

## Videollamadas familiares

POSTULACIÓN	122
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal.
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Seguridad Pública (SSP)
SUBCRITERIO	Buenas Prácticas.
INDICADOR	Satisfacción.

### DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN

Se ha llevado a cabo el proyecto de Videollamadas familiares por medio de la plataforma Google Meet, dicho proyecto contempla a toda la población y usuarios directos del servicio de la DGRSA, ya que por situación de la pandemia actual algunos usuarios no pueden acudir al centro, de esta manera se les brinda este servicio adicional siguiendo protocolos de seguridad y realizando la acción de una forma fácil, segura y gratuita para los usuarios.

### SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Derivado de la pandemia por Covid19, algunos usuarios no pueden ingresar al centro por motivo de que se encuentra en un estado de salud vulnerable, esto ha impedido que puedan visitar a sus familiares adolescentes. La acción de realizar videollamadas entre los adolescentes con medida de internamiento y sus familiares, permite que todos los usuarios puedan utilizar el servicio de forma rápida, segura y gratuita.

### ETAPAS DE DESARROLLO

- Para realizar dicha práctica se realizó la propuesta del proyecto con los directivos de la institución en el mes de marzo de 2021.
- Una vez aprobado se establecieron políticas para el uso del servicio.

- El área de trabajo social del centro realizó una gestión con los usuarios de teléfonos y correos electrónicos, así como un asesoramiento y orientación para el uso del servicio.
- Los adolescentes solicitan autorización del director del centro para realizar la videollamada, una vez autorizada es programada su reunión.
- Las trabajadoras sociales del centro realizan una previa comunicación con los usuarios para avisar sobre la videollamada y programarla en la aplicación Google Meet.
- Actualmente se han llevado a cabo 60 videollamadas.

## RESULTADOS ALCANZADOS

Se ha aumentado el nivel de satisfacción en los usuarios del servicio.

## RECURSOS EMPLEADOS

Recursos humanos: Personal del área de trabajo social de la DGRSA y correos electrónicos, así como la plataforma de Google Meet.

## FORTALEZAS

Incrementa la satisfacción de los usuarios, además de ser un servicio adicional que brinda seguridad y eficacia.

## DEBILIDADES

Que los usuarios no cuenten con el servicio de internet.

## OBSERVACIONES

La práctica se ha realizado a partir del mes de abril de la presente anualidad, al final del año se realizarán encuestas para medir la satisfacción y calificación que brindan los usuarios del servicio.

## DOCUMENTOS ADJUNTOS



