

DOCUMENTO DE ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE SANTA FE

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ACTUACIÓN MUNICIPAL ANTE
EMERGENCIAS POR CRECIDAS DE RÍO**

ÍNDICE

	Pág.
Manual	
1. Introducción.....	3
2. Objetivos del Manual.....	3
3. Áreas de aplicación y alcance de los procedimientos.....	4
4. Protocolos de actuación municipal.....	5
5. Centro de Operaciones.....	7
6. Informes Finales.....	13
7. Procedimientos del protocolo Base.....	15
8. Procedimientos del protocolo 1.....	57
9. Procedimientos del protocolo 2.....	87

Introducción

La ciudad de Santa Fe se ubica en una extensa llanura que, debido a su planicie, se caracteriza por el difícil escurrimiento de las aguas, con la correspondiente formación de lagunas, arroyos y bañados. Se emplaza entre los valles aluvionales de los ríos Salado y Paraná, y esta ubicación ha sido motivo de frecuentes inundaciones urbanas.

A partir de las inundaciones de los últimos 20 años se construyeron obras de protección en la llamada zona de la costa y en la zona oeste de la ciudad. Si bien la presencia de los terraplenes puede percibirse como un factor sustancial en la reducción del riesgo de desastres por inundaciones, la realidad ha demostrado que esa reducción es válida dentro de las condiciones para las cuales el sistema de protección ha sido proyectado. Fallas localizadas de los terraplenes o su sobrepasaje pueden dar origen a inundaciones de gran impacto. Por otra parte, existen zonas pobladas por asentamientos irregulares o isleños que se encuentran fuera de los sectores defendidos, y por lo tanto expuestas directamente a la acción de las crecidas.

Es por esto que resulta necesario elaborar un Plan de Contingencias ante inundaciones por crecidas de los ríos, que contenga las medidas de preparación adecuadas. La elaboración del presente Manual de procedimientos* constituye una etapa fundamental en el avance del mismo. En sus contenidos se detallan las acciones necesarias para prevenir y afrontar la emergencia y se mencionan sus responsables, de manera que la actuación municipal y su articulación con otros organismos resulten eficaces a la hora de dar respuesta a una posible emergencia.

El Manual de procedimientos, así como el Plan de Contingencias en general, debe ser consensuado entre los distintos actores que intervienen y actualizado periódicamente.

1. Objetivos del Manual

- Establecer y detallar los mecanismos de funcionamiento de las áreas involucradas en la respuesta.
- Especificar los roles y tareas asignados a los distintos actores, a fin de posibilitar una actuación ordenada, rápida y eficaz de la organización municipal ante eventuales emergencias por crecidas de río.

* Cabe mencionar que estos procedimientos resultan complementarios a aquellos enunciados en el Manual de Procedimientos ante emergencias por lluvias.

- Brindar una herramienta de evaluación interna que sirva para conocer el cumplimiento de los procedimientos y también para detectar y solucionar posibles fallas dentro de la organización.
- Contar con un instrumento de consulta y actualización que permita una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en cada dependencia.

2. Áreas de aplicación y alcance de los procedimientos

Este manual está dirigido a los miembros de las distintas áreas involucradas en la Gestión de Riesgos que deben intervenir en los procedimientos, cualquiera sea su fase. El área en la cual se aplicarán los procedimientos es el ejido de la Ciudad de Santa Fe.

Dependencias involucradas:

- **Dirección de Gestión de Riesgos**
 - Programa de Monitoreo y Gestión Operativa
 - Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción de Riesgos.
- **Secretaría de Recursos Hídricos:**
 - Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos
 - Programa de Estaciones de Bombeo, Terraplenes y Defensas
 - Programa Red de Drenaje Urbano
 - Programa de Infraestructura

Secretaría de Obras Públicas:

- Subsecretaría de Obras Urbanas
- **Secretaría de Desarrollo Social:**
 - Subsecretaría de Acción Social
 - Programa de Promoción Social
 - Subsecretaría de Ambiente
- **Secretaría de Gobierno:**
 - Subsecretaría de Prevención y Seguridad Ciudadana
 - Programa de Seguridad Interna e Institucional
- **Secretaría de Hacienda y Economía:**
 - Subsecretaría de Hacienda

- Dirección de Administración Financiera
- Programa de Racionalización Administrativa
- Programa de Gestión de Bienes, Compras y Suministros
- Subsecretaría de Reforma y Modernización Administrativa
- Programa Municipio Digital
- Dirección de Informática
- **Secretaría de Comunicación y Desarrollo Estratégico:**
 - Programa de Información Pública
 - Programa de Comunicación con el Ciudadano
 - Programa de Imagen y Comunicación
- **Secretaría de Control:**
 - Subsecretaría de Control Público
 - Programa de Control de Tránsito y Seguridad Vial
- **Secretaría de Planeamiento Urbano:**
 - Programa de Movilidad Urbana
- **Secretaría de Salud**
 - Programa de Planificación y Gestión
- **Secretaría General**
 - Subsecretaría de Descentralización
 - Programa de Descentralización y Gestión Territorial (Coordinadores de Distrito)
- **Órgano de Control de Transporte Público**

3. Protocolos de actuación municipal

4.1. PROTOCOLO UNO (alerta por crecida del río Paraná o del río Salado)

Es el primer nivel de protocolo y se activa cuando se conoce el alerta de una crecida de río Paraná de hasta 5,50m o de 4,70m del Salado.

Las principales actividades de este nivel se agrupan en aspectos de aviso, monitoreo, chequeo y comunicación.

Aviso: Ante este alerta se pone en marcha un sistema preestablecido de avisos internos para que el personal involucrado esté atento a la situación.

Monitoreo: En esta instancia se dispone el monitoreo permanente del río, del estado de las defensas y de las rutas N°1 y N°168, como así también el funcionamiento de las esta-

ciones de bombeo en La Costa y en el Oeste y el sistema de drenaje urbano.

Chequeo: Se verifica la disponibilidad de recursos, el estado de los refugios, los listados de proveedores y contactos que resulten necesarios en caso de emergencia.

Comunicación: Se difunden alertas, recomendaciones y datos de interés a la población afectada por el evento.

Respuesta: Se prevé la evacuación preventiva en zonas fuera de terraplenes y defensas. Además, se conforma el Centro de Operaciones (C.O.) y el Centro de Operaciones Ampliado (C.O.A.) en forma eventual y según necesidades, para dar respuesta a los reclamos ciudadanos, a los inconvenientes que puedan presentarse y a la atención integral de las personas que deban ser evacuadas temporalmente. Ver ANEXO 1 (Conformación del C.O, C.O.A. y C.G.R.).

En este nivel, sólo toman intervención directa determinadas áreas operativas de la **Secretaría de Recursos Hídricos, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Desarrollo Social, la Dirección de Gestión de Riesgos, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Comunicación y Secretaría General.**

Además, se comunica el alerta y se coordinan acciones con el **Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente (MASPyMA)**, el **Instituto Nacional del Agua (INA)**, la **Dirección Nacional de Vialidad** y la **Dirección Provincial de Vialidad**.

Se debe prever en este nivel de protocolo, la eventual evacuación de Vuelta del Paraguayo, ya que por la baja cota en la que están asentadas las viviendas en este barrio, se considera inundable.

4.1.a. PROTOCOLO UNO - Procedimientos por Secretaría

P1 - Procedimientos Secretaría de Recursos Hídricos

- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos a través de la Dirección Ejecutiva del Programa de Estaciones de bombeo, Terraplenes y Defensas realiza el monitoreo del estado de los terraplenes de defensa de La Costa y rutas N° 1 y N° 168 con el Ministerio de Aguas (MASPyMA) de la Provincia.
- Informan a la Secretaría de Obras Públicas, Secretaría General, Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgos el estado de la situación.
- El Programa de Infraestructura releva la Ruta Nac. N° 168 y la Ruta Pcial. N° 1, informa al Secretario de Obras Públicas el cual informa a la Dirección Nacional de Vialidad puntos críticos en la Ruta N° 168 para su reparación (desde el puente Oroño hasta Colastiné Sur) y a la Dirección Provincial de Vialidad informa los puntos críticos en la Ruta N° 1.
- La Secretaría de Recursos Hídricos gestiona ante el Ministerio de Aguas (MASPyMA) de la Provincia el refuerzo, reparación y/o fortalecimiento de los sectores que resulten necesarios, de acuerdo al monitoreo anterior.

- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos reduce al mínimo posible el nivel de agua en los reservorios.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos y la Dirección del Programa Red de Drenaje Urbano verifican el estado de alcantarillas en la zona de la costa.
- Efectúan la limpieza de canales de desagües a cielo abierto en la zona.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos, a través de la Dirección del Programa de Estaciones de Bombeo, Terraplenes y Defensas, instala o completa el equipamiento del sistema de bombeo interno y constata el correcto funcionamiento de los sistemas de bombeo del Oeste (río Salado) y de La Costa (río Paraná).
- Verifica el estado de las compuertas existentes para la salida del agua por gravedad y el estado de las clapetas en las estaciones de bombeo del Oeste y de la Costa.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos realiza acopio de arena y bolsas, disponiendo los lugares de origen y destino del material.
- Mantiene informada permanentemente y con la suficiente previsión a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo acerca de las cuadrillas, medios, equipos, herramientas y lugar que se están empleando para la ejecución de mantenimiento de obras.
- Mantiene informada permanentemente a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo acerca del cierre y aperturas de compuertas.

P1 - Procedimientos Secretaría de Obras Públicas

- La Subsecretaría de Obras Urbanas realiza la mejora de las calles indicadas como vías de salida ante evacuaciones en la zona.
- Subsecretaría de Obras Urbanas realiza acopio de arena y bolsas, disponiendo los lugares de origen y destino del material.
- Mantiene informada permanentemente y con la suficiente previsión a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo acerca de las cuadrillas, medios, equipos, herramientas y lugar que se están empleando para la ejecución de mantenimiento de obras.

P1 - Procedimientos Dirección de Gestión de Riesgos

La Dirección de Gestión de Riesgos tiene la función de dar el alerta hidrológico y de monitorear el evento para informar sus características. Comunica el aviso de alerta a las dependencias municipales involucradas. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Dirección de Gestión de Riesgos informa el alerta al Intendente, a la Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Recursos Hídricos, a la Secretaría de Desarrollo Social, a la Secretaría de Gobierno, a la Secretaría de Hacienda, a la Secretaría de Comunicación, a la Secretaría de Control y a la Secretaría de Planeamiento Urbano.
- Lleva a cabo el monitoreo del río en coordinación con el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente de la Provincia (MASPyMA) y el Instituto Nacional del Agua (INA) y Prefectura Naval Argentina.

- Informa el alerta a la Dirección Nacional de Vialidad y a la Dirección Provincial de Vialidad.
- La Dirección del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción de Riesgos chequea la disponibilidad de datos de contacto actualizados.
- Colabora con el COBEM en apoyo a traslados de personas afectadas o emergencias producidas en la zona de evacuación
- Establece, además, con el COBEM las medidas preventivas y de protección, garantizando la delimitación si fuera necesaria, hacia zonas seguras.
- Coordina con la Secretaría de Gobierno acciones de seguridad con personal de la GSI.
- Mantiene actualizada un mapa de situación de evacuados, cuadrillas de las áreas operativas, cambio de recorridos de TUP.
- El Coordinador del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción del Riesgo mantiene actualizado la información publicada en la web del Gobierno de la ciudad respecto altura del/os ríos, cantidad de familias evacuadas y atención a las mismas, sistemas de defensa y bombeo.

P1 - Secretaría de Desarrollo Social

La Secretaría de Desarrollo Social cumple la función de chequeo y actualización de los refugios disponibles por sectores. Además, revisa el estado de los refugios para efectuar las reparaciones que resulten necesarias y envía un informe con la cantidad posible de personas afectadas a Hacienda (*Contemplar Vuelta del Paraguay posible de ser evacuado en este nivel de protocolo*). Debe mantener actualizado el relevamiento de asentamientos fuera de las defensas, por lo que deberá mantener estrecha comunicación y coordinación con los Coordinadores de Distrito.

- La Subsecretaría de Acción Social implementa la preparación y habilitación de refugios, con la correspondiente logística de funcionamiento en caso que en este nivel protocolar sea necesaria su apertura y funcionamiento.

P1 - Secretaría de Hacienda

En este nivel de protocolo la Secretaría de Hacienda se mantiene alerta a posibles cambios de protocolo y se realiza un chequeo y actualización de proveedores, verificando la disponibilidad de recursos y presencia en stock, de acuerdo a la cantidad posible de personas afectadas que informe la Secretaría de Desarrollo Social. (*Contemplar Vuelta del Paraguay posible de ser evacuado en este nivel de protocolo*)

P1 - Secretaría de Comunicación

En este nivel de Protocolo la Secretaría de Comunicación recibe el aviso de alerta y lo informa a sus áreas internas. A su vez, elabora y difunde la información del alerta para la población en general y para la posiblemente afectada.

P1 - Secretaría General/Subsecretaría de Descentralización

La Secretaría General tiene la función de informar la cantidad de asentamientos ubicados fuera de las defensas en cada uno de los Distritos y notificarles a los mismos el alerta hidrológico. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Subsecretario de Descentralización informa la evolución pronosticada del evento a los Coordinadores de Distritos para que consulten a sus referentes el estado de situación en terreno.
- Los Coordinadores de Distrito activan su grupo de auxiliares, recorren y detectan los asentamientos ubicados fuera de las defensas.
- Actualizan la cuantificación de los asentamientos ubicados fuera de las defensas.
- Transmiten la información obtenida a la Subsecretaría de Descentralización.
- La Subsecretaría de Descentralización informa lo evaluado por los Coordinadores de Distrito a la Dirección de Gestión de Riesgos.
- La Subsecretaría de Descentralización notifica el alerta a los asentamientos ubicados fuera de las defensas.

4.1.b. FIN DE PROTOCOLO UNO

El Protocolo UNO se desactiva si el nivel del río Paraná o del río Salado tiende a bajar o bien al activarse un nivel siguiente de Protocolo, en caso de que el nivel del río Paraná supere 5,50m o a 4,70 en el del río Salado. Si así fuera, la Dirección de Gestión de Riesgos activa el PROTOCOLO DOS, dando aviso a los secretarios mencionados en el presente detalle y convocando a los integrantes del Centro de Operaciones¹.

4.2. PROTOCOLO DOS (nivel del río Paraná o el Salado superior a 5,50 m.

Este protocolo se activa cuando nivel del río supera los 5,50m en el caso del Paraná o 4,70m el del Salado. Las principales actividades de este protocolo se agrupan en aspectos de aviso, monitoreo, respuesta y comunicación. Si la tendencia del río Paraná indica que va a superar los 6 metros, se evalúa la evacuación de COLASTINE SUR.

Aviso: Se activa un sistema preestablecido de avisos internos para que las áreas afectadas a las tareas conozcan el aviso de alerta hidrológico, estén preparados ante el evento y se mantengan atentos a la evolución o final del mismo.

Monitoreo: Se continúa con el monitoreo permanente del río, del estado de las defensas y de las rutas N°1 y N°168, como así también el funcionamiento de las estaciones de bombeo en La Costa y en el Oeste y el sistema de drenaje urbano.

Respuesta: Se prevé la evacuación preventiva en zonas fuera de terraplenes y defensas. Se continúa con la conformación del Centro de Operaciones (C.O.) y la conformación del Centro de Operaciones Ampliado (C.O.A.) en forma eventual, para dar respuesta a los reclamos ciudadanos, a los inconvenientes que puedan presentarse y a la atención integral

¹ (ver la definición en el Glosario, y el detalle en el Anexo I)

de las personas que deban ser evacuadas temporalmente. El C.O. evalúa, además, la necesidad de convocar al Comité Municipal de Gestión de Riesgos (ver detalle de su conformación en Anexo I), según las características del evento y su posible continuidad.

También se avisa el cambio de protocolo a **Protección Civil Provincial**, a la **Prefectura Naval Argentina**, la **Dirección Nacional de Vialidad** y la **Dirección Provincial de Vialidad**, **Cruz Roja**, **Caritas**, convocando a un referente de cada una para conformar el C.O.A.

Además, se continúa coordinando acciones con el **Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente (MASPyMA)** y con el **Instituto Nacional del Agua (INA)**. Además se continua con el monitoreo permanente por parte de **Prefectura Naval Argentina**.

4.2.a. PROTOCOLO DOS - Procedimientos por Secretaría

P2 - Procedimientos Secretaría de Recursos Hídricos

La Secretaría de Recursos Hídricos, a través del Programa de Infraestructura, debe asegurar el funcionamiento del sistema de drenaje urbano y realizar tareas preventivas de desobstrucción de desagües, disponiendo para ello de las cuadrillas correspondientes a sus diferentes áreas operativas. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos a través de la Dirección Ejecutiva del Programa de Estaciones de bombeo, Terraplenes y Defensas continúa con el monitoreo del estado de terraplenes y de las rutas N° 1 y N° 168 en coordinación con el Ministerio de Aguas (MASPyMA) de la Provincia.
- Informa el estado de situación a la Secretaría de Recursos Hídricos y a la Dirección de Gestión de Riesgos.
- La Secretaría de Recursos Hídricos informa al C.O. acerca del refuerzo, la reparación y/o fortalecimiento de los sectores detectados, de acuerdo al monitoreo anterior y en coordinación con el Ministerio de Aguas (MASPyMA) de la Provincia.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos y la Dirección del Programa Red de Drenaje Urbano verifican el estado de alcantarillas en la zona de la costa.
- Efectúan la limpieza de canales de desagües a cielo abierto en la zona de la costa.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos, a través de la Dirección del Programa de Estaciones de Bombeo, Terraplenes y Defensas, instala o completa el equipamiento del sistema de bombeo interno y constata el correcto funcionamiento de los sistemas de bombeo del Oeste (río Salado) y de La Costa (río Paraná).
- Verifica el estado de las compuertas existentes para la salida del agua por gravedad y el estado de las clapetas en las estaciones de bombeo del Oeste y de la Costa.
- La Secretaría de Recursos Hídricos reduce al mínimo posible el nivel de agua en los reservorios.
- La Subsecretaría de Recursos Hídricos realiza acopio de arena y bolsas, disponiendo los lugares de origen y destino de materiales.

- Mantiene informada permanentemente y con la suficiente previsión a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo acerca de las cuadrillas, medios, equipos, herramientas y lugar que se están empleando para la ejecución de mantenimiento de obras.
- Mantiene informada permanentemente a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo acerca del cierre y aperturas de compuertas.
- Al finalizar el evento, el Secretario de Recursos Hídricos emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P2 - Procedimientos Obras Públicas

- En este nivel de protocolo la Secretaría de Obras Públicas continúa con las tareas de mejoras de las calles indicadas como vías de salida ante evacuaciones en la zona a través de la Subsecretaría de Obras Urbanas.
- La Subsecretaría de Obras Urbanas realiza acopio de arena y bolsas, disponiendo los lugares de origen y destino de materiales.
- Mantiene informada permanentemente y con la suficiente previsión a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo acerca de las cuadrillas, medios, equipos, herramientas y lugar que se están empleando para la ejecución de mantenimiento de obras.
- Al finalizar el evento, el Secretario de Obras Públicas emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P2 - Procedimientos Dirección de Gestión de Riesgos

La Dirección de Gestión de Riesgos tiene la función general de comunicar el aviso de alerta y/o de cambio de nivel de protocolo a las dependencias municipales involucradas. Además, debe convocar a los integrantes del C.C y/o C.O.A. y realizar desde allí una coordinación general de las actividades de respuesta. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Director de Gestión de Riesgos convoca a los integrantes del Centro de Operaciones que se constituye en el Edificio Municipal para que concurran al mismo (ver Anexo I).
- *El Director de Gestión de Riesgos convoca a conformar el C.O.A. a referentes de Protección Civil de la Provincia, Prefectura Naval Argentina, Dirección Nacional de Vialidad, Dirección Provincial de Vialidad, Ejército Argentino, Cruz Roja, Cáritas y Policía de la provincia. (Cabe destacar que los referentes de los distintos órganos nacionales y provinciales se convocarán en función de las diferentes necesidades y requerimientos de acuerdo a las características del evento y otras situaciones particulares)*
- Constituido el C.O., el Director de Gestión de Riesgo realiza un seguimiento y coordinación general de las actividades de respuesta de las distintas áreas invo-

lucradas.

- El Coordinador del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción de Riesgos chequea la disponibilidad de los datos de contacto actualizados.
- COBEM continúa trabajando en apoyo a traslados de personas afectadas o emergencias producidas en la zona de evacuación como prioritaria.
- Continúan desarrollándose con el COBEM las medidas preventivas y de protección, garantizando la delimitación si fuera necesaria, hacia zonas seguras.
- En coordinación con la Secretaría de Salud y Secretaría de Desarrollo Social realiza tareas de ayuda humanitaria
- Se continúa coordinando con la Secretaría de Gobierno acciones de seguridad con personal de la GSI.
- Mantiene actualizada un mapa de situación y cantidad de evacuados, cuadrillas de las áreas operativas, cambio de recorridos de TUP.
- El COBEM se encarga de la distribución de la ayuda humanitaria de acuerdo a las prioridades y en coordinación con la Subsecretaría de Desarrollo Social.
- El Coordinador del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción del Riesgo mantiene actualizado la información publicada en la web del Gobierno de la ciudad respecto altura del/os ríos, cantidad de familias evacuadas y atención a las mismas, sistemas de defensa y bombeo.
- Al finalizar el evento, el Director de Gestión de Riesgos emite el informe final general de la actuación municipal (incorporando lo informado por las diferentes áreas intervinientes) y lo remite al Intendente de la Ciudad de Santa Fe.

P2 - Procedimientos Secretaría de Desarrollo Social

La Secretaría de Desarrollo Social / Subsecretaría de Acción Social tiene la función de preparar y habilitar los refugios que se requieran para las familias que deban ser evacuadas, disponiendo los recursos que se requieran para su atención integral (abrigo, alimentos, colchones, elementos de higiene, etc.), hasta el regreso de las personas a sus viviendas. Los siguientes son sus procedimientos:

- Coordina con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia acciones a seguir y recursos necesarios para afrontar el evento.
- La Subsecretaría de Ambiente activa todas las dependencias a su cargo operando en coordinación y de acuerdo a los requerimientos del Programa de Infraestructura y la Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos.
- La Subsecretaría de Acción Social continúa con la preparación y habilitación de refugios, con la correspondiente logística de funcionamiento.
- La Secretaría de Desarrollo Social informa a la Subsecretaría de Acción Social la necesidad de activar el centro de distribución.
- La Subsecretaría de Acción Social pone en funciones a quien coordina la apertura de refugios solicitando la habilitación de los refugios temporales con sus correspondientes responsables municipales y equipos de auxiliares.

- La Subsecretaría de Acción Social y la Dirección del Programa Promoción Social solicitan la disponibilidad de los primeros insumos que serán necesarios para la apertura de refugios, organizando y preestableciendo la logística de distribución de los mismos.
- La Dirección del Programa de Promoción Social y el Responsable Municipal de Refugios coordinan el recibimiento de las familias que ingresan al refugio, así como el relevamiento de sus datos y necesidades a fin de detectar los recursos requeridos para el funcionamiento del refugio.
- Activan el sistema de turnos de cocina con los recursos disponibles, contemplando las necesidades y prioridades de las familias albergadas.
- La Dirección del Programa de Promoción Social y cada Responsable Municipal del Refugio están encargados de la organización interna de los mismos. Las actividades que coordinan son: la delimitación de los espacios por familia; la organización de equipos de trabajo y distribución de tareas; el establecimiento de pautas de convivencia que serán aplicadas dentro del refugio y la intervención en la resolución de conflictos interpersonales con apoyatura del personal de Seguridad Municipal y de las demás fuerzas de seguridad que presten servicios en la vigilancia preventiva de refugios.
- El responsable municipal del refugio remite, al menos una vez por día, un informe al centro de operaciones con las novedades del refugio en cuanto a movimiento de personas, limpieza, cocina, seguridad, salud, etc.
- Finalizado el evento, se lleva a cabo el operativo “Vuelta a Casa” de las personas evacuadas, organizado por la Dirección del Programa de Promoción Social en coordinación con diferentes áreas operativas (Subsecretaría de Descentralización, Secretaría de Obras Públicas y Recursos Hídricos, Subsecretaría de Ambiente).
- Al finalizar el evento, el Secretario de Desarrollo Social emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P2 - Procedimientos Secretaría de Hacienda

La Secretaría de Hacienda, tiene la función principal de disponer los bienes, insumos y recursos materiales que se requieran para la atención de las personas temporalmente evacuadas en refugios. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Secretaría de Hacienda recibe el aviso del cambio del nivel de protocolo y lo informa al Programa de Gestión de Bienes, Compras y Suministros y al Programa Municipio Digital.
- El Programa de Gestión de Bienes, Compras y Suministros, a través de la Dirección de Compras, chequea la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para la atención de personas afectadas.
- Revisa la disponibilidad de recursos materiales por parte de los proveedores habituales.
- Dispone una lista de proveedores posibles para recursos no disponibles en el

momento.

- Realiza, si fuera requerido, las compras y contrataciones de bienes y servicios para la atención de las personas afectadas.
- Al finalizar el evento, la Secretaría de Hacienda emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P2 - Procedimientos Secretaría de Comunicación

La Secretaría de Comunicación continúa su función de recibir y derivar reclamos ciudadanos, así como de informar a la población el alerta, las posibles características del evento y las recomendaciones convenientes según el caso. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Dirección del Programa de Información Pública se incorpora al Área de Comunicaciones, trabajando con la colaboración del Director del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción del Riesgo.
- El Director del Programa de Información Pública releva los datos necesarios para elaborar informes de prensa periódicos y difundir a la población las características del evento y las tareas de respuesta en curso, así como las indicaciones y recomendaciones que correspondan, hasta que culmine el evento.
- El Sistema de Atención al Ciudadano continúa recibiendo y derivando los reclamos recibidos a través del sistema informático existente, con turnos dispuestos para la atención telefónica permanente.
- El Centro de Atención al Ciudadano continúa informando mediante reportes periódicos el resumen de reclamos al Centro de Operaciones, enviando los resúmenes por correo electrónico (o reportándolos por teléfono, en caso de falla).
- La Secretaría de Comunicación designa además un vocero oficial para informar sobre el evento a la población, con la periodicidad que se establezca según las características del evento, su evolución y culminación.
- Colabora además con la divulgación de recomendaciones relacionadas con el regreso a casa de las personas evacuadas temporalmente, según las características del evento.
- Publica en el sitio web oficial los informes periódicos emitidos por el C.O. y enviados a la prensa.
- Evalúa la necesidad de convocar a la Subsecretaría de Imagen y Comunicación Institucional para la realización de materiales de divulgación específicos, asociados al evento y su evolución.
- Al finalizar el evento, la Secretaría de Comunicación emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias.

P2- Procedimientos Secretaría General/Subsec. de Descentralización

La Secretaría General tiene la función de continuar la verificación y reporte del estado de la situación en los distritos, especialmente de los asentamientos ubicados fue-

ra de las defensas. En este nivel, se agrega la función de preparar y habilitar los puntos de encuentros que se requieran como lugar de espera para las familias evacuadas. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Secretario General integra el C.O. para coordinar las tareas de las áreas a su cargo y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas que integran el C.O.
- El Subsecretario de Descentralización participa de todas las reuniones del centro de operaciones y se mantiene informado de la situación de los distritos a través de los coordinadores.
- El Subsecretario de Descentralización notifica el alerta a los asentamientos ubicados fuera de las defensas y actualiza la información del alerta para la población.
- Los coordinadores se mantienen en contacto permanente con sus colaboradores territoriales y referentes institucionales del distrito para continuar monitoreando posibles puntos conflictivos y/o situaciones que requieran atención.
- Los coordinadores reciben y chequean reclamos indicados por el Centro de Operaciones (provenientes del 0-800 o de los mismos colaboradores del distrito) para darles posible respuesta, realizando las constataciones que resulten necesarias durante el evento.
- Los coordinadores envían los informes de dichas inspecciones o verificaciones al Subsecretario de Descentralización, quien lo informa al C.O. para que sean evaluadas y priorizadas las situaciones que requieran respuesta inmediata.
- Los Coordinadores de Distrito, a requerimiento del Subsecretario de Descentralización y de acuerdo a lo dispuesto por el Centro de Operaciones, habilitan los puntos de encuentro que se determinan, según la necesidad y la magnitud del evento.
- Una vez habilitados los puntos de encuentro, el Coordinador informa al Subsecretario de Descentralización tal disponibilidad, y queda a la espera de nuevas instrucciones.
- Cada Coordinador de Distrito garantiza que exista en el punto de encuentro correspondiente un referente distrital a los efectos informar cantidad de personas con sus características, así como de coordinar acciones, tanto del transporte hacia los refugios, como así también de la atención de cualquier situación de salud, vestimenta, alimentos, etc. que pueda detectarse entre los concurrentes a dichos puntos.
- Al finalizar el evento, el Secretario General emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgo.

P2 - Procedimientos Secretaría de Gobierno

La Secretaría de Gobierno tiene la función principal de prevenir conflictos e inconvenientes relacionados con la seguridad dentro de los refugios y fuera de ellos, articulando acciones con las fuerzas de seguridad en la ciudad para la vigilancia pre-

ventiva tanto de las zonas aledañas a los refugios como de los sectores evacuados. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Secretaría de Gobierno se incorpora al C.O. y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas que integran el C.Op.
- El Subsecretario de Prevención y Seguridad Ciudadana también participa directamente del centro de operaciones.
- El Subsecretario de Prevención y Seguridad Ciudadana convoca a la Dirección de Seguridad Interna Municipal para actuar en la seguridad preventiva de los refugios.
- El Director del Programa de Seguridad Interna convoca a sus colaboradores y, según directivas del Centro de Operaciones, dispone de personal de seguridad para los refugios.
- El Subsecretario de Prevención y Seguridad Ciudadana prepara vehículos y choferes para el traslado del personal municipal en tareas de atención (puntos de encuentro, refugios, centros de distribución, etc)
- Además articula con las autoridades la Policía Provincial (URI) para disponer de personal policial y brindar seguridad a las casas y/o los barrios o manzanas evacuadas.
- Al finalizar el evento, la Secretaría de Gobierno emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.
- Se realizan coordinaciones con Gendarmería Nacional y con Prefectura Naval si fuera necesaria la intervención de estas Fuerzas en cuestiones de prevención y seguridad.

P2 – Secretaría de Planeamiento Urbano/Subsecretaría de Planeamiento de la Movilidad.

- Recepciona los requerimientos de movilidad por parte del Centro de Operaciones, detallando desde qué Puntos de Encuentro debe trasladarse a las personas, y hacia qué refugios habilitados, incluyendo la cantidad de individuos a trasladar.
- Realiza el pedido de unidades para traslado a las Empresas de Transporte que mejor puedan responder a cada necesidad. Para esto, se calcula un coche cada 32 personas a trasladar por Punto de Encuentro.
- Se establecen las rutas a seguir desde los puntos de encuentro a los refugios indicados (considerando los puntos y rutas preestablecidos).
- El Coordinador del Programa de Movilidad Urbana notifica al Subsecretario de Transporte, y a través de éste al Centro de Operaciones, qué líneas y cuántos coches asistirán a cada punto de encuentro, para que dicha información sea transmitida a quien corresponda.
- Al finalizar el evento, el Subsecretario de Transporte emite el informe final de la actuación de la Subsecretaría y sus dependencias, y lo remite al Secretario de

Planeamiento y a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P2 – Órgano de Control de Transporte Público de Pasajeros

En este nivel de protocolo integra el C.O. y tiene la función de verificar y reportar posibles modificaciones en los recorridos de las diferentes líneas del sistema de transporte público urbano, así como de gestionar la disponibilidad de unidades para el traslado de personas evacuados a los refugios asignados.

- Da aviso del cambio del nivel de protocolo a las dependencias a su cargo para estar atentos a la evolución de la situación.
- Evalúa cuáles subsistemas están afectados y deben ser involucrados por el ordenamiento vehicular.
- En horario laboral (de 6:00 a 20:00 hs), el Órgano de Control envía un reporte con la frecuencia y recorrido de los colectivos para informarlos al Área de Comunicaciones del Centro de Operaciones.
- Dicho reporte es actualizado cada 2 hs. aproximadamente y se remite al Área de Comunicaciones del Centro de Operaciones, especialmente en caso de haber modificaciones en los recorridos del transporte público urbano para su divulgación a la población.

P2 - Procedimientos Secretaría de Salud

La Secretaría de Salud tiene la función principal de prevenir y atender aspectos de salud y sanidad en los refugios habilitados para la atención de las familias evacuadas hasta el regreso a sus viviendas. Evalúa y coordina las necesidades de Atención Médica en los refugios, incluyendo tratamientos medicamentosos y control de pacientes crónicos, articulando con organismos provinciales para el acompañamiento de enfermería y traslados o posibles derivaciones. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Secretario de Salud se incorpora al Centro de Operaciones y da aviso del cambio del nivel de protocolo a las áreas a su cargo que integran el C.O.
- La Directora Ejecutiva del Programa de Planificación y Gestión recibe la notificación de la habilitación de refugios por parte del Secretario de Salud, desde el Centro de Operaciones.
- Se informa acerca de la cantidad de refugios activados y la cantidad de personas en ellos.
- Inicia la respuesta a solicitudes recibidas por el Centro de Atención al Ciudadano, indicadas por el Centro de Operaciones.
- El Secretario de Salud y la Directora Ejecutiva del Programa de Planificación y Gestión evalúan la necesidad de incorporar atención médica y convocan al grupo de Atención Médica en Refugios.
- La Secretaría de Salud informa al Responsable Nodo Santa Fe del Ministerio de Salud la situación y las actuaciones previstas, manteniendo el contacto con este organismo en función de necesidades especiales que surgieran.

- A partir de la evaluación de necesidades médicas en los refugios, la el Secretario de Salud dispone la modalidad de atención de los mismos, definiendo la periodicidad de los recorridos de control y prevención.
- El Secretario de Salud y la Directora Ejecutiva del Programa de Planificación y Gestión coordinan los traslados que resultan necesarios con las unidades del 107 y 103, asimismo el COBEM se pone a disposición para eventuales traslados de pacientes.
- El Secretario de Salud articula con Nodo y Subregiones de salud el acompañamiento en refugios por parte de las enfermeras/os de los Centros de Salud cercanos a cada uno de los mismos.
- Releva en los refugios casos de afecciones de salud, incluyendo especialmente aquellos con tratamientos medicamentosos en etapa aguda, así como pacientes crónicos y coordina su atención.
- Al finalizar el evento, el Secretario de Salud emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P2 - Procedimientos Secretaría de Control

La función de la Secretaría de Control es disponer los operativos de ordenamiento. Los siguientes son sus procedimientos internos.

- El Subsecretario de Control dispone, en caso de ser necesario, el ordenamiento del tránsito en las vías de evacuación -incluyendo las calles y rutas, especialmente la N° 168- para garantizar los desplazamientos.
- Coordina los operativos con el Órgano de Control de Transporte Público de Pasajeros y los informa a la Secretaría de Comunicación y a la Dirección de Gestión de Riesgo.
- El Secretario de Control realiza un informe final de actuación de la Secretaría y sus dependencias y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

4.2.b. FIN DE PROTOCOLO DOS

El PROTOCOLO DOS se desactiva si el nivel del río Paraná o del río Salado comienza con tendencia a descender -que es informado por el Director de Gestión de Riesgo- o bien al activarse un nivel siguiente de Protocolo, en caso de que el nivel de la crecida aumente o el alerta informe que la crecida puede superar los 7,00m del Paraná o del Salado. Si así fuera, la Dirección de Gestión de Riesgos activa el PROTOCOLO 3, declarando la Emergencia a nivel municipal y convocando al Comité correspondiente.

4.4. PROTOCOLO TRES (alerta por crecida del río Paraná o del río Salado que pueda superar los 7,00m)

Si el alerta anuncia una crecida del Paraná o del Salado que pueda superar los 7,00m se pasa al Protocolo Tres y continúan todas las actividades mencionadas en los protocolos anteriores.

La organización y funcionamiento del Centro de Operaciones o del Comité Municipal de Gestión de Riesgos (si hubiera sido convocado), así como del Centro de Distribución y de los refugios habilitados, continúa a cargo del Gobierno de la Ciudad, al igual que en los niveles anteriores, aún cuando se requieran aportes de otras jurisdicciones o donaciones de instituciones o entidades de ayuda humanitaria.²

Aviso: Se activa un sistema preestablecido de avisos internos para informar el cambio de protocolo y/o la entrada en vigencia del Protocolo DOS, de modo que las áreas involucradas en las distintas tareas estén informadas de la situación y preparadas para responder al evento.

Monitoreo: La evolución de la crecida se chequea en forma permanente y se dispone la vigilancia de terraplenes durante las 24 horas. Del mismo modo, la Dirección Nacional de Vialidad monitorea el estado de puentes y alcantarillas de la Ruta N° 168 (RNN°168); la Dirección de Vialidad Provincial hará lo propio en la Ruta N° 1 (RPN°1) y la Autopista Santa Fe-Rosario, en caso de que la crecida sea del Río Salado.

Respuesta: Se evalúan nuevas evacuaciones en la zona de Colastiné Norte y de ser recomendable, el cierre de las rutas de ingreso a las zonas afectadas (RPN°1 y RNN°168).

Continúa en actividad el **Centro de Operaciones (C.O.)** en el Edificio Municipal para dar respuesta a los reclamos y las necesidades de los ciudadanos, así como a los inconvenientes que puedan presentarse, atendiendo especial e integralmente a las personas evacuadas temporalmente en refugios habilitados para este fin.

Comunicación: se continúa la recepción de reclamos de la ciudadanía y se brinda información a la población sobre el evento, incluyendo las recomendaciones que se estimen convenientes para evitar mayores inconvenientes y reducir potenciales situaciones de peligro.

4.4.a. PROTOCOLO TRES - Procedimientos por Secretaría

P3 - Procedimientos Secretaría de Recursos Hídricos

- El Secretario de Recursos Hídricos integra el Centro de Operaciones y avisa el cambio de nivel de protocolo a sus respectivas áreas en el C.O.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos debe asegurar el funcionamiento del sistema de drenaje urbano y realizar tareas preventivas de desobstrucción de desagües, disponiendo para ello de las cuadrillas correspondientes a sus diferentes áreas operativas. Los siguientes son sus procedimientos internos:
- El Programa de Infraestructura continúa el monitoreo del estado de terraplenes de defensa y de las rutas N° 1 y N°168 en coordinación con Ministerio de Aguas (MASPyMA) de la Provincia.
- Informan el estado de la situación al Secretario de Recursos Hídricos y a Director de Gestión de Riesgos.

² Los protocolos Tres y Cuatro están sujetos a revisión en lo que respecta a la articulación con la Provincia y entidades de ayuda humanitaria, a fin de confirmar o modificar los consensos y alianzas vigentes hasta el momento.

- El Secretario de Recursos Hídricos continúa con el refuerzo, la reparación y/o fortalecimiento de los sectores que resulten necesarios, de acuerdo al monitoreo anterior y en coordinación con Ministerio de Aguas (MASPyMA) de la Provincia.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos, a través del Programa Red de Drenaje Urbano verifica el estado de alcantarillas en la zona de La Costa.
- Efectúan la limpieza de canales de desagües a cielo abierto en la zona de la costa.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos, a través de la Dirección del Programa de Estaciones de Bombeo, Terraplenes y Defensas, instala o completa el equipamiento del sistema de bombeo interno y constata el correcto funcionamiento de los sistemas de bombeo del Oeste (río Salado) y de La Costa (río Paraná).
- Verifica el estado de las compuertas existentes para la salida del agua por gravedad y el estado de las clapetas en las estaciones de bombeo del Oeste y de La Costa.
- La Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos reduce al mínimo posible el nivel de agua en los reservorios.
- El Subsecretario Operativo de Recursos Hídricos y el Subsecretario de Obras Urbanas realizan acopio de arena y bolsas, disponiendo los lugares de origen y destino del material.
- Al finalizar el evento, el Secretario de Recursos Hídricos emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Secretaría de Obras Públicas

- El Secretario de Obras Públicas integra el Centro de Operaciones y avisa el cambio de nivel de protocolo a sus respectivas áreas en el C.O.
- El Subsecretario de Obras Urbanas realiza la mejora de las calles indicadas como vías de salida ante evacuaciones en la zona de La Costa.
- La Subsecretaría de Obras Urbanas realiza acopio de arena y bolsas, disponiendo los lugares de origen y destino del material.
- Al finalizar el evento, el Secretario Obras Públicas emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Dirección de Gestión de Riesgos

La Dirección de Gestión de Riesgos tiene la función general de dar el aviso de cambio de nivel de protocolo, convocar a los integrantes del Centro de Operaciones y realizar desde él una coordinación general de las actividades de respuesta. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Director de Gestión de Riesgos da aviso del cambio de nivel de protocolo a la al Centro de Operaciones para que sus integrantes lo comuniquen a sus respec-

tivas áreas.

- El Director de Gestión de Riesgos convoca a requerimiento a referentes de Protección Civil de la Provincia, Prefectura Naval Argentina, Policía de la Provincia, Jefe de la Guarnición Ejército Santa Fe, Batallón de Ingenieros 1, Batallón de Ingenieros Anfibios 121, a referente de Dirección Nacional de Vialidad, a referente de Dirección Provincial de Vialidad, Cruz Roja y Cáritas a los efectos de coordinar acciones respecto a traslado de personas a evacuar, acciones de seguridad, apoyo logístico, mantenimiento de caminos y calles, asistencia sanitaria, donaciones, etc.
- La Dirección de Relaciones Institucionales y Comunicación colabora desde el Área de Comunicaciones del C.O. en la respuesta a reclamos y en la recolección de información a difundir a la población.
- Al finalizar el evento, el Director de Gestión de Riesgos emite el informe final general de la actuación municipal (incorporando lo informado por las diferentes áreas intervinientes) y lo remite al Intendente de la Ciudad de Santa Fe.
- El Coordinador del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción del Riesgo mantiene actualizado la información publicada en la web del Gobierno de la ciudad respecto altura del/os ríos, cantidad de familias evacuadas y atención a las mismas, sistemas de defensa y bombeo.
- El COBEM mantiene las mismas tareas y actividades enunciadas en el nivel de protocolo anterior.
- Se coordinan requerimientos y solicitudes de apoyo al Gobierno de la Provincia a través de la Secretaría de Protección Civil, dependiente del Ministerio de Gobierno y Reforma del Estado.

P3 - Procedimientos Secretaría de Desarrollo Social

La Secretaría de Desarrollo Social / Subsecretaría de Acción Social tiene la función de continuar la gestión de refugios habilitados, así como de preparar y agregar otros que en caso de que así sea requerido, para atender integralmente a las familias que deban ser evacuadas, disponiendo los recursos necesarios para ello (abrigos, alimentos, colchones, elementos de higiene, etc.), hasta el regreso de las personas a sus viviendas. A estos fines, dispone la activación del Centro de Acopio y Distribución. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Secretario de DS integra el C.O para coordinar las tareas de las áreas a su cargo y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas que integran el C.O.
- El Subsecretario de Ambiente activa todas las dependencias a su cargo operando en coordinación y de acuerdo a los requerimientos del Programa de Infraestructura y la Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos.
- El Subsecretario de Acción Social continúa la gestión de recursos habilitados y prepara la apertura de nuevos refugios, ante el requerimiento del C.O.
- Informa el requerimiento de apertura de nuevos refugios a la Directora del Programa de Promoción Social para disponer su habilitación, coordinando la apertura.

ra y la convocatoria a los respectivos responsables municipales y equipos de auxiliares.

- Además, avisa a la Directora del Programa de Promoción Social que oficialmente proceda a la activación del Centro de Acopio y Distribución y comiencen a trabajar las secciones que lo integran.
- El Secretario de Desarrollo Social y el Secretario de Acción Social brindan planillas a las organizaciones para incorporar sus registros al sistema.
- Las organizaciones de ayuda humanitaria realizan un inventario de los bienes e insumos que tienen disponibles.
- Las organizaciones de ayuda humanitaria disponen el envío de los elementos solicitados a los refugios a través de vehículos propios y otros en apoyo.
- La Directora del Programa de Promoción Social coordina la sección de acopio de suministros del Centro de Distribución FFCC Belgrano y de la distribución de los insumos cuya logística estará a cargo de proveedores y/o del Gobierno de la Ciudad.
- La Dirección del Programa de Promoción Social y el Responsable Municipal de Refugios continúan coordinando el recibimiento de las familias que ingresan a los nuevos refugios, así como el relevamiento de sus datos y necesidades a fin de detectar los recursos requeridos para el funcionamiento del refugio.
- La Dirección del Programa de Promoción Social y el Subsecretario de Acción Social, coordinan con la Secretaría de Hacienda la compra de los insumos estimados para la atención de los afectados contemplándose el número de raciones elaboradas o insumos para la elaboración de las raciones alimentarias.
- La Dirección del Programa de Promoción Social y cada Responsable Municipal del Refugio continúan a cargo de la organización interna de los mismos (delimitación de los espacios por familia; organización de equipos de trabajo, distribución de tareas, establecimiento de pautas de convivencia dentro del refugio, intervención en la resolución de conflictos interpersonales con apoyatura del personal de Seguridad).
- La Dirección del Programa de Promoción Social da seguimiento al sistema de turnos de cocina con los recursos disponibles, contemplando las necesidades y prioridades de las familias albergadas.
- El responsable municipal del refugio remite, al menos una vez por día, un informe al centro de operaciones con las novedades del refugio en cuanto a movimiento de personas, limpieza, cocina, seguridad, salud, etc.
- Finalizado el evento, se lleva a cabo el operativo “Vuelta a Casa” de las personas evacuadas, organizado por la Dirección del Programa de Promoción Social en coordinación con diferentes áreas operativas (Subsecretaría de Descentralización, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Recursos Hídricos, Subsecretaría de Ambiente, entre otras).
- Al finalizar el evento, el Secretario de Desarrollo Social emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Secretaría de Hacienda

La Secretaría de Hacienda tiene la función principal de proveer los bienes, insumos y recursos materiales que se requieran para la atención de las personas temporalmente evacuadas en refugios. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Secretaría de Hacienda integra el Centro de Operaciones y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas áreas a su cargo que integran el C.O.
- El Director del Programa Municipio Digital, a través de la Dirección de Informática, continúa con el mantenimiento de la infraestructura informática que el Centro de Operaciones requiere para desempeñar sus funciones.
- El Director del Programa Municipio Digital activa el Sistema Informático (software) a implementar para que la información generada por las organizaciones de ayuda humanitaria se encuentre en línea.
- El Secretario de Hacienda evalúa la puesta en vigencia y/o continuidad del fondo especial de emergencias, disponiéndola, si fuera el caso.
- El Director del Programa Municipio Digital asegura el funcionamiento del Sistema Informático de Ayuda Humanitaria para la eventual administración de donaciones.
- El Programa de Gestión de Bienes, Compras y Suministros, a través de la Dirección de Compras, chequea la disponibilidad de los recursos materiales necesarios para la atención de personas afectadas, según los requerimientos del C.O.
- Revisa la disponibilidad de recursos materiales por parte de los proveedores habituales.
- Dispone una lista de proveedores posibles para recursos no disponibles en el momento.
- Realiza, si fuera requerido, las compras y contrataciones de bienes y servicios solicitados por el C.O. para la atención de las personas afectadas.
- Establece los mecanismos administrativos necesarios para disponer de elementos no previstos, siempre que sean requeridos por el C.O.
- Al finalizar el evento, la Secretaría de Hacienda emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 – Procedimientos Secretaría de Comunicación

La Secretaría de Comunicación continúa su función de recibir y derivar reclamos ciudadanos, así como de informar a la población el alerta, las posibles características del evento y las recomendaciones convenientes según el caso. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Secretaria integra el C.O para coordinar las tareas de las áreas a su cargo.
- El Director del Programa de Información Pública se incorpora al Área de Comunicaciones, trabajando con la colaboración del Coordinador del Programa de Relaciones Institucionales y Comunicación para la Reducción del Riesgo.

- El Director del Programa de Información Pública releva los datos necesarios para elaborar informes de prensa periódicos y difundir a la población las características del evento y las tareas de respuesta en curso, así como las indicaciones y recomendaciones que correspondan, hasta que culmine el evento.
- El Sistema de Atención al Ciudadano continúa recibiendo y derivando los reclamos recibidos a través del sistema informático existente, con turnos dispuestos para la atención telefónica permanente.
- La Secretaría de Comunicación designa además un vocero oficial para informar sobre el evento a la población, con la periodicidad que se establezca según las características del evento, su evolución y culminación.
- Colabora además con la divulgación de recomendaciones relacionadas con el regreso a casa de las personas evacuadas temporalmente, según las características del evento.
- Publica en el sitio web oficial los informes periódicos emitidos por el C.O. y enviados a la prensa.
- Al finalizar el evento, la Secretaría de Comunicación emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias que remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Secretaría General/ Subsec. Descentralización

La Secretaría General tiene la función de continuar la verificación y reporte del estado de la situación en los distritos, especialmente de los asentamientos ubicados fuera de las defensas. En este nivel, se agrega la función de preparar y habilitar los puntos de encuentros que se requieran como lugar de espera para las familias evacuadas. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- Activado el Protocolo TRES, el Secretario General integra el C.O. para coordinar las tareas de las áreas a su cargo y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas que integran el C.O.
- El Subsecretario de Descentralización integra el centro de operaciones y se mantiene informado de la situación de los distritos a través de los coordinadores, presentes en sus respectivas oficinas.
- Los coordinadores se mantienen en contacto permanente con sus colaboradores territoriales y referentes institucionales del distrito para continuar monitoreando posibles puntos conflictivos y/o situaciones que requieran atención.
- Los coordinadores reciben y chequean reclamos indicados por el Centro de Operaciones (provenientes del 0-800 o de los mismos colaboradores del distrito) para darles posible respuesta, realizando las constataciones que resulten necesarias durante el evento.
- Los coordinadores envían los informes de dichas inspecciones o verificaciones al Subsecretario de Descentralización, quien lo informa al C.O. para que sean evaluadas y priorizadas las situaciones que requieran respuesta inmediata.

- Los Coordinadores de Distrito, a requerimiento del Subsecretario de Descentralización y de acuerdo a lo dispuesto por el Centro de Operaciones, habilitan los puntos de encuentro que se determinan, según la necesidad y la magnitud del evento.
- Una vez habilitados los puntos de encuentro, el Coordinador informa al Subsecretario de Descentralización tal disponibilidad, y queda a la espera de nuevas instrucciones.
- Cada Coordinador de Distrito garantiza que exista en el punto de encuentro correspondiente un referente distrital a los efectos informar cantidad de personas con sus características (desvalidos, postrados, enfermos, etc) así como de coordinar acciones, tanto del transporte hacia los refugios, como así también de la atención de cualquier situación de salud, vestimenta, alimentos, etc. que pueda detectarse entre los concurrentes a dichos puntos.
- Al finalizar el evento, el Secretario General emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Secretaría de Gobierno

La Secretaría de Gobierno tiene la función principal de prevenir conflictos e inconvenientes relacionados con la seguridad dentro de los refugios y fuera de ellos, articulando acciones con las fuerzas de seguridad en la ciudad para la vigilancia preventiva tanto de las zonas aledañas a los refugios como de los sectores evacuados. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- La Secretaría de Gobierno se incorpora al C.O. y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas que integran el C.O.
- El Subsecretario de Prevención y Seguridad Ciudadana convoca a la Dirección de Seguridad Interna Municipal para actuar en la seguridad preventiva de los refugios.
- El Director del Programa de Seguridad Interna convoca a sus colaboradores y, según directivas del Centro de Operaciones, dispone de personal de seguridad para los refugios.
- El Subsecretario de Prevención y Seguridad Ciudadana prepara vehículos y choferes para el traslado del personal municipal en tareas de atención (puntos de encuentro, refugios, centros de distribución, etc)
- Además articula con las autoridades la Policía Provincial (URI) para disponer de personal policial y brindar seguridad a las casas y/o los barrios o manzanas evacuadas.
- Coordina acciones con Gendarmería Nacional y Prefectura Naval referentes a patrullaje de manzanas, barrios o zonas evacuadas, puntos de control, operativos de seguridad y otros.
- Al finalizar el evento, la Secretaría de Gobierno emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Sec. Planeamiento Urbano/Subsec. Transporte

- Recepciona los requerimientos de movilidad por parte del Centro de Operaciones, detallando desde qué Puntos de Encuentro debe trasladarse a las personas, y hacia qué refugios habilitados, incluyendo la cantidad de individuos a trasladar.
- Realiza el pedido de unidades para traslado a las Empresas de Transporte que mejor puedan responder a cada necesidad. Para esto, se calcula un coche cada 32 personas a trasladar por Punto de Encuentro.
- Se establecen las rutas a seguir desde los puntos de encuentro a los refugios indicados (considerando los puntos y rutas preestablecidos).
- El Coordinador del Programa de Movilidad Urbana notifica al Subsecretario de Transporte, y a través de éste al Centro de Operaciones, qué líneas y cuántos coches asistirán a cada punto de encuentro, para que dicha información sea transmitida a quien corresponda.
- Al finalizar el evento, el Subsecretario de Transporte emite el informe final de la actuación de la Subsecretaría y sus dependencias, y lo remite al Secretario de Planeamiento y a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 – Órgano de Control de Transporte Público de Pasajeros

En este nivel de protocolo integra el C.O. y tiene la función de verificar y reportar posibles modificaciones en los recorridos de las diferentes líneas del sistema de transporte público urbano, así como de gestionar la disponibilidad de unidades para el traslado de personas evacuados a los refugios asignados.

- Da aviso del cambio del nivel de protocolo a las dependencias a su cargo para estar atentos a la evolución de la situación.
- Evalúa cuáles subsistemas están afectados y deben ser involucrados por el ordenamiento vehicular.
- En horario laboral (de 6:00 a 20:00 hs), el Órgano de Control envía un reporte con la frecuencia y recorrido de los colectivos para informarlos al Área de Comunicaciones del Centro de Operaciones.
- Dicho reporte es actualizado cada 2 hs. aproximadamente y se remite al Área de Comunicaciones del Centro de Operaciones, especialmente en caso de haber modificaciones en los recorridos del transporte público urbano para su divulgación a la población.

P3 - Procedimientos Secretaría de Salud

La Secretaría de Salud continúa con la función principal de prevenir y atender aspectos de salud y sanidad en los refugios habilitados para la atención de las familias evacuadas hasta el regreso a sus viviendas, articulando acciones con el Ministerio de Salud de la Provincia, como se describe en el nivel de protocolo anterior. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Secretario de Salud integra el Centro de Operaciones, da aviso del cambio del nivel de protocolo a las áreas a su cargo que integran el C.O.
- El Secretario de Salud se notifica de la habilitación de nuevos refugios por parte del Centro de Operaciones e informa a la Directora Ejecutiva del Programa de Planificación y Gestión acerca de los refugios activados y la cantidad de personas en ellos.
- El Secretario de Salud articula con Secretaría de Salud del Ministerio de Salud de la Provincia a los efectos de activar necesidades relacionadas a medicamentos, traslados, atención médica de especialidades y acompañamiento de Salud Mental en refugios.
- Dispone las intervenciones y los modos de colaboración de su propio equipo de salud, manteniendo los esquemas Municipales de intervención de la Dirección de Salud, descritos en el nivel anterior de protocolo.
- Comunica a la Secretaría de Salud del Ministerio de Salud las articulaciones iniciadas con el Nodo y el 107 e informa necesidades específicas relacionadas a medicamentos, traslados, y atención médica de especialidades.
- El Secretario de Salud dispone las necesidades de acompañamiento de salud mental en refugios, y dispone junto con la DS las soluciones a problemáticas de salud planteadas, dando intervención a los equipos propios en todas aquellas acciones que considere posibles de cubrir sin intervención del Ministerio de Salud.
- Al finalizar el evento, el Secretario de Salud emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

P3 - Procedimientos Secretaría de Control

La función de la Secretaría de Control es disponer los operativos de ordenamiento. Los siguientes son sus procedimientos internos:

- El Secretario de Control integra el C.O. para coordinar las tareas de las áreas a su cargo y da aviso del cambio del nivel de protocolo a aquellas que integran el C.O.
- El Secretario de Control coordina con la Agencia de Seguridad Vial, la Policía Federal y Gendarmería el ordenamiento del tránsito en las vías de evacuación - incluyendo las calles internas y las rutas, especialmente la N° 168- para garantizar los desplazamientos.
- El Subsecretario de Control ordena ante la posible evacuación de Colastiné Norte, el cierre de las rutas de ingreso a las zonas afectadas para facilitar el ordenamiento y garantizar una salida más segura.
- Al finalizar el evento, el Secretario de Control emite el informe final de la actuación de la Secretaría y sus dependencias, y lo remite a la Dirección de Gestión de Riesgos.

4.4.b. FIN DE PROTOCOLO TRES

El Protocolo TRES se desactiva ante la disposición de cese por parte de la Dirección de Gestión de Riesgos porque se informa que el nivel del río Paraná o del río Salado se mantiene -que es informado por la Subsecretaría Operativa de Recursos Hídricos-.

5. Informes Finales

Toda vez que se active el nivel de Protocolo Uno en adelante, y ante el cese del alerta, cada Secretaría interviniente deberá presentar a la Dirección de Gestión de Riesgos un informe de lo actuado, detallando los procedimientos efectuados, los recursos involucrados en ellos y toda observación de interés acerca del desempeño del área que contribuya a ratificar y/o rectificar a futuro lo indicado en este Manual.

El Director de Gestión de Riesgos reunirá estos reportes y elaborará un informe final de actuación municipal para elevarlo al Intendente de la Ciudad de Santa Fe.

A los efectos de brindar la información completa, podrá seguirse el siguiente modelo:

Gobierno de la Ciudad de Santa Fe

Secretaría / Dirección:

Informe de actuación ante crecidas de río

Datos generales

Fecha del evento:

Características:

Hora de recepción del aviso de alerta:

Duración de las actividades hasta el cese:

Nivel máximo de protocolo:

Dependencias involucradas en la actuación:

Recursos afectados:*

Recursos materiales:

Recursos humanos:

Alcance de la actividad**

* Se refiere a los recursos propios de la Secretaría o Dirección que fueron afectados exclusivamente a la atención de la emergencia.

** Se refiere a los lugares, barrios, vecinales, entidades, jurisdicciones que resultaron involucrados en el alcance de las actividades de respuesta propias de la Secretaría o Dirección.

Datos por cada dependencia que intervino en los procedimientos (subsecretarías, direcciones o programas, dentro de la Secretaría o Dirección).

Procedimientos en los que actuó la dependencia

Detalles relevantes para la dependencia:

Observaciones:

6. GLOSARIO

PROTOCOLO: Conjunto de procedimientos operativos que se establecen ante la posible manifestación de un evento peligroso, en forma previa a su ocurrencia. En los protocolos las acciones se disponen con un orden determinado a fin de dar una respuesta adecuada y oportuna -en este caso ante lluvias fuertes o abundantes- e incluyen avisos, coordinación, movilización de recursos y respuesta en general de distintas áreas.

CENTRO DE OPERACIONES: Espacio de decisiones y operaciones que se conforma cuando se estima que las lluvias podrán causar mayores dificultades y requerir la evacuación de personas en las zonas más vulnerables. El Centro de Operaciones incluye tres ámbitos: uno de decisiones, conformado por secretarios y autoridades máximas de las áreas involucradas; uno de operaciones, que es la misma Unidad Operativa y coordina las actividades en terreno, recibiendo a la vez información de él; un área de comunicaciones, que recibe y registra los reclamos e informa a la población sobre el evento a través de los medios de prensa.

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN: Espacio físico destinado a la recepción, el acopio, la organización y el envío de elementos básicos para la atención de la población, especialmente a las personas evacuadas, incluyendo alimentos, abrigo, colchones, higiene, entre otros.

COMITÉ MUNICIPAL DE GESTIÓN DE RIESGOS: Ampliación del Centro de Operaciones mediante la incorporación de otros ámbitos gubernamentales y jurisdiccionales a fin de coordinar y efectuar una respuesta adecuada, oportuna y consensuada entre los principales actores de la ciudad, la provincia y/o la nación, cuando así lo amerite la magnitud del evento. De este modo, se prevé que el Comité esté integrado por el Intendente, el Director de Gestión de Riesgos y los secretarios mencionados en los protocolos (Centro de Operaciones); el Presidente del Honorable Concejo Municipal y sus presidentes de bloque.

Asimismo, para integrar el Comité de Emergencias se convoca a los representantes de las siguientes organizaciones:

- Subsecretaría de Protección Civil de la Provincia de Santa Fe
- Prefectura Naval Argentina Delegación de Santa Fe
- Policía Federal Argentina Delegación Santa Fe
- Guarnición Ejército Santa Fe
- Gendarmería Nacional Delegación Santa Fe
- Dirección de Vialidad Nacional Distrito Santa Fe