Resumen de los Comentarios Públicos Recibidos Durante la Reunión #7 del Grupo de Trabajo 5

Viernes 21 de febrero del 2025, de 11:00 a.m. – 2:00 p.m.

Este resumen refleja los temas e ideas recibidos de los comentarios públicos proporcionados durante el período de comentarios públicos de la reunión del grupo de trabajo. Se invitó a los participantes del público a hablar y compartir sus comentarios con el grupo de trabajo, así como a compartirlos mediante el chat de Zoom y la sesión de preguntas y respuestas (Q&A). Los temas tratados en los comentarios del público incluyeron:

Preocupaciones sobre las Comunicaciones Cifradas

- Al abordar la recomendación del sistema de seguimiento vital (life tracker), los miembros del público mencionaron dificultades para abrir correos electrónicos cifrados, especialmente en dispositivos móviles.
- Los comentaristas públicos también mencionaron que si no pueden abrir correos electrónicos cifrados, esto puede provocar que se pierda información importante o que se cancelen sus servicios.
- Muchos miembros del público manifestaron su preferencia por métodos alternativos como llamadas telefónicas o correo tradicional para evitar interrupciones del servicio o la pérdida de información clave.

Prestación de Servicios y Calidad

- Los miembros del público plantearon la necesidad de mejorar la calidad de los servicios prestados a todos los clientes, pero especialmente después de los 22 años, cuando las personas generalmente abandonan el sistema escolar.
- Los comentaristas públicos mencionaron desafíos para acceder a los servicios en las zonas rurales
- Los comentaristas públicos estuvieron de acuerdo con:
    - La importancia de contar con diferentes opciones tecnológicas para acceder y recibir servicios
    - Asegurarse de que los clientes que necesitan ayuda con la comunicación reciban este apoyo de manera oportuna.

- Asegurarse de que las personas reciban los servicios que se les prometieron durante su reunión del IPP de manera oportuna para evitar demoras y negaciones, con sanciones para los centros regionales que no cumplan.

Coordinación y Comunicación

- Los miembros del público identificaron la necesidad de una mejor coordinación entre los centros regionales y los distritos escolares para garantizar que la información de los clientes se comparta de forma segura.

Tecnología y Accesibilidad

- Los miembros del público expresaron la necesidad de soluciones tecnológicas fáciles de usar y una capacitación clara para el personal sobre estas soluciones.
- Los comentaristas públicos también expresaron su preocupación por la privacidad de los datos y las fuertes medidas de seguridad de datos para garantizar que la información del cliente permanezca segura y privada.
- Los comentaristas públicos mencionaron problemas de accesibilidad en los servicios y sistemas virtuales que impiden que todos utilicen los sistemas que deberían poder usarlos.

Apoyo al Cliente y a la Familia

- Los miembros del público alentaron firmemente el apoyo permanente a los clientes y apreciaron la idea de tener un sistema de life tracker para ayudar con este apoyo.
- Los comentaristas públicos mencionaron inquietudes acerca de que los clientes adultos puedan navegar por diferentes sistemas de forma independiente sin los apoyos adecuados.
- Los comentaristas públicos sugirieron una revisión continua de los requisitos de calificaciones y capacitación para los proveedores de servicios, para que los estándares sigan siendo relevantes para los trabajos que a ellos se les pide que realicen.