

<b>Área que Genera el Programa</b>		<b>Área que Ejecuta el Programa</b>	
Dirección Técnica		Ingeniería de Servicio	
<b>Líder o Responsable del Programa</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Extensión</b>	<b>Correo Electrónico</b>
Oscar Garcia Monroy	Jefe de Ingeniería de Servicio	52346	<a href="mailto:ogarcia@siteur.gob.mx">ogarcia@siteur.gob.mx</a>
<b>Naturaleza del Programa</b>			
<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		
<b>Nombre del Programa</b>			
Ingeniería de Servicio			
<b>Objetivo del Programa</b>			
Facilitar un correcto servicio al pasajero basado en los momentos de la verdad, así como coordinar las quejas o sugerencias con las áreas involucradas.			
<b>Eje Estratégico de SITEUR</b>			
1.3 Servir con calidad y calidez a los pasajeros			
<b>Objetivo Estratégico del Programa</b>			
Consolidar identidad e institucionalizar la cultura de servicio SITEUR para consolidar su posición competitiva y sustentable.			
<b>Alcance ó área de aplicación</b>			
<b>Principales resultados a lograr (Indicadores)</b>			
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Fuente de Información</b>	<b>Meta</b>
Cumplimiento al POA	$(\text{Real}/\text{Prog}) * 100$	Interna	100%
<b>Supuestos internos y externos</b>			
Suficiencia Presupuestaria			
<b>Observaciones</b>			
<b>Fecha Inicial</b>	<b>Fecha Final</b>	<b>Presupuesto</b>	
1 de enero de 2012	31 de diciembre de 2012	\$	-
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>	
<b>Gerente del Área</b>	<b>Director del Área</b>	<b>Dirección General</b>	
Nombre Completo y Firma	Nombre Completo y Firma	Nombre Completo y Firma	