez por sus atenciones prestadas a las alumnas del grupo 1º "A" de la Licenciatura en Educación Preescolar. En lo personal considero que es una muy buena maestra y siento que tiene la actitud y aptitud para ser asesora, por lo que me atrevo a hacer la sugerencia de que pudiera ser nuestra asesora, siempre está al pendiente de nuestro rendimiento escolar, se preocupa y se toma el tiempo por atender nuestras inquietudes personales, está atenta a nuestras necesidades, se presta para un dialogo mas personal, etc. Muchas gracias por escuchar mi sugerencia.Denisse Cruz BearL.E.PREE 1º "A"

"13/11/2013 17:04:06 FELICITACIÓN ADMINISTRACIÓN (Control Escolar, Mantenimiento, Recursos Humanos y Materiales)., ALUMNOS., DIRECCIÓN GENERAL., DOCENCIA., INVESTIGACIÓN EDUCATIVA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. PADRES DE FAMILIA FELICITACION A LA MTRA. FLOR NAELA AHUMADA GARCIA.
POR ESTE MEDIO NOS PERMITIMOS COMO PAPAS DE NUESTRA HIJA FELICITAR A UNA DE LAS MEJORES MAESTRAS DE LA NORMAL DEL ESTADO, LA MTRA. FLOR NAELA AHUMADA GARCIA YA QUE GRACIAS A SU ESFUERZO DESINTERESADO POR LA EDUCACIÓN DE CALIDAD HA LOGRADO QUE NUESTRA HIJA HAYA MEJORADO NOTABLEMENTE EN SU DESEMPEÑO ESCOLAR. TODO ELLO GRACIAS A QUE HA MANIFESTADO UN ESPIRITU DE VOCACION QUE OJALA OTRAS Y OTROS MAESTRAS Y MAESTROS TUVIERAN YA QUE PARECE QUE SOLO ESTAN PARA CRITICAR LAS BUENAS ACCIONES MAS SIN EMBARGO NO SE FIJAN EN SUS ACTITUDES CARENTES DE ETICA PROFESIONAL. SR. DIRECTOR, LA MTRA. FLOR NAELA DEBE DE HACERSE MERECEDORA A UN RECONOCIMIENTO PUBLICO POR SU ENTREGA Y DEDICACION EN BENEFICIO DE LAS ALUMNAS Y ALUMNOS DE LA LICENCIATURA DE MATEMATICAS. ES ESTRICTA Y SABE HASTA DONDE ES CONVENIENTE SERLO CON NUESTROS HIJAS E HIJOS. NUESTRA MAYOR FELICITACION A LA MAESTRA FLOR NAELA. ESPERAMOS LE HAGAN LLEGAR ESTE RECONOCIMIENTO PUBLICO A SU LABOR COMO FORMADORA DE FUTUROS PROFESORES. MUCHAS GRACIAS A USTED SR. DIRECTOR DR. FRANCISCO HDZ. Y A LA MTRA. FLOR NAELA. ATTN. UNOS PADRES DE FAMILIA QUE RECONOCEN LA EXCELENCIA."

"13/11/2013 18:37:49 FELICITACIÓN DOCENCIA., SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. ALUMNO Quiero hacer mención que día de hoy, miércoles 13 de noviembre, acudí a la secundaria a solicitar contenidos y me es grato expresar que el Director de la secundaria nos felicito por nuestro trabajo. Por tal motivo quiero felicitar a la Maestra Flor Naela Ahumada García, ya que es mi titular de OPD I, y es a ellaa quien deben ser dirigidas dichas felicitaciones. Sin mas por el momento, pidiendo que se haga llegar el buzón, puesto que no es la primera vez que escribo alguno y no llega Gracias"

"13/11/2013 21:49:43 FELICITACIÓN DOCENCIA. ALUMNO Quiero felicitar a la Maestra Flor Naela Ahumada García por el buen trabajo que esta realizando con el tercer semestre de la Licenciatura en Educación Secundaria con Especialidad en Matemáticas. Gracias a sus buenos consejos hemos tenido muy buenos resultados en la primer jornada de Practica Docente. Es una excelente maestra, espero poder aprovechar al máximo su instrucción. Quiero hacer mención que imprimirme la pantalla de este mensaje,y la haré llegar a la

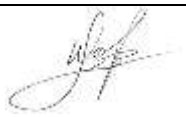
Directora de Docencia, debido a que la información que se envía mediante este buzón se filtra, o muchas ocasiones no la reciben las autoridades de la institución. Por su atención Gracias!! **“**

Dirección Administrativa

La comunicación, coordinación y apoyo con la Dirección de Servicios Administrativos (Departamento de Recursos Materiales, Recursos Financieros, Servicios Escolares y Titulación) contribuyó para que muchas de las acciones se desarrollan con éxito y sin contratiempos.

SGC

El apoyo y la orientación recibidas por la Responsable de comunicación digital y control de documentos por la Representante de la Alta Dirección y la Auditor Líder, permitió dar claridad y agilidad en los procesos de revisión de procedimientos, así como en el cierre de las no conformidades detectadas en el proceso.

	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Ma. Luisa Reyna Díaz de León	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	13 de febrero de 2014	14 de febrero de 2014	14 de febrero de 2014

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	**Revisó :**	**Autorizó**:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	27 de Agosto de 2012	28 de Agosto de 2012	29 de Agosto de 2012