

**PROGRAMA**  
**Jornada Fortalecimiento de Habilidades**  
**para funcionario/as OIRS y otros Puntos de Atención**  
Auditorio de la Contraloría General de la República  
Concepción

|               |  |
|---------------|--|
| 9:00 – 9:15   | Acreditación y recepción de invitados  |
| 9:15 – 9:25   | Saludo del Intendente de Biobío, Rodrigo Díaz Wörner.  |
| 9:25 – 9:35   | Presentación del Secretario Ejecutivo de la Comisión Asesora para la los Derechos de las Personas, Roberto Amaro Castillo.                                   |
| 9:40 – 10:05  | Charla: “Evolución de los derechos sociales. Nuevos compromisos con las personas”, abogado de la Segpres, Nicolás Godoy.                                     |
|               | Café   |
| 10:30 – 11:10 | Módulo 1: “Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Gastón González. |
| 11:15 – 12:00 | Módulo 2: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de la trabajadora social de SernamEG, Mariela Arzola.   |
| 12:00 – 12:45 | Módulo 3: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.   |
|               | Almuerzo   |
| 13:40 – 14:25 | Módulo 4: “Gestión de casos complejos”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.  |
| 14:30 – 15:15 | Módulo 5: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Araneda.   |
| 15:20 – 16:10 | Módulo 6: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Pablo García.  |
|               | Cierre   |

Actividad

(Pregunta cerrada de opción múltiple aplicada al final de la Jornada)

| ¿Qué áreas deben reforzarse para mejorar el trabajo de las OIRS?         | N° | ¿Qué tipo de capacitación considera más necesaria para dar una atención de calidad de personas? | N° | ¿Qué características cree debe tener un funcionario que trabaja en atención de personas? | N° | ¿Cuáles son los principales problemas, obstáculos o dificultades que se presentan durante el desarrollo de su jornada laboral que le pueden generar situaciones de estrés? | N° |
|--|----|---|----|--|----|--|----|
| Trabajo en redes   | 4  | De trato al usuario y manejo de conflictos  | 5  | Empatía  | 6  | Usuarios complejos   | 4  |
| Manejo de conflictos con los usuarios                                    | 4  | Procedimientos de otros servicios públicos  | 4  | Tolerancia al trabajo bajo estrés  | 4  | Estructura física del lugar de atención  | 4  |
| Valorización y posicionamiento de las OIRS                               | 4  | Actualización de leyes  | 3  | Proactividad   | 3  | Carga laboral  | 4  |
| Burocratización de los trámites  | 3  | De comunicación efectiva  | 2  | Conocimientos específicos según el servicio  | 2  | Mal clima laboral entre el equipo de trabajo   | 2  |
| El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas | 3  | Trato inclusivo   | 2  | Manejo de tecnologías de información y comunicación                                      | 1  | Comunicación con jefatura  | 2  |
| Estructura física del lugar de atención                                  | 1  | Trabajo en equipo   | 1  | Comunicación efectiva  | 1  | Falta de información respecto de los temas a consultar   | 1  |
|  |    | Actualización de información interna  | 1  | Resolución de conflictos   | 1  | Usuarios mal orientados  | 1  |
|  |    | Uso de redes  | 1  |  |    |  |    |

\*Total encuestas: 6 (grupos de 7-8 personas)