

**PROGRAMA**  
**Jornada Fortalecimiento de Habilidades**  
**para funcionario/as OIRS y otros Puntos de Atención**  
Carlos Anwandter N° 708, zócalo. Seremi de Educación  
Valdivia

9:00 – 9:15	Acreditación y recepción de invitados
9:15 – 9:25	Presentación del Secretario Ejecutivo de la Comisión Asesora para la Promoción de los Derechos de las Personas, Roberto Amaro Castillo.
9:25 – 9:50	Charla: “Evolución de los derechos sociales. Nuevos compromisos con las personas”, abogado de la Segpres, Francisco Sánchez.
9:50 – 10:50	Módulo 1: “Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Gastón González.
	Café
11:20 – 11:30	Saludo del Intendente de Los Ríos, Ricardo Millán Gutiérrez.
11:30 – 11:45	Palabras del Subsecretario General de la Presidencia, Víctor Maldonado Roldán.
11:45 – 12:45	Módulo 2: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Araneda.
	Almuerzo (libre)
13:45 – 14:30	Módulo 3: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Christian Anker.
14:30 – 15:15	Módulo 4: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
15:15 – 16:15	Taller: Dinámicas sobre enfoque ciudadano, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
	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°
Estructura física del lugar de atención	4	Trato inclusivo	3	Trabajo en equipo	4	Usuarios complejos	4
Burocratización de los trámites	2	Actualización de información interna	3	Empatía	2	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	2
Valorización y posicionamiento de las OIRS	2	Trabajo en equipo	2	Resolución de conflictos	2	Problemas personales	2
Procedimientos internos	1	Uso de redes	2	Tolerancia al trabajo bajo estrés	1	Inconvenientes con el sistema computacional	1
Trabajo en redes	1	Computacionales	1	Manejo de tecnologías de información y comunicación	1	Estructura física del lugar de atención	1
Manejo de conflictos con los usuarios	1	Procedimientos de otros servicios públicos	1	Pensamiento analítico	1	Falta de información respecto de los temas a consultar	1
Trabajo en equipo	1					Usuarios mal orientados	1
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	1						

\*Total encuestas: 4 (grupos de 7-8 personas)