

Manual de qué hacer: Crisis Sanitaria

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

Un brote no se combate con pánico ni con remedios de cadena. Se combate con higiene bien hecha, aire limpio y saber cuándo aislarte y cuándo ya puedes volver a salir. Aquí está el procedimiento exacto que da el CDC, y los mitos que la OMS ha tenido que desmentir uno por uno.

Antes de la crisis

La higiene de manos bien hecha, paso a paso. El CDC la describe en cinco pasos: mojar, enjabonar, frotar, enjuagar y secar, frotando durante **al menos 20 segundos**. Es tan simple que se subestima, y sigue siendo la medida más eficaz que existe contra la mayoría de los brotes.

- Lávate las manos en los **momentos clave**: antes y después de comer, después de ir al baño, después de toser o estornudar, y después de cuidar a alguien enfermo.
- Si no hay agua y jabón, usa gel desinfectante con **al menos 60% de alcohol**, hasta un 95%.
- Ten mascarillas en casa antes de necesitarlas: cuando el brote ya está en la calle, se agotan.
- Mejora la ventilación de los espacios donde pasas más tiempo. El CDC lo cuantifica: el objetivo son **5 o más cambios de aire por hora**, con ventanas abiertas, el sistema de aire acondicionado o un purificador portátil.
- Ten a mano un termómetro, analgésicos básicos y suero oral: son lo primero que falta en la farmacia cuando hay un brote.

La jerarquía de protección de las mascarillas

El CDC ordena la protección de menor a mayor: **tela < quirúrgica < KN95 < N95 certificada**. Usa el tipo más protector que puedas tolerar cómodamente, y revisa que no queden huecos —junta las manos alrededor del borde para comprobarlo— y que cubra nariz y boca por completo.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Cuándo y cómo lavarse las manos.
<https://www.cdc.gov/clean-hands/about/index.html>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Datos sobre el gel desinfectante de manos.
<https://cdc.gov/clean-hands/data-research/facts-stats/hand-sanitizer-facts.html>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Mascarillas y protección respiratoria.
<https://www.cdc.gov/respiratory-viruses/prevention/masks.html>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Guía de ventilación para mejorar la calidad del aire interior.
https://stacks.cdc.gov/view/cdc/157087/cdc_157087_DS1.pdf

Durante la crisis

Cuidar a alguien enfermo en casa sin contagiarte. El CDC da cuatro medidas concretas: usa una **mascarilla bien ajustada**, mejora la ventilación del espacio, mantén **distancia física** cuando puedas, y lávate las manos con frecuencia, sobre todo después de tocar cualquier cosa que la persona enferma haya usado.

- Designa una sola persona de la casa para cuidar al enfermo, si es posible.
- Ventila la habitación donde está la persona enferma varias veces al día, aunque haga frío.
- Desinfecta superficies de contacto frecuente: manijas, interruptores, el teléfono.
- No compartas vasos, cubiertos ni toallas con la persona enferma.
- Sigue las cuentas oficiales de salud de tu país, no cadenas de mensajes.

Dos mitos que la OMS ha tenido que desmentir directamente

Usar mascarilla de forma prolongada **no** provoca intoxicación por dióxido de carbono ni falta de oxígeno. Y rociarte el cuerpo con cloro o cualquier desinfectante **no** protege contra ningún virus: puede ser peligroso y no mata lo que ya está dentro del cuerpo.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Precauciones al estar enfermo.
<https://www.cdc.gov/respiratory-viruses/prevention/precautions-when-sick.html>

Fuente: OMS — Organización Mundial de la Salud — Desmentidos de mitos sobre el coronavirus.
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>

Después de la crisis

Cuándo es seguro volver a tus actividades

El CDC da un criterio claro: **al menos 24 horas sin fiebre**, sin haber usado medicamento para bajarla, y con los síntomas generales mejorando. Después de eso, mantén **5 días más** de precauciones adicionales: aire limpio, buena higiene, mascarilla bien ajustada en espacios cerrados y algo de distancia física.

- No regreses a la actividad normal solo porque «ya te sientes mejor»: espera a cumplir las 24 horas sin fiebre.
- Desinfecta a fondo los espacios que usó la persona enferma antes de que otros los ocupen.
- Si los síntomas empeoran o reaparecen, consulta de nuevo con personal médico.
- Reabastece el botiquín y el kit de higiene para el siguiente brote: es más barato reponer ahora que comprar con pánico después.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Precauciones al estar enfermo.
<https://www.cdc.gov/respiratory-viruses/prevention/precautions-when-sick.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

La cifra de agua que hay que memorizar

El CDC lo fija sin ambigüedad: **al menos 1 galón (3,8 litros) por persona y por día, para 3 días**. Ready.gov añade los matices que salvan a quien los ignora: «**los niños, las madres lactantes y las personas enfermas pueden necesitar más**», y «**con temperaturas muy altas, las necesidades de agua pueden duplicarse**». Si en tu casa hay una embarazada, alguien enfermo o vives en clima caliente, esa cifra es un piso, no una meta.

Cómo almacenarla para que sirva cuando la necesites

El CDC pide recipientes **de grado alimenticio aprobados**, con tapa que cierre bien, de material duro e irrompible —**nunca vidrio**— y con boca angosta para poder verter. Advertencia expresa: **no uses envases que hayan contenido químicos tóxicos** como cloro o pesticidas. Y lo que casi todo el mundo olvida: **el agua guardada se cambia cada 6 meses**. Para desinfectar el recipiente antes de llenarlo, una cucharadita de cloro doméstico sin aroma en un litro de agua, esperar 30 segundos y vaciar.

Qué comida tener guardada

Ready.gov recomienda **varios días de alimentos no perecederos** y da la lista concreta: carnes, frutas y verduras enlatadas listas para comer —**y un abrelatas**—, barras de proteína o de fruta, cereal seco o granola, crema de cacahuete, fruta seca, jugos enlatados y leche pasteurizada de larga vida. La regla al armarla es sencilla: comida que tu familia de verdad coma, que no necesite cocción y que puedas rotar antes de que caduque.

Sin luz, el reloj de la comida corre: 4 horas y 48 horas

Las cifras oficiales de FoodSafety.gov, del USDA: **el refrigerador mantiene la comida segura hasta 4 horas** si no lo abres, y **un congelador lleno aguanta unas 48 horas (24 si está a la mitad)**. El umbral de descartar: cualquier perecedero —carne, pollo, pescado, huevos, sobras— que haya estado **a 4 °C (40 °F) o más durante 2 horas o más, se tira**. Un congelador lleno aguanta el doble que uno a medias, así que llenar los huecos con botellas de agua antes de una tormenta anunciada es dinero ahorrado. Y la frase con la que cierran todas las agencias: «**en caso de duda, tíralo**». No lo pruebes para averiguarlo.

- Mantén refrigerador y congelador **cerrados**: cada apertura desperdicia horas de la reserva de frío.
- **Tira todo alimento que haya tocado agua de inundación**, aunque el envase parezca intacto. Es instrucción expresa de Ready.gov.

- Ten un abrelatas manual. Es el objeto que más se olvida y el que deja la despensa inservible.
- Si compras agua embotellada, guárdala **sellada en su envase original**, en un lugar fresco y oscuro.

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Cómo crear y almacenar una reserva de agua de emergencia. <https://www.cdc.gov/water-emergency/about/how-to-create-and-store-an-emergency-water-supply.html>

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

Fuente: FoodSafety.gov · USDA y HHS (EE. UU.) — Seguridad alimentaria durante un corte de energía.

<https://www.foodsafety.gov/food-safety-charts/food-safety-during-power-outage>

Fuente: Ready.gov · FEMA (EE. UU.) — Alimentos. <https://www.ready.gov/food>

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

En una crisis sanitaria la demanda se desplaza hacia todo lo que **evita el contacto y sostiene a quien no puede salir**. Es también el escenario donde más productos milagro aparecen, así que la línea entre negocio legítimo y estafa se cruza rápido.

- **Mandados y entregas a domicilio** para personas mayores, enfermas o en aislamiento.
- **Comida preparada con entrega sin contacto**.
- **Limpieza y desinfección** de casas, oficinas y locales, con productos de eficacia comprobada.
- **Acompañamiento a trámites y farmacia** para quien no puede hacer filas.
- **Cuidado de niños** cuando cierran escuelas y los padres siguen trabajando.

- **Apoyo técnico básico** para gente mayor que de golpe necesita videollamadas, citas en línea y banca digital.
- **Costura y confección** de artículos textiles de protección, cuando la autoridad sanitaria los recomienda.

Lo que no se puede vender, por más demanda que haya

Ningún alimento, suplemento, jugo, vaporización o remedio casero cura ni previene una enfermedad infecciosa. Venderlos con esa promesa es fraude sanitario, y en una epidemia además puede provocar que alguien deje de buscar atención médica a tiempo. Si vendes desinfectantes, atente a lo que dice la etiqueta registrada del producto; no inventes ni amplíes sus efectos.

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 «elevar 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 (elevar preços sem justa causa).

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.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.

Mandados y logística para personas vulnerables

Es el negocio con la barrera de entrada más baja de toda esta guía: hace falta transporte, teléfono y confianza. La confianza es el activo real —estás manejando el dinero y los medicamentos de alguien— y se construye con reglas simples: cobrar una tarifa fija y visible por servicio, entregar siempre el ticket de compra y el cambio exacto, y no aceptar encargos de medicamentos controlados. Los clientes recurrentes valen mucho más que los ocasionales.

Limpieza y desinfección profesional

La demanda viene de comercios, consultorios y oficinas que necesitan reabrir. Aquí lo que se vende es **método y constancia**: producto registrado, tiempo de contacto respetado según su etiqueta, registro por escrito de qué se limpió y cuándo. Ese registro es lo que el cliente necesita para mostrar a sus propios clientes y lo que te permite cobrar más que una limpieza común.

Alfabetización digital para adultos mayores

Cuando los trámites, las citas médicas y los pagos se mudan a internet, mucha gente queda fuera. Enseñar a usar videollamadas, banca en línea y citas médicas digitales —con paciencia y a domicilio— es un servicio con demanda estable que no requiere inversión, solo saber explicar sin prisa. Se combina bien con el servicio de mandados para el mismo cliente.

Si lo que vas a vender es comida, esto es obligatorio

En México, la **NOM-251-SSA1-2009** es de observancia obligatoria para toda persona que procese alimentos destinados al público, exige **capacitación en higiene al menos una vez al año** y obliga a separar del manejo de alimentos a quien tenga tos, diarrea, vómito, fiebre o lesiones en las manos. Además, los establecimientos de alimentos deben presentar el **Aviso de Funcionamiento** ante COFEPRIS, que es gratuito. En Estados Unidos, el Food Code de la FDA es explícito: no se puede operar un establecimiento de alimentos **sin un permiso vigente** de la autoridad local. Infórmate del trámite de tu municipio antes de vender el primer plato, no después.

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: Diario Oficial de la Federación (México) — NOM-251-SSA1-2009, prácticas de higiene para el proceso de alimentos.
<https://dof.gob.mx/normasOficiales/3980/salud/salud.htm>

Fuente: FDA — Administración de Alimentos y Medicamentos (EE. UU.) — FDA Food Code 2022, capítulo 8 (permiso obligatorio).
<https://www.fda.gov/media/164194/download>

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 pandemias, un siglo de distancia, la misma lección sobre la velocidad.

Gripe de 1918 — la velocidad de contagio sorprendió al mundo

El primer caso documentado se registró el 11 de marzo de 1918 en Fort Riley, Kansas. En cuatro meses había dado la vuelta al mundo. Según la OPS, causó entre **21 y 50 millones de muertes** a nivel global, con **675.000 muertes en Estados Unidos** —cerca de un tercio de la población estadounidense se infectó—, y llegó a México por el puerto de Tampico. **La lección:** hace un siglo, sin aviones comerciales, un virus dio la vuelta al planeta en meses. Hoy los viajes son mucho más rápidos, así que la ventana de reacción es más corta, no más larga.

COVID-19 — la saturación llega antes de lo esperado

La OMS lo declaró pandemia el 11 de marzo de 2020, con 118.000 casos en 114 países y 4.291 muertes registradas hasta ese momento. Estados Unidos superó las 100.000 muertes el 28 de mayo de 2020, y el millón el 12 de mayo de 2022. **La lección:** los sistemas de salud y las cadenas de insumos médicos se saturaron antes de que hubiera reservas suficientes preparadas. Tener en casa lo básico —termómetro, mascarillas, medicamentos comunes— antes del brote evita competir por ello cuando ya escasea.

Acaparar empeora la escasez para todos

Durante 2020 se generó lo que el Banco Mundial describe como un «mercado de vendedores»: sobrepagos y falsificaciones, con decomisos como el de Europol de 34.000 mascarillas falsas en un solo operativo. La recomendación oficial ante un brote es **compartir información sobre disponibilidad**, no acumular lo que no vas a usar en el corto plazo. Cada persona que acapara le quita insumos a quien los necesita primero.

Guías relacionadas del sitio:

- Crisis alimentaria — estirar la despensa sin perder nutrición.
- Crisis de abastecimiento — cuando escasean medicinas e insumos.
- Crisis combinada — un brote junto con otra emergencia.

Fuente: PAHO/OPS — Organización Panamericana de la Salud — La muerte púrpura: la gran gripe de 1918.

<https://www.paho.org/en/who-we-are/history-paho/purple-death-great-flu-1918>

Fuente: CDC — Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (EE. UU.) — Línea de tiempo de la pandemia de COVID-19.

<https://www.cdc.gov/museum/timeline/covid19.html>

Fuente: Banco Mundial — COVID-19, la compra de pánico y su impacto en las cadenas de suministro médico.

<https://blogs.worldbank.org/en/health/covid-19-coronavirus-panic-buying-and-its-impact-global-health-supply-chains>

Preguntas frecuentes

¿Cuánto tiempo hay que lavarse las manos?

El CDC recomienda frotarse las manos con jabón durante al menos 20 segundos, siguiendo cinco pasos: mojar, enjabonar, frotar, enjuagar y secar. Si no hay agua y jabón disponibles, un gel desinfectante con 60% a 95% de alcohol es la alternativa recomendada.

¿Cuándo puedo dejar el aislamiento después de estar enfermo?

El CDC recomienda esperar al menos 24 horas sin fiebre, sin usar medicamento para bajarla, y con los síntomas generales mejorando. Después de eso, mantener 5 días más de precauciones adicionales: buena ventilación, higiene de manos, mascarilla bien ajustada en espacios cerrados y distancia física cuando sea posible.

¿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.

¿Cuánta agua hay que guardar por persona para una emergencia?

El CDC recomienda al menos 1 galón (3,8 litros) por persona y por día durante 3 días. Ready.gov advierte que los niños, las madres lactantes y las personas enfermas pueden necesitar más, y que con temperaturas muy altas las necesidades de agua pueden duplicarse. El agua almacenada debe reemplazarse cada 6 meses.

¿Cuánto dura la comida en el refrigerador si se va la luz?

Según FoodSafety.gov, del USDA, el refrigerador mantiene los alimentos seguros hasta 4 horas si no se abre, y un congelador lleno unas 48 horas (24 horas si está a la mitad). Todo perecedero que haya estado a 4 °C o más durante 2 horas o más debe desecharse. La regla oficial es: en caso de duda, tíralo.

¿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.

¿El uso prolongado de mascarilla causa falta de oxígeno?

No. La Organización Mundial de la Salud lo desmiente directamente: el uso prolongado de mascarilla no provoca intoxicación por dióxido de carbono ni falta de oxígeno. Es uno de los mitos más repetidos durante los brotes y no tiene respaldo científico.