

Martes 7 de noviembre de 2017

PROGRAMA

Jornada Fortalecimiento de Habilidades para funcionario/as OIRS y otros Puntos de Atención Auditorio piso 9°, edificio Moneda Bicentenario, Teatinos 92. Santiago

8:45 – 9:00	Ingreso
9:00 – 9:15	Saludo Subsecretario General de la Presidencia, Víctor Maldonado Roldán.
9:15 – 9:50	Charla: “Evolución de los derechos sociales. Nuevos compromisos con las personas”, abogado de la Segpres, Nicolás Godoy.
9:50 – 11:00	Módulo 1: “Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Gastón González.
	Café
11:30 – 12:20	Módulo 2: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Mujica.
12:20 – 13:10	Módulo 3: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de la trabajadora social de SernamEG, Mariela Arzola.
	Almuerzo (libre)
14:10 – 14:55	Módulo 4: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Christian Anker.
14:55 – 15:55	Módulo 5: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar
15:55 – 16:45	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	2	De trato al usuario y manejo de conflictos	3	Empatía	3	Estructura física del lugar de atención	3
Procedimientos internos	1	De comunicación efectiva	2	Resolución de conflictos	3	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	2
Trabajo en redes	1	Actualización de información interna	2	Tolerancia al trabajo bajo estrés	1	Usuarios complejos	1
Trato al usuario	1	Procedimientos de otros servicios públicos	1	Conocimientos específicos según el servicio	1	Inconvenientes con el sistema computacional	1
Plataforma de ingreso de casos	1	Uso de redes	1	Comunicación efectiva	1	Falta de información respecto de los temas a consultar	1
Valorización y posicionamiento de las OIRS	1					Carga laboral	1
Estructura física del lugar de atención	1						
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	1						

*Total encuestas: 3 (grupos de 7-8 personas)¹

¹ Se omitió una encuesta debido a multiplicada de respuestas. Total real: 4