

PROGRAMA
JORNADA FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES PARA
FUNCIONARIOS(AS) OIRS Y OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN
RED OIRS REGIÓN DEL MAULE

Región Metropolitana

Fecha	Martes 22 de Agosto de 2017
Horario	10:30 a 16:30 horas.
Salón	Auditorio Edificio Moneda Bicentenario
Dirección	Teatinos 92
Ciudad	Santiago

10:30 a 11:00	Café - Acreditación
11:00 a 11:10	Saludo del Subsecretario General de Gobierno, Omar Jara Aravena.
11:10 a 11:20	Presentación de la jornada a cargo del secretario ejecutivo de la Comisión Asesora Ministerial para la Promoción de los Derechos de las Personas ante la Administración Central (Segpres), Roberto Amaro Castillo.
11:20 a 11:45	Charla: “Evolución de los derechos sociales, nuevos compromisos con las personas”, abogado Segpres, Francisco Sánchez Lay.
11:45 a 12:45	Módulo I: “Experiencia Red OIRS Región del Maule”, a cargo de Coordinadora Regional DOS, Seremi Gobierno Región del Maule, Pamela Soto Valencia.
12:45 a 13:15	Módulo II: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo de profesional CPLT, Pablo García.
13:15 a 14:00	Almuerzo (libre)
14:00 a 14:45	Módulo III: “Herramientas de la Comunicación”, abogada Segpres, Fabiola Vidal.
14:45 a 15:30	Módulo IV: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de trabajadora social de SernameG, Mariela Arzola
15:30 a 16:15	Módulo V: Gestión de casos complejos”, abogada Segpres, Fabiola Vidal.
16:30 a 17:30	Visita Palacio de la Moneda

Encuesta de Percepción OIRS

(Pregunta cerrada de opción múltiple aplicada durante el último módulo 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	3	Procedimientos de otros servicios públicos	3	Empatía	3	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	2
Trabajo en equipo	2	Uso de redes	3	Tolerancia al trabajo bajo estrés	3	Estructura física del lugar de atención	2
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	2	Computacionales	2	Trabajo en equipo	3	Horarios de trabajo	2
Trabajo en redes	1	Trabajo en equipo	2	Manejo de tecnologías de información y comunicación	2	Problemas personales	2
Manejo de conflictos con los usuarios	1			Resolución de conflictos	2	Falta de información respecto de los temas a consultar	1
Burocratización de los trámites	1			Experiencia en atención al usuario	1	Usuarios mal orientados	1
Relación con jefaturas	1			Conocimientos específicos según el servicio	1	Carga laboral	1
Valorización y posicionamiento de las OIRS	1			Comunicación efectiva	1		
				Pensamiento analítico	1		

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