

**ELABORADO Y AUTORIZADO POR:****ALTA DIRECCIÓN Y COMITÉ DE CALIDAD**

NOMBRE	FIRMA
M. Aida Reyna Zabala <i>Directora General</i>	
Hna. Antonia Saucedo López Representante de la Dirección <i>Directora Técnica de Preparatoria</i>	
Hna. Martha Equihua Olivera <i>Directora Técnica de Secundaria</i>	
Hna. María de Lourdes Sedano Mendoza <i>Directora Técnica de Primaria</i>	
Prof. Roberto Sánchez Toria Subdirector Pedagógico <i>Integrante del Comité de Calidad</i>	



NOMBRE	FIRMA
Profa. Mónica López Hernández <i>Subdirectora Administrativa Preparatoria</i>	
Profa. Claudia Díaz Olmedo <i>Comité de Calidad Responsables del Proceso Enseñanza Aprendizaje Secundaria</i>	
Profa. Miriam Herrera Noguez <i>Comité de Calidad Responsables del Proceso Enseñanza Aprendizaje Primaria</i>	
Profa. Dolores Rocío Gómez Martínez <i>Comité de Calidad Responsable de Control de Documentos</i>	
Sria. Adriana Méndez Tovar <i>Responsable Proceso de Admisión Acciones Correctivas y No Conformidades</i>	
Damares Arleth López Ocampo <i>Responsable del Proceso Pagos de Colegiatura Comité de Calidad</i>	

*Ciudad de México, Octubre de 2017*



## ÍNDICE

Mensaje de la Directora General del Instituto Progreso y Esperanza	4
Introducción	6
Antecedentes Históricos	10
Diagnóstico Institucional	13
Visión y Misión	14
Valores	15
Evaluación del PDI 2014-2017 (FODA)	16
Líneas de desarrollo y/o acción	20
Objetivos y metas estratégicas a corto, mediano y largo plazo	23
Programa estratégico 1: Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano	24
Programa estratégico 2: La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC.	26
Programa estratégico 3: Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las comunidades de aprendizaje del IPE.	32
Estrategias generales	40
Programas estratégicos	42
Programa estratégico 1: Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano	43
Programa estratégico 2: La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC.	44
Programa estratégico 3: Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las comunidades de aprendizaje del IPE	46
Indicadores generales de seguimiento y evaluación	48
Glosario	49
Referencias	62



## MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO PROGRESO Y ESPERANZA

En el Instituto Progreso y Esperanza creemos en la necesidad de reinventarnos como líderes y personas para transformar la educación en México desde nuestra realidad educativa, como la vía para construir una sociedad más justa, solidaria, inclusiva y en donde cada uno de nosotros encuentre los horizontes de vida que le permitan su desarrollo personal, social e institucional.

Los desafíos que enfrentamos como institución educativa, son cada vez mayores, pues brindar una educación para la vida acorde al siglo XXI, exige a nuestros directivos, docentes, personal administrativo y de apoyo, padres de familia y alumnos de un compromiso y liderazgo educativo en todas las áreas del Instituto para realizar nuestra misión con alegría y humildad.

Necesitamos convertirnos en una comunidad de aprendizaje centrada en las personas, abierta al diálogo, innovación, creatividad, iniciativa, libertad y autonomía porque sin su pasión y colaboración no hay cambio ni mejora posible. RE-IMAGINAR la educación en el IPE usando la estrategia operativa de las 8C's: *Colaboración, Pensamiento Crítico, Comunicación, Creatividad, Confianza, Compromiso Social, Identidad Católica, Educación Completa/Integral*, nos permitirá el logro de los objetivos institucionales.

Bajo el escenario complejo, incierto, de cambios acelerados y en crisis, se presenta el ***Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020***, cuya puesta en marcha pretende dar respuesta al desarrollo humano e integral de las personas, al mejoramiento de la calidad educativa, al logro del perfil de egreso de nuestros alumnos, pero de manera particular, pretendemos consolidarnos como comunidad de aprendizaje que tenga como cimiento la colaboración y como horizonte de expectativas la humildad, la confianza, la respuesta colectiva, el cambio de modelos mentales y sobre todo, la responsabilidad compartida para lograr lo que queremos ser y hacer en nuestro Instituto.

El Plan de Desarrollo Institucional (PDI 2017-2020) se construye a partir de procesos colectivos internos, de desarrollo de competencias organizacionales, profesionales y de aprendizaje, de la toma de decisiones colegiada, del trabajo colaborativo; así como del uso y acceso a la tecnología como herramienta angular de comunicación, investigación, innovación y aprendizaje.



De este modo, con la puesta en marcha del Plan de Desarrollo Institucional 2014-2017 nos comprometemos a:

- Consolidar nuestra comunidad de aprendizaje.
- Proporcionar servicios educativos de alta calidad humana y académica.
- Brindar una educación completa, integral, humana y cristiana, que permita a todos, alcanzar sus propósitos de vida.
- RE-IMAGINAR la educación en el IPE usando la estrategia operativa de las 8C's: *Colaboración, Pensamiento Crítico, Comunicación, Creatividad, Confianza, Compromiso Social, Identidad Católica, Educación Completa/Integral*
- Elevar el nivel académico para lograr el perfil de egreso que permita a nuestros alumnos ingresar a los siguientes niveles educativos, teniendo como punto de partida la misión, visión y valores del Instituto.
- Conformarnos como una institución educativa con las competencias necesarias para innovar en la gestión pero sobre todo, reinventarnos como líderes y como personas a través de la colaboración, innovación, empatía, compasión y humildad.
- Brindar las oportunidades y los ambientes de aprendizaje necesarios para que todos en el Instituto aprendan, desarrollen y compartan sus talentos.
- Formar alumnos con un enfoque integral y de competencias, que los preparen para la vida, con espacios que favorezcan el acceso a la investigación, la innovación, el gusto por la lectura, la resolución de problemas, la elaboración de proyectos, el estudio de casos y el trabajo en equipo.
- Evangelizar a los padres de familia, personal de la institución y a los alumnos a través de la enseñanza.
- Cumplir con los lineamientos de Secretaria de Educación Pública (SEP), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Ideario Pedagógico de la Congregación Siervas de la Inmaculada Concepción.
- Satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, establecer canales de comunicación transparentes con el personal de la institución y los padres de familia para fomentar una identidad institucional.
- Incorporar el uso de las TIC's en los procesos institucionales a través del aprendizaje presencial y en línea como herramienta estratégica para el logro de las metas institucionales.
- De esta manera, en el Instituto Progreso y Esperanza nos hemos propuesto llevar a cabo las estrategias y acciones necesarias para lograr nuestra misión, visión y política de la institución; así como, mejorar la calidad educativa de nuestro instituto, apoyados en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

**Hna. Aida Reyna Zabala**  
*Directora General del Instituto Progreso y Esperanza.*



## INTRODUCCIÓN

*“Educad a los niños, y no tendréis que castigar a los hombres”*

*Anónimo*

Una educación de calidad es la mayor garantía para el desarrollo integral de las personas y la base para construir una sociedad pacífica, respetuosa, justa y próspera. Si deseamos construir esta base para el futuro próximo, es necesario tener claro que nuestro mayor reto, como institución educativa, es mejorar la calidad de la educación que ofrecemos.

Cabe decir que el reto de la calidad se ha ido transformando en las últimas décadas. A principios del siglo XX, en nuestro país, la calidad se asociaba con abatir el alto índice de analfabetismo de entonces; décadas más tarde, el reto que enfrentamos como sociedad fue el de lograr que un número mayor de niños y jóvenes asistieran a la escuela; pero hoy, a más de una década de iniciado el siglo XXI, el escenario ha cambiado.

En la actualidad, tenemos frente a nosotros el gran desafío de emprender

transformaciones importantes en materia de educación, pues ante el vertiginoso avance del conocimiento, que se traduce en cambios tecnológicos y sociales que no experimentamos en el pasado, la capacidad de las personas para afrontar los retos que la sociedad del conocimiento plantee, dependerá, en gran medida, de la calidad de la educación que se brinde en las instituciones educativas.

Es ahí donde este **Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020** cobra gran sentido, pues en el instituto Progreso y Esperanza, sabemos que una educación de calidad solamente se logra mediante una gestión educativa estratégica, el trabajo, compromiso y profesionalización de los docentes; así como a través de la construcción de ambientes altamente motivadores y en donde se promueva el aprendizaje permanente por parte de directivos,



docentes, personal de apoyo, alumnos y padres de familia.

De esta manera, directivos y personal del Instituto Progreso y Esperanza hemos diseñado el ***Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020*** (PDI), tomando como referencia los siguientes documentos:

- Ideario Pedagógico de la Congregación SIC.
- Artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Educación
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación inicial, básica, especial y para adultos de las escuelas de la Ciudad de México
- Modelo Educativo para la Educación Obligatoria, Junio 2017.
- Planes y Programas de Estudio, SEP, 2011 y 2018
- Perfiles profesiográficos SEP y UNAM
- Modelo Educativo de la Escuela Nacional Preparatoria, 2015-2018

- Plan de Desarrollo de la Escuela Nacional Preparatoria, 2015-2018
- Guía Operativa de la Escuela Nacional Preparatoria, UNAM
- Manual de Disposiciones y procedimientos para el Sistema Incorporado de la UNAM
- Planes y Programas Operativos e Indicativos de la Escuela Nacional Preparatoria, UNAM, vigente.
- Modelo Educativo del IPE 2017-2020
- Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC9001-IMNC-2000 en educación.
- Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos.
- Norma ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de Gestión de la Calidad.

Cabe decir que el ***Plan de Desarrollo Institucional del Instituto Progreso y Esperanza 2017-2020*** se fundamenta en una organización escolar que apuesta a la construcción de comunidades profesionales de aprendizaje, que



incorpora el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, como un vehículo para generar procesos colectivos internos, toma de decisiones para la acción, participación colegiada, trabajo colaborativo, uso y acceso a las tecnologías de la información y comunicación, proyectos de innovación y mejora, entre otros.

El PDI se fundamenta en los siguientes **supuestos**:

- a. Es una institución católica que promueve el anuncio y la vivencia de los valores del evangelio y desde allí una formación integral en todas las áreas del ser humano: espiritual, académica, social y ética, es decir se evangeliza a través de la enseñanza.
- b. La alta dirección establece estrategias y acciones que permiten orientar el aprendizaje y la organización del Instituto, de acuerdo a su contexto, historia institucional y cultura organizacional, genera acciones y condiciones para elevar la calidad de los servicios que ofrece.
- c. El cambio institucional, requiere de proyectos innovadores que posibiliten alcanzar la visión del Instituto expresada en su Modelo Educativo 2017-2020.
- d. Se mantiene el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para proporcionar un servicio educativo de calidad que cumpla y satisfaga las necesidades del cliente así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y con ello mejorar el desempeño del Instituto a través de una base sólida de desarrollo sostenido y mejora continua, tal y como lo marca la norma ISO 9004:2009 para la mejora continua y el logro del éxito sostenido.
- e. El cambio institucional se planea, se ejecuta, se da seguimiento, se evalúa y se retroalimenta dentro del Instituto, reflejándose en la organización escolar y en el logro de los aprendizajes de los alumnos y su desempeño en evaluaciones externas, que nos permitirán conocer los avances y dificultades académicas



para corregir y realizar las acciones de mejora correspondientes.

- f. El proceso de aprendizaje y de enseñanza se plantea desde un enfoque basado en el desarrollo de competencias tanto en docentes como en alumnos.
- g. los procesos de Enseñanza Aprendizaje se establecen de acuerdo a los lineamientos y requisitos legales y normativos de la SEP y UNAM.

Los programas estratégicos que conforman el ***Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020*** son:

- **Programa estratégico 1:** “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”
- **Programa estratégico 2:** “La Calidad de los Servicios y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC”
- **Programa estratégico 3:** “Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las Comunidades de Aprendizaje del IPE”

Es importante destacar que la implantación y evaluación del ***Plan de***

***Desarrollo Institucional 2017-2020***, es ***responsabilidad y compromiso de todos los integrantes de la comunidad escolar*** para lograr las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo.



## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

**E**l Instituto Progreso y Esperanza, es una Institución educativa de inspiración cristiana católica, que pertenece a la Congregación Siervas de la Inmaculada Concepción. Los objetivos de su Misión giran en torno a la búsqueda del desarrollo de todas las facultades humanas y espirituales del hombre.

El Instituto Progreso y Esperanza tiene su origen en el año 1950 con el nombre de Instituto Luz Casanova, nombre de la fundadora de la Congregación de la Damas Apostólicas del Sagrado Corazón de Jesús, quién tenía la profunda convicción de que la humanización de la persona y por ende de la sociedad, depende de la educación integral, y concebía la enseñanza como la obra de misericordia más importante, Luz Casanova desde su carisma recibido de Dios, lo hizo vida en la búsqueda “*del mayor bien al mayor número*”, especialmente para los más desamparados de su tiempo en quien supo descubrir el rostro amoroso de Dios.

La congregación de las Damas Apostólicas llega a México en el año de 1950, a construir el Instituto Luz Casanova, el plantel inicialmente se ubicó en Avenida Cinco No. 164, Colonia Escuadrón 201, en una casa adaptada para funcionar como colegio, contaba con Jardín de Niños, Preprimaria y Primaria. En 1963 ante la gran demanda educativa, adquirieron un terreno de mayor extensión, ubicado en Avenida 5 No. 89 Colonia Granjas San Antonio, en el cual implementaron Secundaria, Trabajo Social y Carrera Comercial, para jovencitas de bajos recursos y además se les proporcionaba bolsa de trabajo. Para las Madres de familia había talleres de tejidos, bordados, repostería, corte y confección.

La Congregación de las Damas Apostólicas detectó la necesidad de las familias de escasos recursos y ofreció servicio de comedor y a la vez escuchó el clamor de los enfermos que no contaban con los medios para atenderse y así fundó el patronato de enfermos y se estableció el Dispensario.



En 1989 la Congregación “Siervas de la Inmaculada Concepción” (SIC), cuyo Carisma es la Evangelización por medio de la Enseñanza, adquirió las instalaciones del Instituto legal y administrativamente, incluyendo los niveles educativos con los que se contaba hasta entonces.

Posteriormente en 1993 la sección Secundaria se hizo mixta para dar la oportunidad de continuar su educación a todos los alumnos egresados de Primaria.

En 1997, las SIC realizaron los trámites ante las Instituciones educativas y gubernamentales para el cambio de razón social y en 1998 cambió de “Instituto Luz Casanova, A.C.” a “Instituto Progreso y Esperanza, A.C.” (IPE)

En el año 2001 el IPE, abre sus puertas a la sección Preparatoria turno vespertino, con estudios incorporados a la Universidad Nacional Autónoma de México, sin embargo ante la necesidad de varios padres de familia que contaban con alumnos en las otras secciones, (preescolar, primaria y secundaria) se construye una torre con aulas para que a partir del ciclo escolar 2013-2014, la preparatoria funcione en el turno matutino y es así como cambia de turno la sección preparatoria.

Actualmente en el IPE estamos trabajando en la conformación de nuestra comunidad de aprendizaje en la que formamos personas con capacidades y competencias que los harán aptos para responder a los retos del siglo XXI.

Hoy en día Las SIC queremos dar respuesta a las necesidades actuales de nuestro tiempo; por ello consideramos como **principios básicos** de la labor educativa los siguientes:

- El hombre y la mujer están hechos a imagen y semejanza de Dios; son una síntesis de cuerpo y espíritu, los cuales dotados de inteligencia, voluntad y capacidad de amar, son personas con dignidad y sujetos con derechos y deberes.
- El ser humano es poseedor de una misión intransferible que trasciende tiempo e historia y durante su etapa de formación deberá aprender a definir su proyecto de vida y a comprometerse seriamente con dicho proyecto.



- “Hoy en día, la sociedad del conocimiento exige de las personas mayor capacidad de interpretación de fenómenos, creatividad y manejo de la información en entornos cambiantes”. (Nuevo Modelo Educativo 2016)
- “La escuela ha dejado de ser el único lugar para aprender y la infinidad de fuentes de información nos obligan a replantear las capacidades que los alumnos deben desarrollar en su paso por la educación obligatoria”. (Nuevo Modelo Educativo 2016)
- La educación que promovemos es integral, evangelizadora y liberadora; expresada en una acción pedagógica que ayuda a “formar a los estudiantes en la convicción y capacidades necesarias para contribuir a la construcción de una sociedad más justa e incluyente, respetuosa de la diversidad, atenta y responsable hacia el interés general”. (Nuevo Modelo Educativo 2016)
- Consideramos que el ser humano está abierto a los valores éticos, sociales y trascendentes, como la verdad, el bien, la justicia, la libertad y la religión; a los que tiene derecho, porque de ellos depende su auténtica felicidad y realización.
- Nuestro ideal es que nuestros alumnos descubran a Dios en su propia existencia y logren hacer de su Fe esa luz que guíe sus decisiones y proyectos, con un sentido de esperanza.
- Mantener la implantación del Sistema de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y la Mejora Continua bajo la Norma ISO 9004:2009 para elevar la calidad de los procesos.
- Nuestra labor educativa se orienta hacia el desarrollo personal y el progreso social; por tanto se promueve en el educando la búsqueda sincera de la verdad, mediante un diálogo entre CIENCIA, RAZÓN Y FE, para que logre una síntesis personal de: FE, CULTURA Y VIDA.

Bajo este contexto, concebimos el aprendizaje como proceso de crecimiento del ser humano, logrado a través de una formación integral y de un enfoque de educación basado en competencias en el marco de los escenarios del siglo XXI.



## DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

El Instituto Progreso y Esperanza, A.C., (IPE) cuenta con los niveles de Preescolar, Primaria, Secundaria y Media Superior; las edades de los estudiantes están en el rango que incluye desde los 3, y hasta los 18 años, teniendo así una población infantil, adolescentes y jóvenes, todos en formación, por lo tanto se requiere de una atención integral, la ubicación del colegio es Avenida Cinco No. 89, Col. Granjas San Antonio, Ciudad de México, Delegación Iztapalapa, C.P. 09070, con razón social de Escuela Particular, en el plano curricular cumple con políticas, legislación y planes y programas de estudio de las instancias: Secretaría de Educación Pública (SEP) a nivel básico y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

El Instituto Progreso y Esperanza (IPE), es una Institución educativa de inspiración cristiana católica, que pertenece a la Congregación Siervas de la Inmaculada Concepción. Los objetivos de su misión giran en torno a la búsqueda del desarrollo de todas las facultades humanas y espirituales del hombre.

Actualmente en el IPE estamos trabajando en la conformación de nuestra comunidad de aprendizaje en la que formamos personas con habilidades y competencias que los harán aptos para responder a los retos del siglo XXI. A partir de nuestra filosofía institucional que nos permite tener una visión a corto, mediano y largo plazo, para visualizar la Institución en el logro de los objetivos, metas y estrategias, para ir construyendo una cultura escolar que facilite el proceso de cambio y mejora institucional, donde “se trabaje por formar una sociedad más justa a través de una educación inclusiva, equitativa y de mayor calidad”.



## VISIÓN

En el año de 2020 el Instituto Progreso y Esperanza, A.C., se consolida como una comunidad educativa reconocida por su **excelencia académica**, por su **calidad humanista en el servicio** y **por el logro de la satisfacción de nuestros clientes**, en donde todos sus integrantes viven un clima de cordialidad y satisfacción personal, compromiso con los objetivos institucionales, armonía y cuidado del medio ambiente. Inspirados en nuestro carisma desde la propuesta evangélica de que “somos hijos de Dios y miembros del Cuerpo Místico de Cristo”, esta verdad ilumina a nuestra comunidad de aprendizaje que se centra en la persona, en su desarrollo humano, bajo las siguientes premisas: crecimiento personal y profesional, calidez humana en el servicio, calidad educativa, liderazgo educativo, innovación en la gestión, formación y evaluación continua.

## MISIÓN

Nuestra misión es educar a los niños, adolescentes y jóvenes, a través de una formación completa/integral humano-cristiana, bajo el enfoque de formación basado en competencias para la vida, centrado en el desarrollo humano y el aprendizaje, mediante el Sistema de Gestión de Calidad, que permita alcanzar los perfiles de egreso vigentes y los principios del Ideario de la Congregación de las Siervas de la Inmaculada Concepción. Para ello fomentamos una formación de alto nivel académico, que se lleva a cabo con un liderazgo educativo, innovación en la gestión; y con la implementación de metodologías activas de la educación del siglo XXI, que permiten en forma interrelacionada favorecer: la colaboración, el pensamiento crítico, la comunicación, la creatividad/innovación, la confianza, el compromiso social, la identidad católica y la educación completa e integral (8 C's) en toda la comunidad educativa del IPE.



## VALORES

Los integrantes de la comunidad escolar del IPE, estamos comprometidos con la vivencia de “[...] VALORES ÉTICO –SOCIALES Y TRASCENDENTES, como la verdad, el bien, la justicia, la libertad y la religión; a los que tienen derecho porque de ellos depende su auténtica felicidad y realización.”<sup>1</sup>

Con ello promovemos la paz, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia, el aprecio y respeto a la vida, a la diversidad y a la dignidad de la persona, la identidad histórica y cultural de nuestro país, el cuidado del medio ambiente, el trabajo colaborativo, el pensamiento crítico y liderazgo, la capacidad emprendedora y de innovación.

Para hacer posible esta formación, la comunidad educativa integrada por directivos, docentes, alumnos, padres de familia, personal administrativo y de apoyo, hacemos el mejor esfuerzo por vivir estos valores diariamente, conviviendo con respeto, calidez humana, equidad y responsabilidad; haciendo del diálogo una cultura que nos identifica, **“confiando en la capacidad que nos viene de Dios...para servir con alegría, sencillez, humildad, y abnegación”**<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>Siervas de la Inmaculada Concepción. *Ideario Pedagógico y Proyecto Educativo*, México, 1995, p. 47.

<sup>2</sup>Siervas de la Inmaculada Concepción. *Carisma y espíritu*, México, 2003, p. 57.



## EVALUACIÓN DEL PDI 2014-2017.

### FODA/ ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA MEJORAR

Para definir las nuevas líneas de acción, los proyectos estratégicos, así como las nuevas metas estratégicas del Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020; fue necesario hacer una evaluación general de los que se cumplió, no se cumplió y que nos falta por mejorar del PDI 2014-2017, de los tres **programas estratégicos**:

- **Programa estratégico 1:** La pastoral educativa, identidad SIC y Desarrollo Humano
- **Programa estratégico 2:** La Calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC.
- **Programa estratégico 3:** Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las comunidades de Aprendizaje del IPE.
- 

Por ello elaboramos el siguiente FODA del **PDI 2014-2017**, y con base a las debilidades y oportunidades se establecieron las nuevas líneas de acción y programas estratégicos. Se retomarán las debilidades para replantear las estrategias de acción que se llevarán a cabo en el nuevo PDI, y de esta manera dar un seguimiento más oportuno de cada una de las estrategias.



## PROGRAMA ESTRATÉGICO 1: Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano

### FORTALEZAS

- Se diseña un Programa Anual de Trabajo, en dónde se da a conocer y se implementan cada una de las actividades planeadas en el Programa de Trabajo: Encuentros con Cristo, Eucaristías, Sacramentos.
- Institucionalización de cada una de las actividades del programa Pastoral educativa
- Se invita a la participación constante de las actividades que forman parte del Programa de Pastoral Educativa.

### DEBILIDADES

- Falta de Identidad Institucional y carisma congregacional.
- No se ha consolidado en toda la comunidad educativa la vivencia de valores.
- No se han consolidado en el IPE relaciones interpersonales cálidas en nuestra comunidad.
- Entrega de Informes bimestrales y anual a dirección general.
- Más consistencia en la evaluación del programa anual de trabajo para medir los resultados del Programa de Pastoral Educativa.
- Seguimiento de los resultados para la mejora en el proceso de Pastoral Educativa.

### FODA

### AMENAZAS

- Algunos padres de familia no son abiertos y tolerantes con la ideología de la Congregación, dado que tienen otra formación espiritual y por lo tanto sus hijos no crean esa identidad con el colegio.

### OPORTUNIDADES

- Asegurar la participación al 100% de toda la comunidad educativa en las actividades.
- Más consistencia en la evaluación para medir las actividades y mejorarlas.
- Se cuenta con personal de nuevo ingreso con el cual se puede afianzar el carisma congregacional y la identidad del colegio.



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 2: La Calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC.**

**FORTALEZAS**

- El Sistema de Gestión de Calidad se basa en la Norma vigente de calidad ISO 9001:2015
- Los integrantes del Comité de Calidad cuenta con una formación de la Norma ISO 9001:2015
- Se actualizan los Documentos a la nueva norma, así como se da un seguimiento minucioso de los mismos.
- Se tiene una sistematización del SGC en los procesos en donde se evalúa constantemente en Revisión por la Dirección.
- Se revisó la Política de Calidad y los objetivos de calidad y se cuentan con dos nuevos objetivos de calidad.
- Se hicieron mejoras en algunos procesos, y en algunos se ajustaron indicadores y metas.
- Al final de cada ciclo escolar se hace una evaluación general de la eficacia de cada uno de los procesos del SGC.
- Se evalúa el SGC con auditorías internas y externas.
- Se cuenta con un programa sólido de captación y permanencia de los alumnos; lo cual ha dado buenos resultados, puesto en los últimos años a aumentado la matrícula.

**DEBILIDADES**

- No se ha consolidado una cultura de compromiso y responsabilidad para la entregas a Revisión por la revisión de forma completa por parte de algunos responsables de procesos.
- No se cuenta con un Programa o Proyecto de optimización de recursos, tanto humanos como materiales; por lo tanto existen desviaciones de gastos que impactan en las finanzas de la institución.
- Se implantó una plataforma EgoCollegge para mejorar el servicio que ofrece el Instituto; desde el 2014 presentó fallas que nunca pudieron resolverse.
- No se ha trabajado sobre la Norma IWA 002, ni Normatividad ISO 14001 (Cuidado Ambiental) y OHSAS 18001 (Seguridad Social).
- No se da a conocer el Benchmarking comparativo con otras instituciones educativas similares al IPE.
- Existen herramientas para medir la mejora continua, tales como el FODA y la Rúbrica; pero en algunos procesos no se ha implementado como una herramienta que permita medir la mejora; por lo tanto aún no queda consolidada una cultura hacia la Mejora.
- Falta fortalecer La Prevención de convivencia escolar acorde a con la Normatividad SEP y UNAM en todo el instituto.
- Establecer un canal de comunicación con Padres de Familia general con una sola Plataforma que sea de calidad y atienda a las necesidades del IPE.
- Falta hacer la retroalimentación y compromisos por escrito de los Responsables de Proceso y de Comité de Calidad, para asegurar la Mejora.
- Falta medir la eficacia de la Política de Calidad y objetivos de calidad
- Medir y hacer acciones sobre el Clima Laboral.

**FODA**

**AMENAZAS**

- La rotación del personal que se incluye como responsables de Procesos.
- La actitud y la falta de compromiso por los responsables de los procesos.
- Los cambios que se presenten en la Norma ISO vigente.

**OPORTUNIDADES**

- Se cuenta con un SGC consolidado y una Certificación bajo la Norma ISO 9000:2015, que pone al IPE por arriba de otras instituciones y lo pone a la vanguardia para captar matrícula o personal comprometida que quiera incorporarse a nuestra institución.



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 3: Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las comunidades de Aprendizaje del IPE.**

**FORTALEZAS**

- Cada ciclo escolar se evalúa, se ejecuta, da seguimiento y evalúa el PDI para hacer el PAT
- La observación a clase se ha sistematizado en todo el instituto, evaluando el desempeño docente y dando la retroalimentación al docente quien firma sus compromisos de mejora.
- Se trabaja sobre la mejora de los resultados de los alumnos mediante diversas estrategias.
- -Se trabaja con los docentes, alumnos y padres de familia plataformas Moodle, Chamillo, etc..., así como SITES o Blogs Electrónicos.
- -Se ha incrementado la participación de los alumnos en Concursos de Innovaciones Tecnológicas internas y externas.
- -Se participa en el Congreso Interinstitucional con los proyectos SIC.
- -La entrega de Informes bimestrales y anual a la Dirección General está regulado en los procesos de E-A y Control Escolar de Primaria, Secundaria y Preparatoria.

**DEBILIDADES**

- No se han podido mejorar los resultados de las evaluaciones externas (PLANEA, COMIPEMS)
- No se implementó el programa Doulingo en ninguna de las secciones.
- Falta nivelación pedagógica en el programa de Profesionalización docente; dado que no todo el personal docente cuenta con esa nivelación.
- No se cuentan con estándares de atención al cliente, por lo que no se conocen, no se implementan ni evalúa la calidad del servicio.
- No se cuentan con estándares de atención al cliente para brindar un mejor servicio de calidad.
- Persiste un ambiente poco motivador, por lo que el docente en ocasiones se resiste en colaborar, y adquiera el sentido de pertenencia e identidad.
- No hay consolidado el uso de los pizarrones electrónicos; dado la falta de capacitación para el personal docente.
- No se atienden con rapidez las fallas que se tiene al equipo de cómputo instalado en los Salones por lo que se deteriora más el equipo y no se puede hacer uso de la tecnología como estrategia didáctica, para hacer la innovación en el aula.
- Se carece de conectividad.
- No hay entregas continuas de Informes bimestrales y anual a la Dirección General del proceso de E-A y Control Escolar Preescolar, debido a la rotación del personal.
- Constante rotación de personal docente y directivo.
- El programa de Capacitación y Profesionalización Docente no se diseña con base a las necesidades de cada sección.
- Falta en algunas secciones la promoción de la participación de los docentes para la elaboración, implementación y evaluación de Proyectos en el Aula.
- Falta que algunas secciones se involucren en la Capacitación que promueve el IPE como son Diplomados o Capacitación en Línea para asegurar la profesionalización docente por lo que impacta en la calidad de la educación.

**FODA**

**AMENAZAS**

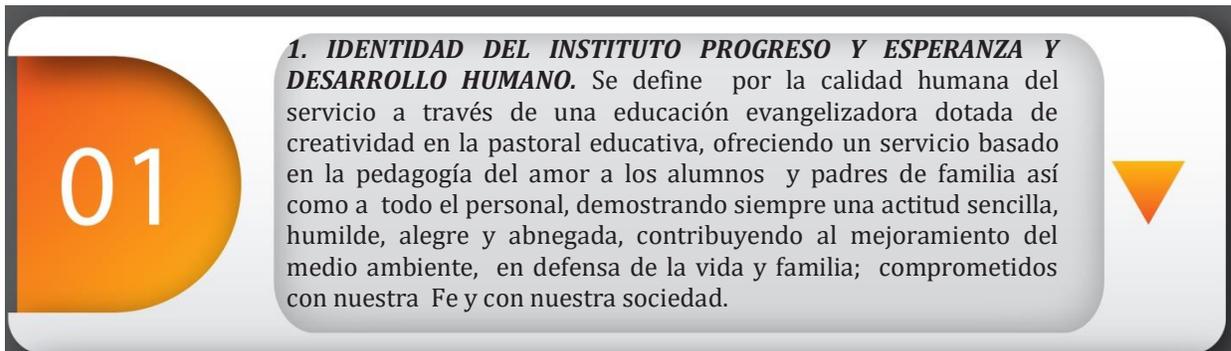
- Rotación del personal docente
- Concurso de Oposición para el ingreso a la Educación Básica (SEP).
- Oferta laboral por parte de otras instituciones
- Incremento de la violencia de la zona.
- Competencia de otras escuelas que están subiendo su nivel y calidad educativa.

**OPORTUNIDADES**

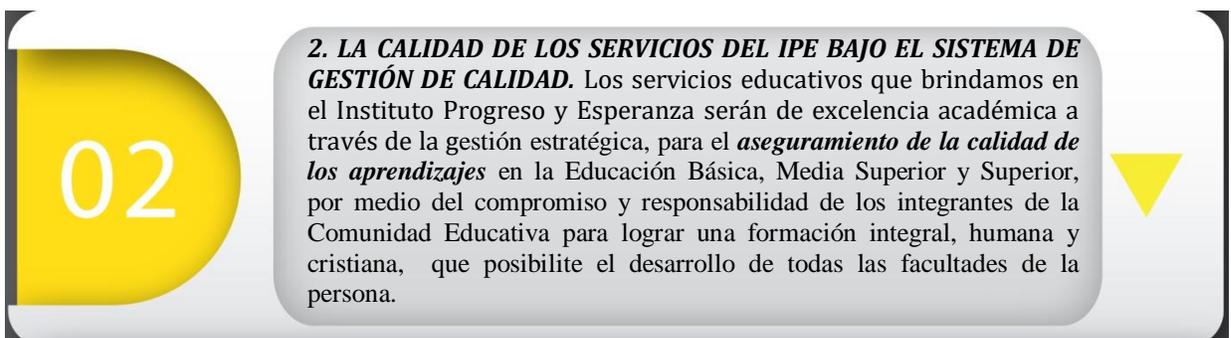
- Creciente demanda de aspirantes que desean ingresar al IPE.
- Ubicación geográfica de la escuela (ubicada en una vía principal)
- Reconocimiento por parte de instituciones tales como la UNAM, COMIPEMS para hacer de la escuela SEDE para la aplicación de exámenes.

## LÍNEAS DE DESARROLLO Y/O ACCIÓN

El desafío de este *Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020*, será la consolidación de comunidades de aprendizaje interconectadas, a través del liderazgo educativo y la innovación en la gestión de Directoras, docentes, personal administrativo y de apoyo que labora en el Instituto. El eje central de dichas comunidades de aprendizaje será **la identidad SIC y el Desarrollo Humano**, para ello nos apoyaremos en las siguientes líneas de desarrollo y/o acción.



**01. IDENTIDAD DEL INSTITUTO PROGRESO Y ESPERANZA Y DESARROLLO HUMANO.** Se define por la calidad humana del servicio a través de una educación evangelizadora dotada de creatividad en la pastoral educativa, ofreciendo un servicio basado en la pedagogía del amor a los alumnos y padres de familia así como a todo el personal, demostrando siempre una actitud sencilla, humilde, alegre y abnegada, contribuyendo al mejoramiento del medio ambiente, en defensa de la vida y familia; comprometidos con nuestra Fe y con nuestra sociedad.



**02. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL IPE BAJO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.** Los servicios educativos que brindamos en el Instituto Progreso y Esperanza serán de excelencia académica a través de la gestión estratégica, para el *aseguramiento de la calidad de los aprendizajes* en la Educación Básica, Media Superior y Superior, por medio del compromiso y responsabilidad de los integrantes de la Comunidad Educativa para lograr una formación integral, humana y cristiana, que posibilite el desarrollo de todas las facultades de la persona.



03

**3. MOVILIZACIÓN DE ALTAS EXPECTATIVAS Y APRENDIZAJE AUTÓNOMO EN LOS ESTUDIANTES.** La calidad de los aprendizajes de los estudiantes tendrá como punto de partida la movilización de altas expectativas por parte de los docentes desde la formación basada en competencias en cuanto a: logro educativo, esfuerzo sostenido, responsabilidad social, colaboración, participación y clima escolar positivo. Asimismo buscamos favorecer espacios nutritivos de aprendizaje en donde la libertad y la creatividad sean el eje para la construcción de comunidades profesionales de aprendizaje interconectadas.



04

**4. LIDERAZGO EDUCATIVO E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN.** La participación activa, entusiasta y comprometida de los integrantes de la Comunidad Escolar será fundamental para el logro de la calidad educativa a través de la misión educativa evangelizadora, concebida como una misión colectiva que necesitamos para reinventar lo que somos y hacemos en nuestro Instituto. Metas claras y altas expectativas en el desarrollo integral de nuestros alumnos permitirá empoderar las competencias de toda la comunidad educativa, focalizando la enseñanza-aprendizaje de calidad en una investigación pedagógica de alto impacto, promoviendo la estimulación intelectual y modificando las estructuras y metodologías tradicionales por las metodologías activas del S. XXI, para promover una cultura del aprendizaje en todas las áreas del Instituto.



05

**5. ESTANDARIZAR LA PROFESIONALIZACIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.** La formación continua de directivos, docentes y personal administrativo, es un aspecto central de la gestión educativa estratégica, un espacio a través del cual se promueve la libertad, la creatividad y la generación de conocimiento en las diferentes áreas y disciplinas, enriqueciendo y actualizando las metodologías activas y herramientas pedagógicas, para brindar un servicio educativo de alta calidad, y satisfacer los desafíos del siglo XXI en un mundo globalizado.





06

**6. REINVENTAR LOS PROCESOS INSTITUCIONALES A TRAVÉS DE**

**LAS 8C'S.** Implementar y desarrollar en la comunidad educativa las 8C's (colaboración, pensamiento crítico, comunicación, creatividad, confianza, compromiso social, identidad católica y educación completa/integral) para transformar nuestra realidad educativa de acuerdo a la política educativa global. Se requiere generar las condiciones en todas las áreas del Instituto para dar seguimiento a los procesos de transformación Institucional.



07

**7. EVALUACIÓN Y AUTOEVALUACION DEL IPE.** Los proceso de evaluación Institucional y desempeño del personal tienen como propósito la mejora continua, en donde participen todos los miembros de la comunidad escolar, dichos procesos son fundamentales para el otorgamiento de mejores servicios y la gestión de un clima organizacional óptimo que impacte en los resultados internos y externos, logrando la satisfacción del cliente.





## OBJETIVOS Y METAS ESTRATÉGICAS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

Los objetivos y las metas estratégicas son elementos constitutivos del *Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020* que se apoyan en las líneas de desarrollo y/o acción para que el Instituto logre precisar el modelo de organización que desea tener.

En ellos se contemplan las áreas de oportunidad y retos mencionados en el diagnóstico institucional, cuya atención se centrará en continuar promoviendo las fortalezas y solucionar las problemáticas y necesidades detectadas en las áreas de oportunidad, a través de la puesta en marcha de tres programas estratégicos:

- **Programa estratégico 1:** Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano
- **Programa estratégico 2:** La Calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC.
- **Programa estratégico 3:** Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las comunidades de Aprendizaje del IPE.

Por otro lado, es conveniente señalar que las metas estratégicas son los objetivos en forma cualificada y cuantificada, es decir, con descripciones, números y fechas para permitir el avance y seguimiento de los programas.

A continuación se presentan los objetivos y metas estratégicas a corto, mediano y largo plazos en el marco de los programas estratégicos 1, 2 y 3 que fueron mencionados anteriormente.



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 1: Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano**

PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS
<b>CORTO</b>	<b>2017-2018</b>	Fortalecer la Pastoral Educativa a través de estrategias que fomenten el desarrollo humano entre todos los miembros de la comunidad educativa del IPE para crear la identidad SIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En septiembre de 2017 se elabora un programa de Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano que incluya estrategias y actividades que fomenten el desarrollo humano en todos los miembros de la comunidad educativa IPE, e implementarlo durante el ciclo 2017-2018.</li> <li>• Se implementa el Programa de Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano, para ejecutar el 100% de las estrategias y actividades durante el ciclo escolar 2017-2018.</li> <li>• Se incrementa la participación de todos los miembros de la comunidad educativa en todas las actividades de Pastoral Educativa a un 90%, durante el ciclo escolar 2017-2018.</li> <li>• En enero de 2018 se capacita a un equipo de docentes para diseñar el curso en línea sobre "Identidad SIC", el cual debe estar listo para julio de 2018 e implementarlo en plataforma <a href="http://www.campusvirtualesic.com.mx/campus_para_octubre_de_2018">www.campusvirtualesic.com.mx/campus para octubre de 2018</a>.</li> <li>• Se adquieren los conocimientos generales de la filosofía y carisma de las SIC, a través del Curso en Línea "IDENTIDAD SIC" para que al término del ciclo escolar 2017-2018, logrando que el 80% de los miembros de la comunidad educativa participe.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2017-2018 se fortalece la Liturgia católica (Angelus, oraciones, eucaristías, etc.) a través de la difusión impresa, gráfica y verbal en toda la comunidad educativa del IPE.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2017-2018 se elabora un proyecto para promover los principios de <b>LAUDATO SI</b>. Se presenta y difunde a partir de junio de 2018.</li> <li>• Se presenta el informe de resultados de los Indicadores de Pastoral Educativa y del Programa de Pastoral Educativa, en cada periodo de Revisión por la Dirección (Noviembre-Enero-Marzo-Mayo-Julio).</li> <li>• En julio de 2018 se presenta el informe anual del programa de Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano.</li> </ul>
<b>MEDIANO</b>	<b>2018-2019</b>	Consolidar la vivencia del Carisma de las SIC como eje rector del Desarrollo Humano, a través la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el ciclo escolar 2018-2019 se ejecuta, se da seguimiento y se evalúa la eficacia del programa de Pastoral educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2018-2019 todo el personal del IPE lleva a cabo el curso en línea "Identidad SIC".</li> </ul>



		<p>ejecución, seguimiento y evaluación de las estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la identidad SIC en toda la comunidad del IPE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se consolidan las oraciones básicas (Angelus, Padre Nuestro y Ave María) por medio de la difusión impresa, gráfica y verbal a partir de septiembre - octubre de 2018.</li> <li>• Se ejecuta y se da seguimiento al proyecto de LAUDATO SI, con los docentes y personal administrativo a partir del mes de septiembre del 2018.</li> <li>• A partir del mes de octubre y Bimestralmente se realiza y se presenta un informe de resultados del Programa de Pastoral Educativa en revisión por la Dirección.</li> <li>• En julio de 2019 se elabora un informe anual del programa de Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano, mostrando su avance.</li> </ul>
<b>LARGO</b>	<b>2019-2020</b>	<p>Lograr una cultura del Carisma de las SIC, vivenciando los valores Humano-Cristianos para demostrar el sentido de pertenencia en toda la comunidad educativa del IPE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el ciclo escolar 2019-2020 se consolida la cultura del Carisma SIC, verificando la vivencia de valores humano-cristianos, en dónde se consolida que el 90% del personal tenga la identidad SIC.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2019-2020 el nuevo personal del IPE lleva a cabo el curso en línea sobre "Identidad SIC".</li> <li>• Se evalúa y retroalimenta en Octubre del 2017, con base a los resultados del Curso en Línea de la IDENTIDAD SIC, al del personal involucrado del IPE en la identidad SIC.</li> <li>• Se crea la cultura de la Liturgia de las oraciones básicas (Angelus), Padre Nuestro y Ave María) establecidas en medios impresa, gráfica y verbal para que el 100% de la comunidad IPE se identifique con el carisma congregacional y se lleva a cabo de forma permanente.</li> <li>• Se evalúa y retroalimenta en Junio del 2020 el proyecto de LAUDATO SI, con los docentes y personal administrativo en dónde el 70% de toda la comunidad del IPE esté consciente de la preservación y cuidado del medio ambiente, mejorando las relaciones entre los hombres y la naturaleza.</li> <li>• A partir del mes de octubre y Bimestralmente se realiza y se presenta un informe de resultados del Programa de Pastoral Educativa en revisión por la Dirección.</li> <li>• En julio de 2020 se elabora un informe final del programa de Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano, mostrando su avance. Así como se Presentar un informe histórico en dónde se evalúe el logro de los objetivos y metas estratégicas.</li> </ul>

**Tabla 1.** Muestra los objetivos y metas estratégicas a corto, mediano y largo plazo del *programa estratégico 1: Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano*



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 2: La Calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente del IPE a través del Sistema de Gestión de Calidad**

PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
CORTO	2017-2018	Implementar <b>una</b> cultura de calidad en los servicios educativos bajo el marco del Sistema de Gestión de calidad para el logro de la satisfacción del cliente.	<p><b>Proyecto 1.</b> Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Un enfoque del sistema de gestión con especialidad al sector educativo con beneficios a las partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr que el 80% de los responsables de procesos y/o procedimientos cuenten con el dominio de la Norma ISO 9000:2015, 9001:2015, 9004:2009, 19000:2011, a través de la capacitación y formación continua durante el Ciclo Escolar 2017-2018.</li> <li>En enero de 2018 se capacita a un equipo de docentes para diseñar el curso en línea sobre “inducción al SGC”, el cual debe estar listo para julio de 2018 e implementarlo en plataforma <a href="http://www.campusvirtualsic.com.mx/campus">www.campusvirtualsic.com.mx/campus</a> para octubre de 2018.</li> <li>Realizar la evaluación en plataforma de los conocimientos generales del SGC a todos los Responsables de procesos e Integrantes del Comité de calidad en Julio 2018.</li> <li>Evaluar los informes de Revisión por la Dirección, de acuerdo a los criterios establecidos del SGC cada bimestre del ciclo escolar 2017-2018.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 2.</b> Optimización de recursos humanos y materiales. Consolidación de una cultura de mejora continua en todos los procesos Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar en Enero del 2018 e implementar en Febrero a Julio del 2018 el Proyecto para la optimización de recursos (humanos, ahorra del agua, energía, de tiempo, financieros y materiales) que aplique al IPE, para lograr la reducción costos en un 20%.</li> <li>Definir indicadores de medición para dar seguimiento a la optimización de recursos en Enero del 2018.</li> <li>En la cuarta Revisión 24 de Mayo del 2018 por la Dirección presentar resultado de optimización de recursos.</li> <li>Elaborar el programa de 5S’s en Octubre del 2017, para medir el grado de mejora en todas las áreas del IPE durante el ciclo escolar 2017 - 2018.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 3.</b> Formación continua y profesionalización del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar e implementar un programa de capacitación docente en dónde se incluyan cursos de innovación pedagógica: metodologías activas, el uso y aplicación de las TIC’s, para elevar la calidad del servicio educativo en todos los niveles del IPE en</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS
		<p>personal del IPE para asegurar la eficacia y ofrecer un mejor servicio para mantener la satisfacción del cliente.</p>	<p>Cada Junta de Consejo Técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En enero de 2018 se capacita a un equipo de docentes para diseñar cursos en línea sobre las 8C's y Metodologías activas, los cuales deben estar listos para julio de 2018 e implementarlo en plataforma <a href="http://www.campusvirtualsic.com.mx/campus">www.campusvirtualsic.com.mx/campus</a> para octubre de 2018.</li> <li>• Diseñar el Proyecto Pedagógico "Clases Bilingües" terminándolo en Junio del 2017, que nos ayuda a cumplir las expectativas de los padres de familia y alumnos.</li> <li>• Elaborar un programa de capacitación para todo el personal administrativos de apoyo e intendencia en Octubre del 2018, orientado a mejorar el servicio que se brinda y lograr la satisfacción en un 90%</li> <li>• Ejecuta el Curso en Línea el Clima Organizacional y medir su impacto en el mes de Septiembre y Octubre del 2017, para verificar como se encuentra el Clima Organizacional y poder tomar acciones.</li> </ul>
		<p><b>Proyecto 4.</b> Mejora continua y crecimiento sostenido en el IPE para alcanzar los estándares de calidad que se exigen en la sociedad actual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar una metodología de levantamiento de acciones mejoras continuas institucionales en el mes de Octubre 2017, orientadas a lograr altos estándares de calidad.</li> <li>• Elaborar un programa de mejora en Octubre del 2017, en donde se contemplen proyecto de innovación hacia la mejora en cada uno de los procesos SGC.</li> <li>• Medición y seguimiento de los resultados del FODA, Rúbrica, Revisión por la Dirección, Matriz de Riesgos y el PAT, de forma bimestral.</li> <li>• Establecer criterios de nivel académico con base a los perfiles de egreso durante el Ciclo Escolar 2017 – 2018, para ingresar al IPE, y lograr alcanzar estándares de calidad que permitan a los alumnos ingresar a los niveles media superior y superior.</li> <li>• Implementar estrategias para reducir quejas por sección en donde controle el servicio no conforme a un 80% durante el Ciclo Escolar 2017-2018.</li> </ul>



<b>MEDIANO</b>	<b>2018-2019</b>	Sistematizar una cultura de calidad en los servicios educativos bajo el marco del Sistema de Gestión de calidad para el logro de la satisfacción del cliente.	<p><b>Proyecto 1.</b> Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Un enfoque del sistema de gestión con especialidad al sector educativo con beneficios a las partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr que el 90% de los responsables de procesos y/o procedimientos cuenten con el dominio de la Norma ISO 9000:2015, 9001:2015, 9004:2009, 19000:2011, a través de la capacitación y formación continua durante el Ciclo Escolar 2018-2019.</li> <li>Continuar en ciclo escolar 2018-2019 con el curso de Inducción a SGC en plataforma <a href="http://www.campusvirtualsic.com.mx/campus">www.campusvirtualsic.com.mx/campus</a> para que cada responsable que domina los lineamientos del sistema lo realice en línea y dar seguimiento a mejorarlo y a evaluar el impacto del mismo.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2018-2019 todo el personal del IPE lleva a cabo el curso en línea "Introducción al SGC".</li> <li>Dar seguimiento a los resultados de la evaluación en plataforma de los conocimientos generales del SGC todos los Responsables de procesos e Integrantes del Comité de calidad en el mes de Septiembre 2018 y evaluar nuevamente en Julio del 2019.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2018-2019 todo el personal del IPE lleva a cabo un curso en línea "Sobre las 8C's" y/o metodologías activas.</li> <li>Evaluar los informes al 100% de Revisión por la Dirección, de acuerdo a los criterios establecidos del SGC, para medir el grado de madurez y de implantación del sistema en cada bimestre del Ciclo Escolar 2018-2019.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 2.</b> Optimización de recursos humanos y materiales. Consolidación de una cultura de mejora continua en todos los procesos Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematizar el Proyecto para la optimización de recursos (humanos, ahorro del agua, energía, de tiempo, financieros y materiales) que aplique al IPE, y la mejora en la reducción costos en un 35% durante todo el ciclo escolar 2018-2019.</li> <li>Medir los indicadores para dar seguimiento a la optimización de recursos y presentar informe en revisión por la Dirección durante todo el ciclo escolar de forma bimestral.</li> <li>Sistematizar el programa de 5S's para medir el grado de mejora en todas las áreas del IPE de forma bimestral en el Ciclo Escolar 2018-2019.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 3.</b> Formación continua y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la eficacia del programa de capacitación docente en dónde se incluyan cursos de innovación pedagógica:</li> </ul>



			<p>profesionalización del personal del IPE para asegurar la eficacia y ofrecer un mejor servicio para mantener la satisfacción del cliente.</p>	<p>metodologías activas, el uso y aplicación de las TIC's, para comparar los niveles de la calidad del servicio educativo en todos los niveles del IPE de forma semestral en el Ciclo Escolar 2018-2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el Proyecto Pedagógico "Clases Bilingües", para cumplir con las expectativas de los padres de familia y alumnos durante el ciclo escolar 2018-2019.</li> <li>• Evaluar la eficacia del programa de capacitación para todo el personal administrativos de apoyo e intendencia en Junio del 2019, el cual será orientado a mejorar el servicio que se brinda y lograr la satisfacción en un 95% .</li> <li>• Implementar y estandarizar acciones a partir de Agosto del 2018 hasta fin de ciclo para mejorar el Clima organizacional y medir el sentido de pertenencia al Instituto en todo el personal del IPE, considerando sus necesidades y expectativas.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 4.</b> Mejora continua y crecimiento sostenido en el IPE para alcanzar los estándares de calidad que se exigen en la sociedad actual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar una metodología de levantamiento de acciones mejoras continuas institucionales en el mes de Octubre 2018, orientadas a lograr altos estándares de calidad.</li> <li>• Implementar un programa de mejora en el mes de Octubre del 2018, en dónde se contemplen proyecto de innovación hacia la mejora en cada uno de los procesos SGC.</li> <li>• Medición y seguimiento de los resultados del FODA, Rúbrica, Revisión por la Dirección, Matriz de Riesgos y el PAT, de forma bimestral durante el Ciclo Escolar 2018-2019.</li> <li>• Actualizar criterios de nivel académico con base a los perfiles de egreso y la nueva curricular SEP Y UNAM DGIRE durante el Ciclo Escolar 2018 – 2019, para ingresar al IPE, y lograr alcanzar estándares de calidad que permitan a los alumnos ingresar a los niveles media superior y superior.</li> <li>• Implementar y evaluar las estrategias para reducir quejas por sección en donde controle el servicio no conforme a un 80% durante el Ciclo Escolar 2018-2019.</li> </ul>
<b>LARGO</b>	<b>2019-2020</b>	<p>Evaluar el impacto de una cultura de calidad en los servicios educativos bajo el marco del Sistema de Gestión de calidad para el logro de la satisfacción del Cliente.</p>	<p><b>Proyecto 1.</b> Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Un enfoque del sistema de gestión con especialidad al sector educativo con beneficios a las partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr que el 95% de los responsables de procesos y/o procedimientos cuenten con el dominio de la Norma ISO 9000:2015, 9001:2015, 9004:2009, 19000:2011, a través de la capacitación y formación continua durante el ciclo escolar 2019 - 2020.</li> <li>• Evaluar la eficacia del curso de Inducción a SGC en plataforma <a href="http://www.campusvirtualsic.com.mx/campus">www.campusvirtualsic.com.mx/campus</a>, para dar seguimiento y</li> </ul>



				<p>verificar la efectividad de los resultados del proceso semestralmente durante el ciclo escolar 2019-2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el ciclo escolar 2019-20120 el nuevo personal del IPE lleva a cabo el curso en línea "Introducción al SGC".</li> <li>• Evaluar los informes de Revisión por la Dirección, de acuerdo a los criterios establecidos del SGC, para medir el grado de madurez y de implantación del sistema bimestralmente durante el ciclo escolar 2019 - 2020.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 2.</b> Optimización de recursos humanos y materiales. Consolidación de una cultura de mejora continua en todos los procesos Institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da la continuidad de la sistematización el Proyecto para la optimización de recursos (humanos, ahorra del agua, energía, de tiempo, financieros y materiales) que aplique al IPE, y la mejora en la reducción costos en un 50% durante el ciclo escolar 2019-2020.</li> <li>• Medir los indicadores para dar seguimiento a la optimización de recursos y presentar informe en revisión por la Dirección durante todo el ciclo escolar. Evidenciar la mejora continua con base a lo que establece la Norma ISO 9004:2009</li> <li>• Consolidar una cultura del orden y la limpieza con base a la Herramienta de las 5S's para medir el grado de madurez en todas las áreas del IPE en cada revisión por la dirección de forma bimestral en el ciclo escolar 2019-2020.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 3.</b> Formación continua y profesionalización del personal del IPE para asegurar la eficacia y ofrecer un mejor servicio para mantener la satisfacción del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la eficacia del programa de capacitación docente en dónde se incluyan cursos de innovación pedagógica: metodologías activas, el uso y aplicación de las TIC's, para comparar los niveles de la calidad del servicio educativo en todos los niveles del IPE en evaluaciones internas y externas durante el ciclo escolar 2019 – 2020.</li> <li>• Medir el impacto de la eficacia de las capacitaciones en el logro de los aprendizajes de los alumnos en evaluaciones internas y externas durante el ciclo escolar 2019 – 2020.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2019-2020 todo el personal del IPE lleva a cabo un curso en línea "Sobre las 8C's" y/o metodologías activas.</li> <li>• Sistematizar el Proyecto Pedagógico "Clases Bilingües", para elevar la calidad educativa a partir de Agosto del 2019.</li> <li>• Medir el impacto en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo, de apoyo y de intendencia para mantener la satisfacción del cliente en un 95% en Enero del 2020.</li> <li>• Evaluar el Clima organizacional y consolidar el sentido de</li> </ul>



				<p>pertenencia al Instituto en todo el personal del IPE en Febrero del 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener la conectividad en todos los espacios académicos para sistematizar el proyecto de “: Cooperación en un espacio virtual comenzando en Septiembre del 2019 hasta Julio del 2020.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 4.</b> Mejora continua y crecimiento sostenido en el IPE para alcanzar los estándares de calidad que se exigen en la sociedad actual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la metodología de levantamiento de acciones mejoras y proponer nuevas acciones de mejoras que contengan innovación de forma institucional en el mes de Octubre 2019, orientadas a lograr altos estándares de calidad.</li> <li>Sistematizar el programa de mejora en el mes de Octubre del 2019, en dónde se contemplen proyecto de innovación hacia la mejora en cada uno de los procesos SGC.</li> <li>Medición y seguimiento de los resultados del FODA, Rúbrica, Revisión por la Dirección, Matriz de Riesgos y el PAT, de forma bimestral durante el Ciclo Escolar 2019-2020.</li> <li>Permanecer y sistematizar los criterios de nivel académico con base a los perfiles de egreso y la nueva curricular SEP Y UNAM DGIRE durante el Ciclo Escolar 2019 – 2020, para ingresar al IPE, y lograr alcanzar estándares de calidad que permitan a los alumnos ingresar a los niveles media superior y superior.</li> <li>Implementar y evaluar las estrategias para reducir quejas por sección en donde controle el servicio no conforme a un 90% durante el Ciclo Escolar 2019-2020.</li> </ul>

**Tabla 2.** Muestra los objetivos y metas estratégicas a corto, mediano y largo plazo del *programa estratégico 2 La Calidad de los servicios educativos del Instituto Progreso y Esperanza a través del SGC.*



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 3: Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las Comunidades de Aprendizaje del IPE**

PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
CORTO	2017-2018	Impulsar el liderazgo educativo que fortalezca las comunidades de aprendizaje en el IPE, para transitar a la implementación del nuevo modelo educativo a través innovación de la gestión	<p><b>Proyecto 1.</b> Hacia el Nuevo Modelo Educativo mediante la innovación en la gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el ciclo escolar 2017-2018 la dirección general y los directivos de cada sección dan seguimiento y evalúan las metas y objetivos del instituto, los planes y programas de estudio y las estrategias de su implementación.</li> <li>• En octubre de 2017 se incorpora a los objetivos de calidad del IPE la excelencia académica en todos sus procesos, por medio de gestión eficaz del proceso de Enseñanza- Aprendizaje, garantizando la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, a través de la implementación de las principales innovaciones del Nuevo Modelo Educativo.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2017-2018 se hacen por lo menos dos observaciones a clase para verificar que el enfoque educativo esté centrado en el alumno.</li> <li>• Los directivos, realizan de una a dos retroalimentaciones al docente por año de las prácticas del aula, las cuales se le dará seguimiento para la mejora de su práctica y el logro de los resultados de aprendizaje de los alumnos que se verán reflejados en las evaluaciones internas y externas.</li> <li>• En Enero del 2018 se cuenta con un proyecto para incorporar estudios de nivel superior en el IPE.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 2.</b> Metodologías activas para la práctica docente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el ciclo escolar 2017-2018, se implementará en la comunidad educativa la metodologías educativas de la Educación del Siglo XXI, fortaleciendo las 8c's (Colaboración, Pensamiento Crítico, Comunicación, Creatividad, Confianza, Compromiso Social, Identidad Católica y Educación Completa/Integral), facilitando las condiciones espacio-temporales para el desarrollo de las mismas, proveyendo de recursos materiales, tecnológicos y motivacionales, concientizando a la comunidad educativa sobre la importancia para aprender a aprender.</li> <li>• 100% de los docentes conozca a partir de octubre del 2017 a junio del 2018, las metodologías activas para su implementación en el aula.</li> <li>• 100% de los docentes desarrolla por lo menos una metodología activa dentro del aula en todos los niveles educativos en su planeación bimestral.</li> <li>• 80% de los alumnos, en ciclo escolar 2017-2018 trabajen proyectos por medio de</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>las metodologías activas.</li> <li>80% de los docentes y directivos participan en el programa de capacitación sobre uso de las metodologías activas, para asegurar el aprendizaje del alumno en cada junta de consejo técnico durante el ciclo escolar 2017- 2018.</li> <li>Sensibilizar al 100% de los docentes sobre la importancia del inglés en la Educación Global durante el ciclo escolar 2017-2018.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 3.</b> Nuevos procesos institucionales con las TIC'S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En octubre de 2017 se cuenta con un proyecto cuyo propósito es la implementación de una plataforma “educamos” con SM de forma Institucional.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2017-2018 se implementa, curso en línea para directivos, docentes y personal administrativo y de apoyo.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2017-2018 se conforma y capacita a un equipo de docentes y directivos para elaborar cursos en línea a través de la Plataforma Virtual SIC y MOODLE.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2017 -2018 se garantizará la conectividad de todas las aulas.</li> <li>Al inicio del ciclo escolar 2017-2018 se elabora un programa para incorporar en los procesos de enseñanza aprendizaje, la programación, la robótica, Scratch, etc...</li> <li>Durante el primer trimestre del ciclo escolar 2017-2018 al 100% se debe de establecer la infraestructura didáctica digital en el IPE, siendo de óptimas condiciones.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 4.</b> Proyectos multidisciplinares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80% de los docentes semestralmente en el ciclo escolar 2017-2018, trabajen un proyecto de forma interdisciplinaria con los alumnos, para fomentar el aprender a aprender.</li> <li>80% de los docentes se les induce a trabajar en la metodología del Aprendizaje Basado en Problemas dentro del aula a mediados del ciclo escolar 2017-2018.</li> <li>80% de los docentes trabaje un proyecto anual con la metodología por proyectos SIC, para la presentación en el Congreso Interinstitucional en Julio del 2018.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 5.</b> La mejora del clima</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Octubre de 2017 se lleva a cabo el curso en línea “Gestionar el Clima Organizacional en la Escuela” para todo el personal del IPE.</li> <li>Se hará la medición de satisfacción de los clientes semestralmente en el ciclo</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
			organizacional y su impacto en la atención al cliente	<p>escolar 201-2018, para detectar las necesidades de mejora en el servicio que se brinda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el primer semestre, se establecen los estándares de atención al cliente, los conocen, implementan y evalúan a lo largo del ciclo escolar 2017-2018.</li> <li>En el primer semestre del ciclo escolar 2017-2018 se darán a conocer la plataforma SIC para la interacción de Crowrking (espacios de trabajo cooperativo virtual) para introducirnos a las comunidades de aprendizaje.</li> </ul>
<b>MEDIANO</b>	<b>2018-2019</b>	Implementar el liderazgo educativo que consolide las comunidades de aprendizaje en el IPE con el nuevo modelo educativo a través innovación de la gestión	<p><b>Proyecto 1.</b> Hacia el Nuevo Modelo Educativo mediante la innovación en la gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durante el ciclo escolar 2018-2019 la dirección general y los directivos de cada sección dan seguimiento y evalúan las metas y objetivos del instituto, los planes y programas de estudio y las estrategias para la implementación del Nuevo Modelo Educativo.</li> <li>Los directivos, realizan dos observaciones por año de las prácticas del aula, brindando al docente retroalimentación la cual se le dará seguimiento para la mejora de su práctica y el logro de los resultados d aprendizaje de los alumnos que se verán reflejados en las evaluaciones internas y externas.</li> <li>En agosto de 2018 se mide la eficacia los objetivos de calidad del IPE y la excelencia académica en todos sus procesos, por medio de gestión eficaz del proceso de Enseñanza- Aprendizaje, garantizando la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, a través de la implementación del Nuevo Modelo Educativo.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2018-2019 se centra al 100% el aprendizaje en el alumno logrando de aprendizajes esperados y competencias mejorando los resultados en evaluaciones externas.</li> <li>En ciclo escolar 2018-2019 se gestiona los permisos y se cuenta con un los planes y programa de nivel superior que se van a implementar en el IPE.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 2.</b> Metodologías activas para la práctica docente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el ciclo escolar 2018-2019, en la comunidad educativa se trabaja con la metodología de las 8c's (Colaboración, Pensamiento Crítico, Comunicación, Creatividad, Confianza, Compromiso Social, Identidad Católica y Educación Completa/Integral), facilitando las condiciones espacio-temporales para el desarrollo de las mismas, proveyendo de recursos materiales, tecnológicos y</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
				<p>motivacionales, impactando en la comunidad educativa sobre su aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80% de los docentes a partir de octubre del 2018 aplica en su planeación didáctica alguna de las metodologías activas para su implementación en el aula.</li> <li>• 80% de los docentes ejecuta y evalúa la eficacia de metodología activa planeada dentro del aula en todos los niveles educativos en cada bimestre que le corresponda evaluación.</li> <li>• 90% de los alumnos, en ciclo escolar 2018-2019 trabajen proyectos por medio de las metodologías activas.</li> <li>• 90% de los docentes y directivos participan en el programa de capacitación sobre uso de las metodologías activas, para asegurar el aprendizaje del alumno durante el ciclo escolar 2018-2019.</li> <li>• Capacitar a los docentes sobre la elaboración sobre una pedagogía bilingüe, para que al menos diseñen una clase en inglés.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 3.</b> Nuevos procesos institucionales con las TIC'S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En agosto de 2018 se cuenta con la plataforma "educamos" con SM de forma Institucional.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2018-2019 se implementa, dos cursos en línea para directivos, docentes y personal administrativo y de apoyo.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2018-2019 de docentes y directivos para elaboran cursos en línea a través de la Plataforma Virtual SIC y Moodle.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2018 -2019 se mantiene la conectividad de todas las aulas.</li> <li>• Al inicio del ciclo escolar 2018-2019 se da seguimiento al programa para incorporar en los procesos de enseñanza aprendizaje, la programación, la robótica, Scratch, etc...</li> <li>• Durante el primer trimestre del ciclo escolar 2018-2019 se verifica la infraestructura didáctica digital en el IPE, manteniéndose en óptimas condiciones.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 4.</b> Proyectos multidisciplinares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de los docentes semestralmente en el ciclo escolar 2018-2019, trabajen un proyecto de forma interdisciplinaria con los alumnos, para consolidar su aprendizaje</li> <li>• 90% de los docentes implementa la metodología del Aprendizaje Basado en</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
				<p>Problemas dentro del aula.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de los docentes trabaje un proyecto anual con la metodología por proyectos SIC, para la presentación en el Congreso Interinstitucional en Julio del 2019.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 5.</b> La mejora del clima organizacional y su impacto en la atención al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Octubre de 2018 se lleva a cabo el curso en línea “Gestionar el Clima Organizacional en la Escuela” para el nuevo personal del IPE.</li> <li>•</li> <li>• En agosto del 2018 se fortalece por parte de Directivos, Docentes, Administrativos y Personal de Apoyo capacitación para el Clima Organizacional.</li> <li>• Se hará la medición de satisfacción del cliente semestralmente en el ciclo escolar 2018-2019, para detectar las necesidades de mejora en el servicio que se brinda.</li> <li>• En el ciclo escolar 2018–2019 se establecen los estándares de atención al cliente, los conocen, implementan y evalúan.</li> <li>• En el ciclo escolar 2018-2019 se interacciona en la plataforma SIC para la creación de espacios de trabajo cooperativo virtual reforzando las comunidades de aprendizaje</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
LARGO	2019-2020	Consolidar el liderazgo educativo en las comunidades de aprendizaje en el IPE con el nuevo modelo educativo a través innovación de la gestión	<p><b>Proyecto 1.</b> Hacia el Nuevo Modelo Educativo mediante la innovación en la gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el ciclo escolar 2019-2020 la dirección general y los directivos de cada sección dan seguimiento y evalúan las metas y objetivos del instituto, los planes y programas de estudio y las estrategias para la consolidación del Nuevo Modelo Educativo.</li> <li>• Los directivos, realizan dos observaciones por año de las prácticas del aula, brindando a los docentes retroalimentación la cual se le dará seguimiento para la mejora de su práctica y el logro de los resultados de aprendizaje de los alumnos que se verán mejorados en las evaluaciones internas y externas.</li> <li>• En agosto de 2019 fortalece la eficacia de los objetivos de calidad del IPE y la excelencia académica en todos sus procesos, por medio de gestión eficaz del proceso de Enseñanza- Aprendizaje, garantizando la calidad de los aprendizajes de los estudiantes, a través de la implementación del Nuevo Modelo Educativo.</li> <li>• Durante el ciclo escolar 2019-2020 se centra al 100% el aprendizaje en el alumno logrando de aprendizajes esperados y competencias mejorando los resultados en evaluaciones externas.</li> <li>• En ciclo escolar 2019-2020 se cuenta con el nivel superior en el IPE.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 2.</b> Metodologías activas para la práctica docente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el ciclo escolar 2019-2020, en la comunidad educativa consolida metodología de las 8C's (Colaboración, Pensamiento Crítico, Comunicación, Creatividad, Confianza, Compromiso Social, Identidad Católica y Educación Completa/Integral), teniendo las condiciones espacio-temporales para el desarrollo de las mismas, proveyendo de recursos materiales, tecnológicos y motivacionales, impactando en la comunidad educativa sobre su aprendizaje.</li> <li>• 100% de los docentes a partir de octubre del 2019 aplica en su planeación didáctica las metodologías activas para su implementación en el aula.</li> <li>• 100% de los docentes ejecuta y evalúa bimestralmente durante el ciclo escolar 2019-2020 la eficacia de metodología activa planeada dentro del aula en todos los niveles educativos.</li> <li>• 100% de los alumnos, en ciclo escolar 2019-2020 trabajen proyectos por medio de las metodologías activas.</li> <li>• 100% de los docentes y directivos participan en el programa de capacitación</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>sobre uso de las metodologías activas, para asegurar el aprendizaje del alumno.</li> <li>EL 50% de los docentes diseñen una clase en inglés en Octubre del 2019.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 3.</b> Nuevos procesos institucionales con las TIC'S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En agosto de 2019 se cuenta con la plataforma "educamos" con SM de forma Institucional y retroalimenta su funcionamiento para la mejora.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2019-2020 se implementa, dos cursos en línea para directivos, docentes y personal administrativo y de apoyo.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2019-2020 de docentes y directivos para elaboran cursos en línea a través de la Plataforma Virtual SIC y Moodle.</li> <li>Durante el ciclo escolar 2019 -2020 se mantiene y actualiza la conectividad de todas las aulas para la mejora.</li> <li>Al inicio del ciclo escolar 2019-2020 se incorporar en los procesos de enseñanza aprendizaje la programación, la robótica, scratch, etc...</li> <li>Durante el primer trimestre del ciclo escolar 2019-2020 al 100% se tiene la infraestructura didáctica digital en el IPE, en óptimas condiciones.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 4.</b> Proyectos multidisciplinarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% de los docentes semestralmente en el ciclo escolar 2019-2020, trabajen un proyecto de forma interdisciplinaria con los alumnos, para consolidar su aprendizaje</li> <li>100% de los docentes implementa la metodología del Aprendizaje Basado en Problemas dentro del aula durante el ciclo escolar 2019-2020.</li> <li>60% de los docentes trabaja un proyecto anual con la metodología por proyectos SIC teniendo con un impacto social, para la presentación en el Congreso Interinstitucional en Julio del 2020.</li> </ul>
			<p><b>Proyecto 5.</b> La mejora del clima organizacional y su impacto en la atención al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Octubre de 2019 se lleva a cabo el curso en línea "Gestionar el Clima Organizacional en la Escuela" para el nuevo personal del IPE.</li> <li>En agosto del 2019 se mejora por parte de Directivos, Docentes, Administrativos y Personal de Apoyo capacitaciones para el Clima Organizacional.</li> <li>Se hará la medición de satisfacción de los clientes semestralmente en el ciclo escolar 2019-2020, para detectar las necesidades de mejora en el servicio que se brinda para la mejora.</li> </ul>



PLAZO	CICLO ESCOLAR	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS ESTRATÉGICAS
			<ul style="list-style-type: none"><li>• En el ciclo escolar 2019 – 2020 se manejan los estándares de atención al cliente, los conocen, implementan y evalúan.</li><li>• En el ciclo escolar 2019-2020 se interacciona en la plataforma SIC para la creación una cultura de espacios de trabajo cooperativo virtual, conformando las comunidades de aprendizaje.</li></ul>

**Tabla 3.** Muestra los objetivos y metas estratégicas a corto, mediano y largo plazo del **programa estratégico 3**



## ESTRATEGIAS GENERALES

Las estrategias generales son las decisiones que orientarán las nuevas prácticas y métodos en el Instituto Progreso y Esperanza, durante los ciclos escolares comprendidos entre 2017 y 2020, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas estratégicas.

En este sentido, las estrategias generales que orientarán las acciones de nuestra comunidad de aprendizaje son las siguientes:

- Consolidar en todo el personal que labora en el IPE la identidad y el carisma congregacional; en donde se sientan parte de esta institución, se vivan los valores y se promuevan las relaciones humanas afectivas y cordiales.
- Asegurar la calidad en los servicios educativos a través del Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas: ISO 9001:2015, 9004:2009, IWA 002, y mantener un alto grado de satisfacción del cliente.
- Incorporar procesos de investigación, innovación y colaboración en todas las áreas del Instituto para asegurar la mejora continua y el éxito sostenido del Instituto, desde la norma ISO 9004:2009.
- Construir en el IPE una comunidad profesional de aprendizaje interconectada, desde la visión del Desarrollo Humano y el enfoque de las 8C's ((colaboración, pensamiento crítico, comunicación, creatividad/innovación, confianza, compromiso social, identidad católica y educación completa e integral).
- Consolidar un liderazgo educativo en los directivos, personal docente, administrativo y de apoyo para elevar la calidad educativa y el logro del perfil de egreso.
- Evaluar y dar seguimiento periódico a la puesta en marcha del **Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020** y al compromiso de los integrantes comunidad de la comunidad de aprendizaje.



- Garantizar la participación de directivos, docentes, personal administrativo y de apoyo en programas de formación continua y capacitación para desarrollar las competencias del siglo XXI.
- Promover una **educación sanadora**, a partir de mejorar los ambientes nutritivos dentro del aula, mejorar las relaciones socio-afectivas entre docentes-alumnos, autoridades-alumnos, autoridades-padres de familia. Una educación en dónde se desarrollen todas las facultades del alumnos (espirituales, emocionales, socio-afectivas, físicas, intelectuales)
- Consolidar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) en todos los procesos institucionales para mantener a la comunidad de aprendizaje interconectada y responder a las exigencias del siglo XXI.
- Favorecer altas expectativas en toda la comunidad educativa para brindar servicios educativos de alta calidad humana y académica.
- **Generar espacios de construcción del conocimiento a través del proceso de implementación del PDI 2017-20120** incorporando el aprender a ser, el aprender a hacer, el aprender a conocer, el aprender a convivir y el aprender a aprender,
- Capacitar a todo el personal del IPE **para la productividad y la innovación** a través de las tareas que involucra el Plan de Desarrollo Institucional 2017-20120.
- Incorporar la Educación Superior en el marco de la normatividad vigente para brindar servicios de alta calidad académica.



## PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

Los programas estratégicos buscan construir una comunidad escolar de aprendizaje y consolidar un liderazgo estratégico para la gestión del cambio, que posibilite el buen funcionamiento del Instituto, con la finalidad de lograr los objetivos y metas congregacionales e institucionales. A partir de ello, el *saber ser, saber hacer, saber conocer y saber convivir; así como el aprender a aprender y aprender a innovar*, cobran gran relevancia en la construcción del Plan de Desarrollo Institucional, y en particular, en los tres programas que lo integran.

Así, los programas estratégicos que van a orientar el rumbo de la mejora institucional, a partir del involucramiento, participación, responsabilidad y compromiso de los integrantes de la comunidad escolar del Instituto son los siguientes:

- **Programa estratégico 1:** Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano.
- **Programa estratégico 2:** La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente del IPE a través del SGC.
- **Programa estratégico 3:** Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las Comunidades de Aprendizaje del IPE.

A continuación se describen cada uno de los componentes de los tres programas estratégicos mencionados.

**PROGRAMA ESTRATÉGICO 1: Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano**

<p><b>Justificación</b></p>	<p>Es importante que en toda la comunidad del Instituto Progreso y Esperanza, se viva la calidad y calidez humana a través de la <i>identidad del Carisma Congregacional SIC por medio de las buenas actitudes y la práctica del Desarrollo Humano</i>.</p> <p>La filosofía institucional que emana de la Congregación SIC es el fundamento que debe permear en todas las actividades que realizamos. Consideramos que es necesario impulsar el Desarrollo Humano con acciones concretas, de manera organizada para asegurar que se fomente la vivencia de los valores de nuestro carisma desde la filiación y la fraternidad; se formen comunidades donde se construyan ambientes propicios para las relaciones interpersonales sanas y para el aprendizaje; lo cual, favorezca el desarrollo integral de nuestros alumnos y el desarrollo de competencias que los preparen para la vida; así como establecer e impulsar procesos de evangelización sólidos y sistemáticos mediante la difusión de los rasgos de nuestro carisma fundacional.</p> <p>Es necesario estar en sintonía con los desafíos mundiales que el Papa Francisco menciona en algunos documentos como: <i>Gravissimum Educationis</i>, 1965; <i>Vayan y Enseñen</i>, 2012; <i>Instrumentum Laboris</i>, 2014; <i>Laudato Si</i> 2015.</p>
<p><b>Objetivos generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener con la vivencia del Carisma de las SIC como eje rector del Desarrollo Humano Cristiano Católico de los integrantes de la comunidad educativa del IPE</li> <li>• Fortalecer el Desarrollo Humano- Cristiano Católico de los integrantes de la comunidad educativa del IPE, mediante la vivencia de los valores institucionales y eclesiales para la construcción de relaciones interpersonales cálidas</li> <li>• Vivenciar la formación Humano-Cristiano Católico a través de la caridad, sencillez, humildad, servicio y alegría entre los integrantes de la comunidad educativa del IPE</li> </ul>
<p><b>Acciones generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de los lineamientos que orienten la puesta en marcha del proyecto específico: “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano” al inicio del ciclo escolar.</li> <li>• Planeación y puesta en marcha del proyecto “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano” con toda la comunidad educativa.</li> <li>• Involucramiento de todo el personal del Instituto (padres de familia, alumnos, docentes, administrativos y personal de apoyo) en los procesos de vivencia del proyecto “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”.</li> <li>• Seguimiento y evaluación sobre el cumplimiento de las tareas asignadas en el proyecto de “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”, según metas establecidas.</li> <li>• Elaboración de informes anuales con base en los indicadores del “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”.</li> </ul>
<p><b>Responsables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directora General</li> <li>• Directoras Técnicas</li> <li>• Coordinador(a) de Pastoral Educativa</li> <li>• Profesores de Formación Humana</li> <li>• Responsables de las actividades y tareas asignadas en Proyecto de “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”.</li> </ul>
<p><b>Indicadores generales de evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cumplimiento de las actividades planeadas de “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”</li> <li>• Asistencia a actividades programadas de “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano”.</li> <li>• Seguimiento, evaluación y elaboración de informes bimestral y anual del seguimiento del proyecto “Pastoral Educativa, Identidad SIC y Desarrollo Humano” por parte del coordinador(a) de pastoral educativa.</li> </ul>

**Tabla 4.** Muestra los componentes del *programa estratégico 1: Pastoral Educativa SIC y Desarrollo Humano*



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 2: La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente del IPE a través del Sistema de Gestión de Calidad**

<p><b>Justificación</b></p>	<p>El IPE, a lo largo de estos años se ha empeñado en mejorar el servicio educativo que brinda; por ello el Sistema de Gestión de Calidad ha contribuido en estandarizar y consolidar las prácticas y estrategias que nos ayudan a ir respondiendo ante las necesidades y expectativas de todos nuestros clientes y lograr una mayor satisfacción del cliente.</p> <p>Por tal motivo consideramos que es necesario mantener una cultura de calidad con acciones concretas e innovadoras que nos ayuden a mejorar nuestro servicio, de acuerdo a nuestro apostolado y desarrollo humano.</p> <p>Para esto contamos con el desarrollo de los siguientes proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proyecto 1: Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. Un enfoque del sistema de gestión con especialidad al sector educativo con beneficios a las partes interesadas.</li> <li>➤ Proyecto 2: Optimización de recursos humanos y materiales. Consolidación de una cultura de mejora continua en todos los procesos Institucionales</li> <li>➤ Proyecto 3. Formación continua y profesionalización del personal del IPE para asegurar la eficacia y ofrecer un mejor servicio para mantener la satisfacción del cliente.</li> <li>➤ Proyecto 4. Mejora continua y crecimiento sostenido en el IPE para alcanzar los estándares de calidad que se exigen en la sociedad actual.</li> </ul>
<p><b>Objetivos generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Involucrar a los integrantes</b> de la comunidad educativa del IPE en la calidad de los servicios educativos y la satisfacción del cliente.</li> <li>• <b>Consolidar una cultura de mejora continua y crecimiento sostenido en los servicios educativos que el IPE brinda.</b></li> <li>• <b>Optimizar los recursos humanos y materiales para la reducción de costos y lograr la mejora continua.</b></li> <li>• <b>Fortalecer la calidad en los servicios educativos</b> que se ofrecen en el IPE, para mantener la confianza y credibilidad de nuestros beneficiarios (partes interesadas), a través de la eficacia y la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• <b>Asegurar la eficacia de la capacitación y profesionalización docente para mejorar los aprendizajes de los alumnos.</b></li> <li>• Lograr altos niveles de productividad a través de un clima organizacional óptimo que permita al personal que labora en el IPE, estar motivado y satisfecho....</li> </ul>
<p><b>Acciones generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 9004:2009 y la implantación de la Norma IWA 002, en servicios educativos.</li> <li>• Elaborar, implantar y consolidar un programa de optimización de recursos humanos y materiales.</li> <li>• Elaborar, implantar y consolidar el Proyecto de la Herramienta de 5 S's para lograr mantener una cultura del orden y la limpieza.</li> <li>• Implementar, mantener y consolidar una cultura de mejora continua y crecimiento sostenido.</li> <li>• Mantener y evaluar la eficacia del Programa de Capacitación y Profesionalización docente, personal administrativo, de apoyo y de intendencia.</li> <li>• Elaborar Programas y planes de desarrollo personal y profesional.</li> <li>• Evaluación de la competencia de todo el personal para medir la eficacia de las capacitaciones y formación del personal</li> </ul>



<b>Responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Directora General, Directoras Técnicas y Representante de la Dirección</li><li>• Responsables de procesos y procedimientos</li><li>• Comité de Calidad.</li><li>• Responsables de proyectos en cada sección.</li></ul>
<b>Indicadores generales de evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elevar los estándares de calidad para elevar</li><li>• Porcentaje de ahorro en recursos humanos y materiales</li><li>• Reducción de quejas por parte de los clientes, no conformidades y aumento del grado de satisfacción.</li><li>• Incremento del porcentaje de alumnos que lograr el perfil de egreso e ingresan al nivel medio superior y superior.</li><li>• Logro de los aprendizajes de los alumnos a partir de la eficacia de las capacitaciones.</li><li>• Mantener la mejorar continua</li></ul>

**Tabla 5.** Muestra los componentes del programa estratégico 2: La Calidad de los servicios educativos del Instituto Progreso y Esperanza a través del SGC



**PROGRAMA ESTRATÉGICO 3: Liderazgo Educativo e Innovación en la Gestión a través de las Comunidades de Aprendizaje**

<p><b>Justificación</b></p>	<p>El Liderazgo Educativo se centra en fortalecer las Comunidades de Aprendizaje, por medio de la supervisión pedagógica, planificación curricular, evaluación de los aprendizajes y competencias, investigación educativa y coordinación de procesos de mejoramiento para implementar, ejecutar y consolidar el Nuevo Modelo Educativo. El PDI 2017-2020 del Instituto Progreso y Esperanza, favorecerá el desarrollo del liderazgo educativo de directivos y docentes por medio de la innovación de la Gestión, ofreciendo a los alumnos la calidad de sus aprendizajes para el logro del perfil de egreso.</p> <p>Asimismo, a través de los diferentes proyectos docentes, se asegura la toma de riesgos en la innovación educativa, el trabajo colaborativo, uso eficiente de las nuevas tecnologías mediante la implementación de estrategias para un aprendizaje constructivista, la consolidación de comunidades profesionales de aprendizaje; a través de los programas de capacitación favoreciendo el desarrollo humano, educando para la creatividad y la libertad.</p>
<p><b>Objetivos generales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transición e Implementación al Nuevo Modelo Educativo por medio de la innovación de la gestión, para garantizar la Política de Calidad y Educativa Nacional.</li> <li>• Implementación de Metodologías activas para mejorar la práctica docente por medio de la capacitación continua.</li> <li>• Trabajo colaborativo por medio de redes de colaboración en las comunidades profesionales de aprendizaje entre profesores, centros e instituciones, para fomentar el desarrollo del trabajo multidisciplinario.</li> <li>• Maduración en el trabajo colaborativo con el uso las TIC'S, para reforzar las comunidades de aprendizaje.</li> <li>• Gestión hacia una nueva organización a través de Nuevas estructuras pedagógicas, para ofrecer un servicio de calidad en la educación.</li> <li>• Mejora</li> </ul>
<p><b>Acciones generales</b></p>	<p><b>Proyecto 1.</b> Hacia el Nuevo Modelo Educativo mediante la innovación en la gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento y evaluar las metas y objetivos del instituto, los planes y programas de estudio de la SEP y UNAM, y las estrategias de su implementación</li> <li>• Poner el foco en la gestión de los aprendizajes y competencias, en la mejora de las prácticas docentes</li> <li>• Tomar riesgos en la innovación educativa</li> <li>• Consolidar comunidades profesionales de aprendizaje a través de los proyectos docentes colaborativos e interdisciplinarios, mediante el uso eficiente de las tecnologías y metodologías pedagógicas actuales. Asimismo</li> </ul> <p><b>Proyecto 2.</b> Metodologías activas para la práctica docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el pensamiento creativo e innovador en los docentes.</li> <li>• Poner en marcha un programa de capacitación para asegurar los aprendizajes y competencias actuales.</li> <li>• Mejorar la calidad de los trabajos presentados en el concurso de innovaciones tecnológicas por los alumnos de los diferentes niveles.</li> <li>• Implementar en la comunidad educativa la metodología a través de las 8c's (Colaboración, Pensamiento Crítico, Comunicación, Creatividad, Confianza, Compromiso Social, Identidad Católica y Educación Completa/Integral)</li> <li>• Impulsar el proyecto de educación bilingüe (Inglés) para estar al nivel de la Educación Global.</li> </ul> <p><b>Proyecto 3.</b> Nuevos procesos institucionales con las TIC'S.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar comunidades de aprendizaje creativas e innovadoras a través Croworking (espacios de trabajo cooperativo virtual).</li> <li>• Conformar un equipo responsable de promover los procesos virtuales</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formar y capacitar a los docentes en los nuevos procesos de las TIC's.</li> </ul> <p><b>Proyecto 4.</b> Proyectos multidisciplinarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Poner en marcha un programa de capacitación de directivos en el marco del Modelo de Gestión Educativa Estratégica (MGEE).</li> <li>Involucrar a la comunidad de aprendizaje en el logro de los objetivos establecidos, haciendo suya la visión y asumiendo su identidad y pertenencia a la familia IPE.</li> <li>Elaborar anualmente el PAT por los responsables de departamentos, áreas de trabajo, procesos y procedimientos</li> <li>Actualizar los estándares de atención al cliente, conocerlos, implementarlos y evaluarlos</li> <li>Implementar de un Sistema de Evaluación del desempeño para el personal</li> <li>Mantener al personal competente que soluciona los problemas de conexión y actualización del equipo, dando mantenimiento preventivo y correctivo.</li> </ul> <p><b>Proyecto 5.</b> La mejora del clima organizacional y su impacto en la atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación para el Clima Organizacional y capacitaciones continuas.</li> <li>Detectar las necesidades de mejora en el servicio que se brinda.</li> <li>Establecimiento de estándares de atención al cliente.</li> <li>Uso de la plataforma SIC para la crear espacios de trabajo cooperativo virtual reforzando las comunidades de aprendizaje</li> </ul>
<p><b>Responsables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directora General</li> <li>Directoras Técnicas</li> <li>Subdirectores</li> <li>Responsables de proyectos</li> <li>Docentes de cada nivel educativo</li> <li>Personal administrativo y de apoyo</li> </ul>
<p><b>Indicadores generales de evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de los resultados de aprendizaje de los alumnos en evaluaciones internas y externas.</li> <li>Resultados de la evaluación del desempeño del personal del Instituto.</li> <li>Índice de eficiencia terminal.</li> <li>Seguimiento del índice de ingreso y permanencia de la matrícula anual.</li> <li>Grado de satisfacción del personal.</li> <li>Grado de satisfacción de los clientes con los servicios recibidos.</li> <li>Grado de cumplimiento del perfil de egreso de los alumnos.</li> <li>Grado de impacto en los objetivos de calidad y metas institucionales.</li> <li>Grado de mejoramiento de la infraestructura tecnológica.</li> <li>Nivel de compromiso del personal y mejoramiento del clima organizacional en todas las áreas del Instituto.</li> <li>Progreso en los niveles de cambio y mejora continua.</li> </ul>

**Tabla 6.** Muestra los componentes del *programa estratégico 3: El Liderazgo pedagógico y la construcción de comunidades profesionales de aprendizaje para la innovación educativa.*



## INDICADORES GENERALES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los indicadores generales de seguimiento y evaluación que utilizaremos para los tres programas estratégicos son los siguientes:

- Conformación de la comunidad de aprendizaje IPE
- Transición e Implementación al Nuevo Modelo Educativo por medio de la innovación de la gestión, para garantizar la Política de Calidad y Educativa Nacional
- Cumplimiento y seguimiento de los objetivos y metas estratégicos en los tiempos establecidos.
- Vivencia de los valores institucionales y el carisma congregacional
- Sentido de pertenencia y compromiso a través de la vivencia de actitudes y valores por parte de los miembros de la comunidad escolar del Instituto.
- Implantación de la mejora continua desde la Norma ISO 9001:2015 para el logro del éxito sostenido.
- Impacto de la gestión directiva en el mejoramiento de los resultados de aprendizaje de los alumnos.
- Nivel de mejoramiento de la calidad de los servicios educativos.
- Impacto de la motivación y trabajo de los docentes en el mejoramiento de los resultados de aprendizaje de los alumnos.
- Mejoramiento de la profesionalización de los docentes.
- Nivel de mejoramiento de los resultados de los aprendizajes y competencias de los alumnos en evaluaciones internas y externas.
- Nivel de mejoramiento de la colaboración, comunicación y el clima organizacional en el Instituto.
- Mejoramiento de los resultados de las revisiones de la dirección, auditorías internas y auditorías externas.
- Mejoramiento de la satisfacción de los beneficiarios con los servicios otorgados.

Es conveniente señalar que los Programas Anuales de Trabajo se van a desprender como proyectos específicos de los programas estratégicos; es decir, los PAT's, serán la parte operativa que permita concretar el ***Plan de Desarrollo Institucional 2017-2020*** a corto, mediano y largo plazo.



## GLOSARIO

**Abnegación:** Sacrificio voluntario de los propios afectos e intereses en el servicio de Dios y del prójimo, por amor.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una *No Conformidad* y evitar que vuelva a ocurrir.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una *No Conformidad* potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Alegría:** Sentimiento grato y vivo que suele manifestarse con signos exteriores. Palabras, gestos o actos con que se expresa el júbilo.

**Aprendizaje significativo:** En este tipo de aprendizaje el estudiante relaciona la información nueva con la que ya posee, reajustando y construyendo nuevos aprendizajes para la vida.

**Aprender a aprender.** Es un proceso de desarrollo de habilidades intelectuales y estrategias de aprendizaje y meta aprendizaje, que faculta a los alumnos a resolver problemas relativos a los saberes académicos o a campos en los que estos saberes son requeridos.

**Aprender a conocer.** De acuerdo con el Informe Delors, este pilar se forma combinando una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un número determinado de asignaturas. Supone además aprender a aprender para poder aprovechar las posibilidades que ofrece la educación a lo largo de la vida.



**Aprender a hacer.** Se trata de la articulación de conocimientos y actitudes que guían procedimientos prácticos para la solución de problemas planteados por la vida cotidiana o laboral. ( se omitió la mitad )

**Aprender a ser.** Es el desarrollo global de cada persona en cuerpo, mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad y espiritualidad. Se fundamenta en la libertad de cada ser humano para determinar qué hacer en diferentes circunstancias de la vida. ( se omitió la mitad)

**Aprender a convivir.** Es el desarrollo de las habilidades emocionales y sociales que privilegian la coexistencia pacífica. El fundamento de aprender a convivir está en el encuentro con el otro y con la valoración y respeto de la diferencia; y en el reconocimiento de las semejanzas y la interdependencia entre los seres humanos. ( se omitió la mitad)

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la misma.

**Autoevaluación:** Proceso de evaluación en el que los criterios de los que se parte son estipulados por un individuo o institución y es ésta quien verifica y decide sus niveles de calidad.

**Calidad:** Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

**Calidad educativa:** Se traduce en servicios educativos eficaces, oportunos y transparentes que buscan la innovación y la mejora continua, la cual, satisfaga las necesidades y expectativas de los beneficiarios, con apego al marco normativo vigente.



**Certificación:** Acción y efecto de certificar. Los organismos de certificación, son personas morales que tienen por objeto realizar tareas de certificación, esto es, evaluar que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas, lineamientos o reconocimientos de organismos dedicados a la normalización, nacionales o internacionales.

**Cliente:** Persona y organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Colaboración:** Una herramienta clave para ayudar a definir, comprender, catalizar e impulsar y afrontar el cambio.

**Competencias:** Movilización e integración de habilidades, conocimientos y actitudes en un contexto específico. El planteamiento curricular de la educación básica no parte de un enfoque explícito de aprendizaje por competencias; sin embargo, no por ello se deja de contemplar el desarrollo y práctica de conocimientos, habilidades, actitudes y valores. Precisamente, el Modelo Educativo considera poner mayor énfasis en asegurar que todos estos procedimientos y componentes logren consolidarse como aprendizajes más sólidos. En la educación media superior, esta estructura reordena y enriquece los planes y programas de estudio existentes, y se adapta a sus objetivos.

**Competencias directivas:** Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que el director pone en juego para propiciar un ambiente escolar conducente al aprendizaje; para coordinar, asistir y motivar a los docentes en su trabajo; para realizar los procesos administrativos y de vinculación de la escuela con la comunidad de manera efectiva; así diseñar, implementar y evaluar los procesos de mejora continua de su plantel, entre otras acciones fundamentales y tendientes a asegurar la calidad y pertinencia de la EMS.



**Compromiso Social:** Es una obra social que se basa en principios de honorabilidad y voluntariedad. Con el fin de ayudar a otras personas sin ningún interés a cambio si no solo la satisfacción de ayudar a otras personas.

**Comunicación:** capacidad de transmitir mensajes de manera eficaz a través de los diferentes canales.

**Comunidad Profesional de Aprendizaje:** Es una organización que aprende a aprender, es decir en una comunidad escolar que promueve el aprendizaje a lo largo de toda la vida de las personas que la forman, mediante el desarrollo del trabajo académico colaborativo para elevar los aprendizajes de los alumnos. Las orientaciones pedagógicas básicas de una Comunidad de Aprendizaje son: participación, centralidad del aprendizaje, altas expectativas y progreso permanente.

**Comunidades de aprendizaje:** Modo de funcionamiento de la comunidad escolar en donde el aprendizaje se torna el medio y objetivo fundamental de convivencia. Requieren disponibilidad de información sobre los contenidos y las estrategias educativas, así como espacios para su revisión colectiva, con el fin de plantear planes efectivos y reformularlos cuando sea necesario. Como modelo, ofrecen igualdad de oportunidades en la sociedad del conocimiento.

**Confianza:** Sustenta los procesos de colaboración, los posibilita y les da viabilidad; es el lubricante, el adhesivo del funcionamiento de la organización, de la colaboración, de la red.

**Conocimiento interdisciplinar:** Aprovechamiento de los contenidos y metodologías de más de una disciplina, para entender aspectos complejos de la realidad. Más que un tipo de conocimiento específico, se trata de la articulación de conocimientos provenientes de distintas disciplinas para pensar un problema de manera integral.

**Creatividad:** capacidad de generar por sí mismos o en grupo ideas y proyectos originales.



**Criterios de evaluación:** Enunciados que expresan el tipo y grado de aprendizaje que se espera que hayan alcanzado los alumnos en un momento determinado, respecto de algún aspecto concreto de las capacidades indicadas en los objetivos generales.

**Crowworking:** Espacios de trabajo cooperativo virtual.

**Cultura de calidad:** Conjunto de costumbres, valores, creencias, así como prácticas y herramientas de calidad que posee una persona o un conjunto de personas, que posibilitan, mediante el trabajo diario, cooperar con su institución para afrontar nuevos retos, cumplir la misión institucional y proporcionar a los beneficiarios productos y/o servicios altamente cualitativos.

**Disciplina:** Proceso que pondera la puntualidad, el orden, la atención y el esfuerzo para el logro de metas y objetivos en el ámbito educativo.

**Educación:** Proceso social por medio del cual se transmiten la cultura, valores, conocimientos, prácticas, creencias, tecnologías, usos o costumbres que en una sociedad se consideran valiosos. Es un derecho fundamental y habilitador, además de un bien público que garantiza condiciones de igualdad, entendimiento, tolerancia y paz. Cuando se da una transmisión que a la vez abre espacios para la innovación, la sociedad está en condición para adaptarse a los cambios en el mundo. Esta centralidad en la continuidad y transformación sociales hace de la educación la base del desarrollo económico y social.

**Educación básica:** Comprende los niveles preescolares, primarios y secundarios. Su función es ofrecer los conocimientos y habilidades fundamentales para la vida cívica en la participación y ejercicio de los derechos; para la vida individual en el desarrollo integral de las capacidades que favorecen el logro de fines personales; y para la constitución de las bases que permiten la continuación de los estudios.



**Educación integral:** Conjunto de principios educativos que parten de la noción de que el ser humano se educa en relación con su comunidad, su entorno natural y con valores fundamentales de respeto a la dignidad humana. Requiere de conocimientos y habilidades que atiendan a todas las capacidades humanas en términos físicos, emocionales, cognitivos y sociales.

**Educación Media Superior:** Es un tipo educativo que comprende el nivel de bachillerato, los demás niveles equivalentes a éste, y la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes. Educación.

**Educación preescolar:** Es el primer nivel de la educación básica. Busca el desarrollo integral y equilibrado que facilita la relación de los niños con sus pares y con adultos. Promueve la socialización y la afectividad, las capacidades de comunicación, el pensamiento matemático, el conocimiento de los entornos natural y social, el desarrollo y enriquecimiento físico y psicomotriz, y la expresión artística.

**Educación primaria:** Es el segundo nivel del tipo de educación básica. Su objetivo es sentar las bases en áreas fundamentales para la adquisición de conocimientos posteriores, esto es el dominio de la lectoescritura, el conocimiento matemático aritmético y geométrico, el conocimiento básico de las ciencias naturales y sociales, el conocimiento del cuerpo, las posibilidades motrices y las emociones, las artes y las relaciones interpersonales.

**Educación secundaria:** Es el tercer nivel del tipo de educación básica. Su objetivo es ofrecer conocimientos y habilidades avanzados que consoliden los procesos iniciados en los niveles anteriores y que sienten bases para las áreas especializadas que se estudian en la Educación Media Superior

**Educación superior:** Comprende el título de Licenciatura, los grados de Especialidad, Maestría y Doctorado, así como todas las opciones terminales previas a la licenciatura y la educación Normal en todos sus niveles y especialidades. Su objetivo es ofrecer



formación profesional que permita al individuo incorporarse al campo laboral. Los currículos de este nivel no están regulados por la Secretaría de Educación Pública, aunque tienen que ser aprobados por la misma, salvo que la institución tenga un estatuto de autonomía otorgado por la legislación local o federal.

**Eficacia:** Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

**Eficiencia:** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

**Efectividad:** Este concepto involucra la eficacia y la eficiencia, es decir, el logro de los objetivos programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

**Enfoque al Cliente:** Todas las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

**Evaluación educativa:** Emisión de un juicio basado en el análisis de evidencia sobre el estado de distintos aspectos de un proyecto educativo: procesos de enseñanza, contenidos, procesos de aprendizaje, procesos organizativos o el currículo, con el fin de tomar decisiones sobre el desarrollo posterior de los mismos.

**Evaluación interna:** Conjunto de procesos, acciones y mecanismos cuyo propósito fundamental es la búsqueda de información que permita el mejoramiento progresivo de los distintos ámbitos de vida de la escuela, para asegurar el cumplimiento de su misión.



**Habilidades socioemocionales:** Herramientas a través de las cuales las personas pueden entender y regular las emociones; establecer y alcanzar metas positivas; sentir y mostrar empatía hacia los demás; establecer y mantener relaciones positivas; y tomar decisiones responsablemente. Entre ellas se encuentran: el reconocimiento de emociones, la perseverancia, la empatía y la asertividad.

**Humanismo:** Corriente de pensamiento que tiene como fin último la convivencia humana justa y solidaria. Requiere del conocimiento provisto por las ciencias sociales para entender a la sociedad, las comunidades, las instituciones y las relaciones interpersonales. Reconoce la diversidad y el diálogo entre distintas formas de pensamiento, así como la búsqueda constante de conocimiento científico y moral para la convivencia humana. Parte de la convicción que cada ser humano puede y debe hacerse cargo del modo en que sus actos impactan a otros seres humanos.

**Humildad:** Virtud que consiste en el conocimiento de las propias limitaciones y debilidades y en obrar de acuerdo con este conocimiento. Santa Teresa de Jesús define la humildad como "andar en verdad".

**Indicador:** Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio fiable para medir logros de desempeño o ayudar a evaluar los resultados de una actividad o propósito específico.

**Identidad de la escuela católica:** Si se trata de definir la identidad de la escuela católica hay que pensar en dos dimensiones: en lo que es propio de ella en cuanto escuela y en lo que la identifica como católica. La escuela católica realiza plenamente la identidad de toda institución escolar; si no es en verdadera *escuela* no puede ser escuela católica; pero la dimensión *católica* no se yuxtapone, no se añade como una decoración superficial a la dimensión escolar. La finalidad de la escuela católica –y el fin es la esencia, la identidad– es la evangelización, es decir la transmisión de la fe y de la visión cristiana del mundo; la misión de la escuela católica es la misión de la Iglesia, porque la escuela católica es la Iglesia en función de educar.

**Indicadores educativos:** Consiste en un sistema de variables o rasgos que permiten detectar las discrepancias entre el estado esperado y la realidad.



**Indicadores de tipo cuantitativo:** Rasgos o señales referidos al ámbito de los resultados.

**Indicadores de tipo cualitativo (descriptores):** Rasgos o señales empleados en los procesos.

**Interdisciplinariedad:** Cualidad de realizar un estudio u otra actividad con la cooperación de varias disciplinas. La promoción de la relación interdisciplinaria se contempla en el nuevo currículo el cual busca que la enseñanza fomente la relación entre disciplinas, áreas del conocimiento y asignaturas. La información que hoy se tiene sobre cómo se crean las estructuras de conocimiento complejo -a partir de "piezas" básicas de aprendizajes que se organizan de cierta manera- permite trabajar para crear estructuras de conocimiento que se transfieren a campos disciplinarios y situaciones nuevas. Esta adaptabilidad moviliza los aprendizajes y potencia su utilidad en la sociedad del conocimiento.

**Liderazgo educativo:** El conjunto de prácticas pedagógicas que facilitan, orientan y regulan procesos complejos de cooperación y formación de docentes, directivos, funcionarios, supervisores y demás partícipes del SEN. La función del liderazgo es dinamizar los distintos niveles del SEN para mantener el sentido pedagógico del trabajo escolar; desarrollar y liderar prácticas y cultura inclusiva en el centro de trabajo.

**Liderazgo Transformacional:** El liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que se define como un liderazgo que crea un cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en "transformar" a otros a ayudarse mutuamente, a mirar por los demás, a estar alentando y armonioso, y para mirar hacia fuera para la organización como un todo.

**Mejora Continua:** Proceso que resulta de la planeación, ejecución y evaluación de una serie de conceptos, procedimientos y técnicas mediante los cuales las instituciones



buscan el avance permanente en todos sus procesos. Dicho proceso se logra mediante las acciones diarias de todos los integrantes, lo cual permite que éstos satisfagan las necesidades de sus beneficiarios.

**Modelo Educativo:** Forma en que se relacionan los componentes filosóficos, humanos, pedagógicos, cognitivos y materiales de un proyecto educativo. Es un marco de referencia más amplio que el Currículo y regula la implementación del mismo. Está conformado por principios orientadores de la práctica de los individuos y las instituciones que componen el SEN, y es una referencia a la que estos miembros recurren para interpretar y regular sus decisiones.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito (necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria) que pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**Participación del Personal:** El personal, a todos los niveles de Institución, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**Pedagogía:** Disciplina que estudia la educación en los conocimientos científicos que sobre ella se producen, para generar lineamientos o propuestas de acción que sean eficientes y cuiden la dignidad humana de los estudiantes. Es un campo que trabaja de modo interdisciplinario conjugando conocimientos de distintas áreas para diseñar teorías, proyectos y estrategias educativas.

**Pensamiento creativo:** Estrategia de pensamiento que consiste en poner en consideración vínculos que resultan poco evidentes entre diversos temas, con tal de encontrar nuevas perspectivas y concepciones de lo ya conocido. Requiere exceder los límites establecidos por las definiciones y buscar relaciones en lo inusual, y mantener siempre una vinculación lógica o analógica, causal o por similitud con el problema original. Por su flexibilidad facilita resolver y abordar problemas de toda índole.



**Pensamiento crítico.** Conjugación de distintas formas de pensamiento, como el analítico, el complejo o el creativo, para llevar a cabo una valoración holística de un problema en por lo menos dos sentidos: la comprensión del problema en sus componentes y el discernimiento de las relaciones con el contexto que le dan lugar y le permiten o impiden sostener su funcionamiento.

**Pensamiento innovador:** Proceso mental que ayuda a generar nuevas ideas y aplicarlas, a través de las habilidades creativas la motivación y la experiencia.

**Proceso:** Conjunto de pasos ordenados y relacionados entre sí a través de los cuales se convierten los insumos en resultados.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Plan de Desarrollo Congregacional (PDC):** Documento de trabajo que se construye de manera compartida y que manifiesta las intencionalidades de la comunidad congregacional para promover el cambio y la transformación al interior de cada uno de sus colegios. Asimismo, contiene las directrices que orientarán las acciones con la finalidad de mejorar el proceso formativo de los alumnos (as). El PDC establece el mejoramiento congregacional con una prospectiva de largo alcance, para lo que distingue periodos de corto, mediano y largo plazos.

**Plan de Desarrollo Institucional (PDI):** Documento de trabajo que se construye de manera compartida y que manifiesta las intencionalidades de la comunidad escolar de una institución educativa para promover el cambio y la transformación de la misma. Asimismo, contiene las directrices que orientarán las acciones con la finalidad de mejorar el proceso formativo de los alumnos (as). El PDI establece el mejoramiento Institucional con una prospectiva de largo alcance, para lo que distingue periodos de corto, mediano y largo plazos.



**Políticas de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Práctica reflexiva:** Metodología que potencia el desarrollo de las competencias docentes a partir del análisis crítico de su propia práctica.

**Programa Anual de Trabajo (PAT):** Documento de trabajo que permite organizar a la comunidad escolar para llevar a cabo las acciones y actividades que se prevén en los proyectos específicos establecidos. Es decir, el PAT es la operativización del Plan de Desarrollo Institucional, en la que se detallan las acciones específicas, las actividades, los responsables y los tiempos de ejecución programados en los proyectos específicos. El PAT toma como referencia los proyectos estratégicos del PDI para establecer las prioridades anuales.

**Portafolio Institucional:** Conjunto de documentos o evidencias elaborados de manera paulatina e integrado por textos, gráficos, tablas, imágenes y elementos que permiten observar aspectos específicos de la historia de una escuela.

**Reflexión:** Abstracción o examen detenido de un tema, involucrando sensaciones y emociones personales.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Satisfacción del cliente:** En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado de la meta de matrícula. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia y promoción para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas, procesos y procedimientos del IPE.



**Sencillez:** La **sencillez**, es el valor de ser humildes y empáticos con la gente, sin importar los títulos profesionales o el reconocimiento que se tenga ante otros.

**Seguimiento:** Proceso de evaluación interna que permite obtener información continúa sobre la organización de la escuela, el cumplimiento de los objetivos, la eficacia de los procesos, así como de los resultados que se alcanzan.

**SIC:** Siervas de la Inmaculada Concepción.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos, para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Trabajo Colegiado:** Espacio académico en el que los docentes analizan, discuten y reflexionan sobre su práctica docente y el trabajo en el aula, en donde el propósito fundamental es lograr acuerdos y buscar alternativas de solución a las problemáticas detectadas.

**Trabajo colaborativo:** Forma de organización colectiva del trabajo, consistente en articular las funciones y tareas de manera que cada miembro del grupo dé soporte y reciba respaldo de los demás. No se trata de fraccionar o segmentar una labor, sino de coordinar su ejecución hacia una meta común. Es una característica del trabajo colegiado de las Academias. Es un medio y un fin de la enseñanza que contribuyen principalmente al aprender a aprender, aprender a convivir y el aprender a hacer.



## REFERENCIAS

Artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Guía Operativa para la Organización y Funcionamiento de los Servicios de Educación inicial, básica, especial y para adultos de las escuelas de la Ciudad de México

Guía Operativa de la Escuela Nacional Preparatoria, UNAM

Ley General de Educación

Manual de Disposiciones y procedimientos para el Sistema Incorporado de la UNAM

Modelo Educativo para la Educación Obligatoria.- Diario Oficial, 28 de Junio del 2017.

Modelo Educativo de la Escuela Nacional Preparatoria, 2015-2018

Norma ISO 9001:2015. Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de Gestión de la Calidad.

Norma ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de Gestión de la Calidad.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Plan de Desarrollo de la Escuela Nacional Preparatoria, 2015-2018

Plan de Desarrollo Institucional 2014- 2018 Escuela Nacional Preparatoria,

Mtra. Silvia E. Jurado Cuéllar, 1ª Edición, Ciudad de México, UNAM-Enero 2015

Planes y Programas Operativos e Indicativos de la Escuela Nacional Preparatoria, UNAM, vigente



Perfiles profesiográficos SEP y UNAM

SEP. Plan y programas de estudio. Educación básica. Preescolar, México, 2011.

SEP. Plan y programas de estudio. Educación básica. Primaria, México, 2011.

SEP. Plan y programas de estudio. Educación básica. Secundaria, México, 2011.

SEP. Programa Sectorial de Educación 2013-2018, México, 2013.

Sistema de Gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma NMX-CC-9001-INMC-2000 en educación (Quality Management Systems-Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education).

Sistema de Gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma NMX-CC-9001INMC-2000 en educación (Quality Management Systems-Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education).

Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos, ISO 9001:2008, 2008.

Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos, ISO 9001:2008, 2008.

Siervas de la Inmaculada Concepción. Carisma y Espíritu, México 2003.

Siervas de la Inmaculada Concepción. Constituciones de las Siervas de la Inmaculada Concepción, s/ed., Tacámbaro Mich. 1987.

Siervas de la Inmaculada Concepción. Ideario Pedagógico y Proyecto Educativo, México, 1995.