

MENÚ DE SERVICIOS

DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	SERVICIO	TIEMPO ESTIMADO DE ATENCIÓN*	PLATAFORMA	CRITERIO DE SATISFACCIÓN / CIERRE**
OPERACIONES	MERCADOTECNIA	Solicitudes a Mercadotecnia	10 días	Sistema de Tickets	Brindar la información solicitada / Improcedencia
CONTABILIDAD Y FINANZAS	NÓMINAS	Aclaraciones de nómina	2 días	Sistema de Tickets	Brindar la información solicitada / Improcedencia
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	RECURSOS HUMANOS	Apoyo para estacionamiento	5 días	People Cloud	Respuesta de la procedencia, entrega de tarjeta de estacionamiento o depósito via nómina / Improcedencia
		Reposición de Tarjeta (Nómina y Vales)	5 días	People Cloud	Entrega de nueva tarjeta / Improcedencia
		Solicitud de Beca Genio Tres Picos	5 días	Sistema de Tickets	Respuesta de la solicitud de beca / Improcedencia
		Solicitud de Préstamos	5 días	Sistema de Tickets	Procedencia de la solicitud y depósito de recursos / Improcedencia
		Solicitud de Reembolso de Medicinas	5 días	Sistema de Tickets	Depósito de reembolso / Improcedencia
		Solicitud de Sesión Tanatológica	1 día	People Cloud	Programación de la sesión / Improcedencia
		Solicitud de Sesión Terapéutica	1 día	People Cloud	Programación de la sesión / Improcedencia
		Solicitud de Uniformes	5 días	Sistema de Tickets	Entrega de uniformes al colaborador / Improcedencia
	SERVICIOS GENERALES	Cancelar Servicios	90 días	Sistema de Tickets	Baja del servicio
		Compra - Cafetería y Limpieza	10 días	Sistema de Tickets	Entrega del productos / Improcedencia
		Compra - Celulares	5 días	Sistema de Tickets	Entrega del equipo / Activación de la línea
		Compra - Insumos Covid	10 días	Sistema de Tickets	Entrega de los productos solicitados / Improcedencia
		Compra - Mobiliario	15 días	Sistema de Tickets	Entrega de los productos solicitados / Improcedencia
		Compra - Papelería	10 días	Sistema de Tickets	Entrega de los productos solicitados / Improcedencia
		Compra - Toner	5 días	Sistema de Tickets	Entrega de los productos solicitados / Improcedencia
		Comprobación de Viáticos	3 días	Sistema de Tickets	Aceptación de la solicitud / Improcedencia
		Contratación de Servicios	90 días	Sistema de Tickets	Contrato de Servicio
		Guías & Envíos	1 día	Sistema de Tickets	Compartir el número de guía / Improcedencia
		Mantenimiento de Casa Muestra	5 días	Sistema de Tickets	Atención del mtto (si procede)
		Mantenimiento de Oficinas	5 días	Sistema de Tickets	Atención del mtto (si procede)
		Mantenimiento de Vehículos	5 días	Sistema de Tickets	Atención del mtto (si procede)
		Reposición de Viáticos	3 días	Sistema de Tickets	Depósito de viaticos / Improcedencia de la solicitud
		Reservar Vehículo	1 día	Sistema de Tickets	Respuesta de disponibilidad y agenda / Improcedencia
		Solicitar Gasolina	4 horas	Sistema de Tickets	Depósito de la gasolina / Improcedencia
		Solicitudes Covid-19	1 día	Sistema de Tickets	Envío de la programación de la prueba Covid
		Solicitud de Tarjeta de Gasolina	5 días	Sistema de Tickets	Entrega de tarjeta de gasolina / Improcedencia
		Solicitud de Viáticos	1 día	Sistema de Tickets	Depósito de viáticos / Improcedencia
	TDI	Solicitud de Recursos TI	10 días	Sistema de Tickets	Entrega de lo solicitado / Improcedencia
		Soporte Técnico Infotools	2 días	Sistema de Tickets	Solución del problema / Retroalimentación al usuario
		Soporte Técnico TI	2 días	Sistema de Tickets	Solución del problema / Retroalimentación al usuario

*Tiempo aproximados en base al histórico, el tiempo puede variar dependiendo de la solicitud.

**Toda solicitud podrá ser marcada como improcedente, misma que se deberá de notificar y justificar al usuario.