

ÁREA DE COMUNICACIÓN DE LA EMERGENCIA

• **Objetivos Generales:**

Definir la dimensión comunicacional del Plan de Emergencias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tanto a nivel de su comunicación interna, como con otras jurisdicciones, con los medios de comunicación masiva y con la población en general.

Permitir la circulación de la información en tiempo y forma para volver más eficiente el trabajo de los equipos operativos, salvaguardando las vidas y la seguridad de los ciudadanos, la protección de sus bienes y los de la ciudad.

Realizar comunicación permanente de tipo preventivo y educativo para formar a la población en una cultura del cuidado contra distinto tipo de amenazas que pueden derivar en situaciones de emergencia y desastres

• **PLAN OPERATIVO**

1. ALCANCE:

En relación a cada una de las 21 amenazas listadas en el Plan Director de Emergencias, a saber:

- 1) lluvias (tormentas, vientos fuertes)
- 2) inundaciones
- 3) incendios
- 4) incidentes en el y con el transporte
- 5) incidentes en concentraciones humanas
- 6) incidentes de transporte de sustancias peligrosas
- 7) fuga de gas
- 8) explosiones
- 9) alteraciones de masas/actos vandálicos/desorden público
- 10) derrumbes y hundimiento del suelo
- 11) ola de calor
- 12) ola de frío
- 13) interrupción de servicios básicos
- 14) intoxicaciones y contaminaciones
- 15) emergencia nuclear
- 16) granizos y nevadas
- 17) carencia de productos esenciales
- 18) acto terrorista
- 19) nube tóxica

20) epidemias

21) plagas

Se procederá a su reagrupamiento teniendo en cuenta el **Nivel de Alerta Comunicacional**

Niveles de Alerta Comunicacional

NIVEL VERDE

Eventos que involucran la actuación de las fuerzas de Emergencias, que no afectan en forma severa la seguridad de los involucrados ni la imagen pública de la actual gestión de gobierno, pero que podrían ser objeto de interés mediático (según variables de agenda), de organizaciones sociales y de requerimientos sobre lo actuado dentro del GCBA.

Ejemplos:

- Incendios, o principios de incendios, sin heridos (o heridos leves).
- Anegamientos en calles y avenidas, sin heridos (o heridos leves).
- Desprendimiento de estructura/ rajadura, sin heridos (o heridos leves).

NIVEL AMARILLO

Eventos que involucran la actuación de las fuerzas de Emergencias, que tienen efectos severos sobre la seguridad de los involucrados y la imagen pública de la actual gestión de gobierno, siendo objeto de interés mediático, de organizaciones sociales y de requerimientos sobre lo actuado dentro del GCBA.

Ejemplos:

- Incendios con víctimas fatales o heridos graves.
- Inundaciones/Eventos climáticos extremos, con víctimas fatales o heridos graves.
- Interrupción de servicios básicos por tiempo prolongado (agua, gas, energía eléctrica)

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Es posible que una alerta de nivel amarillo evolucione hacia el nivel verde o rojo de acuerdo a cómo se la gestione

• **NIVEL ROJO**

Eventos que involucran la actuación de las fuerzas de Emergencias, con importante número de víctimas fatales, plausibles de alterar la imagen pública de gobierno a largo plazo (por denuncias de impericia, corrupción o inacción) siendo objeto de alta cobertura mediática y resonancia social en función de variables situacionales o históricas.

Ejemplos:

- Derrumbes vinculados a obras en construcción, con víctimas fatales
- Incendios en locales públicos, con víctimas fatales.
- Desastres ocurridos en concentraciones humanas, con víctimas fatales.

Voceros Comunicacionales

Se definen e intervienen en los distintos momentos de la crisis, según:

IF-2015-13752652- -SSEMERG

1. Niveles de comunicación:

- Directa (contacto con familiares y afectados)
- Masiva (contacto con medios de prensa, TV, radio y digitales)

2. Características del evento:

- Formación técnica (arquitectos, médicos, ingenieros, personal de Emergencia, etc.)
- Responsabilidad política (funcionarios responsables de la toma de decisiones).

3. Tipo de público directo involucrado:

- Condición social
- Edad
- Cantidad

4. Nivel de Crisis

- Verde
- Amarillo – Rojo.

4. Descripción de voceros

- Directores operativos de la Subsecretaría de Emergencias Actúan ante eventos que requieren tanto la explicación técnica de la emergencia como de las acciones del personal. Actúan obligatoriamente en el nivel verde y eventualmente en los niveles amarillo y rojo.
- Funcionarios en el nivel de SS y S. Actúan como voceros ante casos de impacto y que exceden por sus características el nivel de la Emergencia. Por Ej.: involucramiento de varias áreas de Gobierno. Expansión en el tiempo de la emergencia. Respuesta a acusaciones. Nivel de alerta amarillo y rojo.
- Funcionarios en el nivel de Ministro. Actúan como vocero ante casos de impacto y que exceden por sus características el nivel de la Emergencia. La ocurrencia del evento excede la responsabilidad técnica y aparece comprometiendo la responsabilidad política de la gestión.
- Jefe de Gobierno. Interviene en casos de desastre y conmoción social. Es la figura de contención y debe aparecer junto a Ministros, Secretarios y agentes de la Emergencia, en general.

ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA COMUNICACIÓN DE LA EMERGENCIA:



Funciones del Coordinador de Comité de Crisis del Ministerio de Justicia y Seguridad y Responsable/s de la Comunicación de la Emergencia

Al momento en que se toma conocimiento del evento crítico, se desarrollan las siguientes acciones:

- Comunicación con los titulares de las Direcciones Generales afectadas al suceso (Guardia de Auxilio, Defensa Civil y Logística) para recabar información.
- Comunicación con el Subsecretario de Emergencias, con el Ministro de Justicia y Seguridad y con la Secretaría de Medios.
- Primera Evaluación/ Determinación del nivel de Crisis **Verde, Amarillo, Rojo**.

En caso de que la situación crítica se defina en niveles Amarillo o Rojo, los Responsables de Comunicación de Crisis se distribuirán las siguientes funciones:

- Comunicación inmediata de lo relevado a los miembros del Comité de Crisis (CC) y Comité de Comunicación de Crisis (CCC), si ya se han convocado.
- Arribo al lugar de los hechos
- Atención de las llamadas de los periodistas.
- Registro de los hechos/decisiones/llamadas efectuadas/recibidas y de preguntas de los periodistas.
- Seguimiento de Medios y análisis del posicionamiento de las propias fuerzas y del GCBA en el discurso periodístico hasta el momento.
- Solicitud de informes actualizados a las Direcciones Generales de Defensa Civil, Guardia de Auxilio y Logística.
- Elevación de Informes al CCC y propuestas (determinación de vocero/ líneas argumentales) para contribuir al Plan de Comunicación e Intervención diseñado por el CCC.
- Nueva evaluación/ conferencia de prensa (en coordinación con la Secretaría de Medios del GCBA/CCC)
- Monitoreo permanente de la estrategia comunicacional. (adecuación o inadecuación a la estrategia comunicacional preestablecida).
- Evaluación de resultados/ de procesos/ de impacto.

DIRECTOR DEL PLAN ESPECÍFICO Y DIRECTOR ALTERNO:

Director principal: Secretario de Medios.

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Director Alterno: Subsecretario de Medios y Prensa

Tareas del Director de Comunicación del Plan Director de Emergencias

- Definición del Plan Estratégico de Comunicación

Ante los incidentes:

- Comunicación con la Jefatura de Gabinete
- Coordinación con las áreas de Prensa del Ministerio de Justicia y Seguridad y de la Subsecretaría de Emergencias.

3 - OPERATIVIDAD

Acciones de Comunicación por nivel de Crisis

IF-2015-13752652- -SSEMERG

- **NIVEL VERDE**

COMUNICACIÓN INTERNA

- Información estadística línea 103 Emergencias
- Informes de las estaciones meteorológicas / Dirección Gral. de Defensa Civil
- Sistema de alerta (niveles de crisis verde/amarillo/rojo)
- Informes de las Direcciones Grales a través de Grupo Black Berry Messenger
- Seguimiento de medios
- Elevación de Informes (Secretaría de Medios)

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Gacetillas/comunicados de prensa
- Emergencias 2.0 (difusión medios digitales/redes sociales).
- **Página Web Emergencias.buenosaires.gov.ar**

- **NIVELES AMARILLO Y ROJO**

COMUNICACIÓN INTERNA

- Información estadística línea 103 Emergencias
- Informes de las estaciones meteorológicas /Dirección Gral. de Defensa Civil.
- Sistema de alerta (niveles de crisis verde/amarillo/rojo)
- Informes de las Direcciones Grales a través de Grupo Black Berry Messenger
- Seguimiento de medios
- Elevación de Informes al CCC
- Elección de/los voceros
- Determinación de posicionamiento discursivo.
- Evaluación de la estrategia de medios.

**Monitoreo
periódico
de las
acciones.**

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Gacetillas/comunicados de prensa/folletería/cartelería

IF-2015-13752652-SSSEMERG

- Emergencias 2.0 (difusión medios digitales/redes sociales).
- Vocería
- Conferencia/s de Prensa
- Establecimiento de móvil de prensa en el lugar de la emergencia
- Activación de Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados (voceros extra-gubernamentales, técnicos, entrevistas a directores generales – recomendaciones preventivas) disponible desde internet y destinado a ciudadanos y formadores de opinión. **Difusión por Radio Ciudad y Ciudad Abierta**
- **[Página Web Emergencias.buenosaires.gov.ar](http://PaginaWebEmergencias.buenosaires.gov.ar)**

Activación de “Soportes de Comunicación”

(Establecidos en el *Manual de Comunicación de Crisis*, Gobierno de la Ciudad de Bs. As.):

- Landing page
- Comunicación 2.0 con información actualizada
- IVR
- Gobierno Abierto.

Procedimientos de Comunicación por niveles

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EL NIVEL VERDE

ESTRATEGIA REACTIVA
(ver pág. 13)
Círculo Reducido de Comunicación externa

RECOPIRAR INFORMACIÓN

Responsables de Comunicación se contactan con las Direcciones Generales:

- Defensa Civil
- Guardia de Auxilio
- Logística

ANOTAR HECHOS Y DECISIONES

- Evaluación del incidente.
- Llamadas recibidas.
- Llamadas hechas.
- Preguntas de los periodistas

ACTIVAR SEGUIMIENTO DE MEDIOS

Posicionamiento mediático

- SSEMERG
- GCBA

INFORMAR A MÁXIMAS AUTORIDADES

- Ministerio de Justicia y Seguridad
- SSEMERG

PREPARAR LOS COMUNICADOS Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

(Ver "Acciones de comunicación de crisis-nivel Verde")

ELABORAR INFORMES ACTUALIZADOS

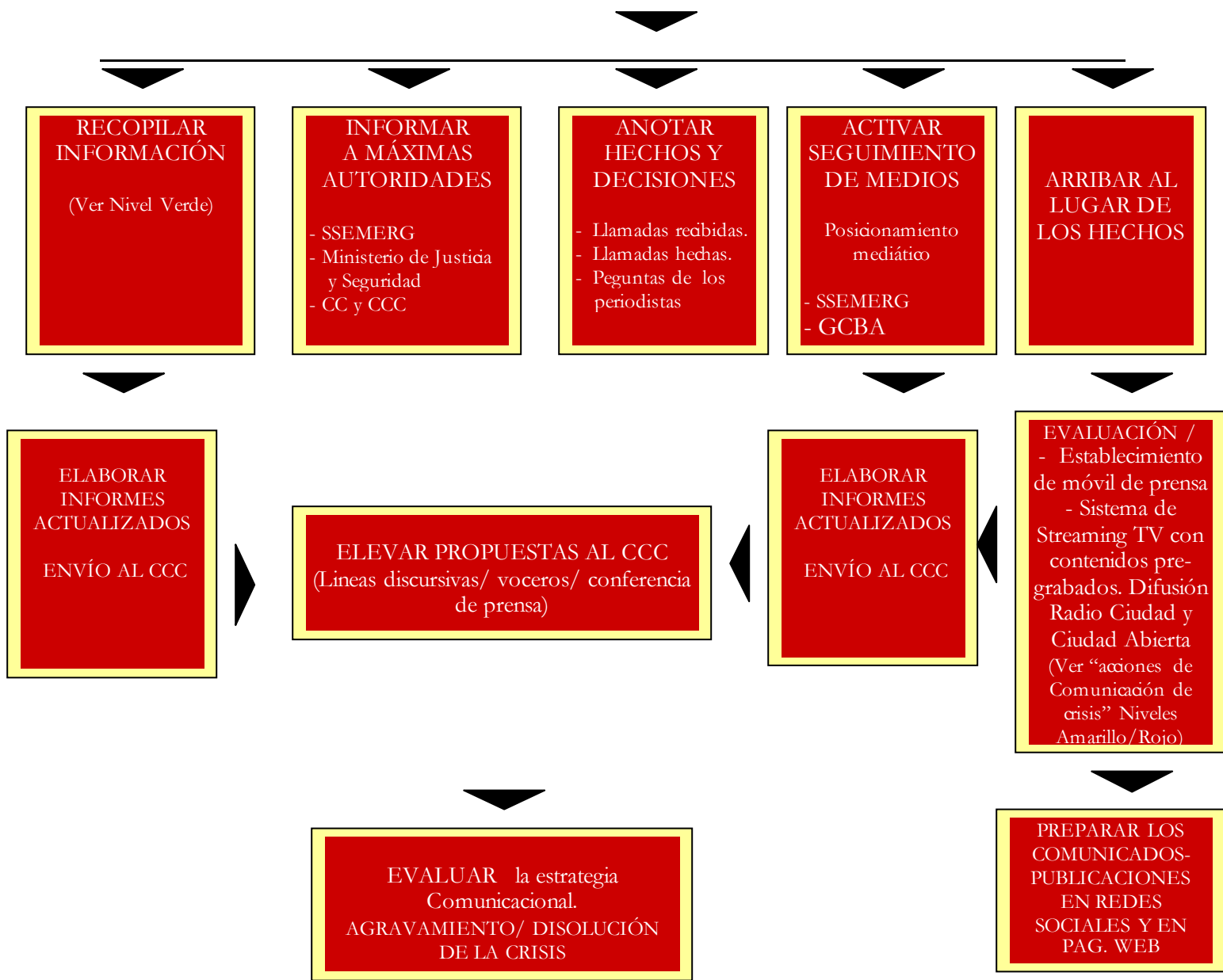
INFORMAR/ ASISTIR A LA SECRETARÍA DE MEDIOS

DIFUNDIR COMUNICADOS - EMERGENCIAS 2.0 y PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN LOS NIVELES AMARILLO/ROJO

ESTRATEGIA PROACTIVA
(ver pág. 13)
Activación completa de los circuitos y herramientas comunicacionales

IF 2015-13752652- -SSEMERG



Estrategias de Comunicación de Crisis

Comunicación Reactiva/ Proactiva

❖ Comunicación REACTIVA:

La Subsecretaría de Emergencias responde a los requerimientos sobre la actuación de sus fuerzas que provengan de la estructura interna del GCBA, y a las solicitudes de información que provengan de los medios. Pero sólo activa un circuito reducido de comunicación externa, coherente con el alcance de la crisis (gacetillas/ comunicados de prensa/ Emergencias 2.0).

Dicha estrategia debe aplicarse ante aquellos eventos en los que participen las fuerzas de Emergencias, pero que no afecten en forma severa la seguridad de los involucrados, ni la imagen pública de la actual gestión de gobierno.

Sólo se aplicará una estrategia REACTIVA cuando la crisis se establezca en Nivel Verde (pág. 3)

❖ Comunicación PROACTIVA

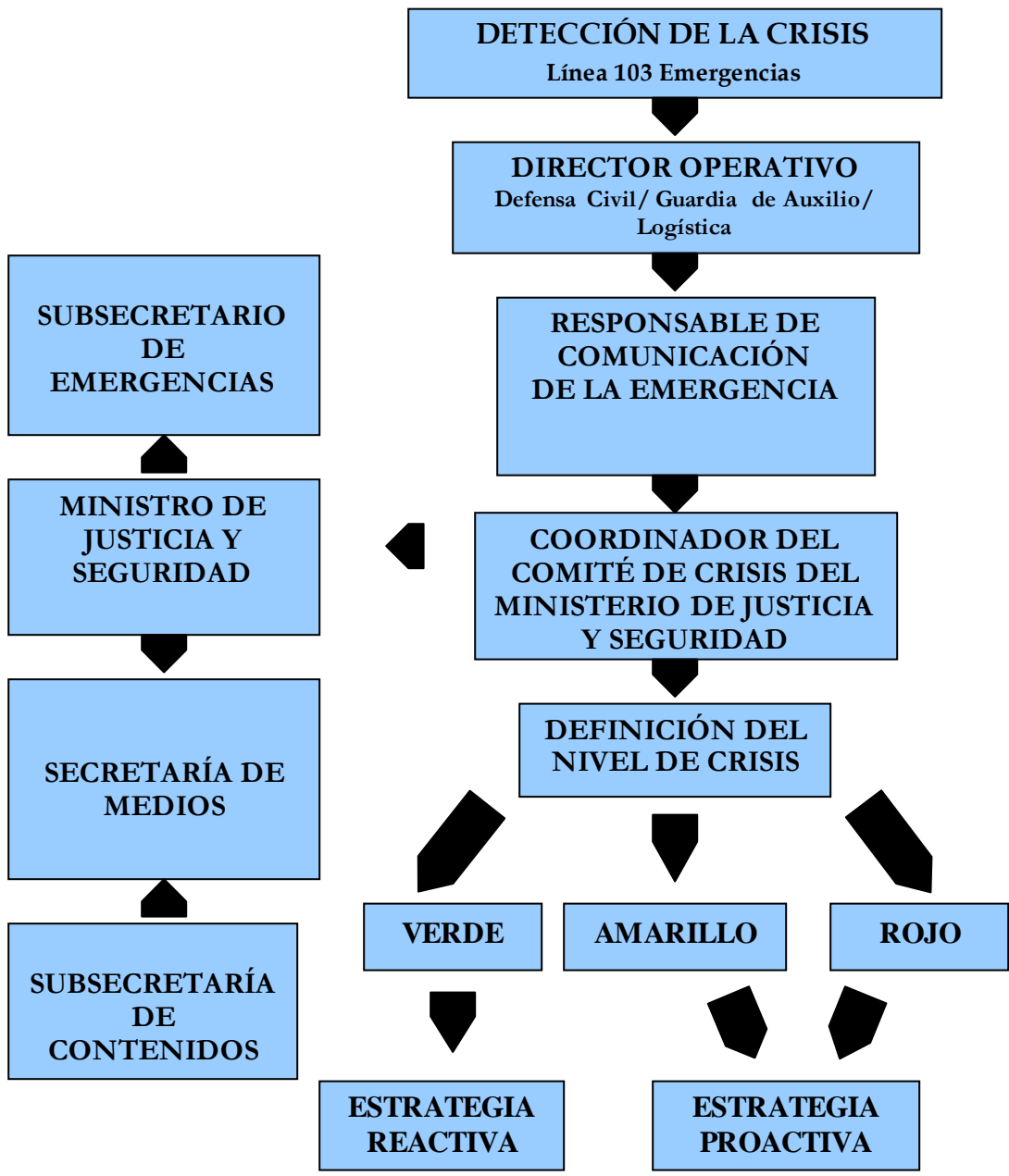
Se toma la iniciativa de activación completa de los circuitos de comunicación interna y externa, para lo cual se hace uso de la totalidad herramientas comunicacionales disponibles.

Esta estrategia debe aplicarse ante aquellos eventos en los que participen las fuerzas de Emergencias, que tengan efectos severos sobre la seguridad de los involucrados y la imagen pública de la actual gestión de gobierno.

En los casos en que la crisis sea evaluada como Nivel Amarillo o Nivel Rojo se aplicará una estrategia PROACTIVA (páginas 3 y 4)

LOS CIRCUITOS DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

Circuito General de la Comunicación de la Crisis



Circuito de Comunicación de Crisis por niveles

• **NIVEL VERDE**



• **NIVELES AMARILLO Y ROJO**

DETECCIÓN DE LA CRISIS
Línea 103 Emergencias

DIRECTOR OPERATIVO
Defensa Civil/ Guardia de Auxilio/
Logística

RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN DE LA EMERGENCIA

COORDINADOR DEL COMITÉ DE CRISIS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD

SUBSECRETARIO DE EMERGENCIAS

ACCIONES DE COMUNICACIÓN DE CRISIS/ NIVEL AMARILLO/ROJO

ESTRATEGIA PROACTIVA

MINISTRO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD

SECRETARÍA DE MEDIOS

ACCIONES EXTERNAS

- Gacetillas/comunicados de prensa/ folletería/ catelería
- Emergencias 2.0 (difusión medios digitales/ redes sociales).
- Vocería
- Conferencia/s de Prensa
- Establecimiento de móvil en el lugar de la emergencia
- Streaming TV con contenidos pre- grabados. Difusión por Radio Ciudad y Ciudad Abierta.
- Pagina Web Emergencias.buenosaires.gov.ar
- * Soportes establecidos en el Manual de Comunicación de Crisis, GCBA:
 - Landing page
 - Comunicación 2.0
 - IVR
 - Gobierno Abierto.

INFORMES/ ASISTENCIA AL COMITÉ DE COMUNICACIÓN DE CRISIS (CCC)

SUBSECRETARÍA DE CONTENIDOS

CONVOCATORIA DEL COMITÉ DE CRISIS (CC) Y DEL COMITÉ DE COMUNICACIÓN DE CRISIS (CCC)

SECRETARÍA GENERAL

CRISIS REAL/ CRISIS MEDIÁTICA

En el tratamiento informativo de las emergencias, es un hecho corriente que sucesos de gravedad similar (en términos de cantidad de heridos o víctimas fatales) sean objeto de una cobertura diferencial en la agenda de los medios. Existe un conjunto de variables que inciden en la transformación de una situación de crisis en un hecho noticioso (la cantidad de víctimas es una entre otras, como el lugar en que ocurre la emergencia, su densidad emotiva, las características sociales de los afectados, la serie histórica en la que se inscribe el hecho, su carácter pintoresco, etc.).

De este modo, los sucesos que conllevan más riesgo para los ciudadanos porteños (amenazas identificadas en el *Plan Director de Emergencias de la Ciudad de Bs. As.*) no son por lo general, aquellos que impactan en mayor medida en la agenda de los medios de comunicación y los que más pueden incidir en la percepción pública del Gobierno de la Ciudad.

Este desfase es el que habilita la distinción entre **Crisis Real** y **Crisis Mediática**, que ha servido de base para la determinación del plan de Comunicación. Este debe contemplar tanto las vulnerabilidades reales como las vulnerabilidades mediáticas, adaptando las acciones comunicacionales a desplegar, a la realidad informativa y a las representaciones sociales de la emergencia que circulan en la sociedad.

Características de la CRISIS MEDIÁTICA

- los medios llegan antes al epicentro del desastre que los agentes de la Emergencia
- se produce un efecto de “cadena nacional” porque todos los medios que transmiten en vivo se ocupan del evento
- el flujo de la información no se genera desde el Gobierno hacia los medios, sino que los medios recurren a sus propias fuentes
- los medios le dan la palabra a los vecinos para “explicar” los orígenes y causas de la emergencia
- las imágenes se centran en la figura de los muertos y las víctimas
- la interpretación sobre las causas del evento se enfocan exclusivamente en la responsabilidad del Gobierno de la Ciudad.
- aparecen especialistas externos que aportan teorías distintas y divergentes sobre el desastre
- se desconocen otras competencias jurisdiccionales
- se desconoce la responsabilidad individual
- se cuestiona el accionar de los agentes de la Emergencia durante el salvataje
- el Jefe de Gobierno aparece como el único responsable

Respuestas ante UNA CRISIS MEDIÁTICA

- presencia urgente y organizada en el lugar del desastre

IF-2015-13752652- -SSEMERG

- recopilación del estado de situación y transmisión al CC y al CCC
- evaluación de la información teniendo en cuenta los peligros y oportunidades que abren los diferentes escenarios
- elaboración de informes cuantitativos desde las diversas áreas de Gobierno involucradas que contextualicen la situación y que puedan servir de insumo a los funcionarios/voceros y a las áreas de Prensa y Comunicación.
- definición de los voceros / funcionarios
- definir una línea común para la comunicación de todos los voceros/funcionarios
- la información debe ser CONCRETA / ESPECÍFICA / PERTINENTE y debe llegar a los medios en el menor tiempo posible
- los voceros / funcionarios deben hacer docencia: explicar y ayudar a que se comprenda sin enojarse ni presionar
- no pelearse con los periodistas
- evaluación del tratamiento mediático y acciones destinadas a actuar específicamente sobre cada medio
- manejo eficiente de los canales de comunicación externa: redes sociales, IVR, comunicados de prensa. Conferencia de Prensa.

5. Información para los voceros de la Emergencia

QUÉ DECIR Y CÓMO RESPONDER A LOS MEDIOS

(Tener preparado un parlamento inicial que debe ser introducido “casi” al margen de la consulta de los periodistas, pero atentos a no violentar el sentido de las preguntas).

- **Saludo. Soy fulano de tal, cargo X.**
- Llevar tranquilidad sobre el estado de los posibles afectados (hay / no hay)
- Informar sobre las tareas que está realizando el área de de la SS de Emergencias de la Ciudad.

Es importante definir cómo se va a nombrar al área. Sugerencia: hablar de la tarea + la función + la jurisdicción. Ej.: área de apuntalamiento de Emergencias de la Ciudad.

- Informar sobre las tareas que está realizando el área de de la SS de Emergencias de la Ciudad.
- Decir cuál es el objetivo y si quedan riesgos latentes.

Ante las preguntas de los periodistas:

- Describir posibles acciones de los vecinos para mitigar el riesgo
- Los datos técnicos y estadísticos deben ilustrar sin ser el centro de la argumentación.
- Frente a una pregunta provocativa y generalizante, primero reconocer la gravedad de la situación y luego realizar afirmaciones.

CONCEPTO CLAVE 1: ESTAMOS TRABAJANDO

CONCEPTO CLAVE 2: LA SITUACIÓN ESTÁ CONTROLADA

Tono de las respuestas

- **Dar respuestas asertivas. Esto se logra:** evitando iniciar las oraciones que empiezan con “no”, o con “pero”. Ej: En vez de “no nos ocupamos de eso”, decir “nuestra función es...”. Si se quiere relativizar una situación, no responder “Sí, pero” sino “Sí, *tal cosa*”.
- **El discurso tiene que ser llano y directo. Esto se logra con:** frases cortas y focalizadas (tener en cuenta que los periodistas suelen interrumpir el discurso).
- evitar frases como “algunas veces”, “la mayoría de las veces”, “es probable”, “casi siempre”, etc. Alargan las frases y denotan desorden, confusión o actitud elusiva.
- **Responder con firmeza y en forma conclusiva, pero con cortesía, sin agresividad**
- **Mostrarse sensible frente al dolor, la desgracia o la molestia de los afectados.**

El tema jurisdiccional

- No introducir en el discurso propio la incumbencia de otra área del gobierno de la Ciudad.

- Si es necesario responder por una responsabilidad que no es la propia, nunca decir: “no es nuestra responsabilidad”. Responder directamente por lo afirmativo. Ej: Mi área se ocupa de “X” o La Subsecretaría de Emergencias se encarga de “X”.
- Si hay repregunta y es necesario mencionar a otra área del gobierno porteño, insistir en las tareas propias y que “respecto a lo consultado”, “se está en condiciones de contactar al periodista a la brevedad con el área en cuestión o de proveerle la información requerida”.
- Si se trata de incumbencias jurisdiccionales nacionales o provinciales, señalarla pero introducir rápidamente la descripción de la acción propia para evitar que se interprete como “lavado de manos”. Ej: “El gobierno nacional es el responsable de X. Nosotros estamos haciendo X”.

Argumentos

- Construir el Presente. *Es fundamental el uso del tiempo presente* para instalar efecto de acción y presencia.
- Hablar siempre desde el área y en plural. Por Ej.: Desde Emergencias del gobierno porteño estamos...”
- Tratar de no ser llevado al pasado (“¿por qué pasó? ¿por qué no se hizo antes? ¿por qué no se previó?”) y “escapar” de la historización.
- Si hay repregunta señalar que los eventos de la Emergencia siempre responden y han respondido a hechos multicausales y complejos y volver al tiempo presente y al concepto “estamos trabajando”.
- La palabra sobre el futuro sólo puede estar a cargo del nivel ministerial o de jefatura de gobierno.
- Si la entrevista es telefónica, tratar de observar la imagen televisiva para aportar algún comentario.
- Si considera que es necesario cortar la entrevista, sugiera amablemente que debe seguir trabajando y que ante nuevas informaciones se reportarán ante los medios.
- Mirar siempre al entrevistador
- Mantener los brazos relajados al costado del cuerpo o adelante extendidos con las manos juntándose suavemente No cruzar los brazos delante o detrás. No tomarse las manos con fuerza.
- Que el atuendo sea adecuado a la circunstancia y el rango. La excesiva elegancia durante la Emergencia denota “despreocupación”.
- Evitar la ironía, el humor, el enojo
- Evitar la subestimación de las preguntas
- Evitar las frases como "No se preocupen"; “sin comentarios”. En cambio: describir la situación y las tareas que se están haciendo para que se pueda llegar a la conclusión de que no es necesario preocuparse.

PREGUNTAS HABITUALES, SEGÙN TIPO DE DESASTRE

Inundaciones por lluvia o sudestada

- ¿Cuántos milímetros de agua cayeron?
- ¿Cuál es el área afectada por el agua?
- ¿A qué nivel llegó el agua?
- ¿Cuántas personas fueron evacuadas? ¿Cuántos autoevacuados?
- ¿Ingresó en casas y comercios?
- ¿Hay semáforos fuera de servicio?
- ¿Qué calles y avenidas se aconseja a los automovilistas no tomar?
- ¿Qué antecedentes registra esta inundación?
- ¿Se hizo un alerta temprano?
- ¿Se habían hecho obras para prevenir?
- ¿Hay previsiones acerca de cómo seguirá el clima?
- ¿Qué consejos le pueden dar al vecino?

Incendios generalizados (por Ej.: Reserva Ecológica)

- ¿Cuál es la causa de los incendios, son naturales o provocadas?
- ¿Quiénes son los responsables?
- ¿La Justicia inició investigaciones? ¿Hay detenidos o sospechosos?
- ¿Cuántos focos de incendio se registran?
- ¿Cuántas hectáreas están afectadas por el fuego? ¿Qué alcance geográfico tiene el humo?
- ¿Puede controlarse? ¿Qué factores inciden para lograr la mitigación?
- ¿El humo es no tóxico o nocivo? ¿Es perjudicial para la salud? ¿Qué efectos puede tener?
- ¿Cómo se está trabajando para controlar la situación?
- ¿Quiénes participan del operativo para combatir el fuego?
- ¿Hay recursos suficientes?
- ¿El fuego puede consumirse solo?
- ¿Hubo muertos o heridos por accidentes de tránsito a causa del humo? ¿Cuántos?
- ¿El alerta se dio a tiempo?
- ¿Se restringió el tránsito? ¿Hay calles cerradas? ¿Por cuánto tiempo se estima que se mantendrán cortadas?
- ¿Persistirá el humo?
- ¿De qué manera pueden incidir las condiciones del tiempo en los próximos días?

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Afectación de servicios (varios)

- ¿Qué servicios esenciales están afectados?
- ¿Cuándo se regularizarán los servicios interrumpidos?
- Qué sugerencias le hace a la población respecto a: (por Ej.)
 - no funcionamiento de los cajeros automáticos.

¿El gobierno tendrá en cuenta este dato para los que no pudieron pagar sus impuestos en fecha?
 - no funcionamiento del subte

¿La población puede salir de su casa y trasladarse en auto o colectivo?
¿Habrá libre estacionamiento?
 - corte del servicio de luz

¿Qué hacer con los artefactos eléctricos para protegerlos?
¿Qué hacer si se observan cables caídos en las calles?
¿Qué deben hacer las familias con enfermos electro dependiente o que deben trasladarse para tratamientos impostergables?
¿Hay habilitado algún teléfono para estos casos extremos? Hay varias calles que por la noche son una boca de lobo...
 - corte del servicio de gas

¿Es necesario cerrar todas las llaves de paso del gas?
¿Cómo controlar si el servicio ya se regularizó?
¿Dónde denunciar posibles pérdidas de gas?
 - corte del servicio de agua.

Sale agua no límpida ¿se puede consumir? ¿Hay que hervirla?

Aunque en muchos casos se trata de incumbencias que no son del GCABA, es posible que los funcionarios se les hagan este tipo de preguntas.

ANEXO

Herramientas Comunicacionales Según Tipo de Evento

Herramientas comunicacionales

- 1) - Gacetillas pre-programadas
- 2) - Tweets a publicar en la Cuenta Emergencias GCBA
- 3)- Material Complementario

Eventos:

- DERRUMBES
- INUNDACIONES
- INCENDIOS/EN LOCALES BAILABLES
- ACCIDENTES DE TRANSPORTE PÚBLICO
- ACCIDENTES QUÍMICOS
- INCIDENTES EN GRANDES CONCENTRACIONES HUMANAS (GCH)

1) - Gacetillas pre-programadas

EVENTO DERRUMBE:

MODELO 1

Comunicado de Prensa (“Minuto a Minuto en un Derrumbe”.
GCBA):

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires pone en conocimiento que la gravedad del derrumbe ocurrido en la calle xxxx, requiere estudios de alta complejidad para determinar las próximas acciones a tomar.

La Ministra de Desarrollo Social, junto con su equipo, están asistiendo y acompañando a las familias damnificadas con asistentes sociales para contenerlos y reubicarlos en lugar donde dormir, comer, asearse y ropa al que lo necesite.

En este momento unas XXX personas fueron reubicadas en un hogar del Gobierno, que funcionó sólo para ellos.

Respecto de los motivos que originaron este derrumbe, el Gobierno ha puesto a investigar el hecho a un equipo de profesionales que nos aportará un primer dictamen en las próximas horas, a fin de determinar las responsabilidades pertinentes.

El Gobierno porteño destaca la rapidez de las medidas de emergencia tomadas por el sistema de emergencia de la Ciudad, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad, y los organismos nacionales que permitieron evitar un mal mayor.

A fin de proteger la integridad física de los vecinos, durante las próximas horas no se permitirá el ingreso de personas a las viviendas circundantes.

En ese sentido se brindará asistencia a los afectados y se informarán periódicamente las novedades que se registren en el área.

Las calles afectadas por el suceso: XXX

Asimismo, se permitió el ingreso controlado de vecinos para que retiren pertenencias

MODELO 2

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informa que a las ----- hs. del día de hoy, se produjo el derrumbe de (una estructura edilicia/ vivienda/local/ obra en construcción) ubicada en-----. No se ha determinado aún si existen víctimas fatales mientras que ----- personas resultaron heridas. Éstas fueron trasladadas a los hospitales-----.

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Los equipos de Emergencias arribaron rápidamente al lugar y se encuentran trabajando junto con SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Cuerpo de Tránsito, Policía Federal y Bomberos.

El personal de Emergencias de la Ciudad realizó tareas de apuntalamiento de la estructura que se mantiene en pie con el fin de garantizar la seguridad de sus habitantes. Asimismo, los agentes de Emergencias se encuentran efectuando trabajos de remoción de los escombros.

Las causas de este suceso están siendo investigadas por profesionales quienes emitirán una primera evaluación en las próximas horas a los fines de discernir las responsabilidades por el hecho.

(Si hubo evacuados)

Los arquitectos de la Guardia de Auxilio detectaron una situación de inminente riesgo para los habitantes del (edificio/casa) por lo que dispusieron en forma preventiva la inmediata evacuación del lugar y de los vecinos de las viviendas linderas.

Los evacuados están siendo asistidos por el equipo de profesionales del Ministerio de Desarrollo Social y reubicados en lugares que el Gobierno de la Ciudad ha dispuesto especialmente para cubrir todas sus necesidades.

EVENTO INUNDACIONES:

Ante Alerta Meteorológico emitida por SMN:

- 1) Comunicado de prensa /recomendaciones para la población

MODELO 1 (“Minuto a Minuto en una inundación”, GCBA):

EL GOBIERNO PORTEÑO ACONSEJA A LOS VECINOS TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES, ANTE EL ALERTA DEL SERVICIO METEOROLÓGICO NACIONAL POR FUERTES LLUVIAS Y TORMENTAS.

VECINOS

No circular por calles anegadas.

Retirar los vehículos estacionados en zonas anegables

No colocar macetas ni sillas de plástico y retirar las colocadas en ventanas o balcones que, por acción del viento, puedan ser arrastradas al vacío provocando en su caída consecuencias lamentables.

Tener sumo cuidado con tendederos y todo elemento que pueda provocar riesgos a terceros.

Asegurar los elementos que se encuentren en obras de construcción, tales como chapas, ladrillos, tirantes, etc.

No manipular artefactos eléctricos que hayan estado en contacto con el agua.

Tener sumo cuidado con cables caídos y paredes electrificadas.

No arrojar latas, botellas u otros elementos que puedan obstruir los sumideros, ni depositar residuos en la vía pública, en los horarios y lugares no autorizados, ya que esto produce serios inconvenientes en el normal sistema de desagües pluviales.

Recordar que el horario para sacar las bolsas de residuos es de 20hs a 21hs de domingo a viernes.

A los peatones:

Poner especial atención al cruzar la calle. Hacerlo por las esquinas asegurando el cruce antes de realizarlo.

No tocar columnas del alumbrado, cajas de luz, o cualquier tipo de cables que hubiere en la vía pública.

No circular por calles anegadas.

A los automovilistas:

Usar siempre cinturón de seguridad

Extremar las medidas de seguridad al conducir un vehículo, recordar que la lluvia disminuye la visibilidad y que las distancias de frenado varían con respecto a las condiciones climáticas normales.

Circular a velocidad reducida y con las luces de posición encendidas.

En caso de detectar cualquier irregularidad que implique un riesgo, comuníquese de inmediato, por la línea gratuita 103 de Emergencias en la Vía Pública y Edilicias.

Asimismo se informa a la población que personal de la Subsecretaría de Emergencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra recorriendo las distintas zonas a efectos de evaluar la situación reinante y ante la detección de anomalías, dar intervención a los distintos organismos que integran su centro de operaciones de emergencias.

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

MODELO 2

*** Obra / Arroyo Maldonado:**

El Gobierno porteño comunica a los vecinos que, en virtud del alerta que rige hoy para la Ciudad por ocurrencia de “(tormentas fuertes con ráfagas y ocasional caída de granizo)” emitida por el Servicio Meteorológico Nacional, es necesario extremar las medidas de precaución.

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Ante tal circunstancia, el Gobierno de la Ciudad recomienda:

- ▶ No circular por calles anegadas.
- ▶ Retirar los vehículos estacionados en zonas anegables.
- ▶ Observar que macetas, sillas, tendederos o cualquier objeto queden ubicados en ventanas o balcones, que por acción del viento puedan ser arrastrados al vacío.
- ▶ Asegurar los elementos que se encuentren en obras de construcción: chapas, ladrillos, tirantes, etc.
- ▶ No manipular artefactos eléctricos que hayan estado en contacto con el agua. Tener sumo cuidado con cables caídos y paredes electrificadas.
- ▶ No arrojar basura a la calle, podría obstruir el sistema de desagüe pluvial.
- ▶ Recordar que el horario para sacar las bolsas de residuos es de 20 hs. a 21 hs. de domingo a viernes.
- ▶ No circular por calles anegadas.
- ▶ Poner especial atención al cruzar la calle. Hacerlo por las esquinas y mirar hacia ambos lados antes de cruzar
- ▶ No tocar columnas del alumbrado, cajas de luz, o cualquier tipo de cables que hubiere en la vía pública.
- ▶ Atender a las indicaciones del personal de Emergencias.

Consejos para los automovilistas:

- ▶ Usar siempre cinturón de seguridad.
- ▶ Extremar las medidas de seguridad al conducir un vehículo.
- ▶ Mantener la distancia reglamentaria entre vehículos.
- ▶ Circular a velocidad reducida y con las luces de posición encendidas.

De manera preventiva, cuadrillas especializadas del Gobierno porteño están recorriendo las principales arterias de la Ciudad con el fin de detectar posibles situaciones de riesgo. Se han dispuesto asimismo, móviles de la Subsecretaría de Emergencias de la Ciudad en las calles más sensibles a anegamientos. Y desde el Centro de Monitoreo se evalúa la evolución de la tormenta por medio de imágenes tomadas en puntos estratégicos.

En la Ciudad ya se han realizado más de 170 obras de ampliación de desagües pluviales, 270 obras de captación que mitigan problemas en puntos críticos inundables y alrededor de 650 sumideros. Entre ellas, la obra del Arroyo Maldonado, con la reciente puesta en funcionamiento del canal aliviador largo, que ha respondido eficientemente a las últimas tormentas ocurridas en la Ciudad. De esta manera, la obra del Arroyo Maldonado beneficia a más de 350.000 vecinos.

**Emergencias en la vía pública, Línea Gratuita 103
Urgencias Médicas (SAME), Línea Gratuita 107**

- En el Durante:

MODELO 1

Comunicado de prensa (“Minuto a Minuto en una inundación”, GCBA):
IF-2015-13752652- -SSEMERG

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, informa que la **lluvia caída** hasta el momento.....mm p/h ha provocado anegamientos parciales en las Av.....

.....

.....

Al mismo tiempo el Sistema Unificado de Emergencias esta trabajando para resolver los inconvenientes ocasionados, por lo que se han habilitado para circular las siguientes calles:

.....

.....

.....

Hasta el momento no se registran problemas en los demás Barrios porteños. Se recuerda que ante Emergencias o Situaciones de Riesgo los vecinos de la Ciudad pueden comunicarse con la **línea gratuita 103 Emergencias** durante las 24 horas.

Comunicado de prensa si hay evacuados:

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, informa que como consecuencia del Temporal de lluvia que se abate sobre la Ciudad, han sido evacuados:, los cuales fueron ubicadas en el Centro de Evacuados ubicados en:.....

.....

.....

Los damnificados son vecinos de la calle....., cuya vivienda se ha visto afectada por los anegamientos.

Asimismo el Sistema Unificado de Emergencias comunica que hasta el momento no se registran muertos, heridos ni atrapados.

Se recuerda a la población que ante Emergencias o Situaciones de Riesgo los vecinos de la Ciudad pueden comunicarse con la línea gratuita 103 Emergencias durante las 24 horas.

MODELO 2

* Cantidad de mm. acumulados por barrio

El gobierno porteño informa a los vecinos que como producto de las tormentas que afectan hoy a la Ciudad, las lluvias más intensas se han registrado en la zona (este/oeste/norte/sur) con un total acumulado de precipitaciones cercanas a los --- mm.

Las mediciones registradas en las estaciones meteorológicas ubicadas en distintos puntos de la Ciudad, arrojan las siguientes cifras por barrio:

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Villa Real ----mm., Recoleta ----mm. , Villa Ortúzar ---mm. , Boedo 14 mm.---, Colegiales ---mm. , Ciudad Universitaria---- mm. , Almagro --- mm (otros barrios...)

En la ciudad la intensidad media de precipitaciones es de ---- **mm/hora**, con máximos de **hasta ---- mm/hora**.

Las cuadrillas del Gobierno de la Ciudad se encuentran recorriendo los distintos barrios porteños con el fin de detectar cualquier anomalía generada por las lluvias que pueda poner en riesgo a la población

Ante cualquier emergencia o situación de riesgo, los vecinos pueden llamar en forma gratuita a la línea 103 Emergencias durante las 24 horas.

- EVENTO: INCENDIOS/ EN LOCALES BAILABLES

Comunicados de prensa/ Gacetillas

MODELO 1

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informa que se ha producido un XXX en el boliche XXX de la calle xxxx, cuyas consecuencias se encuentran en análisis, en tanto que el origen de lo sucedido requerirá de una exhaustiva investigación.

La Ministra de Desarrollo Social, junto con su equipo, está asistiendo y acompañando a las víctimas. Asimismo, están procediendo a la ubicación de los familiares de los afectados.

Respecto de los motivos que originaron este hecho, el Gobierno ha puesto a investigar a un equipo de profesionales que nos aportará un primer dictamen en las próximas horas, a fin de determinar las responsabilidades pertinentes (EN EL CASO DE TENER INFORMACIÓN SOBRE HABILITACIONES E INSPECCIONES AGREGARLA EN ESTA ÁREA).

El Gobierno porteño destaca la rapidez de las medidas de emergencia tomadas por el sistema de emergencia de la Ciudad, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad. Brindaremos asistencia permanente a los afectados y se informarán periódicamente las novedades que se registren en el área.

Las calles afectadas por el suceso son: XXX

MODELO 2

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires comunica que a las -----hs. de hoy se ha producido un incendio en un (local bailable) ubicado en -----.

(Si hubo víctimas fatales y heridos)

No se ha determinado aún si existen víctimas fatales mientras que ----- personas resultaron heridas. Éstas fueron trasladadas a los hospitales-----.

Los equipos de profesionales del Ministerio de Desarrollo Social están brindando asistencia y contención a las víctimas. Asimismo, se está procediendo al contacto con los familiares de los afectados por este hecho.

Los agentes de Emergencias arribaron rápidamente al lugar y se encuentran trabajando junto con Bomberos, SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Cuerpo de Tránsito y Policía Federal.

(Si no hay peligro) El incendio se encuentra circunscripto/ controlado y no existe riesgo para las viviendas linderas.

(Si hay peligro). Aún se está trabajando en el control definitivo de la situación.

Las causas de este suceso están siendo investigadas por profesionales quienes emitirán una primera evaluación en las próximas horas a los fines de discernir las responsabilidades por el hecho (información sobre habilitación y procesos de fiscalización).

(Si hubo evacuados)

De manera preventiva, vecinos de viviendas linderas al (local) siniestrado, han sido evacuados para garantizar su seguridad.

A medida que la situación vaya siendo normalizada, los habitantes de los domicilios aledaños irán regresando a sus hogares.

Mientras tanto, los evacuados están siendo asistidos por el equipo de profesionales del Ministerio de Desarrollo Social y reubicados en lugares que el Gobierno de la Ciudad ha dispuesto especialmente para cubrir todas sus necesidades.

EVENTO: ACCIDENTES DE TRANSITO

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informa que a las -----hs. de hoy se ha producido un accidente en -----

(Si hubo víctimas fatales y heridos)

No se ha determinado aún si existen víctimas fatales mientras que ----- personas resultaron heridas. Éstas fueron trasladadas a los hospitales-----.

A las ----- horas el sistema de Emergencias de la Ciudad es puesto en conocimiento del hecho e inmediatamente las cuadrillas especializadas arribaron al lugar . En este momento las fuerzas de Emergencias se encuentran trabajando junto a SAME, Bomberos, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Cuerpo de Tránsito y Policía Federal.

La Ministra de Desarrollo Social, junto con su equipo, está asistiendo y acompañando a las víctimas. Asimismo, están procediendo a la ubicación de los familiares de los afectados.

Asimismo, se ha puesto en marcha una investigación para determinar cuáles fueron las causas del hecho como así también las responsabilidades pertinentes.

La información y novedades registradas en torno a lo acontecido irán siendo actualizadas por la Ciudad en forma periódica.

Producto de lo sucedido, el tránsito ha sido interrumpido en las calles -----

EVENTO: ACCIDENTE QUÍMICO

MODELO 1

EL GOBIERNO PORTEÑO ACONSEJA A LOS VECINOS DE LA ZONA CIRCUNDANTE AL DERRAME/ FUGA/ NUBE TÓXICA TOMAR LAS SIGUIENTES PRECAUCIONES:

- No dirigirse hacia el lugar del evento, ya que esto representaría un riesgo para la salud.
- Si se observa un derrame de productos químicos con personas descompuestas o mareadas, no acercarse. Alejarse de la zona y llamar a Emergencias 103 o al 107 SAME
- Si hay una nube tóxica, permanecer en sus hogares, cerrando puertas y ventanas.
- En caso de encontrarse al aire libre, ubicar lugares alejados con viento a favor, para no ser alcanzados por la nube gaseosa.
- Proteger la boca y la nariz con un pañuelo en lo posible humedecidos. No comer, beber, fumar, ni encender fuego en el lugar
- Evitar cualquier fuente de calor o chispa.
- Sellar las puertas y ventanas con cinta adhesiva o paños húmedos.
- No hacer uso de aparatos de aire acondicionado u otro tipo de ventilación que tome aire del exterior.
- Apagar los sistemas de calefacción.

Si ha estado expuesto a la sustancia:

- En caso de contacto con los ojos, lavarlos durante 15 minutos con agua limpia.
- Quitar ropas y zapatos contaminados y lavar las zonas que estuvieron en contacto con la sustancia con abundante agua y jabón, mientras espera la llegada de los equipos de emergencia.

MODELO 2

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informa que a las ----- hs. del día de hoy, se produjo en _____ la fuga/ derrame/explosión de una sustancia química denominada _____ cuyo nivel de toxicidad es alto/ bajo _____ (produciendo una nube tóxica).

No se ha determinado aún si por este hecho existen víctimas fatales mientras que _____ personas resultaron heridas. Éstas fueron trasladadas a los hospitales _____.

Los equipos de Emergencias arribaron rápidamente al lugar y se encuentran trabajando en la contención del derrame/ fuga/ explosión, junto con SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Cuerpo de Tránsito, Policía Federal y Bomberos.

Las personas que se encontraban en las inmediaciones del lugar del hecho han sido atendidas y evacuadas de manera preventiva, y están siendo asistidos por el equipo de profesionales del Ministerio de Desarrollo Social.

Reiteramos las recomendaciones del gobierno de la Ciudad a los vecinos _____

Las causas de este suceso están siendo investigadas por profesionales quienes emitirán una primera evaluación en las próximas horas, a los fines de discernir las responsabilidades de por este hecho. Asimismo los posibles daños ambientales y ecológicos son materia de evaluación por parte de los expertos.

Las calles XXXX permanecerán cortadas al tránsito.

En la medida en que el Gobierno de la Ciudad disponga de más información, está será comunicada oportunamente.

- EVENTO: INCIDENTES EN GRANDES CONCENTRACIONES URBANAS (GCH)

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires informa que a las -----hs. de hoy se ha producido un ----- durante (evento-----) realizado en-----.

(Si hubo víctimas fatales y heridos)

No se ha determinado aún si existen víctimas fatales mientras que ----- personas resultaron heridas. Éstas fueron trasladadas a los hospitales-----.

A las ----- horas el sistema de Emergencias de la Ciudad es puesto en conocimiento del hecho e inmediatamente las cuadrillas especializadas arribaron al lugar . En este momento las fuerzas de Emergencias se encuentran trabajando junto a SAME, Bomberos, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Cuerpo de Tránsito y Policía Federal.

(Si existe riesgo y evacuados)

Se ha dispuesto en forma preventiva la evacuación del lugar en forma ordenada, como así también de los vecinos de las viviendas linderas, mientras se trabaja en el control definitivo de la situación.

IF-2015-13752652- -SSEMERG

Los evacuados están siendo asistidos por el equipo de profesionales del Ministerio de Desarrollo Social y reubicados en lugares que el Gobierno de la Ciudad ha dispuesto especialmente para cubrir todas sus necesidades.

La Ministra de Desarrollo Social, junto con su equipo, está asistiendo y acompañando a las víctimas. Asimismo, están procediendo a la ubicación de los familiares de los afectados.

(Si hay corte de calles)

Producto de este suceso se han cerrado al tránsito las calles-----

(Si hay responsabilidades adjudicables)

Las causas de este suceso están siendo investigadas a los fines de discernir las responsabilidades por el hecho.

La información y novedades registradas en torno a lo acontecido irán siendo actualizadas por la Ciudad en forma periódica.

2) - Tweets a publicar en la Cuenta Emergencias GCBA

EVENTO: DERRUMBE

Emergencias 2.0 (Ejemplo /información vía Twitter)

- ▶ Cuadrillas del servicio de Emergencias de la Ciudad están trabajando en el #derrumbe ocurrido en _____.
- ▶ Trabajan en el lugar los equipos de Emergencias, SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Policía Federal, Cuerpo de Tránsito y Bomberos #derrumbe
- ▶ _____ personas debieron ser evacuadas de la/s (manzana viviendas /linderas) por los agentes de Emergencias de la Ciudad #derrumbe
- ▶ Personal de Emergencias de la Ciudad realiza tareas de apuntalamiento para asegurar la estructura en pie luego del #derrumbe
- ▶ Habla (**vocero oficial**) desde el lugar del #derrumbe

EVENTO: INUNDACIONES

Emergencias 2.0 (Ejemplo /información vía Twitter)

- ▶ El #SMN ha emitido esta mañana un #ALERTA METEOROLOGICO por PROBABLES TORMENTAS FUERTES CON RÁFAGAS, para un área que incluye a CABA. (RT)
- ▶ #ALERTA METEOROLOGICO A MUY CORTO PLAZO emitido por Servicio Meteorológico Nacional: LINK
- ▶ A las ___ am/pm, el servicio de #Emergencias del GCBA, ha puesto en marcha el operativo preventivo en la calles de la ciudad.
- ▶ Acompañanos con RT's para difundir las medidas preventivas para evitar situaciones de riesgo en la vía pública.
- ▶ #Alerta por lluvias y tormentas. Recomendaciones Recomendaciones: <http://alturl.com/5ar85> (RT)
- ▶ No caminar por la zonas anegadas. <http://twitter.com/#!/search?q=%23Prevención>
- ▶ No tocar columnas del alumbrado, cajas de luz, o cualquier tipo de cables que hubiere en la vía pública.
- ▶ Observar que macetas, sillas, tendederos o cualquier objeto queden ubicados en ventanas o balcones, que por acción del viento puedan ser arrastradas al vacío.
- ▶ Asegurar los elementos que se encuentren en obras de construcción: chapas, ladrillos, tirantes, etc.
- ▶ No manipular artefactos eléctricos que hayan estado en contacto con el agua. Tener sumo cuidado con cables caídos y paredes electrificadas.
- ▶ No arrojar basura a la calle, podría obstruir el sistema de desagüe pluvial.
- ▶ Atender a las indicaciones del personal de Emergencias.

▶ Si identificás alguna situación de riesgo, no dudes en comunicarte con la línea gratuita 103 Emergencias, durante las 24 hs. RT.

▶ Tené siempre a mano estos teléfonos útiles: pic.twitter.com/mGRo5Hca

▶ Recordamos nuestras recomendaciones por #lluvias y tormentas en la Ciudad: <http://bit.ly/consejoslluvia> [VIDEO]

▶ #Consejos para los peatones y vecinos ante el #AlertaMeteorológico: pic.twitter.com/W4NeXrkp (RT)

▶ #Consejos para los automovilistas ante el #AlertaMeteorológico: pic.twitter.com/kU2SIHSD (RT)

EVENTO INCENDIOS/ EN LOCALES BAILABLES

- Emergencias 2.0 (Ejemplo /información vía Twitter)

Cuadrillas del servicio de Emergencias de la Ciudad están trabajando en el #incendio ocurrido en _____.

▶ La línea 103 recibió el alerta a las ____hs #incendio

▶ Trabajan en el lugar del #incendio equipos de Emergencias de la Ciudad, Bomberos, SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Policía Federal y Cuerpo de Tránsito

▶ Los agentes de Emergencias trabajan junto con Bomberos en el control del #incendio provistos de equipos autónomos de oxígeno.

▶ _____ personas debieron ser evacuadas de la/s (manzana viviendas /linderas) por los agentes de Emergencias de la Ciudad #incendio

▶ Habla (**vocero oficial**) desde el lugar del #incendio

▶ (**Vocero oficial**) dijo que son _____ los muertos y hay _____ heridos por el #incendio

▶ “Los heridos han sido trasladados a los hospitales_____” (**vocero oficial**) #incendio

▶ (**Vocero oficial**) sostuvo que el #incendio está (controlado /circunscripto)

▶ La Agencia Gubernamental de Control informó que “se han realizado _____ inspecciones de acuerdo a lo estipulado por la normativa” #incendio

EVENTO: ACCIDENTES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Emergencias 2.0 (Ejemplo /información vía Twitter)

- ▶ Cuadrillas del servicio de Emergencias de la Ciudad están trabajando en el # (choque/ descarrilamiento/ etc.) ocurrido en _____.
- ▶ Trabajan en el lugar los equipos de Emergencias, SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Policía Federal, Cuerpo de Tránsito y Bomberos # (choque/ descarrilamiento/ etc.)
- ▶ Habla (**vocero oficial**) desde el lugar del # (choque/ descarrilamiento/ etc.)
- ▶ (**Vocero oficial**) dijo que son _____ los muertos y hay _____ heridos por el # (choque/ descarrilamiento/ etc.)
- ▶ “Los heridos han sido trasladados a los hospitales _____” (**vocero oficial**) # (choque/ descarrilamiento/ etc.)

EVENTO: ACCIDENTE QUÍMICO

Emergencias 2.0 (Ejemplo /información vía Twitter)

- ▶ Cuadrillas del servicio de Emergencias de la Ciudad están trabajando en el #accidente químico/ derrame/ nube tóxica (etc.) ocurrido en -----
- ▶ Trabajan en el lugar los equipos de Emergencias, SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Policía Federal, Cuerpo de Tránsito y Bomberos #accidente químico/ derrame/ nube tóxica (etc.)
- ▶ Estas son las recomendaciones del Gobierno de la Ciudad ante #accidente químico/ derrame/ nube tóxica (etc.) (link que lleve a los consejos)
- ▶ Ante una situación de emergencia comunicarse al 103 Emergencias o al 107 SAME
- ▶ Habla (**vocero oficial**) desde el lugar del #accidente químico/ derrame/ nube tóxica (etc.)
- ▶ (**Vocero oficial**) dijo que son _____ los muertos y hay _____ heridos por el #accidente químico/ derrame/ nube tóxica (etc.)
- ▶ “Los heridos han sido trasladados a los hospitales _____” (**vocero oficial**) # accidente químico/ derrame/ nube tóxica (etc.)

EVENTO: INCIDENTES EN GRANDES CONCENTRACIONES HUMANAS (GCH)

Emergencias 2.0 (Ejemplo /información vía Twitter)

- ▶ Cuadrillas del servicio de Emergencias de la Ciudad están trabajando en el lugar de los # (incidentes/ disturbios/ etc.) ocurridos en _____.
- ▶ Trabajan en el lugar los equipos de Emergencias, SAME, Atención Inmediata, Policía Metropolitana, Policía Federal, Cuerpo de Tránsito y Bomberos # (incidentes/disturbios/etc.)
- ▶ Habla (**vocero oficial**) desde el lugar en que ocurrieron los # (incidentes/ disturbios/ etc.)
- ▶ (**Vocero oficial**) dijo que son _____ los muertos y hay _____ heridos por los # (incidentes/disturbios/etc.)
- ▶ “Los heridos han sido trasladados a los hospitales _____” (**vocero oficial**) # (incidentes/disturbios/etc.)

3)- Material Complementario

EVENTO: DERRUMBE

La página Web contará con información a la población e insumos dirigidos a los medios periodísticos sobre el evento acaecido. Se subirá a la página contenidos relativos a las particularidades de los casos de derrumbe, material preventivo de situaciones de derrumbes en forma pregrabada, información actualizada sobre la recirculación del tránsito en la zona del evento, recomendaciones a la ciudadanía, spots para radio, videos HD para TV, etc.

Activación- Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados:

- Transmisión de nota pregrabada con el Director de Guardia de Auxilio, acerca de las tareas que desarrollan los equipos de Emergencias, en el marco de situaciones de derrumbe y daños de estructuras.
- Spot preventivo de situaciones de riesgo en “Fachadas, balcones y cornizas” (“Guía para la Prevención de Emergencias en el Hogar”, *Subsecretaría de Emergencias GCBA*, 2008)
- Presentación de informe con imágenes de los simulacros realizados, de las capacitaciones dictadas al personal y de la incorporación de nuevos recursos y maquinaria especializada.
- Emisión de entrevistas pregrabadas a expertos “voces autorizadas” en situaciones de riesgo ante colapso de estructuras (arquitectos, ingenieros, etc.).

EVENTO: INUNDACIONES.

Página Web **Emergencias.buenosaires.gov.ar**

Publicación de recomendaciones preventivas a la ciudadanía ante el alerta emitido.
Información sobre la recircularización del tránsito por barrios, con mapas interactivos.

Activación- Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados:

- Transmisión de nota pregrabada con el Director de Defensa Civil, acerca de las tareas que desarrollan los equipos de Emergencias y las cuadrillas del gobierno de la Ciudad en la prevención y respuesta frente a estos eventos.
- Presentación de informe con recomendaciones a los peatones y automovilistas en vías de la concientización ante estos riesgos.
- Transmisión de entrevistas pregrabadas a expertos del Centro de Análisis de Riegos (Defensa Civil) que trabajan en el seguimiento y prevención de los eventos meteorológicos de la Ciudad.

- Emisión de informe acerca de la infraestructura, recursos y obras (realizadas y en proceso) que la Ciudad ha implementado en pos de mitigar estos episodios.

EVENTO: INCENDIOS/ EN LOCALES BAILABLES

Página Web **Emergencias.buenosaires.gov.ar**

La página Web contará con información a la población e insumos dirigidos a los medios periodísticos sobre el evento acaecido. Se subirá a la página contenidos relativos a las particularidades de las situaciones de incendio, material preventivo en formato pregrabado, información actualizada sobre la recirculación del tránsito en la zona del evento, recomendaciones a la ciudadanía, spots para radio, videos HD para TV, etc.

Activación- Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados:

- Transmisión de nota pregrabada con los Directores de Defensa Civil, Guardia de Auxilio y Logística acerca de las tareas que desarrollan los equipos de Emergencias en su colaboración con personal de Bomberos ante situaciones de incendio.
- Spot preventivo: Recomendaciones ante situaciones de incendio (“Guía para la Prevención de Emergencias en el Hogar”, *Subsecretaría de Emergencias GCBA*, 2008)
- Presentación de informe con imágenes de los simulacros realizados, de las capacitaciones dictadas al personal y de la incorporación de nuevos recursos y equipos especializados.

EVENTO: ACCIDENTES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Página Web **Emergencias.buenosaires.gov.ar**

La página Web contará con información a la población e insumos dirigidos a los medios periodísticos sobre el evento acaecido. Se subirá a la página contenidos relativos a las accidentes de transporte público, material preventivo relacionado con educación vial, información actualizada sobre la recirculación del tránsito en la zona del evento, recomendaciones a la ciudadanía, spots para radio, videos HD para TV, etc.

Activación- Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados:

- Transmisión de nota pregrabada con el testimonio de agentes de Emergencias de la Ciudad y el relato de su experiencia personal y laboral en el transcurso de estos eventos (ej. tragedia ferroviaria de Once).

- Spot preventivo: Recomendaciones para viajar en transporte público (“Guía para la Prevención de Emergencias en el Hogar”, *Subsecretaría de Emergencias* GCBA, 2008)

- Presentación de informe con imágenes de los simulacros realizados, de las capacitaciones dictadas al personal y de la incorporación de nuevos recursos y equipos especializados.

EVENTO: ACCIDENTE QUÍMICO

Página Web Emergencias.buenosaires.gov.ar

La información que se puede ofrecer a la población es:

- **Aclarar que hubo fugas del producto "x" y que están siendo adoptadas medidas necesarias para controlar la situación.**
- **Revelar algunas características del producto, para la adopción de medidas de protección tales como alejarse del lugar del derrame para evitar la contaminación, no beber agua si una fuente o lago haya sido contaminada, no pescar si una fuente de agua ha sido contaminada, cerrar las ventanas y poner un trapo mojado si la dispersión aérea del producto ocurrir hacia las residencias.**
- **Proporcionar los números de emergencia de la Ciudad (103 Emergencias y 107 SAME).**

- Señalización de la zonas afectadas por el derrame/ fuga/ explosión/ nube tóxica

Uso de Cartelería que indique con claridad la prohibición de acceso a las inmediaciones del derrame/fuga/ explosión, (ej., prohibición de bañarse, pescar o consumir agua o alimentos que hayan podido estar expuestos a la sustancia o procedan de lugares afectados al accidente químico).

- Folletería Informativa

Se podrá elaborar para estos fines, folletería con los consejos y recomendaciones a la población de la zona.

Activación- Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados:

- Presentación del testimonio del personal del sistema de emergencias y su experiencia ante este tipo de eventos (ej: “nube tóxica” ocurrida el 6/12/12 en el Dique 4 de Puerto Madero). IF-2015-13752652- -SSEMERG

- Spot preventivo: Recomendaciones ¿Qué hacer ante un accidente con productos químicos peligrosos? (“Guía para la Prevención de Emergencias en el Hogar”, *Subsecretaría de Emergencias* GCBA, 2008)

- Presentación de informe con antecedentes de desastres químicos a nivel internacional (Bhopal, India, 1984); (Cubatao, Brasil 1984) (Seveso, Italia, 1976) y entrevistas a “voces autorizadas” en la materia.

- Informe con imágenes de los simulacros realizados, de las capacitaciones dictadas al personal de Emergencias y de la incorporación de nuevos recursos y equipos especializados para enfrentar las emergencias químicas.

EVENTO: INCIDENTES EN GRANDES CONCENTRACIONES HUMANAS (GCH)

Página Web **Emergencias.buenosaires.gov.ar**

Se subirá a la página contenidos relativos a los incidentes en grandes concentraciones humanas, material preventivo en forma pregrabada sobre cómo actuar en cada caso, información actualizada sobre la recirculación del tránsito en la zona del evento, recomendaciones a la ciudadanía, spots para radio, videos HD para TV, etc.

Activación- Sistema de Streaming con contenidos pre- grabados:

- Spot preventivo: Recomendaciones ante riegos en Grandes Concentraciones Humanas (GCH)

- Presentación de informe con imágenes de los simulacros realizados, de las capacitaciones dictadas al personal y de la incorporación de nuevos recursos y equipos especializados.