

PROGRAMA
Jornada Fortalecimiento de Habilidades
para funcionario/as OIRS y otros Puntos de Atención
Salón Azul de la Intendencia
Puerto Montt

9:00 – 9:15	Acreditación y recepción de invitados
9:15 – 9:25	Saludo del Intendente de Los Lagos, Leonardo De La Prida Sanhueza.
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: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
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: “Gestión de casos complejos”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
	Almuerzo
13:40 – 14:25	Módulo 4: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Cristián Anker.
14:30 – 15:15	Módulo 5: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Mujica.
15:20 – 16:10	“Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Gastón González.
	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	5	De trato al usuario y manejo de conflictos	5	Empatía	5	Carga laboral	5
Valorización y posicionamiento de las OIRS	3	Trato inclusivo	4	Proactividad	3	Usuarios complejos	3
Estructura física del lugar de atención	2	Procedimientos de otros servicios públicos	4	Resolución de conflictos	3	Inconvenientes con el sistema computacional	3
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	2	Actualización de información interna	1	Comunicación efectiva	2	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	2
Procedimientos internos	1	Uso de redes	1	Tolerancia al trabajo bajo estrés	1	Comunicación con jefatura	1
Manejo de conflictos con los usuarios	1			Conocimientos específicos según el servicio	1	Falta de información respecto de los temas a consultar	1
Trabajo en equipo	1						

*Total encuestas: 5 (grupos de 7-8 personas)