

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES MANUAL SERVICIO CASAS LGBTI ANEXO 1. PLAN DE CONTINUIDAD OPERATIVA SERVICIO CASAS LGBTI						
Servicio	CASAS LGBTI					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)		* 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. * Implementación de planes de visitas domiciliarias para garantizar que los beneficiarios puedan continuar recibiendo atención básica sin la necesidad de recursos físicos adicionales. * Establecer un protocolo de seguimiento continuo para evaluar la efectividad de los ajustes y hacer correcciones en tiempo real.	* 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) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Actas y listados de asistencia - Guías y documentos metodológicos - Plan de trabajo - Informes de seguimiento
Por los trámites contractuales no contar con bienes y servicios necesarios para la prestación de los servicios sociales.	Falta de Talento Humano por temas de contratación	Implementar plan de contratación escalonado	Activar la atención en unidades operativas alternas. (Reubicación de participantes en sedes alternas)		* 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 servicios sociales, asegurando la disponibilidad progresiva de talento humano necesario para mantener operaciones críticas. * Mantener la continuidad en la atención a las personas beneficiarias, minimizando la interrupción en la prestación de servicios y optimizando el uso de recursos disponibles en sedes alternas.	* Líder de Servicios (Claudia Rincón) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Plan Anual de Adquisiciones - Cronograma de contratación
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 terrorista o alteraciones de orden público	Activar e implementar el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) o el Plan Escolar de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, de acuerdo con el tipo de escenario de interrupción	Articulación con otras entidades del distrito para la reactivación de los servicios sociales		* Activar los protocolos de respuesta según lo estipulado en el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC. * Realizar una evaluación rápida del daño y su impacto en las operaciones. 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. * Crear o fortalecer canales de comunicación y colaboración con estas entidades para facilitar el apoyo logístico y técnico necesario. * Hacer seguimiento a la implementación de las acciones de reactivación.	* Asegurar la seguridad física y emocional del talento humano y las personas participantes del servicio. * Minimización de la interrupción en las operaciones mediante una respuesta rápida y coordinada. * Reactivación oportuna de los servicios sociales afectados.	* Líder de Servicios (Claudia Rincón) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Plan de Emergencias y Contingencia - PEC - Actas y listados de asistencia
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)	Activar la atención en unidades operativas alternas. (Reubicación de participantes en sedes alternas)		* Diseñar e implementar sesiones de atención y acompañamiento en plataformas digitales, garantizando la accesibilidad para las personas participantes. * Crear materiales didácticos y guías para que las personas participantes puedan seguir de manera autónoma en sus casas. * Elaborar planes de acción adaptados a las necesidades individuales de las personas participantes. * Identificación y habilitación de unidades operativas alternas * Planificación y ejecución de un plan de traslado que asegure la continuidad del servicio * 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) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Actas y listados de asistencia - Plan de trabajo - Informes de seguimiento
Interrupción total o parcial en la prestación de servicios sociales, derivada de la ocurrencia de eventos previstos o imprevistos que afectan su operación.	Cierre por decisión interna (mantenimiento, remodelación, reforzamiento, finalización de servicio)	Realizar reforzamiento estructural y/o restitución de equipamientos	Activar la atención en unidades operativas alternas. (Reubicación de participantes en sedes alternas)		* Gestionar visita del equipo de ingenieros de la Subdirección de Plantas Físicas * Establecer equipamientos temporales o reubicar el servicio social. * Definir canales de comunicación con el talento humano y las personas participantes del servicio social sobre las medidas adoptadas, tiempos de intervención y cualquier otro cambio en la operación. * 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.	* 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) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Actas y listados de asistencia - Plan de trabajo - Informes de seguimiento
Afectación total o parcial de los equipamientos de la entidad, por factores de carácter natural, ambiental o antrópico, repercutiendo en la continuidad de su operación.	Evento natural (movimiento telúrico, inundación, ventarrón)	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		* Activar los protocolos de respuesta según lo estipulado en el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC. Realizar una evaluación rápida del daño y su impacto en las operaciones * 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. * Crear materiales didácticos y guías para que las personas participantes puedan seguir de manera autónoma en sus casas.	* 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) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Actas y listados de asistencia - Informe 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. * Crear materiales didácticos y guías para que las personas participantes puedan seguir de manera autónoma en sus casas. * Información clara y oportuna a las personas participantes y sus familias sobre el cambio de sede y horarios.	* 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) * Coordinadores (as) Casas LGBTI.	- Actas y listados de asistencia - Informe de seguimiento