

Miércoles 25 de octubre de 2017

PROGRAMA

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

Salón Esmeralda, edificio de la Intendencia Regional, Melgarejo 669, piso 4
Valparaíso

8:45 – 9:00	Ingreso
9:00 – 9:15	Saludo Ministro Secretario General de la Presidencia, Gabriel de la Fuente Acuña.
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: “Gestión innovadora y trabajo en redes”, a cargo de la trabajadora social de SernamEG, Mariela Arzola.
11:10 – 12:10	Módulo 2: “Gestión de casos complejos”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
12:10 – 13:10	Módulo 3: “Herramientas de la Comunicación”, a cargo de la trabajadora social de la Segpres, Karina Vigar.
	Almuerzo
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: “Modelo de Atención Inclusiva”, a cargo de las profesionales de Senadis, Carolina Mujica y Ximena Narváez.
15:55 – 16:45	Módulo 6: “Interculturalidad y migración”, a cargo del profesional del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, Gastón González.
	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? ¹	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	Procedimientos de otros servicios públicos	5	Empatía	3	Usuarios complejos	4
Trabajo en redes	3	Trato inclusivo	3	Experiencia en atención al usuario	1	Mal clima laboral entre el equipo de trabajo	3
El perfil de los/as funcionarios/as que trabajan en atención de personas	3	Actualización de leyes	3	Tolerancia al trabajo bajo estrés	1	Inconvenientes con el sistema computacional	3
Procedimientos internos	1	De comunicación efectiva	2	Proactividad	1	Estructura física del lugar de atención	2
Manejo de conflictos con los usuarios	1	Actualización de información interna	1	Trabajo en equipo	1	Carga laboral	2
Burocratización de los trámites	1	Uso de redes	1	Comunicación efectiva	1	Usuarios mal orientados	1
Trabajo en equipo	1						
Estructura física del lugar de atención	1						
Materiales para el desarrollo del trabajo	1						

*Total encuestas: 5 (grupos de 7-8 personas)

¹ Se recomienda no considerar ya que tres de las cinco encuestas tenía como comentario “todas”, por lo que marcaron solo las primeras opciones o ninguna de ellas.