



PROGRAMA

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

Martes 25 de julio de 2017

Auditorio MOP, 21 de Mayo 470, primer piso.

Antofagasta

9:00 – 9:15	Acreditación y recepción de invitados
9:15 – 9:25	Saludo de la Intendente Arturo Molina Henríquez.
9:25 – 9:40	Presentación del Subsecretario General de la Presidencia, Gabriel de la Fuente Acuña.
9:40 – 10:05	Charla: “Evolución de los derechos sociales. Nuevos compromisos con las personas”, abogado de la Segpres, Francisco Sánchez.
	Café
10:30 – 11:15	Módulo 1: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
11:15– 12:00	Módulo 2: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de la trabajadora social de SernamEG, Mariela Arzola.
12:00 – 12:20	Módulo 3: “Gestión de casos complejos (Teórico)”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
12:20 - 13:05	Módulo 4: “Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Carlos Baeza.
	Almuerzo (libre)
13:45 – 14:30	Módulo 5: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Francisco de Ferrari.
14:30 – 15:15	Módulo 6: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Araneda.
15:20 – 16:15	Módulo Practico: “Gestión de casos complejos” (Practico), 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°
Valorización y posicionamiento de las OIRS	4	De trato al usuario y manejo de conflictos	3	Empatía	3	Falta de información respecto de los temas a consultar	4
Trabajo en redes	3	Procedimientos de otros servicios públicos	3	Conocimientos específicos según el servicio	2	Carga laboral	3
Plataforma de ingreso de casos	2	Actualización de leyes	2	Tolerancia al trabajo bajo estrés	2	Comunicación con jefatura	2
Manejo de conflictos con los usuarios	1	Uso de redes	1	Comunicación efectiva	1	Inconvenientes con el sistema computacional	2
Estructura física del lugar de atención	1	Computacionales	1	Resolución de conflictos	1	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	1
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	1	Trato inclusivo	1				

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