

**PROGRAMA**  
**Jornada Fortalecimiento de Habilidades**  
**para funcionario/as OIRS y otros Puntos de Atención**  
Auditorio Ulises Valderrama, calle Manuel Bulnes 690, subsuelo.  
Temuco

9:00 – 9:15	Acreditación y recepción de invitados
9:15 – 9:30	Saludo de la Intendente de La Araucanía, Nora Barrientos Cárdenas.
9:30 – 9:55	Charla: “Evolución de los derechos sociales. Nuevos compromisos con las personas”, abogado de la Segpres, Carlos Arrué.
	Café
10:20 – 11:10	Módulo 1: “Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Gastón González.
11:10 – 11:50	Módulo 2: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Mujica.
11:50 – 12:35	Módulo 3: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Christian Anker.
	Almuerzo
13:40 – 14:15	Módulo 4: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
14:15 – 15:00	Módulo 5: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de la trabajadora social de SernamEG, Mariela Arzola.
15:00 – 15:45	Módulo 6: “Gestión de casos complejos”, 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°
Burocratización de los trámites	6	Procedimientos de otros servicios públicos	5	Empatía	6	Inconvenientes con el sistema computacional	5
Valorización y posicionamiento de las OIRS	4	Actualización de leyes	4	Proactividad	3	Usuarios mal orientados	4
Trabajo en redes	2	Uso de redes	4	Conocimientos específicos según el servicio	3	Estructura física del lugar de atención	3
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	2	De trato al usuario y manejo de conflictos	2	Trabajo en equipo	2	Carga laboral	2
Procedimientos internos	1	De comunicación efectiva	2	Resolución de conflictos	2	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	1
Manejo de conflictos con los usuarios	1	Actualización de información interna	1	Tolerancia al trabajo bajo estrés	1	Usuarios complejos	1
Plataforma de ingreso de casos	1			Manejo de tecnologías de información y comunicación	1	Falta de información respecto de los temas a consultar	1
Relación con jefaturas	1						
Estructura física del lugar de atención	1						

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