

## TABLERO DE CONTROL INSTITUCIONAL

### Cédula de indicadores

<b>Eje:</b> Modelo educativo innovador y de calidad							
<b>Objetivo:</b> Fortalecer los servicios de apoyo para el aprendizaje						<b>Número de indicador:</b> 13	
<b>Nombre del indicador:</b> Índice de satisfacción de los servicios de apoyo (Bibliotecas, cómputo, laboratorios, servicios escolares)					<b>Elaboración:</b> Febrero 2017 <b>Última revisión:</b> Julio 2020		
<b>Definición del indicador:</b> Grado de conformidad de los servicios recibidos de las áreas de bibliotecas, cómputo, laboratorios y servicios escolares.							
<b>Método de cálculo:</b> (promedio de satisfacción del servicio de biblioteca + promedio de satisfacción del área de cómputo + promedio de satisfacción de laboratorios + promedio de satisfacción de servicios escolares) / 4							
Línea base	Metas:				Umbrales para semaforización:		
	2017	2018	2019	2020	Verde	Amarillo	Rojo
92%	90%	90%	90%	90%	<100 >=90	<90 >=80	<80
<b>Comportamiento esperado:</b>		<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente. <i>Hacia arriba del valor de la línea base.</i> <input type="checkbox"/> Descendente. <i>Hacia abajo del valor de la línea base.</i>					
<b>Responsable del indicador:</b> Vicerrectoría administrativa, Vicerrectoría Académica				<b>Corresponsable(s) del indicador:</b> Dirección de servicios de Información, Dirección de Servicios			
<b>Documentos o reportes origen:</b> Informes de satisfacción del cliente y registro administrativo de los resultados de las evaluaciones de los servicios.						<b>Frecuencia del reporte:</b> Trimestral	
<b>Responsable(s) de entregar información</b>							
<b>Nombre y puesto:</b>		<b>Área:</b>		<b>Correo electrónico:</b>		<b>Extensión:</b>	
Mtra. Maria Elena Cazarez Parra		Centro Integral de Calidad		mecazarez@itson.edu.mx		2930	
<b>Notas:</b> La información será desglosada por dirección y área y será publicada en la liga <a href="https://www.itson.mx/micrositios/pdi2020/Paginas/informacionindicadores.aspx">https://www.itson.mx/micrositios/pdi2020/Paginas/informacionindicadores.aspx</a>							