

PROGRAMA

**Jornada de Fortalecimiento de Habilidades
para funcionario/as OIRS, Martes 5 de Septiembre, Edificio Bicentenario,
Teatinos 92, piso 9.**

08:30 – 08:45	Acreditación y recepción
08:45 – 08:50	Bienvenida
08:50 – 09:15	Charla: “Evolución de los derechos humanos” Abogada del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Johanna Barría.
09:15 – 10:00	Módulo 1: “Herramientas de la Comunicación”, Profesional del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Karina Vigar.
10:00 – 10:45	Módulo 2: “Gestión de casos complejos”, Profesional del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Karina Vigar.
10:45 – 11:10	Coffee
11:10 – 11:55	Módulo 3: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, Profesional del Consejo para la Transparencia, Pablo García.
11:55 – 12:40	Módulo 4: “Modelo de Atención Inclusiva”, Profesional del Servicio Nacional de la Discapacidad, Carolina Mujica y Ximena Narváez.
12:40 – 13:25	Módulo 5: “Multiculturalidad y migración”, Profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Idenilso Bortolotto.
	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°
Valorización y posicionamiento de las OIRS	4	Actualización de leyes	4	Empatía	5	Carga laboral	6
Estructura física del lugar de atención	4	De trato al usuario y manejo de conflictos	3	Tolerancia al trabajo bajo estrés	4	Estructura física del lugar de atención	5
Procedimientos internos	2	Procedimientos de otros servicios públicos	3	Conocimientos específicos según el servicio	2	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	3
Relación con jefaturas	2	Uso de redes	3	Proactividad	1	Usuarios mal orientados	2
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	2	De comunicación efectiva	1	Trabajo en equipo	1	Comunicación con jefatura	1
Trabajo en redes	1	Trabajo en equipo	1	Comunicación efectiva	1		
Manejo de conflictos con los usuarios	1	Actualización de información interna	1	Resolución de conflictos	1		
Burocratización de los trámites	1						
Trabajo en equipo	1						

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