

Manual de qué hacer: Crisis de Infraestructura

América · Actualizado el 2026-09-09 · comoactuaen crisis.com

Cuando falla el agua, el internet o un camino, la vida diaria se detiene de una forma distinta a un desastre visible: no hay nada que ver, solo algo que falta. Aquí está el procedimiento exacto —con cifras oficiales, no aproximadas— para hacer segura el agua en casa cuando el sistema público no puede garantizarla.

Antes de la crisis

La reserva de agua tiene una cifra oficial. Ready.gov recomienda almacenar al menos **1 galón (3,8 litros) por persona y por día**, para varios días, para beber y para saneamiento. Y añade una regla importante: **nunca raciones el agua salvo indicación expresa de las autoridades** —beber menos de lo necesario por miedo a quedarte corto es un error que puede deshidratarte antes de que el suministro regrese.

- Ten a mano recipientes limpios y tapados para almacenar agua antes de que llegue el corte.
- Guarda pastillas o gotero de cloro doméstico sin aroma, y aprende ya la dosificación oficial —está más abajo—.
- Si dependes de internet o telefonía para el trabajo, ten un plan alternativo: datos móviles con otro proveedor, o un punto físico donde sí haya señal.
- Conoce las rutas alternas si tu único camino de salida se corta por un colapso vial.

Fuente: Ready.gov · FEMA — Agua. <https://www.ready.gov/water>

Durante la crisis

Cuando cae un servicio, la reacción útil es la misma sea agua, luz, internet o un camino: **confirmar el alcance, proteger lo perecedero y sustituir la función**. En ese orden, porque saber si el corte es tuyo o de toda la zona cambia por completo lo que conviene hacer.

1. Averigua si el corte es solo tuyo o de la zona

Pregunta a un vecino o revisa el canal oficial del proveedor. Si es solo tu casa, el problema —y la solución— están de tu lado: un interruptor, una llave cerrada, un adeudo. Si es de toda la zona, toca esperar y organizarse, y el reporte igual conviene hacerlo: los proveedores priorizan por número de reportes.

2. Reporta por el canal oficial y anota el folio

Ese número es lo único que sirve para dar seguimiento y para reclamar después. Guarda también la hora en que empezé el corte.

3. Protege lo que se echa a perder

Si el corte es de electricidad, aplica el reloj de la comida: refrigerador cerrado, y todo perecedero que pase de 4 °C durante dos horas o más se descarta. Está detallado en la sección de alimentación de esta guía.

4. Sustituye la función, no el aparato

Sin agua de red: reserva, garrafón o pipa con origen verificable. Sin internet fijo: datos móviles o un punto con conexión. Sin el camino habitual: ruta alterna acordada de antemano. La pregunta no es «cómo lo arreglo» sino «qué necesitaba yo de eso y cómo lo consigo hoy».

5. Si el corte es de agua, no esperes a que se acabe la reserva

Empieza a racionar el uso no esencial desde el primer día —lavado, riego, limpieza— y reserva el agua limpia para beber y cocinar. Recuperar una reserva agotada es mucho más difícil que estirar la que aún tienes.

El agua que llega no siempre es potable

Cuando el servicio se restablece tras una interrupción, la red puede arrastrar sedimento y contaminación. El CDC indica seguir siempre las instrucciones de la autoridad local sobre si conviene hervir el agua o cambiar a agua embotellada, porque **no todos los avisos son iguales**: algunos son por bacterias, y ahí el hervido basta; otros son por contaminación química, y en ese caso hervir no sirve de nada.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Qué hacer ante un aviso de hervir el agua.
<https://www.cdc.gov/natural-disasters/psa-toolkit/boil-water-advisory.html>

Fuente: Ready.gov · FEMA — Agua. <https://www.ready.gov/water>

Después de la crisis

- **Deja correr el agua unos minutos** antes de usarla cuando vuelva el servicio, y no la bebas hasta que la autoridad lo confirme.
- **Revisa y limpia cisternas y tinacos** si el corte fue largo o si el agua llegó turbia: lo que quedó estancado no siempre es seguro.
- **Revisa tus aparatos** tras un restablecimiento eléctrico: los picos de tensión al volver la luz dañan más equipos que el propio apagón.
- **Reclama con tu folio** si el corte fue prolongado; en varios países hay compensación o bonificación, y sin el número de reporte no hay trámite.
- **Anota qué te faltó.** El corte de esta semana es la lista de compras de tu preparación: si te quedaste sin luz para el teléfono, sin agua para cocinar o sin forma de trabajar, eso es lo que hay que resolver ahora que se puede.
- **Si el corte fue de un camino o un puente**, no confíes en que la ruta alterna seguirá abierta: acuerda desde ahora una segunda alternativa y tenla probada.

La lección de fondo de los dos casos documentados al final de esta guía es la misma: **la infraestructura falla despacio y en silencio antes de fallar de golpe**. Reportar a tiempo el agua con color, olor o sabor extraño, o la grieta que apareció en el puente por donde pasas a diario, es la parte del sistema que sí depende de la gente.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Qué hacer ante un aviso de hervir el agua.
<https://www.cdc.gov/natural-disasters/psa-toolkit/boil-water-advisory.html>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Respuesta a la contaminación del agua de Flint, Michigan.
<https://www.cdc.gov/orr/responses/flint-michigan-water-contamination.html>

Plan familiar

Un plan familiar no es un documento bonito: es un puñado de acuerdos tomados **hoy**, cuando todos están tranquilos, para no tener que decidir con el corazón acelerado y sin señal en el teléfono. Se hace en una sobremesa y cabe en una hoja pegada en el refrigerador.

1. Decidan dónde se reúnen, en dos lugares distintos

Uno cerca de casa, para salir rápido, y otro fuera del barrio, por si no se puede volver a la zona. Que todos lo sepan de memoria, incluidos los niños, y que no dependa de que alguien tenga el teléfono a mano.

2. Nombren un contacto fuera de la zona

Una persona en otra ciudad a la que todos escriben cuando pueden. Esa persona reúne la información y la reparte, de modo que nadie tenga que salir a buscar a nadie. Funciona porque las líneas locales se saturan primero y porque un mensaje pasa donde una llamada no.

3. Repartan responsabilidades con nombre y apellido

Quién toma la mochila de emergencia, quién corta el gas y la luz, quién acompaña a la persona mayor o con movilidad reducida, quién saca a las mascotas. Una tarea sin dueño es una tarea que nadie hace.

4. Guarden la lista en papel

Teléfonos de la familia, del contacto de fuera, del médico, de la escuela, del seguro y de emergencias. En papel, en la mochila y en la cartera. El celular sin batería no tiene agenda.

5. Practíquenlo una vez

Un simulacro de quince minutos revela lo que la conversación no: que la mochila estaba enterrada en el clóset, que nadie sabe dónde está la llave del gas, que el niño no recuerda el punto de reunión. Repítanlo al menos una vez al año y cada vez que cambie algo importante en casa.

Habla con los niños, sin asustarlos

Explicarles qué puede pasar y qué van a hacer reduce el miedo en lugar de aumentarlo: el pánico viene de no saber, no de saber. Cuéntales el plan como una rutina —«si pasa esto, vamos allá y nos vemos con mamá»—, deja que participen armando la mochila, y diles con claridad que **si están en la escuela, la escuela los cuida y nadie corre a buscarlos**. Y no olvides a las mascotas: entran en el plan, con su comida, su agua y su transportadora.

Fuente: FCC y FEMA (EE. UU.) — Consejos para comunicarse durante una emergencia.

https://www.fcc.gov/sites/default/files/fcc-fema_tips_for_communicating_during_an_emergency.pdf

Fuente: Ready.gov · FEMA (EE. UU.) — Personas con discapacidades. <https://www.ready.gov/es/discapacidad>

Fuente: Ready.gov · FEMA (EE. UU.) — Preparación financiera. <https://www.ready.gov/financial-preparedness>

Alimentación y agua

Cómo hacer segura el agua en casa: el procedimiento oficial exacto

El CDC y la EPA coinciden en el método, con cifras casi idénticas. Esto es lo que dicen, literalmente:

Hervido

Lleva el agua a un **hervor fuerte** durante **al menos 1 minuto**. Si estás por encima de los **1.000 metros de altitud** (el CDC marca el umbral en 6.500 pies), hierva durante **3 minutos**. El CDC advierte algo importante: hervir el agua **NO elimina productos químicos**, solo mata microorganismos.

Cloración, con cloro doméstico sin aroma

El CDC da la dosis exacta según la concentración: con cloro al **5-9%**, agrega **2 gotas por litro** (8 gotas por galón). Con una concentración menor, al **1%**, se necesitan **10 gotas por litro** (40 gotas por galón). Deja reposar **al menos 30 minutos** antes de beber. La EPA da una cifra equivalente por galón: 8 gotas de cloro al 6%, o 6 gotas al 8,25%, con el mismo reposo de 30 minutos. **Si el agua está turbia, fría o con color, duplica la cantidad de cloro.**

Agua turbia, un paso antes

La EPA lo aclara: si el agua está turbia, **déjala asentar y fíltrala con un paño limpio o un filtro de café antes de desinfectarla**, porque la desinfección «no funciona tan bien» con agua turbia.

La OMS confirma el mismo principio de hervido a hervor fuerte, y para las pastillas de cloro señala que la dosis depende del tamaño del recipiente y de la concentración activa del producto: **siempre sigue las instrucciones específicas del fabricante**, porque no existe una dosis universal para todas las presentaciones de pastillas.

Ante un aviso oficial de hervir el agua

El CDC indica seguir siempre las instrucciones de la autoridad local sobre si conviene beber el agua hervida o cambiar a agua embotellada. No todos los avisos son iguales: algunos son por bacterias (el hervido basta) y otros por contaminación química (el hervido no sirve y hace falta agua embotellada).

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Desinfección de emergencia del agua.

<https://www.cdc.gov/water-emergency/about/index.html>

Fuente: EPA — Agencia de Protección Ambiental (EE. UU.) — Desinfección de emergencia del agua potable.

<https://www.epa.gov/ground-water-and-drinking-water/emergency-disinfection-drinking-water>

Fuente: OMS — Organización Mundial de la Salud — Tratamiento de emergencia del agua de bebida en el punto de uso.

<https://cdn.who.int/media/docs/default-source/wash-documents/who-tn-05-emergency-treatment-of-drinking-water-at-the-point-of-use.pdf>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Qué hacer ante un aviso de hervir el agua.

<https://www.cdc.gov/natural-disasters/psa-toolkit/boil-water-advisory.html>

Energía y comunicaciones

La regla del generador: 6 metros, y no se negocia

La CPSC no matiza: **«usar un generador en interiores PUEDE MATARTE EN MINUTOS»**, porque **«el escape del generador contiene monóxido de carbono, un veneno que no se ve ni se huele»**. La distancia oficial, que repiten CDC y CPSC: **solo al aire libre, a más de 20 pies (6,1 metros) de cualquier ventana, puerta o rejilla de ventilación**. Lo mismo vale para hidrolavadoras, asadores de carbón y estufas de campamento. Un detector de monóxido de carbono con pilas cuesta poco y es lo único que avisa a tiempo.

Cuando la red celular se satura: escribe, no llames

La guía conjunta de la FCC y FEMA explica el porqué: **«los mensajes de texto pueden pasar cuando tu llamada no lo logra»**, aunque haya retraso en la entrega si la red está congestionada. Y pide algo que casi nadie hace: **«limita las llamadas que no sean de emergencia»**, porque cada llamada ocupa espacio que necesitan las comunicaciones de auxilio. Guarda además un contacto bajo el nombre **«ICE»** (In Case of Emergency), que es la convención que busca el personal de rescate en un teléfono ajeno.

Cómo estirar la batería

La misma guía recomienda **bajar el brillo de la pantalla y desactivar aplicaciones** para conservar carga. En una emergencia el teléfono deja de ser entretenimiento y pasa a ser tu única línea con el exterior: trátalo como al agua.

La radio de pilas sigue siendo insustituible

La FCC y FEMA recomiendan **una radio de pilas o una televisión portátil** para seguir los boletines de emergencia durante los apagones. Es el único canal que no depende ni de tu electricidad ni de la red celular.

Las alertas que ya tienes y no sabías

En Estados Unidos, los **Wireless Emergency Alerts** son mensajes gratuitos que llegan directo al celular ante clima severo, alertas AMBER y amenazas a la seguridad de tu zona. Dos cosas que conviene saber: **no hay que inscribirse —funcionan en los teléfonos desde 2012— y no se ven afectados por la congestión de la red**, así que llegan cuando las llamadas ya no pasan. Averigua cuál es el sistema equivalente en tu país y no lo silencies.

- Ten al menos una fuente de luz que no dependa de la red: linterna de pilas, de manivela o lámpara recargable.
- Carga teléfonos y baterías de respaldo **antes** de que llegue lo anunciado, no cuando ya no hay luz.
- Guarda una lista de teléfonos importantes **en papel**: si el celular muere, mueren tus contactos.
- Acuerda con tu familia que después de una emergencia **todos escriben a un mismo contacto** en lugar de llamarse entre sí.

Fuente: CPSC — Comisión de Seguridad de Productos de Consumo (EE. UU.) — What to Know About Portable Generators and Carbon Monoxide. https://www.cpsc.gov/s3fs-public/468-WhattoKnowGenerators_2022.pdf

Fuente: FCC y FEMA (EE. UU.) — Consejos para comunicarse durante una emergencia.

https://www.fcc.gov/sites/default/files/fcc-fema_tips_for_communicating_during_an_emergency.pdf

Fuente: FEMA (EE. UU.) — Wireless Emergency Alerts (hoja informativa). <https://www.ready.gov/sites/default/files/2020-08/wea-fact-sheet.pdf>

Salud y necesidades especiales

Esta es la sección que decide quién la pasa mal y quién la pasa peligrosamente mal. Una emergencia no suspende la diabetes, la hipertensión, el embarazo ni la dependencia de un concentrador de oxígeno: **lo que se interrumpe es el acceso a la farmacia, a la clínica y a la electricidad**. Todo lo que sigue se prepara antes, porque durante ya no hay margen.

1. Ten reserva de tus medicamentos, y sabe cuáles aguantan

Ready.gov pide **un suministro de varios días de los medicamentos recetados**. Para los que van en refrigerador, el CDC es tajante: **cuando la luz lleva un día o más caída, se desecha todo medicamento que deba refrigerarse**, salvo que su etiqueta diga otra cosa.

2. La excepción de la insulina, que conviene saber al pie de la letra

La FDA documenta que la insulina en frascos o cartuchos del fabricante —abierta o cerrada— **puede permanecer sin refrigerar entre 15 y 30 °C (59 y 86 °F) hasta 28 días y seguir funcionando**. Pierde efectividad con temperaturas extremas, y cuanto más larga la exposición, menos sirve. En emergencia **«puede que aún necesites usar insulina que se almacenó por encima de 30 °C»** —es preferible a no usarla—, pero en cuanto vuelva el almacenamiento adecuado, esos frascos **se descartan y se reemplazan**.

3. Si alguien depende de un equipo médico eléctrico, hay un trámite que casi nadie hace

Ready.gov lo dice explícitamente: puedes **pedirle a tu proveedor de electricidad que te incluya en una lista de prioridad para el restablecimiento del servicio**. Ese trámite es gratuito, se hace un día cualquiera y cambia el orden en que te reconectan. Añade una batería adicional para la silla de ruedas eléctrica y para cualquier dispositivo de asistencia, y habla con el médico sobre cómo sostener el equipo durante un apagón.

4. Guarda copia de la información médica, no solo las pastillas

Lista de medicamentos con dosis, alergias, diagnósticos, contactos de los médicos y —para bebés— la cartilla de vacunación. Un frasco sin receta no siempre se puede reponer en una farmacia de otra ciudad; una lista escrita sí resuelve.

Embarazo y recién nacidos

El CDC pide en el kit las **vitaminas prenatales y demás medicamentos**, y suministros por si el parto ocurre sin poder llegar al hospital: toallas limpias, tijeras afiladas limpias, perilla de succión, guantes, dos agujetas blancas limpias para atar el cordón, sábanas limpias, toallas sanitarias, jabón o alcohol y bolsas de basura. Para bebés: pañales, toallitas, crema, biberones y fórmula. Un detalle que importa: **la fórmula lista para tomar es la opción más segura en emergencia**, porque no hay que mezclarla con agua y viene en envases estériles de un solo uso.

Discapacidad, movilidad reducida y adultos mayores

Ready.gov insiste en **planificar por adelantado el transporte accesible** que se necesitará para evacuar o moverse, y en contemplar al animal de servicio o de apoyo con su comida, agua y suministros. Ese plan se acuerda con vecinos concretos y con nombre, no en abstracto.

El golpe que llega después: la salud mental

El CDC nombra las reacciones normales tras un desastre —**miedo, enojo, tristeza, preocupación, entumecimiento, frustración, problemas para dormir o pesadillas**— y recomienda cuidar el cuerpo, mantener el contacto con otras personas y tomar descansos de las noticias. En Estados Unidos y sus territorios existe la **Línea de Ayuda para los Afectados por Catástrofes, disponible las 24 horas: 1-800-985-5990**, con atención en español. Pedir ayuda aquí no es debilidad: es parte de la recuperación, igual que reparar el techo.

Fuente: Ready.gov · FEMA (EE. UU.) — Personas con discapacidades. <https://www.ready.gov/es/discapacidad>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Qué hacer para protegerse durante un apagón. <https://www.cdc.gov/natural-disasters/response/what-to-do-protect-yourself-during-a-power-outage.html>

Fuente: FDA — Administración de Alimentos y Medicamentos (EE. UU.) — Almacenamiento de insulina y cambio entre productos en una emergencia. <https://www.fda.gov/drugs/emergency-preparedness-drugs/information-regarding-insulin-storage-and-switching-between-products-emergency>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Lista para el kit de emergencia: embarazadas, bebés y niños. <https://www.cdc.gov/children-and-school-preparedness/resources/emergency-kit-checklist-pregnant-women-infants-and-children.html>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Cómo sobrellevar un desastre o un evento traumático. https://www.cdc.gov/natural-disasters/media/pdfs/2024/08/coping_with_disaster_2_english.pdf

Vivienda y pertenencias

Fotografía antes de tirar nada. Es la regla que más dinero recupera

La instrucción oficial del seguro es literal: **«fotografiar y grabar en video el interior y el exterior de tu propiedad, tomado antes de desechar cualquier cosa»**. Después hay que **reportar la pérdida de inmediato** a la aseguradora, y **guardar recibos, estados de cuenta y facturas del contratista**, que es lo que asegura que el pago del reclamo llegue a tiempo. Limpiar antes de documentar es, en la práctica, renunciar a cobrar.

1. Antes de volver a entrar: mira, huele y escucha desde afuera

El CDC lo ordena así: **si hueles gas o sospechas una fuga, cierra la válvula principal, abre todas las ventanas y sal de inmediato**. Si hay agua estancada dentro y puedes cortar la corriente desde un lugar seco, córtala. Y una advertencia sencilla que evita explosiones e incendios: **usa linternas de pilas, no velas, lámparas de gas ni antorchas**.

2. Ventila antes de instalarte

La recomendación del CDC es entrar brevemente a abrir puertas y ventanas y **dejar que la casa se ventile al menos 30 minutos** antes de permanecer dentro.

3. Cortar los servicios: cuándo sí, y el error que no se puede cometer

El **gas** tiene una regla sin excepciones: si lo cierras por cualquier motivo, **solo un profesional calificado puede volver a abrirlo. Nunca lo reabras tú**. La **electricidad** se corta apagando primero los circuitos individuales y al final el interruptor principal —importa el orden, porque una chispa eléctrica puede encender gas si hay fuga—. El **agua** conviene cerrarla si las tuberías pudieron agrietarse, porque eso contamina el suministro de la casa, y no reabrirla hasta que la autoridad confirme que es potable.

4. Vuelve solo cuando lo autoricen

Suena obvio y es la instrucción que más se rompe: **regresa a casa únicamente cuando las autoridades digan que es seguro**. El daño estructural no siempre se ve desde la calle.

- Haz hoy un inventario con fotos de lo que hay en cada cuarto: se hace en veinte minutos y vale oro en un reclamo.
- Guarda ese inventario y las pólizas **fuera de la casa** —en la nube o con un familiar—, porque un archivo que se moja con la casa no sirve de nada.
- Si tienes que salir, lleva contigo los documentos, no los muebles.

- No firmes nada con un contratista mientras estés en shock: revisa la sección de dinero, donde están las señales de fraude.

Fuente: FEMA · NFIP (EE. UU.) — Starting Your Recovery (hoja informativa del seguro nacional de inundación).

https://agents.floodsmart.gov/sites/default/files/media/document/2025-07/fema-nfip-starting-your-recovery_fact-sheet-10-2021.pdf

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Guía de seguridad para volver a entrar a una casa inundada.

<https://cdc.gov/floods/safety/reentering-your-flooded-home-safety.html>

Fuente: Departamento de Servicios Humanos de Hawái (EE. UU.) — Corte de servicios y seguridad (guía oficial de protección civil).

<https://humanservices.hawaii.gov/communications/are-you-ready/utility/>

Dinero e ingresos

Efectivo en billetes pequeños: el detalle que se descubre tarde

Ready.gov lo recomienda con una razón concreta: **«es importante tener billetes pequeños a la mano porque los cajeros automáticos y las tarjetas de crédito pueden no funcionar durante un desastre»**, justo cuando hay que comprar suministros, combustible o comida. Sin luz no hay terminal, y sin terminal el billete de alta denominación tampoco sirve si nadie tiene cambio.

Los documentos que hay que poner a salvo hoy

La recomendación oficial es guardar pólizas de seguro, escrituras, registros de propiedad y demás papeles importantes **en un lugar seguro fuera de la casa**. FEMA publica para esto el **Emergency Financial First Aid Kit**, organizado en cuatro bloques: identificación del hogar, documentación financiera y legal, información médica y contactos. Su regla para el papel: **caja o caja fuerte a prueba de fuego y agua**, caja de seguridad bancaria, o en manos de alguien de confianza. Para lo digital: **archivos protegidos con contraseña** en una memoria externa o en almacenamiento seguro fuera del domicilio. Y si pagas todo en línea, imprime periódicamente los registros de tus cuentas.

Un fondo de emergencia, aunque sea pequeño

El CFPB evita las fórmulas mágicas: **«la cantidad que necesitas depende de tu situación»**, pero **«incluso una cantidad pequeña puede dar algo de seguridad financiera»**. Su argumento de fondo es el que importa: sin ese colchón, un gasto imprevisto de una sola vez **puede crecer muchísimo más que la factura original por intereses y comisiones**, porque obliga a recurrir al crédito.

Después del desastre llegan los que vienen a robarte con papeles

El CFPB describe el patrón exacto: **«desconfía de contratistas que van de puerta en puerta y de personas que ofrecen “oportunidades” no solicitadas o usan tácticas de alta presión para forzarte a decidir en el momento»**. Sus reglas concretas: **nunca pagues por transferencia electrónica, tarjeta de regalo, criptomoneda o efectivo**, porque así es más difícil recuperar el dinero; **no hagas el pago final hasta que el trabajo esté terminado a tu satisfacción**; y pregunta siempre **«¿me muestra su identificación y su licencia de contratista?»** y **«¿me da tres referencias recientes de la zona?»**. Un dato que corta muchas estafas de raíz: **ningún trabajador de FEMA ni funcionario federal o estatal pide ni acepta dinero**. Los estafadores se hacen pasar por empleados de gobierno, ajustadores de seguros, policías o empleados del banco.

Fuente: Ready.gov · FEMA (EE. UU.) — Preparación financiera. <https://www.ready.gov/financial-preparedness>

Fuente: FEMA · Operation Hope (EE. UU.) — Emergency Financial First Aid Kit (EFFAK).

https://www.fema.gov/sites/default/files/documents/fema_effak-toolkit.pdf

Fuente: CFPB — Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (EE. UU.) — Cómo evitar estafas y fraudes después de un desastre.

<https://www.consumerfinance.gov/ask-cfpb/how-do-i-avoid-scams-and-fraud-after-a-disaster-en-1529/>

Qué se puede vender

Cuando falla el agua, el internet o un camino, lo que la gente necesita comprar es **la función que se perdió**: agua segura, conexión, o una ruta alterna.

- **Reparto de agua potable** en garrafón o pipa, con origen verificable.
- **Filtros domésticos y pastillas potabilizadoras**, con instrucciones claras de uso.
- **Limpeza y desinfección de cisternas y tinacos**.
- **Reparación de fugas y de instalaciones hidráulicas**.
- **Puntos de conexión a internet** y venta de datos móviles donde se cayó el servicio fijo.
- **Transporte alternativo** cuando se corta un camino: traslado de personas, mercancía y estudiantes.
- **Lavado de ropa** para quien se quedó sin agua en casa.

Subir el precio porque hay desesperación puede ser ilegal

Cuando hay una emergencia declarada, muchos países limitan por ley cuánto puede subir el precio de lo básico. En **California** el límite es **10% sobre el precio previo** durante 30 días —y **180 días para servicios de reparación y limpieza**—, con hasta un año de cárcel y 10.000 dólares de multa. **Texas** no fija un porcentaje pero sanciona el precio «exorbitante» hasta con 20.000 dólares por infracción. En **México**, la Ley Federal de Protección al Consumidor obliga a respetar el precio ofrecido y los precios máximos, y PROFECO sanciona con multa. En **Brasil**, el Código de Defensa del Consumidor prohíbe «elear sin justa causa el precio». Cobrar un precio justo por un trabajo duro es legítimo; aprovechar la desesperación, no.

Fuente: OIT — Organización Internacional del Trabajo — Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2025 (resumen ejecutivo).

https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-12/Executive%20Summary_Labour%20Overview%202025_LAC_ILO.pdf

Fuente: PROFECO — Procuraduría Federal del Consumidor (México) — Ley Federal de Protección al Consumidor (artículos 7, 8 y 128).

https://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/Ley_fed_protec_consum.pdf

Fuente: Attorney General de California (EE. UU.) — Price gouging during declared emergencies. <https://oag.ca.gov/consumers/pricegougingduringdisasters>

Fuente: Presidência da República (Brasil) — Código de Defesa do Consumidor, art. 39, X (elear preços sem justa causa).

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm

Negocios y autoempleo

Conviene partir de un dato para dimensionar de qué estamos hablando: según la OIT, la informalidad **afecta a casi la mitad de la población ocupada de América Latina y el Caribe, alrededor del 47%**, con diferencias enormes entre países —menos del 30% en Uruguay y Chile, más del 70% en Bolivia y Perú—. Para millones de familias de la región, «buscar trabajo» y «montar algo por cuenta propia» son la misma frase. Lo que sigue no es una promesa de ingresos: es el mapa de lo que la gente efectivamente hace cuando pasa una crisis, con sus requisitos y sus riesgos a la vista.

Agua: el negocio más sensible de todos

Vender agua cuando falta es legítimo y necesario, y también es donde más daño se puede hacer. Dos reglas no negociables: el **origen del agua debe ser verificable** y declarado al cliente, y hay que decir con claridad si el agua es para beber o solo para uso general. Si la vendes para beber, aplica lo que documenta la guía: hervido a hervor fuerte al menos un minuto —tres por encima de 1.000 metros de altitud— o la cloración con las dosis exactas del CDC.

Limpeza de cisternas y tinacos

Un servicio recurrente, con demanda estable incluso sin crisis, que se dispara cuando hubo interrupción o sospecha de contaminación. Requiere cepillos, bomba, cloro y —esto es importante— saber que un tinaco es un espacio confinado: nunca se entra a uno sin ventilación y sin alguien afuera vigilando.

Conectividad de emergencia

Ofrecer un punto de trabajo con internet, impresión y energía cuando el servicio de la zona está caído resuelve el problema de estudiantes, trabajadores remotos y comercios que necesitan facturar. Se monta con lo que ya tengas: una conexión que sí funcione, mesas y contactos.

Tres trabajos que NO conviene improvisar

Moho: la EPA marca el límite en **10 pies cuadrados (unos 90 cm × 90 cm)**; por encima de eso, o si el agua venía del drenaje, recomienda un profesional con experiencia. Aun por debajo, hace falta respirador **N-95**, guantes largos y goggles sin ventilación. **Motosierra:** el NIOSH es tajante en que solo debe usarla quien está capacitado, y OSHA advierte del rebote de la punta. **Instalaciones eléctricas y de gas:** OSHA indica dar por hecho que *toda* línea caída está energizada, y el NIOSH pide mantenerse a **3 metros** de ellas. Ese trabajo es de personal certificado, no de aprendizaje sobre la marcha.

Estados Unidos — préstamos por desastre de la SBA

Para zonas con declaratoria de desastre. El préstamo por **daño económico (EIDL)** es capital de trabajo para pequeños negocios y organizaciones sin fines de lucro afectados; el de **daño físico** cubre pérdidas no cubiertas por el seguro. Tope combinado de **2 millones de dólares**, interés que **no excede 4%** si no puedes obtener crédito en otro lado, plazo de hasta 30 años y primer pago diferido 12 meses. También hay línea para dueños de vivienda (hasta 500.000) e inquilinos por bienes personales (hasta 100.000).

México — qué existe hoy, con honestidad

El **FONDEN dejó de asumir compromisos el 1 de enero de 2021**. Lo que opera hoy ante emergencias es el **PAEAN**, de Protección Civil, y conviene saber qué es y qué no: entrega **insumos de auxilio** —despensas, agua, cobertores, láminas, material de limpieza— cuando la capacidad del estado se ve rebasada. **No es un fondo de reconstrucción ni un crédito para tu negocio**. Para capital habrá que mirar programas estatales, municipales o banca de desarrollo, verificando siempre en el sitio oficial: alrededor de estos programas circulan fraudes que usan su nombre.

Brasil — Pronampe para micro y pequeña empresa

Línea de crédito para **microempresas** (facturación anual hasta 360.000 reales) y **pequeñas empresas** (de 360.000 a 4,8 millones). El monto llega hasta el **60% de la facturación bruta del año anterior** para empresas con más de un año de operación, y hasta el 50% para las nuevas. La tasa máxima es la SELIC más hasta 6% anual.

Fuente: EPA — Agencia de Protección Ambiental (EE. UU.) — Mold Cleanup in Your Home (umbral de 10 pies cuadrados).
<https://www.epa.gov/mold/mold-cleanup-your-home>

Fuente: OSHA — Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (EE. UU.) — Keeping Workers Safe during Disaster Cleanup and Recovery (FS-3698).
https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/OSHA_FS-3698.pdf

Fuente: NIOSH — Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (EE. UU.) — Hurricane and Flood Key Messages (publicación 2025-106).
<https://www.cdc.gov/niosh/docs/2025-106/pdfs/2025-106.pdf>

Fuente: SBA — Administración de Pequeños Negocios (EE. UU.) — Economic Injury Disaster Loans.
<https://www.sba.gov/funding-programs/disaster-assistance/economic-injury-disaster-loans>

Fuente: SSPC — Coordinación Nacional de Protección Civil (México) — Lineamientos del Programa para la Atención de Emergencias por Amenazas Naturales. <https://sidof.segob.gob.mx/notas/docFuente/5626632>

Fuente: Governo Federal (Brasil) — Novo Pronampe — crédito para micro e pequenas empresas.
<https://www.gov.br/memp/pt-br/programa-acredita/novo-desenrola-brasil/novo-pronampe>

Artículos relacionados

Dos colapsos de infraestructura, dos causas distintas.

Crisis del agua de Flint, Michigan, 2014-2015

La exposición al plomo en el agua potable duró del **25 de abril de 2014 al 15 de octubre de 2015**. El estado declaró la emergencia el **14 de diciembre de 2015**. Según el CDC, cerca de **99.000 residentes** estuvieron expuestos al plomo. **La lección:** un cambio en la fuente de agua sin el tratamiento adecuado puede contaminar el suministro de toda una ciudad durante meses antes de que se detecte y se declare oficialmente la crisis. La vigilancia y el reporte temprano de agua con color, olor o sabor extraño importan.

Colapso del puente Francis Scott Key, Baltimore, 26 de marzo de 2024

El NTSB determinó que un cable suelto en el buque Dali provocó un apagón a bordo, con pérdida de dirección y propulsión, que llevó al buque a chocar contra el puente. Murieron **6 trabajadores de construcción** que se encontraban sobre la estructura. El NTSB recomendó evaluar **68 puentes en Estados Unidos** por riesgo de colisión con buques. **La lección:** la infraestructura vial crítica puede fallar por una causa completamente ajena al clima o al desgaste —una falla mecánica en un punto lejano—, con consecuencias inmediatas sobre rutas que miles de personas dan por garantizadas.

Guías relacionadas del sitio:

- Inundación — el mismo procedimiento de agua aplicado paso a paso.
- Crisis de abastecimiento — cuando lo que falla es la cadena de suministro completa.
- Crisis combinada — infraestructura caída junto con otra emergencia.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Respuesta a la contaminación del agua de Flint, Michigan.
<https://www.cdc.gov/orr/responses/flint-michigan-water-contamination.html>

Fuente: NTSB — Junta Nacional de Seguridad en el Transporte (EE. UU.) — Comunicado sobre el colapso del puente Francis Scott Key.
<https://www.ntsb.gov/news/press-releases/Pages/NR20240624.aspx>

Preguntas frecuentes

¿Qué debe incluir un plan familiar de emergencia?

Dos puntos de reunión —uno cerca de casa y otro fuera del barrio—, un contacto en otra ciudad al que todos escriben para reunir información, el reparto de tareas con nombre (quién toma la mochila, quién corta gas y luz, quién acompaña a las personas que necesitan apoyo, quién saca a las mascotas) y la lista de teléfonos importantes en papel. Conviene practicarlo al menos una vez al año.

¿Cuánto tiempo hay que hervir el agua para hacerla segura?

El CDC y la EPA coinciden: llévala a un hervor fuerte durante al menos 1 minuto. Si estás por encima de los 1.000 metros de altitud, hiévela durante 3 minutos. El CDC advierte que hervir el agua elimina microorganismos pero no elimina productos químicos.

¿Cuántas gotas de cloro se le ponen al agua para desinfectarla?

Según el CDC, con cloro doméstico sin aroma al 5-9% se agregan 2 gotas por litro (8 gotas por galón); con una concentración menor, al 1%, se necesitan 10 gotas por litro (40 gotas por galón). Hay que dejar reposar el agua al menos 30 minutos antes de beberla, y duplicar la cantidad de cloro si el agua está turbia, fría o con color.

¿A qué distancia de la casa hay que poner un generador portátil?

Solo al aire libre y a más de 20 pies (6,1 metros) de cualquier ventana, puerta o rejilla de ventilación, según CDC y CPSC. La CPSC advierte que usar un generador en interiores puede matar en minutos, porque su escape contiene monóxido de carbono, un veneno que no se ve ni se huele. La misma regla aplica a hidrolavadoras, asadores de carbón y estufas de campamento.

¿Es mejor llamar o mandar mensaje cuando hay una emergencia?

Mandar mensaje. La guía conjunta de la FCC y FEMA explica que los mensajes de texto pueden pasar cuando una llamada no lo logra, aunque haya retraso si la red está congestionada, y pide limitar las llamadas que no sean de emergencia para no ocupar la red que necesitan los servicios de auxilio.

¿La insulina se echa a perder si se va la luz?

No de inmediato. La FDA documenta que la insulina en frascos o cartuchos del fabricante, abierta o cerrada, puede permanecer sin refrigerar entre 15 y 30 °C hasta 28 días y seguir funcionando, aunque pierde efectividad con temperaturas extremas. En una emergencia es preferible usarla a quedarse sin ella, pero en cuanto se recupere el almacenamiento adecuado esos frascos deben descartarse y reemplazarse.

¿Qué hago si alguien en casa depende de un equipo médico que necesita electricidad?

Ready.gov recomienda pedirle al proveedor de electricidad que incluya el domicilio en una lista de prioridad para el restablecimiento del servicio, tener una batería adicional para sillas de ruedas eléctricas y dispositivos de asistencia, y hablar con el médico sobre cómo mantener el equipo funcionando durante un apagón. Es un trámite que se hace antes, no durante.

¿Puedo empezar a limpiar mi casa después de un desastre?

Antes de tirar o limpiar nada, hay que fotografiar y grabar en video el interior y el exterior de la propiedad y reportar la pérdida de inmediato a la aseguradora, según la guía oficial del seguro nacional de inundación de FEMA. También conviene guardar recibos, estados de cuenta y facturas del contratista. Limpiar antes de documentar suele significar perder el reclamo.

¿Puedo volver a abrir la llave del gas yo mismo?

No. La guía oficial de protección civil es explícita: si cierras el gas por cualquier motivo, solo un profesional calificado puede volver a abrirlo. Además, al cortar la electricidad hay que apagar primero los circuitos individuales y al final el interruptor principal, porque una chispa eléctrica puede encender gas si hay una fuga.

¿Por qué conviene tener efectivo guardado para una emergencia?

Porque los cajeros automáticos y las terminales de tarjeta dependen de electricidad y de red, y suelen dejar de funcionar justo cuando hay que comprar agua, combustible o comida. Ready.gov recomienda guardar una pequeña cantidad de efectivo en casa, en un lugar seguro y en billetes pequeños, ya que en una emergencia puede no haber cambio disponible.

¿Cómo sé si un contratista que ofrece reparar mi casa es un fraude?

El CFPB señala como banderas rojas que vaya de puerta en puerta, que ofrezca oportunidades no solicitadas o que presione para decidir en el momento. Recomendamos no pagar nunca por transferencia, tarjeta de regalo, criptomoneda o efectivo, no hacer el pago final hasta que el trabajo esté terminado a satisfacción, y pedir identificación, licencia de contratista y tres referencias recientes de la zona. Además, ningún trabajador de FEMA ni funcionario federal o estatal pide o acepta dinero.

¿Cuántas personas fueron afectadas por la crisis del agua de Flint?

Según el CDC, cerca de 99.000 residentes de Flint, Michigan, estuvieron expuestos al plomo en el agua potable entre el 25 de abril de 2014 y el 15 de octubre de 2015. El estado declaró la emergencia el 14 de diciembre de 2015.