

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO REAFIRMATE: EL CHUCHÚ DE LA CÉDULA ANEXO 1. PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA SERVICIO REAFIRMATE: EL CHUCHÚ DE LA CÉDULA							
Servicio	REAFIRMATE: EL CHUCHÚ DE LA CÉDULA					El servicio se presta de manera directa?		SI	
Objetivo:	Definir las alternativas de continuidad para la prevención, mitigación y atención de posibles interrupciones en la prestación de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social								
Escenarios de interrupción		Causas del Escenario de Interrupción	Alternativa de Continuidad 1	Alternativa de Continuidad 2	Alternativa de Continuidad 3	Actividades de la alternativa de continuidad	Efectos esperados de la implementación de las alternativas de continuidad	Responsables	Evidencia
Por los trámites contractuales no contar con bienes y servicios necesarios para la prestación de los servicios sociales.		Falta de bienes y recursos para operar el servicio	Activar los equipos de recuperación teniendo en cuenta los listados de cargos, unidades operativas y proveedores críticos	Ajustes razonables en la metodología de la prestación del servicio social (medios virtuales, guías de atención, planes caseros, seguimiento). Activar la atención en unidades operativas alternas. (Reubicación de participantes en sedes alternas)		"Identificar y convocar a los miembros clave de los equipos de recuperación, de acuerdo con los listados de cargos, unidades operativas y proveedores críticos. "Coordinar con proveedores críticos para asegurar el suministro de bienes y servicios esenciales. "Implementar un plan de acción para la adquisición o sustitución de bienes y recursos faltantes de manera prioritaria. "Transición a medios virtuales para la prestación de servicios, utilizando plataformas digitales para el contacto y seguimiento con las personas beneficiarias. "Desarrollo y distribución de guías de atención que permitan a las personas beneficiarias continuar accediendo a los servicios de manera virtual. "Establecer un protocolo de seguimiento continuo para evaluar la efectividad de los ajustes y hacer correcciones en tiempo real. " Desarrollar un cronograma para la contratación de personal clave en fases prioritarias, asegurando la cobertura mínima para la prestación de servicios esenciales. "Realizar las atenciones temporalmente a las personas participantes de los servicios en sedes alternas que cuenten con el personal y los recursos necesarios para continuar con la prestación de servicios.	" Reducción del impacto en la prestación de los servicios sociales mediante la rápida movilización de equipos y recursos alternativos. " Mantenimiento de la continuidad del servicio a través de metodologías ajustadas y la utilización de recursos virtuales, garantizando que las personas beneficiarias sigan recibiendo el apoyo necesario. " Fortalecimiento de la capacidad de la organización para adaptarse a interrupciones, asegurando una respuesta ágil y efectiva ante la falta de bienes y recursos. " Mantener altos niveles de satisfacción y confianza de las personas beneficiarias mediante la implementación de alternativas viables y el seguimiento cercano de la prestación del servicio.	Líder de Servicios (Claudia Rincón) Líder de Servicio (Lency Rodríguez)	Actas y listados de asistencia Guías y documentos metodológicos Plan de trabajo Informes de seguimiento
Debido a factores externos no contar con los recursos (físicos y de talento humano) necesarios para asegurar la prestación continua de los servicios sociales en la entidad .		Acto de vandalismo a unidad operativa	Ajustes razonables en la metodología de la prestación del servicio social (medios virtuales, guías de atención, planes caseros, seguimiento)	Articulación con otras entidades del distrito para la reactivación de los servicios sociales		" Diseñar e implementar sesiones de atención y acompañamiento en plataformas digitales, garantizando la accesibilidad para las personas participantes. " Identificación y habilitación de unidades operativas alternas. "Información clara y oportuna a las personas participantes y sus familias sobre el cambio de sede y horarios.	"Garantizar que las personas participantes continúen recibiendo servicios en un entorno físico y minimizando la pérdida de contacto "Demostrar la capacidad de la entidad para adaptarse rápidamente a situaciones imprevistas. "Eficacia en el uso de la infraestructura disponible, maximizando la capacidad operativa de la entidad en situaciones de crisis.	Líder de Servicios (Claudia Rincón) Líder de Servicio (Lency Rodríguez)	Actas y listados de asistencia Plan de trabajo Informes de seguimiento
Debido a factores externos no contar con los recursos (físicos y de talento humano) necesarios para asegurar la prestación continua de los servicios sociales en la entidad .		Evento social (marcha, paro, plantón, confinamiento, día cívico)	Ajustes razonables en la metodología de la prestación del servicio social (medios virtuales, guías de atención, planes caseros, seguimiento)	Articulación con otras entidades del distrito para la reactivación de los servicios sociales		"Informar de manera inmediata a todo el personal sobre los pasos a seguir y las medidas de seguridad. "Identificación de las entidades distritales y organizaciones con las que se debe coordinar la reactivación de los servicios. " Diseñar e implementar sesiones de atención y acompañamiento en plataformas digitales, garantizando la accesibilidad para las personas participantes. " Identificación y habilitación de unidades operativas alternas "Información clara y oportuna a las personas participantes y sus familias sobre el cambio de sede y horarios.	"Garantizar que las personas participantes continúen recibiendo servicios en un entorno físico y minimizando la pérdida de contacto "Demostrar la capacidad de la entidad para adaptarse rápidamente a situaciones imprevistas. "Eficacia en el uso de la infraestructura disponible, maximizando la capacidad operativa de la entidad en situaciones de crisis. " Continuidad del servicio sin interrupciones prolongadas, lo cual permite que las personas usuarias sigan recibiendo la atención. " Mantener altos niveles de satisfacción y confianza de las personas beneficiarias mediante la implementación de alternativas viables y el seguimiento cercano de la prestación del servicio.	Líder de Servicios (Claudia Rincón) Líder de Servicio (Lency Rodríguez)	Actas y listados de asistencia Plan de trabajo Informes de seguimiento