

Área que Genera el Programa		Área que Ejecuta el Programa	
Dirección Técnica		Ingeniería de Servicio	
Líder o Responsable del Programa			
Nombre	Cargo	Extensión	Correo Electrónico
Oscar Garcia Monroy	Jefe de Ingeniería de Servicio	52346	ogarcia@siteur.gob.mx
Naturaleza del Programa			
<input type="checkbox"/>	Resuelve un problema	<input type="checkbox"/>	Aprovecha una oportunidad
<input type="checkbox"/>	Mejora un proceso	<input type="checkbox"/>	Mejora varios procesos
<input checked="" type="checkbox"/>	Opera actividades continuas		
Nombre del Programa			
Ingeniería de Servicio			
Objetivo del Programa			
Facilitar un correcto servicio al pasajero basado en los momentos de la verdad, así como coordinar las quejas o sugerencias con las áreas involucradas.			
Eje Estratégico de SITEUR			
1.3 Servir con calidad y calidez a los pasajeros			
Objetivo Estratégico del Programa			
Consolidar identidad e institucionalizar la cultura de servicio SITEUR para consolidar su posición competitiva y sustentable.			
Alcance ó área de aplicación			
Principales resultados a lograr (Indicadores)			
Nombre del Indicador	Fórmula	Fuente de Información	Meta
Cumplimiento al POA	$(\text{Real}/\text{Prog}) * 100$	Interna	100%
Supuestos internos y externos			
Suficiencia Presupuestaria			
Observaciones			
Fecha Inicial	Fecha Final	Presupuesto	
1 de enero de 2011	31 de diciembre de 2011	\$ -	
Elaboró	Revisó	Autorizó	
Gerente del Área	Director del Área	Dirección General	
Nombre Completo y Firma	Nombre Completo y Firma	Nombre Completo y Firma	