



## **PROGRAMA**

### **Jornada Fortalecimiento de Habilidades para funcionario/as OIRS y otros Puntos de Atención**

Viernes 30 de junio de 2017

Plaza de Los Héroes s/n, Salón O'Higgins de la Intendencia Regional,  
Rancagua

9:00 – 9:15	Acreditación y recepción de invitados
9:15 – 9:30	Saludo del Intendente Pablo Silva Amaya.
9:35- 10:00	Charla: “Evolución de los derechos sociales. Nuevos compromisos con las personas”, abogada de la Segpres, Johanna Barría.
	Café
10:20 – 11:20	Módulo 1: “Interculturalidad y migración”, a cargo de profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Carlos Baeza.
11:20 – 12:10	Módulo 2: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de la profesional de Senadis, Ximena Narváez.
	Almuerzo (libre)
13:40 – 14:25	Módulo 3: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Pablo García.
14:30 – 15:15	Módulo 4: “Herramientas de la Comunicación”, la profesional de la Segpres, Fabiola Vidal.
15:20 – 16:15	Módulo 5: “Gestión de casos complejos”, de la profesional de la Segpres, Fabiola Vidal.
	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	3	Actualización de leyes	3	Proactividad	3	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	3
Burocratización de los trámites	2	Procedimientos de otros servicios públicos	3	Empatía	2	Inconvenientes con el sistema computacional	2
Trabajo en equipo	2	Uso de redes	2	Comunicación efectiva	2	Carga laboral	2
Manejo de conflictos con los usuarios	1	Actualización de información interna	1	Tolerancia al trabajo bajo estrés	1	Usuarios complejos	1
Valorización y posicionamiento de las OIRS	1			Manejo de tecnologías de información y comunicación	1	Falta de información respecto de los temas a consultar	1

\*Total encuestas: 3 (grupos de 12 personas)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Una encuesta se la llevó el funcionario. Tota real: 4