



**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**Centro de Atención al Docente (C.A.D.)**  
**PLAN DE ACCIÓN 2013**

Metas/Actividades	TAREAS	Meses												Ponderación %	Ejecución %	Observaciones	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
<b>1 Transferencia de Experiencia y Conocimiento en el Servicio de Atención al Usuario a través del Centro de Atención al Usuario y Ventanilla Única de Recursos Humanos</b>																	
1.1	Realizar visita formativa al Centro de Atención al Usuario y Ventanilla Única de Recursos Humanos con el objetivo de trabajar en una sola dirección los niveles de servicio de atención ofrecidos tanto en planta central (Cárdenas), como en las Regionales de Educación.														20%		
	- Elaborar cronograma de visitas del personal administrativo que laboran en las oficinas de coordinación de Recursos Humanos a nivel nacional.																
	- Establecer en conjunto medidas para optimizar el servicio de atención al usuario.														50%		
	- Levantar informe de resultados producto de la retroalimentación.														30%		
Metas/Actividades	TAREAS	Meses												Ponderación %	Ejecución %	Observaciones	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
<b>2 Evaluación y Seguimiento del Buzón de Sugerencias y Quejas ubicados en las Regionales de Educación</b>																	
2.1	-Realizar medición del uso correcto del Buzón de Sugerencias y Quejas a nivel nacional.														10%		
	- Elaborar cronograma de giras y presentarlo a la DNRRHH para V.B.																
	- Asignar personal administrativo responsable de realizar las giras.														10%		
	- Solicitar a la Dirección Nacional de Administración la coordinación del transporte, alimentación y hospedaje.														20%		
	-Ejecutar plan de giras según lo programado.														50%		
	- Elaborar informes de las giras realizadas a la Dirección Nacional de Recursos Humanos.														10%		
Metas/Actividades	TAREAS	Meses												Ponderación %	Ejecución %	Observaciones	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
<b>3 Integración de 19 colaboradoras (es) al Centro de Atención al Usuario y Ventanilla Única de Recursos Humanos</b>																	



6.1	Dotar de materiales y equipos de oficina que ayuden a realizar las tareas acostumbradas.	Solicitar mediante Requisición de Bienes y Servicios a la Dirección nacional de Administración los Bienes requeridos.															30%		
		-Dar seguimiento a la Requisición de bienes y servicios															35%		
		Coordinar la entrega de los bienes y servicios con el proveedor.															35%		