



Intendencia
Montevideo



Protocolo de actuación durante emergencias de inundación



Protocolo de actuación durante emergencias de inundación

1. Objetivo

Demarcar los roles de actuación en las distintas etapas de la emergencia de eventos hidrometeorológicos de diferentes actores, en el marco de una mejora de la estrategia de respuesta a eventos extremos en Montevideo.

Consolidar el abordaje de la actuación con el objetivo de dar una **respuesta eficaz y a tiempo** a los vecinos y vecinas, para **reducir el riesgo y minimizar las consecuencias de los eventos**.

Priorizar un **abordaje preventivo, además de reactivo**, centrado en acciones focalizadas en los y las vecinas, la sociedad organizada y las infraestructuras.

Dimensionar, entender y asumir los niveles de riesgo de inundación de Montevideo, integrando vivencias de las comunidades que están en situación de riesgo hídrico, y los contrastes y niveles de injusticia social de los territorios inundables.

2. Etapas, agendas y roles de actuación durante la emergencia

2.1 Etapas

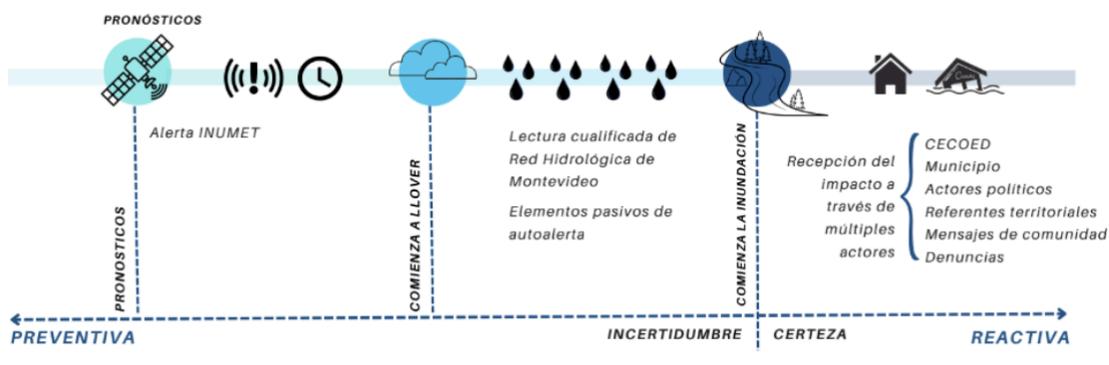
Las acciones durante la situación de emergencia hidrometeorológica, se enmarcan en tres etapas diferentes, que se definen a partir de los pronósticos y del propio suceso del del evento.



- **Etapa Pre evento:** Etapa previa al evento, esta etapa puede durar desde horas hasta dos o tres días dependiendo del tipo de evento. El objetivo es aprovechar el tiempo disponible que dan los avisos y alertas para minimizar el impacto potencial,

y preparar los equipos de territorio y las comunidades en situación de riesgo, para enfrentar y responder ante el evento en caso de que efectivamente suceda.

- **Etapas de emergencia por evento hidrometeorológico:** Esta etapa comprende el propio evento hidrometeorológico; el espacio público y las viviendas pueden representar un riesgo para la salud y los bienes públicos y privados. El objetivo en esta etapa es dar respuesta de forma eficiente a los vecinos y minimizar el impacto del evento a través de acciones correctivas inmediatas.
- **Rehabilitación posterior al evento:** En este período de tiempo inmediatamente posterior al evento, puede durar días o semanas, el objetivo es realizar las tareas mínimas de manera de que la población recupere las rutinas de vida (se retorna a dormir en las viviendas, se retorna la asistencia al trabajo y a los centros de estudio).



2.2 Agendas

Para cumplir los objetivos planteados en estas etapas se definen diferentes agendas:

- Agenda de **comunicación**, con el objetivo de comunicar posibles eventos, reportes de actuación y reportes de magnitud del impacto del evento.
- Agenda **operativa**, con el objetivo de intervenir en territorio previamente al evento para anticipar el impacto de forma preventiva y minimizarlo de forma reactiva.
- Agenda de **coordinación**, encargada de dimensionar, priorizar y definir actuaciones, aportar a los reportes periódicos.
- Agenda de **gestión administrativa**, agenda encargada del registro de todos los reclamos, denuncias y actuaciones. Elaboración de reportes e informes y apoyo en el registro de inundados en los sistemas de información tal como el MIRA.

2.3 Roles

Para llevar a cabo la agenda planteada se debe asegurar la disponibilidad de diferentes roles que estén disponibles las 24 horas del día. Rol de coordinación, rol de operación y rol de gestión administrativa.



- **Rol de coordinación:** Tiene como principal tarea la coordinación de toda la intervención y la articulación entre Departamentos que intervienen antes, durante y después del evento de emergencia. Este último aspecto es importante para organizar las intervenciones en los territorios donde van a coincidir equipos y funcionarios de diferentes dependencias de la IM, así como Municipios.
- **Rol de gestión administrativa:** Tiene como principal tarea realizar la documentación necesaria para el correcto funcionamiento durante emergencias, particularmente todo lo referente al registro de reclamos, el registro de las acciones realizadas por la IM y la sistematización en informes y reportes.
- **Rol de operación:** Tiene como principal tarea la intervención operativa en territorio.
- **Rol de comunicación:** Tiene como principal tarea la comunicación de las acciones frente a la población, así como replicar la información oficial sobre alertas.

En el marco de la Ley N°18621 se crean los Comités Departamentales de Emergencias que, entre otros, tienen por cometido la coordinación y ejecución de actividades de prevención, mitigación, atención, rehabilitación y recuperación, ante situaciones de desastre. Estos roles actúan coordinados con el Comité Departamental de Emergencias y a la interna de los diferentes departamentos de la Intendencia de Montevideo.

3. Acciones a realizar en las diferentes agendas y etapas

3.1 Acciones durante la etapa pre evento

El objetivo de esta etapa es prepararse, como institución y comunidad, para una acción rápida y efectiva durante el evento de tormenta. Otro objetivo de suma importancia es realizar acciones para que el posible evento futuro ocasione el menor impacto posible. A partir de estos objetivos se elaboran las agendas de coordinación, operativa, administrativa y de comunicación:

- **Agenda de coordinación**

Una vez dado el inicio de la emergencia se debe identificar (a partir de la magnitud de la lluvia prevista, el mapa de riesgo y los antecedentes de limpieza de los cursos de agua) los lugares prioritarios para efectuar la limpieza y se deben establecer prioridades para la misma.

Se deben elaborar reportes sobre la actuación preventiva.

Se debe registrar el pronóstico que disparó el modo emergencia.

- **Agenda operativa**

Se debe identificar lugares y prioridades para efectuar limpieza y desobstrucciones.

Se debe concurrir por parte de los equipos técnicos a realizar la limpieza.

Se debe tener preparado una posible ruta de desvío de transporte en zonas fácilmente inundables.



- Agenda de gestión administrativa

Se deben registrar en el Sistema Único de Respuesta (SUR) todas las denuncias recibidas, se debe registrar la respuesta a las mismas. Eventualmente se debe comunicar telefónicamente con los vecinos y vecinas para ampliar información. Se debe apoyar la elaboración de informes y reportes cuando sea necesario.

- Agenda de comunicación ante la alerta

**Guía rápida de acción
ante eventos severos
de origen climático**

Protocolo de actuación comunicacional

	Redes institucionales	WhatsApp institucional	VMS	Comunicado de prensa	Rueda de prensa	Conferencia de prensa
ANTES	X	X	X	X	SI AMERITA	SI AMERITA
DURANTE	X	---	X	ESTADO SITUACIÓN	SI AMERITA	SI AMERITA
POST	X	---	X	CIERRE EVENTO	SI AMERITA	SI AMERITA

Se debe enviar un mensaje a la población publicando las posibles vías de denuncias de obstrucciones de cañadas, cunetas, alcantarillas y bocas de tormenta. Se comunica con énfasis a las comunidades en riesgo de inundabilidad y aquellas en que existen procesos de riesgo comunitario.

El equipo de recepción de demandas debe estar disponible y preparado para el aumento de las mismas.

Se envían mensajes de whatsapp a los vecinos ante una alerta meteorológica

El envío de alertas por WhatsApp de la Intendencia de Montevideo está destinado a informar en tiempo real a la población sobre situaciones climáticas adversas que puedan afectar a la ciudad.

¿Cómo funciona el servicio?



- Cuando INUMET emite una alerta meteorológica para Montevideo, la IM envía un mensaje por su canal de WhatsApp (099 019 500) a los ciudadanos/as que se encuentran en zonas inundables.
- Este mensaje contiene recomendaciones de seguridad y el número de Whatsapp 092 250 260 para reportar inundaciones u otras situaciones adversas que pueda provocar el evento climático.
- El mensaje se envía cuando la alerta es igual o mayor a color naranja.



¿Cómo se realiza el envío?

- El envío lo realiza el equipo de comunicación del Servicio de Atención a la Ciudadanía cuando se activa una alerta meteorológica.
- Se solicita por chatbot.ciudadania@imm.gub.uy o por el interno 2423.
- **Base de datos.** Los mensajes de alerta son enviados a contactos que hayan ingresado reclamos a través del Whatsapp 092 250 260 y a personas que residan dentro de las zonas inundables de la ciudad, determinadas según la Red Hidrometeorológica de Montevideo. La base está en constante actualización.
- En 2024 realizamos 11 envíos para más de 40.000 personas.



Mensajes en vía pública

Se publican mensajes en los VMS o paneles de mensajería variable en vía pública y en las redes sociales de tránsito (@imtransito) los avisos de las alertas correspondientes (amarilla, naranja o roja).

Se recuerda en redes sociales de tránsito, la vía de denuncia de semáforos rotos o apagados (099 019 500), así como en el espacio vinculado a información de tránsito que tenemos en el programa Ciudad Viva de TV Ciudad y en los espacios radiales en Al Día 810 de Radio El Espectador, Otra Mañana de radio Oriental y el informativo de M24.

Alertas en redes sociales

Al momento de comenzar a regir una alerta meteorológica emitida por el Instituto Nacional de Meteorología se informa en todas las redes la alerta por redes sociales; Twitter, Facebook e Instagram. Se **utiliza la placa con el color que se corresponda a la alerta emitida por Inumet** y se pone a disposición el servicio del 092 250 260 para reportar árboles caídos y obstrucción en cañadas, alcantarillas y bocas de tormenta.



Mandá foto y dirección al
092 250 260

Denunciá desbordes
y obstrucciones de cañadas,
alcantarillas, bocas de tormenta
y árboles caídos.



Mandá foto y dirección al
092 250 260

Denunciá desbordes
y obstrucciones de cañadas,
alcantarillas, bocas de tormenta
y árboles caídos.



Mandá foto y dirección al
092 250 260

Denunciá desbordes
y obstrucciones de cañadas,
alcantarillas, bocas de tormenta
y árboles caídos.

AMARILLA <https://x.com/montevideoIM/status/1782629396941000861>

NARANJA <https://x.com/montevideoIM/status/1787823293682090346>

ROJA <https://twitter.com/montevideoIM/status/1770582976654356698>

A partir de ese momento y hasta el cese de la alerta meteorológica no se realizan otras publicaciones en redes que no sean reportes de trabajos por parte de los equipos en el territorio. **Las redes sociales permanecen a disposición de la comunicación solo del evento** y su actualización. En ese marco se comunican sobre **tareas preventivas y/o** los trabajos de atención por parte de la IM.

Es fundamental el papel de los compañeros y compañeras que realizan esas tareas en el envío de fotos para poder publicar las mismas con inmediatez.

<https://x.com/montevideoIM/status/1770881965215953034>

<https://x.com/montevideoIM/status/1770540113572880624>



<https://x.com/montevideoIM/status/1787868908227084641>

Asimismo, se manejan una serie de placas con recomendaciones para la población ante eventos climáticos adversos.



AMARILLA <https://x.com/montevideoIM/status/1720226141817225650>

Ante el pronóstico de lluvias fuertes y copiosas en un lapso corto de tiempo se comparte con la ciudadanía algunas recomendaciones y el mapa de zonas inundables.



AMARILLA <https://x.com/montevideoIM/status/1779983703751459177>

NARANJA <https://x.com/montevideoIM/status/1779945007081742396>

ROJA <https://x.com/montevideoIM/status/1770581704845189504>

3.2 Acciones durante el evento de inundación

El objetivo de esta etapa es minimizar el impacto a la vida y a los bienes, públicos y privados, significativos.

- Agenda de coordinación

El rol de coordinador, junto al rol operativo deben establecer la estrategia de actuación inmediata. Para esto es imprescindible que exista un registro adecuado en la etapa pre



evento de denuncias y actuaciones que se pueda consultar y cruzar con la magnitud de la lluvia efectivamente acaecida.

En esta etapa es importante una presencia en territorio para identificar necesidades (desobstrucción, árboles caídos, magnitud de la inundación, necesidades) y dar apoyo externo a las comunidades para identificar los riesgos y aportar a encontrar soluciones a los problemas y los cuidados a los integrantes de la familia.

Se debe realizar de forma periódica (una o dos veces en la jornada) un registro de la actuación realizada. Uno de estos registros corresponde a los cruces semafóricos apagados y el porcentaje de la red de semáforos que permanece encendida, así como en qué cruces hay inspectores dirigiendo el tránsito.

- Agenda de operación

Utilizando las herramientas administrativas previstas (maquinaria 24/7) se deben realizar acciones reactivas para desobstruir los cursos de agua prioritarios y el sistema de saneamiento.

En esta etapa es importante una presencia en territorio para identificar necesidades (desobstrucción, árboles caídos, magnitud de la inundación, contención a la población afectada, necesidades de asistencia, evacuación) y dar apoyo a las comunidades para identificar los riesgos y encontrar soluciones a los problemas y los cuidados a los integrantes de la familia.

En cuanto a la atención a la emergencia sociohabitacional de las familias que realizaron reclamo por los mecanismos institucionales previstos, desde el Departamento de Desarrollo Social se despliegan acciones en conjunto con CECOED. En este sentido, CECOED deriva a los referentes de emergencia de cada Municipio afectado, las solicitudes de apoyo recibidas para ser atendidas por los equipos sociales.

En coordinación con el referente de emergencia del Municipio correspondiente, se definirá si la intervención por parte de los equipos sociales será cubierta por las áreas sociales del mismo o de lo contrario, la intervención la efectuará la brigada social de la Intendencia de Montevideo.

La brigada social se desplegará en el área afectada para realizar una evaluación primaria de la magnitud de los daños y registrará la información básica de las familias, así como también las necesidades de la población afectada. Será parte de las tareas brindar apoyo emocional a las personas o núcleos familiares afectados, quienes pueden experimentar angustia emocional y estrés.

A partir del relevamiento realizado, el equipo de brigada social informará si las familias requieren insumos materiales (sean estos chapas, colchones, frazadas o kits de limpieza). En caso de que corresponda, los mismos serán entregados por la brigada en coordinación con CECOED.

En caso de que el equipo entienda que la emergencia excedió las capacidades de respuesta del gobierno departamental, informarán a su superior para que realice las derivaciones pertinentes a organismos a nivel nacional.



- Agenda de gestión administrativa

Se deben registrar todas las denuncias en el Sistema Único de Respuesta, SUR. El procedimiento de carga de los mismos se encuentra en anexos. Eventualmente se debe comunicar telefónicamente con los vecinos y vecinas para ampliar información.

Se debe realizar un registro de la magnitud de la inundación a través de imágenes, noticias.

Se debe apoyar la elaboración de informes y reportes cuando sea necesario. Uno de estos registros es la planilla donde se constata los cruces semaforicos afectados, la hora de la afectación y la hora en que quedó solucionado

- Agenda de comunicación

Se debe reiterar el mensaje a la población publicando las posibles vías de denuncias de obstrucciones de cañadas, cunetas, alcantarillas y bocas de tormenta.

Se deben abrir los grupos de riesgo hídrico comunitario para que exista una comunicación horizontal que permita mejorar la coordinación de las acciones.

Se debe enviar de forma periódica un reporte de la actuación realizada.

Se debe informar a la población si existen calles cortadas o desvíos de transporte público. Para el caso de las calles cortadas se utiliza como vía de comunicación las redes sociales de tránsito y, dependiendo del horario en que se esté produciendo el evento climático (si es en la mañana o al mediodía), a través de los diferentes espacios en medios de comunicación donde se brinda información sobre el tránsito. En el caso de los desvíos de transporte, se debe informar a través de las redes sociales de transporte (@mvdtransporte), las notificaciones de la app Como Ir y por mail de la Unidad de Programación del Transporte Urbano (UPTU) a las empresas de transporte.

Acciones vinculadas a medios de prensa

En el marco de las **acciones vinculadas a medios de prensa** se reportan dos informes diarios sobre el estado de situación con el objetivo de difundir en los horarios centrales de informativos; uno a hora 12 y su actualización a la hora 19.

Este informe se publica en la web de la IM y se envía por lista de distribución de medios, Mail y Whatsapp.

En dichos informes se incluyen datos:

- Relativos al protocolo activo de IM y **mensajes emitidos** a la ciudadanía, ejemplo mapa de zonas inundables.
- Referencia al **número de casos reportados** durante la jornada y su **estado de situación**; evacuados, árboles caídos, calles anegadas, bocas de tormenta.
- **Informe técnico** sobre las características del evento que se desprende de la Red Hidrometeorológica de Montevideo.
- Se envía por lista de distribución de medios junto a **tráfico de imágenes** de actuaciones de funcionarios de la IM en el marco del protocolo de trabajo y/o declaraciones en el caso de tener **acciones de vocería**.



Asimismo, se informa a medios de ubicación de los lugares donde haya **actuaciones de la IM** para toma de imágenes y se realiza cobertura.

Para los portales se realiza **envío de fotografías**.

Las declaraciones a medios y la definición de las vocerías se evalúan en función de la evaluación del equipo de trabajo. En caso de haber declaraciones de autoridades de IM a medios se trafica a medios junto al informe del estado de situación la rueda de prensa.

Se realizan además **tareas de monitoreo** en medios de prensa sobre declaraciones críticas y casos asociados a la agenda pública.

3.3 Acciones de rehabilitación posterior al evento

- Agenda de coordinación

Se debe registrar los niveles de inundación alcanzados.

Se debe realizar un registro de las demandas recibidas y las acciones realizadas.

Se debe registrar los inundados en el sistema MIRA.

Se debe chequear que, en el SUR, las demandas tengan las respuestas adecuadas.

Se debe realizar un informe de cierre del evento explicitando magnitud de la tormenta, demandas y acciones, recursos destinados a los mismos.

- Agenda de operación

Se debe procurar identificar situaciones y brindar **asistencia** a la población para:

- Disponibilidad de elementos mínimos para el retorno a la vivienda en caso de corresponder.
- Vaciado de agua de las viviendas en caso de corresponder.
- Asistencia para la limpieza de las viviendas.
- Apoyo en servicios de salud.
- Refuerzo del retiro de grandes volúmenes descartados de las viviendas inundadas.
- Actuación de Salubridad en relación a la presencia de vectores y animales potencialmente dañinos tales como ratas, mosquitos, arañas, víboras. En caso de existir se deberán dar indicaciones para su gestión por parte de la comunidad o proceder a su eliminación.

- Agenda de gestión administrativa

Se deberá apoyar a la realización de un informe de registro de demandas y acciones realizadas.

Se debe registrar los inundados en el sistema MIRA.



Se debe chequear que, en el SUR, las demandas tengan las respuestas adecuadas.

- Agenda de comunicación

Se deberá enviar de forma periódica un reporte de la actuación realizada.

4. Anexo Procedimiento de Recepción de denuncias

Las denuncias llegan por diversas vías y a diferentes personas. Este funcionamiento se da porque los/as vecinos/as en el momento de la emergencia utilizan todos los mecanismos de denuncia a su disposición y se comunican con todos los referentes conocidos. Es inevitable entonces que las denuncias se reciban desde múltiples actores y muchas de ellas repetidas.

A nivel institucional es fundamental que todas esas denuncias/demandas queden registradas en un mismo sistema, georeferenciadas y con posibilidad de seguimiento en tiempo real por los equipos de diferentes departamentos que trabajan en la emergencia. El seguimiento en tiempo real debe incluir la generación de la demanda y la respuesta a la misma. Se entiende que el Sistema Único de Reclamos (SUR) es el único sistema actual que cumple, en algunos casos de forma aproximada, los requerimientos.

Se listan a continuación las diferentes vías de recepción de denuncias y reclamos:

- 092 250 260 - el personal del Centro Operativo Montevideo (COM) ingresa directamente al SUR los reclamos.
- 099 019 500 - denuncia de semáforos fuera de funcionamiento
- 1950 4000/1 (Base Alfa) - denuncia de semáforos fuera de funcionamiento y calles cortadas
- Redes sociales de tránsito @imtransito y de transporte @mvdtransporte - denuncia de calles inundadas
- CECOED - los funcionarios de CECOED ingresan directamente al SUR los reclamos.
- Referentes territoriales - en una primera instancia derivan las denuncias al administrativo de guardia e informan a los denunciante que deben realizar la denuncia al 092 250 260
- Equipo técnico y político de la IM - en una primera instancia derivan las denuncias al administrativo de guardia para su ingreso al SUR e informan a los denunciante que deben realizar la denuncia al 092 250 260. Es importante que todas las denuncias estén registradas en el sistema SUR para poder realizar seguimiento de las mismas.
- Equipo en territorio - en una primera instancia derivan las denuncias al administrativo de guardia para su ingreso al SUR e informan a los denunciante que deben realizar la denuncia al 092 250 260. Se destaca que el equipo en territorio puede encontrarse con personas que por su perfil no puedan enviar mensaje al 092 250 260, por esto es importante derivarlo internamente a un administrativo que lo ingrese al SUR.

Las denuncias deben incluir información que permita priorizar la actuación y derivarla correctamente. En ese sentido la recepción de denuncias y su ingreso al SUR debe incluir



información clara sobre la ubicación del problema (Pregunta A) e identificación de la persona y modo de contacto (Pregunta B), información sobre la gravedad de la situación (Pregunta C) e información que permita derivar el tema hacia División Saneamiento o Gerencia de Gestión Ambiental (Pregunta D).

Se sugiere entonces recabar durante la denuncia la información siguiente:

A- ¿Cuál es su dirección? (esto nos tiene que permitir ubicar exactamente el lugar)

B- Nombre, apellido y teléfono (lo mejor es un celular)

C- ¿Cuál es la magnitud de la inundación?

-1. ¿El agua entró a la vivienda? ¿A qué altura llegó el agua dentro de la vivienda?
¿Está ud. y su familia en un lugar seguro?

-2. Si el agua no inunda la vivienda: ¿a qué distancia está el agua de llegar a la puerta de entrada?

D- Identificar algunas de las opciones sobre el origen del agua:

-1. Se desborda desde un tapa de saneamiento o tubería de saneamiento

-2. Se desborda desde una cuneta, un arroyo o una cañada

-3. El agua proviene del sistema de drenaje de su propia vivienda, o desde el techo, o el patio.

En caso de que el operador del COM o CECOED en el momento no pueda consultar lo anterior lo realizará el administrativo/a de guardia.