MESA DE SERVICIOS	INDUCCIÓN / REINDUCCIÓN PUESTO DE TRABAJO	PÁGINA	1 de 1

Nombre del Empleado:	Oscar Andres Zapata Guerrero	Número de documento de identificación:	80248976

Cargo:	Técnico de Soporte	Fecha de Ingreso:	13/01/2026	SEDE:	Motorizado	TIPO ENTRENAMIENTO:	Reinducción

No.	TEMÁTICAS SOCIALIZADAS	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
1	Estructura general de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Organigrama, dependencias, localizaciones)	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
2	Procesos y Procedimientos de la Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	11/05/2026
3	Presentación de especialistas de la Oficina de Tecnologias de la Información y las Comunicaciones	Coordinador(a) Mesa de Servicios	11/05/2026
4	Funciones del Cargo	Coordinador(a) Mesa de Servicios	11/05/2026
5	**Normas Administrativas y Comportamentales**		
5.1	Código de conducta	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
5.2	Presentación personal	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
5.3	Puntualidad y cumplimiento de turnos	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
5.4	Comunicación interna	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
5.5	Ausentismos (permisos, incapacidades)	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
5.6	Conducto regular para PQRS	Coordinador(a) Mesa de Servicios	21/05/2026
6	**Gestión de Calidad en la Mesa de Servicios**		
6.1	Modelo Operativo de la Mesa de Servicios	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
6.2	Acuerdos de Niveles de Servicios	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
6.3	Herramienta de Gestión de Casos (Documentación, seguimiento, cierre de solicitudes)	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
6.4	Base de Conocimientos	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
6.5	Borrado Seguro de Equipos	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
6.6	Formatos empleados para la atención de solicitudes de mesa de servicios	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
6.7	Politica de Seguridad de la Información	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	21/05/2026
7	Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA	Gestor(a) de Calidad Mesa de Servicios	11/05/2026
8	Capacitación SATWEB (Colaborador asignado a REDCADE)	Funcional del Aplicativo	21/05/2026



FIRMA EMPLEADO (A)



FIRMA JEFE INMEDIATO