



AGENTE DE INFORMACIÓN CIUDADANA

Puesto Funcional. Se enfocará en resaltar las principales actividades, así como a la misión del mismo.

Gobierno y Administración Pública. Incluye los siguientes temas:

A. Conocimiento en General de:

- Organización del Sector Público.
- Organismos Autónomos Estatales y Federales.
- Elementos que integran el Estado.
- Integración y tiempo en los cargos de los funcionarios públicos de los tres Poderes.

B. Definiciones de:

- Administración Pública.
- Organismos Desconcentrados y Descentralizados. (Origen).
- Proceso Legislativo Mexicano y Mexiquense.
- Tipos de Gobierno: Solidario y Progresista.
- Objetivo de Política Educativa y de Salud.
- Estado, Ley, Decreto, Reglamento, Bando Municipal, Acuerdo, Atribución, Función, Facultad, Jurisdicción, Organismo y Desarrollo Sustentable.
- Herramientas y técnicas de gestión.

Administración. Contempla temas como:

- Historia de la Administración, origen, autores más representativos, los principales enfoques, escuelas de la administración, fases y elementos del proceso administrativo.
- Clasificación y características de las sociedades mercantiles.
- Teoría de la motivación.
- Técnicas para la toma de decisiones e indicadores para la evaluación de resultados. Así también, las herramientas para planificar y programar tareas, además de los métodos para la realización de un trabajo.
- Estilos de liderazgo.
- Definición de: Calidad, Misión, Visión, Objetivos, Valores, Comunicación, Eficiencia, Eficacia y Productividad.

Ordenamientos Jurídicos que regulan el funcionamiento interno de la entidad. Incluye definición y aplicación de:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.

Conocimiento integro de:

-Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Conocer además de su definición y aplicación entre otros los siguientes temas:

- Responsabilidades administrativas, Obligaciones, Sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran y las que correspondan a los particulares vinculados con faltas administrativas graves.
- Procedimientos para su aplicación, los Órganos Internos de Control y sus equivalentes.
- Implementación de mecanismos que prevengan y sancionen **los actos que pudieran constituir responsabilidades administrativas.**

-Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Conocer además de su definición y aplicación entre otros los siguientes temas:

- Requisitos para ingresar al servicio público estatal, nombramientos y cambios de adscripción.
- Condiciones generales de trabajo, jornadas laborales, sueldos y descansos.
- Derechos y obligaciones.
- Terminación, suspensión y/o rescisión de la relación laboral.
- Obligaciones de las instituciones públicas.
- Sistema de profesionalización de los Servidores Públicos Generales.
- Seguridad e Higiene en el trabajo, riesgos laborales, accidentes y enfermedad en el trabajo.

Otros ordenamientos:

- Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Conocimientos específicos:

- Manejo del directorio de personal del servicio público de los diferentes ámbitos gubernamentales en la entidad.
- Conocimiento de datos o costos sobre trámites y servicios gubernamentales.
- Enlaces a números de emergencia, como Locatel Estado de México, Protección Civil y Policía Estatal.
- Enlaces a diferentes dependencias como al Instituto Mexiquense de la Juventud, al Módulo de Información Turística de la entidad, Asistencia al Contribuyente de la Dirección General de Recaudación y Atención Empresarial, entre otros.
- Programas Especiales como: Hoy No Circula, Pago de Tenencia, Manifestación de Bienes, Estímulos y Recompensas, Migrante Mexiquense, Sistema Anticipado de Inscripciones (SAID), Becas, entre otros.
- Información diversa como notaría, hospitales, depósitos de autos, verificentros, agencias del Ministerio Público exprés, bibliotecas, albergues, bancos de sangre, escuelas, museos, embajadas, instituciones de asistencia privada, asociaciones civiles, fundaciones, entre otros.
- Saber brindar atención en quejas y sugerencias sobre servicios gubernamentales del Poder Ejecutivo Estatal.
- Objetivos de las dependencias y organismos gubernamentales.
- Gestión de emociones.
- Brindar información eficiente, oportuna, confiable y actualizada.
- Técnicas para asesor telefónico.

Informática.

¿Qué es? y ¿Para qué sirve? Cada una de las herramientas de Microsoft Word, Excel y PowerPoint desde lo básico hasta lo avanzado.

- Nivel básico: conocer procedimientos generales, la conformación y uso del teclado, conceptos, elementos que integran la plantilla y uso de los menús de la pantalla inicial, configuración de páginas, manipulación de márgenes. Etc.
- Nivel avanzado contempla los atajos que puede obtener si aprende las diferentes combinaciones de teclas, teclas de función y fórmulas, gráficos, diseños y modificación de documentos, ordenar, combinar y compartir información a través de la WEB.

Bibliografía sugerida:

Instrumentos jurídicos de la Administración Pública (Códigos, Reglamentos, Leyes, Normas, Políticas, Manuales etc.): Página electrónica del Gobierno Estatal www.edomex.gob.mx (LEGISTEL). Internet Google.

Asesoría Virtual





DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

AGENTE DE INFORMACIÓN CIUDADANA, NIVEL 13

MISIÓN:

Facilitar a la ciudadanía la obtención de información vía telefónica o de forma personalizada sobre la localización del personal al servicio público estatal, municipal y federal en el Estado, así como los requisitos, horarios de atención al público, trámites, costos y tiempos de respuesta de los servicios que proporcionan las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos de la Administración Pública, además de captar las sugerencias, reconocimientos y quejas que la ciudadanía considere necesarias para mejorar el funcionamiento del aparato público estatal.

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Atender llamadas telefónicas y proporcionar la información requerida por la ciudadanía.
- Dar atención personalizada para orientar e informar a la ciudadanía acerca de las áreas de su interés para el trámite de sus asuntos ante las instancias correspondientes.
- Establecer y mantener comunicación vía telefónica con el personal responsable de otras áreas de información del Gobierno del Estado para actualizar los datos de los directorios del personal al servicio público y mantener actualizada la información que se
- Captar sugerencias, reconocimientos y quejas que presente la ciudadanía para el mejoramiento de los servicios para turnarlas a las instancias correspondientes para su atención.
- Servir de enlace y apoyo a los módulos de orientación e información al público de la Subsecretaría de Administración a efecto de proporcionarles datos actuales de apoyo para su actividad.
- Y demás actividades inherentes al puesto.



Avenida Miguel Hidalgo Núm. 216. Portal Madero,
Edificio Monroy 3° Piso B, Colonia Centro, C.P.
50000, Toluca, Estado de México.



722 213 88 77
Extensiones:
Área de Conocimientos: 404 y 408
Proceso Escalafonario: 420 y 421



Escalafón Mexiquense



@EscalafónEdoméx



t.me/EscalafónEdoméx



Escalafón Mexiquense