

Viernes 13 de octubre 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.
	Café
10:10 – 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 – 12:10	Módulo 2: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de profesional de Senadis, Carolina Mujica.
12:10 – 13:10	Módulo 3: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de la trabajadora social de SernamEG, Mariela Arzola.
	Almuerzo
14:10 – 14:55	Módulo 4: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
14:55 – 15:55	Módulo 5: “Ley de Transparencia, información pública disponible”, a cargo del profesional del CPLT, Christian Anker.
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°
Valorización y posicionamiento de las OIRS	4	De trato al usuario y manejo de conflictos	3	Empatía	3	Usuarios complejos	4
Trabajo en redes	2	Procedimientos de otros servicios públicos	3	Tolerancia al trabajo bajo estrés	3	Estructura física del lugar de atención	2
Burocratización de los trámites	2	De comunicación efectiva	2	Conocimientos específicos según el servicio	3	Usuarios mal orientados	2
Estructura física del lugar de atención	2	Trabajo en equipo	1	Resolución de conflictos	2	Carga laboral	2
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	2	Trato inclusivo	1	Trabajo en equipo	1	Inconvenientes con el sistema computacional	1
		Actualización de leyes	1			Problemas personales	1
		Actualización de información interna	1				

*Total encuestas: 4 (grupos de 7-8 personas)¹

¹ Una encuesta no tenía respuestas. Total real: 5