

MEMORIA DE LA EXPERIENCIA DE PROTECCIÓN CIVIL EN LAS ALCALDÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ANTE LA PANDEMIA DE COVID19



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



SECRETARÍA DE GESTIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS Y PROTECCIÓN CIVIL



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



SECRETARÍA DE GESTIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS Y PROTECCIÓN CIVIL

MEMORIA DE LA EXPERIENCIA DE PROTECCIÓN CIVIL EN LAS ALCALDÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ANTE LA PANDEMIA DE COVID19

INTRODUCCIÓN

Como todos sabemos y es importante recordar, la Pandemia por COVID 19, que forma parte de la familia de virus denominados Coronavirus de la que ya algunos se conocían, particularmente por el impacto en animales, perros y gatos, entre otros y que no generan zoonosis, sin embargo, esta cepa que a la fecha (agosto de 2020, aun se especula cómo suscitó el contagio hacia el humano, se le considera un virus nuevo del cual aprendemos día a día su sintomatología, afectación, desarrollo, impacto, permanencia, vulnerabilidad e impacto a la salud.

Esto ha generado que la información constantemente cambie, si se analiza a la ligera, podría decirse que se contradice incluso, sin embargo, no es así, los cambios en las indicaciones y las probables contradicciones responden a las experiencias que van teniendo los diferentes países y la información Médica que las instancias de salud a nivel mundial comunican, tal es el caso de la Organización Mundial de la Salud, y por consecuencia la Secretaría de Salud en México.

Sabemos que la historia comenzó en Wuhan, China, por una serie de brotes inusuales de neumonía que se extendieron rápidamente, y se alertó a la comunidad internacional al respecto. La Organización Mundial de la Salud (WHO por sus siglas en inglés) inmediatamente tomó cartas en el asunto y hay un recuento actualizado de acciones que se fueron desarrollando de toda índole a fin de identificar, difundir actividades preventivas, establecer acciones de colaboración, comunicación, investigación y muchas acciones más que si se requiere conocer a detalle recomiendo acceder a la siguiente liga: <https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>

En México, y concretamente en la Ciudad de México, entidad que nos atañe, una vez que se tuvo conocimiento del tema y se empezaron a implementar las acciones -febrero de 2020- se estableció dentro de la página web de la Secretaría de Salud una sección de información a la población que se actualiza constantemente, se promueve información como la que sigue:

¿Qué es?

El coronavirus SARS-Cov-2 es un virus que apareció en China. Después se extendió a todos los continentes del mundo provocando una pandemia. Actualmente Europa y América son los más afectados. Este nuevo virus, provoca la enfermedad conocida con el nombre de COVID-19.

¿Cuáles son los síntomas?

Las personas con COVID-19 tienen los siguientes signos y síntomas:

Tos y/o fiebre y/o dolor de cabeza.

Y se acompaña de al menos uno de los siguientes: dolor o ardor de garganta, ojos rojos, dolores en músculos o articulaciones (malestar general).

Los casos más graves tienen dificultades para respirar o falta de aire en sus pulmones.

¿A qué personas afecta más?

Afecta a todas las personas, pero corren más riesgo:

Las personas mayores.

Las personas embarazadas.

Las personas con alguna enfermedad previa como cáncer, diabetes o hipertensión.

¿Qué hago si tengo síntomas?

Si presentas estos síntomas, puedes llamar a los siguientes teléfonos: 800 0044 800 o al 55 56 58 11 11. Por favor, considera que, si tienes esos síntomas, no necesariamente tienes COVID-19, podría ser sólo gripe.

La mayoría de las personas que se contagian no desarrollarán la enfermedad y mejorarán por sí mismas. Pero aun así pueden transmitir el virus a las demás.

Cuidarnos es también cuidar a las demás personas.

Por eso debes llamar a los teléfonos anteriores, para que te puedan brindar más información sobre qué puedes hacer.

¿Cómo puedo prevenir el COVID-19?

Hay cosas que puedes hacer para evitar el contagio del COVID-19. Por ejemplo:

Lavar las manos con jabón durante al menos 20 segundos.

No tocar tus ojos, nariz o boca si tus manos no están limpias.

Cuando tosas o estornudes, tapa la nariz y la boca con el brazo o un pañuelo desechable, que deberá ser inmediatamente colocado en la basura en una bolsa de plástico.

Mantener una sana distancia con las demás personas.

Información general COVID 19. (s. f.). <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>.

Recuperado 31 de agosto de 2020, de <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>



Cabe mencionar que, gracias a la tecnología, el internet y la proliferación de las redes sociales, la información fluye rápidamente, sin embargo, no toda la información procede de fuentes oficiales, alguna de ella es mal intencionada o mal informada, lo que representó un fuerte bombardeo sin discriminación de información falsa, errónea o bien, mal interpretando lo que arriba se mencionó acerca de las características de la enfermedad y cómo prevenirla o atenderla. Esto ya en la práctica y trabajo directo con la población dificulta la labor de informar, atender, generando situaciones desde chuscas hasta violentas que en materia de comunicación social merecen un análisis exhaustivo pues también marca patrones para una campaña efectiva de comunicación a la población.



Cómo parte de las acciones gubernamentales, las diversas áreas del Gobierno en la Ciudad de México se articularon a fin de hacerle frente a la presencia del virus en la Ciudad y establecer acciones de mitigación al respecto.

El Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Secretaría de la Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil elabora la presente memoria sobre la experiencia vivida por el personal de protección civil de cada una de las alcaldías de la Ciudad de México, alcances, logros, desaciertos, reacción de acuerdo al tipo de población de la alcaldía, acciones realizadas, cómo se fue modificando la interacción a lo largo de la pandemia, a fin de contar con datos que nos permitan acercarnos al sentir de la actividad, la gente, las acciones cualitativas del esfuerzo realizado por la población y que esto a su vez permitirá establecer políticas públicas funcionales de acuerdo al factor humano al que nos enfrentemos, siempre desde una perspectiva cálida y humana en el que se refleje la personalidad del habitante de la Ciudad de México, independientemente del rol que juegue dentro de la sociedad.

JUSTIFICACIÓN

La población en la Ciudad de México es heterogénea, lo que resulta en comportamientos diferenciados ante los que hay que establecer protocolos de actuación acordes a las condiciones específicas. Esto a su vez implica el manejo dosificado de la información y el trato específico hacia los mismos, por lo que el personal de Protección Civil en cada una de las alcaldías enfrenta situaciones muy disímiles en las que requiere atender situaciones preventivas y de emergencia evitando el conflicto o subsanándolo.

La Pandemia por COVID-19 al ser un evento sanitario – ecológico de larga duración, afecta no sólo la condición socioemocional de la población, sino del mismo personal que se encuentra en servicio, por lo que se requiere identificar las acciones para su fortalecimiento y preparación en beneficio de la comunidad a la que atiende, sin dejar de lado

el aspecto humano de cada uno y del cómo viven en su persona y entorno familiar dicho evento. Estas experiencias son las que se busca rescatar en beneficio de mejores acciones de prevención, preparación, comunicación del riesgo y apoyo socioemocional tanto al personal de primera línea como a la población afectada y circundante.





CONTENIDO

Introducción	3
Justificación	5
Contenido	7
1. Descripción general del entorno de los entrevistados	8
1.1. Características geográficas	8
1.2. Características demográficas de la Alcaldía	11
1.3. Nuestros entrevistados	14
2. El manejo de la emergencia en casa	17
2.1. Afectación del individuo y su entorno	17
2.2. El manejo y afectación personal de la familia del entrevistado	21
2.2.1. Necesidad de Apoyo Socioemocional	23
2.3. Plan Familiar	23
3. Plan de continuidad de operaciones, Acciones relevantes en la atención y seguimiento de la emergencia	25
3.1. Protocolo interno	25
3.1.1. Moral del Equipo	28
3.1.2. Estado emocional	28
3.2. Posicionamiento, liderazgo y coordinación de la emergencia	28
3.3. Acciones relevantes	30
3.4. Creatividad y flexibilidad	34
3.4.1. Servicios Funerarios	34
3.5. Acciones de impacto económico y social	36
3.5.1. Recursos: obtención, negociación, donación y distribución	37
3.5.2. Capacitación y preparación del personal	38
3.5.3. Atención a la población	39
4. Áreas de oportunidad	41
4.1. Dificultades del Trabajo en equipo	42
4.2. Comunicación interna de la Alcaldía	42
4.3. Desgaste emocional	43
4.4. Falta de apoyo y desconexión entre áreas	43
5. Propuestas	44
5.1. ¿Qué falló en la comunicación a la población?	44
5.2. Posibles soluciones	45
6. Memoria fotográfica	46
7. Conclusiones	55
8. Bibliografía	57

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ENTORNO DE LOS ENTREVISTADOS

La presente memoria se elabora para la Ciudad de México, por lo que a continuación se hace una breve y muy general descripción de las características del entorno geográfico y algunas otras características del contexto de cada alcaldía y por lo tanto consideraciones específicas de cómo fue abordado en tema por los diferentes actores.

1.1. CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS

La Ciudad de México se encuentra en la parte sur poniente de la Cuenca de México, que es una formación geotécnica que incluye al estado de México y parte de los Estados de Hidalgo y Tlaxcala y forma parte del Eje Neovolcánico transversal, está conformada por una serie de Sierras de origen volcánico entre las que destacan Sierra de Guadalupe, Sierra del Chichinautzin y Sierra Nevada. Es de característica endorreica, por lo que en la antigüedad el suelo con gran carga de materia orgánica formó arcillas y esto dio lugar a un conjunto de lagos salobres y dulces que favorecieron un clima templado y el florecimiento de diversas culturas desde la época prehistórica cuya evidencia se encuentra en Tepexpan, Texcoco y Santa Lucía, culturas antiguas como Arbolillo, Zacatenco, Tlapacoya, Cuicuilco, Teotihuacán y la más conocida Tenochtitlán, sobre la que con la conquista española se construye la Nueva España y de ahí la Ciudad de México, entre muchas otras más.

Tuvo una gran cantidad de afluentes, de los que en la actualidad se encuentran:

La altitud varía entre los 2,240 a más de 3,000 msnm, por lo que el subsuelo es diverso en su constitución, contando con suelo blando en lo que alguna vez fueron los lagos, intermedio, en sus playas y montaña, que es en general duro, sobre todo por su conformación de origen volcánico, presenta diversas fallas geológicas activas, la más conocida es la que corre desde Ixtapaluca por Av. Ignacio Zaragoza y sale en la zona de Azcapotzalco (en las inmediaciones de la Arena México). Su temporada de lluvias va de mayo a octubre con una intensidad mayor en otoño.

El entorno también permite, de acuerdo al Atlas de Peligros de la Ciudad de México, determinar el grado de riesgo por manzanas afectables de cada alcaldía, en relación a peligros específicos, a continuación, unos ejemplos.

Riesgo Hidrometeorológico:

A continuación, un par de tablas con algunos datos sobre el tipo de afectación por alcaldía.

Los ríos y arroyos más importantes se ubicaban en la zona poniente de la Ciudad, destacando los ríos Magdalena, Remedios, Cuautitlán y la Piedad. Pero el crecimiento desmedido de la Ciudad ha alterado este sistema hídrico al grado que la mayor parte de estos cuerpos de agua han desaparecido; entre los que aún subsisten están algunos canales de la zona chinampera de Xochimilco y una pequeña porción del Lago de Texcoco.¹ La cual, por cierto, es artificial.²

1 <http://data.sedema.cdmx.gob.mx/biodiversidadcdmx/geografia.html#:~:text=Nuestra%20Ciudad%20est%C3%A1%20asentada%20en,ubicada%20en%20una%20llanura%20lacustre.&text=Los%20r%C3%ADos%20y%20arroyos%20m%C3%A1s,Remedios%2C%20Cuautitl%C3%A1n%20y%20la%20Piedad>

2 Nota de la autora.

ALCALDÍAS	RIESGO HIDROMETEOROLÓGICO																			
	PRECIPITACIÓN					INUNDACION					TORMENTA ELÉCTRICA					GRANIZO				
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Alvaro Obregón	0	0	120	80	0	189	11	0	0	0	0	10	31	98	61	0	1	3	27	169
Azcapotzalco	0	6	56	41	0	0	0	5	14	84	0	0	7	14	82	0	6	13	25	59
Coyoacán	0	104	52	0	0	34	4	8	11	99	24	132	0	0	0	0	17	110	29	0
Cuajimalpa	0	0	26	20	0	46	0	0	0	0	0	0	0	9	37	0	6	6	20	14
Gustavo A. Madero	84	128	63	31	0	42	12	9	42	201	178	100	28	0	0	198	108	0	0	0
Iztacalco	2	108	0	0	0	0	0	0	1	109	0	107	3	0	0	6	16	57	31	0
Iztapalapa	189	269	0	0	0	74	13	13	38	320	0	234	224	0	0	161	240	49	8	0
Magdalena Contreras	0	0	52	1	0	49	4	0	0	0	0	5	39	9	0	0	0	8	45	0
Miguel Hidalgo	0	0	17	114	0	67	2	5	19	38	0	0	0	8	123	0	0	0	0	131
Milpa Alta	8	25	11	1	1	41	2	0	2	1	0	3	39	3	1	0	0	13	32	1
Tlahuac	99	11	0	0	0	5	5	5	19	76	0	0	31	59	20	2	82	7	17	2
Tlalpan	0	19	188	4	0	142	16	6	5	42	43	135	35	1	0	0	1	191	9	0
Venustiano Carranza	27	124	0	0	0	0	0	0	6	145	29	122	0	0	0	41	94	16	0	0
Xochimilco	14	53	55	4	0	52	8	5	17	44	0	64	45	14	3	0	2	115	9	0

Alcaldías	Etnias y lenguas originarias				Religión						Partido que gobierna
	Población de 3 años y más que habla alguna lengua originaria	Población masculina de 3 años y más que habla alguna lengua originaria	Población femenina de 3 años y más que habla alguna lengua indígena	Población en hogares censales indígenas	Población con religión católica	Protestantes, evangélicas y bíblicas diferentes de evangélicas	Población con otras religiones diferentes a las anteriores	Sin especificar	Población sin religión	Partido político	
Alvaro Obregón	8,528	SE	SE	SE	621,614	32,717	SE	72,703	SE	MORENA	
Azcapotzalco	SE	SE	SE	SE	351,260	SE	20,321	SE	SE	MORENA	
Benito Juárez	3,967	1,424	2,543	1,940	290,240	20,545	2,854	0	39,075	PAN	
Coyoacán	SE	SE	SE	SE	499,983	SE	38,795	35,559	46,079	PRD	
Quauhtémoc	8,459	4,037	4,422	4,403	413,280	37,351	3,952	0	45,187	MORENA	
Cuajimalpa	6,630	SE	SE	SE	156,568	13,979	186	9,320	5,592	FRI	
Gustavo A. Madero	SE	SE	SE	SE	989,501	181,506	SE	SE	SE	MORENA	
Iztacalco	2,814	SE	SE	SE	757,864	69,168	1,614	0	42,103	MORENA	

Riesgo Geológico, los más relevantes:

ALCALDÍAS	RIESGO GEOLÓGICO									
	SISMO					LADERAS INESTABLES				
	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Álvaro Obregón	0	0	197	3	0	104	6	6	58	26
Azcapotzalco	0	0	15	88	0	200	0	0	0	0
Coyoacán	0	0	52	51	53	155	0	0	1	0
Cuajimalpa	0	0	46	0	0	10	10	7	11	8
Gustavo A. Madero	0	0	85	77	144	254	11	25	14	2
Iztacalco	0	0	0	0	110	110	0	0	0	0
Iztapalapa	0	0	129	127	202	421	26	6	5	0
Magdalena Contreras	0	0	53	0	0	0	0	5	16	3
Miguel Hidalgo	0	0	85	46	0	119	1	1	8	2
Milpa Alta	0	0	45	1	0	22	20	2	2	0
Tláhuac	0	0	10	18	82	104	3	1	2	0
Tlalpan	0	0	174	7	30	157	21	13	20	0
Venustiano Carranza	0	0	0	0	151	150	0	1	0	0
Xochimilco	0	0	75	8	43	90	13	13	10	0

Riesgo socio organizativo

ALCALDÍAS	RIESGO SOCIO ORGANIZATIVO					
	FRECUENCIA DELICTIVA					
	N.D.	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Álvaro Obregón	2	36	48	47	64	3
Azcapotzalco	1	6	40	49	7	0
Coyoacán	1	45	72	20	18	0
Cuajimalpa	9	3	4	14	14	2
Gustavo A. Madero	3	15	59	132	86	11
Iztacalco	1	2	19	65	23	0
Iztapalapa	6	4	42	121	195	90
Magdalena Contreras	1	3	12	16	18	3
Miguel Hidalgo	6	52	51	21	1	0
Milpa Alta	4	0	0	0	13	29
Tláhuac	0	0	7	18	64	21
Tlalpan	6	25	50	37	60	33
Venustiano Carranza	3	1	51	72	20	4
Xochimilco	4	4	14	17	43	44

1.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA ALCALDÍA

Cada alcaldía tiene una conformación particular que la hace única en relación a las otras y esto incluye diversidad cultural, religiosa, social y comercial, esto en el momento de situaciones de emergencia puede ser de gran ayuda o un gran obstáculo en las labores de previsión, prevención, mitigación o cualquiera otra que involucre a la Gestión Integral del Riesgo, razón por la cual es importante conocer

el entorno década una a fin de particularizar en las acciones requeridas en cada caso. A continuación, una serie de tablas con información por manzana recuperadas del Atlas de Peligros de la Ciudad de México. SGIRPC.

ALCALDÍAS	ETNIAS Y LENGUAS ORIGINARIAS				RELIGIÓN					Partido que gobierna
	Población de 3 años y más que habla alguna lengua originaria	Población masculina de 3 años y más que habla alguna lengua originaria	Población femenina de 3 años y más que habla alguna lengua indígena	Población en hogares censales indígenas	Población con religión católica	Protestantes, evangélicas y bíblicas diferentes de evangélicas	Población con otras religiones diferentes a las anteriores	Sin especificar	Población sin religión	Partido político
Álvaro Obregón	8,528	SE	SE	SE	621,614	32,717	SE	72,703	SE	MORENA
Azcapotzalco	SE	SE	SE	SE	351,260	SE	20,321	SE	SE	MORENA
Benito Juárez	3,967	1,424	2,543	1,940	290,240	20,545	2,854	0	39,075	PAN
Coyoacán	SE	SE	SE	SE	499,983	SE	38,795	35,559	46,079	PRD
Cuauhtémoc	8,459	4,037	4,422	4,403	413,280	37,351	3,952	0	45,187	MORENA
Cuajimalpa	6,630	SE	SE	SE	156,568	13,979	186	9,320	5,592	PRI
Gustavo A. Madero	SE	SE	SE	SE	989,501	181,506	SE	SE	SE	MORENA
Iztacalco	2,814	SE	SE	SE	757,864	69,168	1,614	0	42,103	MORENA
Iztapalapa	24,905	SE	SE	SE	3,121,309	295,893	3,741	0	199,357	MORENA
Magdalena Contreras	123,224	58,059	65,165	271,463	7,299,242	597,393	41,740	0	484,083	MORENA
Miguel Hidalgo	SE	SE	SE	SE	130,725	4,106	958	14,961	13,083	MORENA
Milpa Alta	4,014	2,112	1,902	10,417	111,312	7,982	157	0	4,383	MC
Tláhuac	3,422	SE	SE	SE	575,453	55,933	568	0	31,483	MORENA
Tlalpan	10,341	4,727	5,614	23,382	532,013	44,168	1,790	0	40,737	MORENA
Venustiano Carranza	SE	SE	SE	SE	347,855	25,609	SE	SE	SE	PRD
Xochimilco	SE	SE	SE	SE	352,104	0	27,897	15,200	19,806	MORENA

La densidad poblacional también es diversa, siendo las más pobladas Iztapalapa y Gustavo a Madero y las menos Milpa Alta y Cuajimalpa, esto incluye también que tan “aguerrida” puede ser su población. La siguiente tabla incluye información por manzana.

ALCALDÍAS	Población	Género		Grupo etario				Nivel socioeconómico				
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	0 A 14 AÑOS	15 A 29 AÑOS	30 A 59 AÑOS	60 A MÁS AÑOS	IDS ALTO	IDS BAJO	IDS MEDIO	IDS MUY BAJO	MANZANAS SIN DATO
Álvaro Obregón	727,034	346,041	380,993	162,276	183,364	290,542	79,194	1,478	1,417	890	1,027	494
Azcapotzalco	414,711	196,053	610,764	80,274	97,539	167,746	56,134	1,287	454	869	71	371
Benito Juárez	383,214	175,950	207,264	52,379	78,452	168,895	61,138	1,824	17	203	3	294
Coyoacán	620,416	292,491	327,925	112,334	145,056	250,580	87,862	120	1	13	22	22
Cuauhtémoc	526,483	246,340	280,143	94,204	123,546	212,875	68,129	1,084	311	786	132	542
Cuajimalpa	186,391	88,642	97,749	46,569	48,941	72,329	14,395	336	219	129	242	165
Gustavo A. Madero	1,171,007	SE	SE	255,731	288,118	462,316	148,779	2,183	2,082	2,106	1,410	632
Iztacalco	383,343	181,751	201,009	78,818	91,113	153,500	49,827	1,131	1,376	1,595	234	464
Iztapalapa	1,813,338	858,667	928,609	445,066	466,380	668,708	147,882	5,140	5,824	5,732	6,443	5,909
Magdalena Contreras	238,394	115,189	123,205	56,956	59,702	94,834	24,285	271	404	249	377	146
Miguel Hidalgo	372,772	172,617	200,155	64,105	81,899	152,371	50,568	17	0	108	0	5
Milpa Alta	129,384	63,140	66,244	144,378	163,217	253,600	66,197	6	177	32	648	220
Tláhuac	354,653	171,380	181,379	94,498	93,633	135,524	26,032	633	1,446	989	1,209	446
Tlalpan	644,988	310,293	334,695	144,378	163,217	253,600	66,197	1,556	1,051	664	1,207	597
Venustiano Carranza	426,816	SE	SE	86,463	101,264	168,422	56,922	949	703	1,198	178	354
Xochimilco	413,080	204,318	208,762	NC	NC	NC	NC	61	24	28	8	5

NC = no contabilizada. SE = Sin especificar.

Todas en mayor o menor medida presentan gran variedad de fiestas patronales y barrios o pueblos, sin que necesariamente se incluya alguna etnia originaria, sin embargo las alcaldías periféricas Iztapalapa, Tláhuac, Milpa Alta, Xochimilco, Tlalpan, Cuajimalpa, Álvaro Obregón son de las que más tradición en sus fiestas patronales presentan, contando con organizaciones antiquísimas y especializadas, basadas en usos y costumbres, otras tienen barrios originarios no menos tradicionales, pero si más mestizados como Coyoacán, Azcapotzalco, Iztacalco, Venustiano Carranza, Benito Juárez, mención aparte por grupos poblacionales complejos están Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, y repite Iztapalapa. Gustavo a Madero, además, tiene el santuario procesional devocional más visitado de América, la Basílica de Guadalupe (afortunadamente la fiesta es el 12 de diciembre, sin embargo, es un tema importante aún y cuando el avance de disminución de la pandemia se encuentre en franca recuperación para ese momento, esperemos).

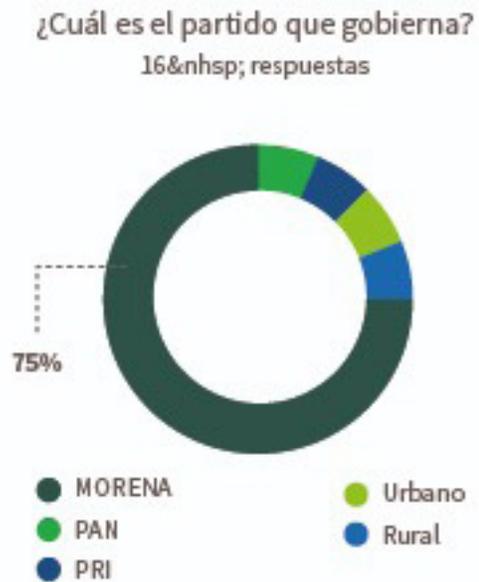
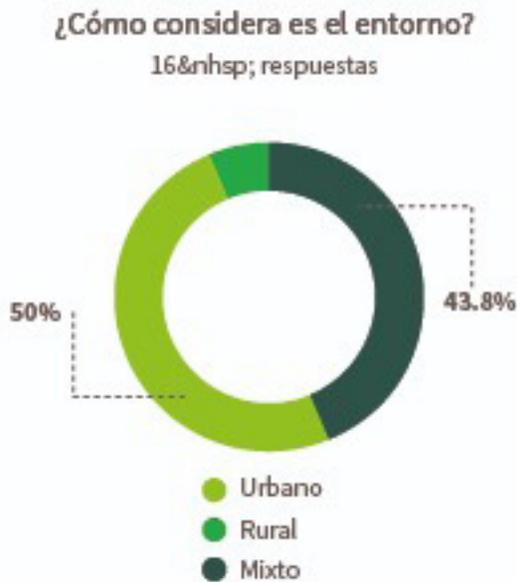
También cada alcaldía cuenta con servicios, comercio e infraestructura diversos que en materia de aglomeración de personas representan retos importantes y considerando el tema de la Pandemia, aún más, ya que implica la planeación de acciones que coordinen en todo momento la salvaguarda de la población y del equipo mismo de trabajo ya que representan cierta complejidad, especialmente si hablamos de fiestas patronales, eventos masivos o espacios públicos típicos de reunión poblacional, así como los servicios para atenderla de manera masiva tanto en lo cotidiano como en casos de emergencia.

A continuación, una tabla que nos ilustra sobre algunos de estos tópicos:

ALCALDÍAS	Servicios / manzana			Comercio		Infraestructura							Delitos	
	Agua Potable	Energía eléctrica	Drenaje	Comercio semifijo	Comercios ambulantes	Panteones	Hospitales	Clínicas	Centros de salud	Mercados	Parques	Plazas		Central de abasto
Álvaro Obregón	190,787	193,529	192,523	16,524	16,511	19	9	4	17	16	86	4	0	8,324
Azcapotzalco	112,284	113,220	112,631	SE	10,586	2	9	4	6	18	69	SE	0	10,673
Benito Juárez	131,884	132,537	131,851	SE	SE	SE	9	6	5	16	484	2	0	SE
Coyoacán	172,336	173,522	172,332	SE	SE	4	6	4	3	21	2,160	40	0	20,443
Cuauhtémoc	161,450	162,458	161,353	SE	SE	SE	25	23	6	34	567	2	0	SE
Cuajimalpa	45,338	46,728	46,324	SE	3,506	3	2	2	10	5	15	SE	0	1,696
Gustavo A. Madero	312,187	314,431	313,145	SE	25,843	SE	7	9	8	51	SE	SE	0	23,982
Iztacalco	229,257	230,616	229,255	SE	SE	1	3	4	5	16	121	15	0	5,491
Iztapalapa	925,124	939,518	935,317	SE	SE	9	8	13	23	20	539	82	7	19,188
Magdalena Contreras	59,680	62,274	62,037	SE	SE	SE	2	3	9	9	202	13	0	2,031
Miguel Hidalgo	112,745	111,463	112,166	SE	SE	64	18	6	3	20	78	10	0	20,311
Milpa Alta	25,205	28,315	27,770	SE	SE	SE	1	1	9	9	130	18	0	799
Tláhuac	170,217	173,932	173,006	SE	SE	6	2	1	12	19	138	5	0	2,898
Tlalpan	149,919	169,296	167,724	SE	SE	SE	15	5	17	20	745	4	0	7,063
Venustiano Carranza	116,888	117,400	116,808	SE	10,364	1	2	3	5	40	86	SE	0	14,331
Xochimilco	3,260,328	3,532,636	3,485,675	SE	SE	11	3	31	50	552	34	0	0	9,791

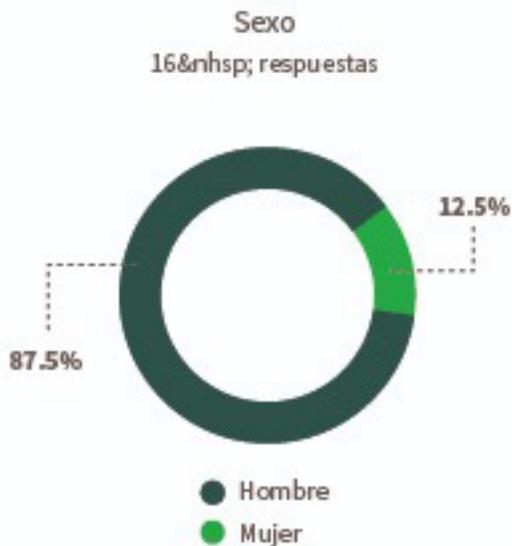
Igualmente, a través de un cuestionario los entrevistados nos comentaron que consideran el entorno de la alcaldía en la que laboran como:

Y sólo para representar políticamente las ideologías de cada alcaldía:



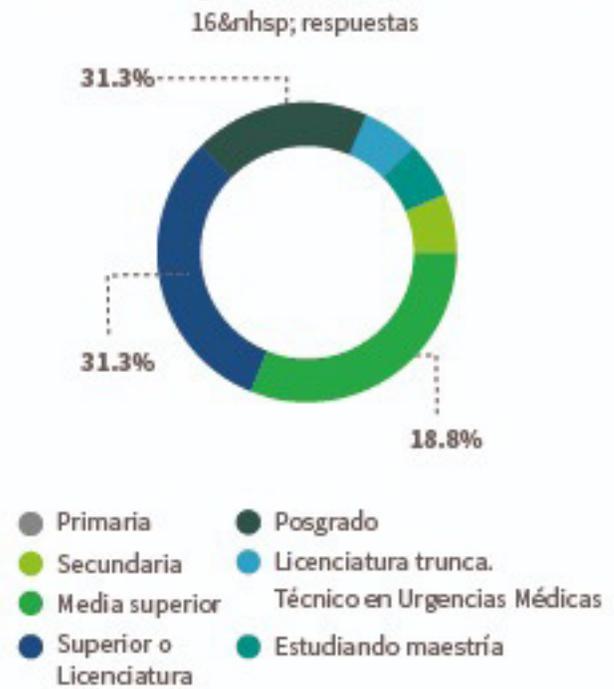
1.3. NUESTROS ENTREVISTADOS

Para recopilar la información se organizaron entrevistas virtuales usando la plataforma Zoom a fin de poder platicar de forma extensiva con los responsables de las 16 alcaldías encargados de las áreas de protección civil y gestión del riesgo, en casi todas pudimos platicar con el titular del área, una de ellas. Coyoacán, incluso compartió la oportunidad con todo su equipo, sin embargo, para fines de este trabajo, sólo mencionaremos al titular, a continuación, una gráfica con el sexo de nuestros entrevistados. Las áreas de protección civil, especialmente las operativas normalmente se consideran áreas para caballeros, sin que el medio sea discriminatorio, sin embargo, en la práctica podemos observar a hombres y mujeres comprometidos por igual en la salvaguarda de la vida, bienes y entorno de sus áreas de competencia, en las alcaldías no es excepción:



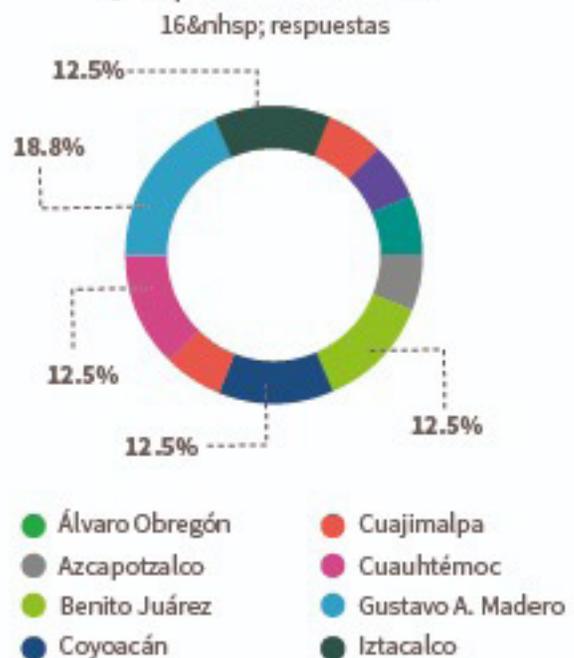
En cuanto al grado de preparación de nuestros entrevistados podemos observar una heterogeneidad de preparación que al momento de platicar con ellos poco influyo en los niveles de compromiso, todo suma ya sea que haya una preparación específica o periférica, la experiencia en el ramo o en campos afines, por el contrario, marco interesantes diferencias que pueden sumarse al final en un protocolo integrado y enriquecido por sus actores.

¿Cuál es tu grado máximo de estudios?



No todos son vecinos de la alcaldía en la que laboran, sin embargo, si detectan si el personal lo es y cuál es la actitud y los beneficios de la dinámica social y las ventajas o desventajas de los usos y costumbres, que, en el caso de la pandemia, afloraron de manera importante, particularmente en lo que a costumbres funerarias se refiere, así como las reuniones en áreas públicas y el sentido de pertenencia de los espacios públicos.

¿En qué alcaldía resides?



A continuación una tabla con los datos de cada uno de nuestros entrevistados, grandes profesionales de la protección civil y de la gestión del riesgo, sumamente comprometidos con su labor y la población a la que representan, quienes se enfrentaron a una emergencia de larga duración de tipo sanitario cuyos antecedentes más cercanos están en la pandemia por influenza H1N1 de 2009, no todos vivieron el evento dentro del servicio, otros en cambio

tenían idea del protocolo anterior, que sumado a la información que fue fluyendo de manera imprecisa en relación al COVID 19, improvisaron e implementaron acciones específicas que comenzaron en casa, con sus propias familia, luego en su entorno de trabajo, con el equipo, luego hacia la alcaldía y finalmente hacia su población objetivo.

No.	Foto	Alcaldía	Nombre	Cargo	Edad	Estudios	Idioma extranjero	Experiencia	Capacitación	Antigüedad en el cargo en años	¿Cuál es tu experiencia previa?
1		Álvaro Obregón	Lic. José Federico Piña Mendieta	Director de Protección Civil y Zonas de Alto Riesgo, Alcaldía Álvaro Obregón	44	Superior o Licenciatura	Inglés	2014	GIR, SCI, Programas Especiales y Competencias CONOCER	20	Desarrollo Social, refugios temporales, apoyo a la comunidad ante sismos e inundaciones
2		Azcapotzalco	Lic. Jorge Yáñez López	Director de Protección Civil, Alcaldía Azcapotzalco	49	Posgrado	Inglés	2008	2008	1.7	Subdirector de Incidentes Alcaldía Miguel Hidalgo. Subdirector para la Coordinación y Atención de Desastres Secretaría de Gobernación. Coordinación de la Especialidad en Gestión Integral de Riesgos.
3		Benito Juárez	Lic. Ángel Luna Pacheco	Director Ejecutivo de Protección Civil, Alcaldía Benito Juárez	44	Posgrado	Inglés	2008	Combate contra incendios (Posta) Evacuación y Repliegue (Cruz Roja)	10	2 años
4		Coyoacán	Lic. Antonio Lemus Cabrera	Director de Protección Civil, Alcaldía Coyoacán	49	Media superior	Ninguno	2001	Técnico en Emergencias Médicas	2	5 años en los servicios médicos
5		Cuauhtémoc	Lic. Fernando Corzo Osorio	Director de Protección Civil, Alcaldía Cuauhtémoc	36	Maestría en proceso	Ninguno	1998	Primeros auxilios, evacuación búsqueda y rescate, combate y prevención de incendios, comunicación en emergencias, Sistema de Comando de Incidentes, curso de introducción GIRD EAP CDMX, evaluación de inmuebles, Elaboración de Programas Especiales CENAPRED, actualizaciones, etc.	1	Subdirector Técnico Normativo de Protección Civil.
6		Cuajimalpa	TUM Roberto Lima Delgadillo	Director de Protección Civil y Servicios de Emergencia, Alcaldía Cuajimalpa	44	44	Inglés	2005	Primer contacto, técnico-preventivo	22	AH1N1
7		Gustavo A. Madero	Genaro Núñez Villa	Director de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Alcaldía Gustavo A. Madero	44	Secundaria	Ninguno	2008	La necesaria	2	12 años

No.	Foto	Alcaldía	Nombre	Cargo	Edad	Estudios	Idioma extranjero	Experiencia	Capacitación	Antigüedad en el cargo en años	¿Cuál es tu experiencia previa?
8		Iztacalco	Julio César Rojas Juárez	Subdirector de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Alcaldía Iztacalco	48	Media superior	Ninguno	2006	Diversos cursos en protección civil, y en el Heroico Cuerpo de Bomberos	19	Jefe de la Unidad Departamental de Emergencias, y en el Heroico Cuerpo de Bomberos
9		Iztapalapa	Mtra. Michel Muñoz Cruz	Directora Ejecutiva de Protección Civil, Alcaldía Iztapalapa	42	Posgrado	Inglés	2008	Gestión Integral del Riesgo, Atención Prehospitalaria, Evaluación de Riesgos y Atlas de riesgo.	21	JUD de Orientación para Situaciones de Emergencias, C.P. de Atlas de riesgo, ICP Comité de Usuarios del Subsuelo, ICP programas, JUD de capacitación, Subdirectora de Prevención, subdirectora de manejo integral del riesgo, subdirectora de emergencias, ICP de atención prehospitalaria.
10		Magdalena Contreras	Mtro. Ulises Reyes Sánchez de la Vega	Director de Protección Civil, Alcaldía La Magdalena Contreras	49	Posgrado	Inglés	1986	Maestría en Gestión Integral de Riesgos de Desastres	2	Director de PC TSJDF, Director Nacional de Capacitación Externa CRM, Director Nacional de la ENSOC, otros.
11		Miguel Hidalgo	Aurelio Quiróz	Director Ejecutivo de Protección Civil y Resiliencia, Alcaldía Miguel Hidalgo	42	Superior o Licenciatura	Inglés	2013	Técnico en Gestión de Riesgos, Atención Pre-Hospitalaria, Comando de Incidentes	11	Director de Protección Civil en Gustavo A. Madero
12		Milpa Alta	Erick Flores Cruz	Director de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Alcaldía Milpa Alta	48	Superior o Licenciatura	Ninguno	2015	Diplomado en Gestión Integral del Riesgo	2	Coordinador de Seguridad Industrial
13		Tláhuac	TUM Rafael Héctor Rivera Puebla	Director de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Alcaldía Tláhuac	52	Licenciatura trunca, Técnico en Urgencias Médicas	Inglés	1995	Cursos avalados y la certificación EC-307	2	Coordinador de Protección Civil en la UNIPOL (Universidad de la Policía de la CDMX)
14		Tlalpan	Mtro. Genaro Israel Anita Gutiérrez	Director de Protección Civil, Alcaldía Tlalpan	45	Posgrado	Inglés	1998	Maestría en Gestión Integral de Riesgos de Desastres	2	Gerente y Director de Protección Civil
15		Venustiano Carranza	TUM José Antonio Zamora Nácar	Subdirector Operativo y Técnico Normativo de Protección Civil, Alcaldía Venustiano Carranza	56	Media superior	Ninguno	1984	Prevención y combate de incendios hasta nivel avanzado, uso y manejo de gas L.P. hasta nivel avanzado, uso y manejo de sistemas fijos y móviles contra incendios hasta nivel avanzado, extricamiento y rescate de personas en vehículos colisionados, descenso y ascenso vertical mediante cuerdas, rescate urbano nivel avanzado, búsqueda y rescate en estructuras colapsadas y espacios confinados.	4	Segundo Inspector Bombero del Heroico Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de México e instructor de actualización de bomberos profesionales en el interior de la república.
16		Xochimilco	Arq. Ana Lourdes Rodríguez Sandoval	Directora de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, Alcaldía Xochimilco	41	Superior o Licenciatura	Inglés	2016	Evalúa en estructuras, sistema de comando de incidentes.	1	Jefatura de Evaluación y Dictámenes

Si bien la presencia en el cargo es heterogénea, lo que si pudimos observar es la experiencia previa en áreas de protección civil o afines y cómo esta experiencia influyó en el abordaje de la problemática en cada alcaldía.

El tipo y nivel de liderazgo también se hizo patente en el desempeño de su labor, pero sobre todo en los resultados, mientras que el nivel académico no marco una diferencia importante dentro de la investigación, seguramente si en el desempeño y atención de situaciones de emergencia específicas, no así en el tema sanitario, salvo Magdalena Contreras cuyo protocolo resulta muy completo y responde directamente al tipo de personalidad del entrevistado.

Pudimos observar en todos un gran compromiso y vocación de servicio, lo que es indispensable en las áreas de protección civil y atención de emergencias, además de institucionalidad, apego a la norma, amplio y profundo conocimiento de su entorno y su población, así como problemáticas comunes al momento de aproximarse a la población además de las particulares de cada alcaldía.

También pudimos observar el espíritu de amplio espectro de la protección civil que permite visualizar el evento de forma amplia y profunda que permiten la coordinación de los recursos al establecer el Sistema de Comando de Incidentes, siempre en coordinación con el resto de las áreas de la alcaldía, no todas fueron igualmente exitosas, sin embargo, si se puede visualizar el impacto.



2. EL MANEJO DE LA EMERGENCIA EN CASA

Hablar de los responsables de las áreas de Gestión del Riesgo y Protección Civil en las alcaldías en ocasiones hace que perdamos de vista que en el cargo se encuentran personas, tienen familia y que son seres humanos sensibles que también son afectados por el fenómeno sanitario y que, si bien el nivel de compromiso de cada uno y el entendimiento de la profesión permite que actúen con profesionalismo, compromiso y prontitud, es importante conocer ese lado humano. ¿Qué pasó con el hombre o mujer detrás del cargo y su papel en la sociedad como padre, madre, esposa, esposo, hijo o hija?, ¿Cómo es su entorno familiar? ¿Cómo reaccionó su familia? E incluso conocer su Plan Familiar para la prevención de riesgos, ya que este instrumento en gran medida es lo que permite su presencia efectiva al servicio de su comunidad.

2.1. AFECTACIÓN DEL INDIVIDUO Y SU ENTORNO

Si bien cada uno de los entrevistados mostró un compromiso inquebrantable, entusiasmo y vocación de servicio, esto no necesariamente lo comparte la familia, por lo que el profesional al cargo, en casa es un miembro más de la familia, con afectos, conflictos personales, roles de familia y aunque la familia suele ser solidaria, en el caso de una emergencia sanitaria, como la que se está viviendo, puede generar tensión al interior pues siempre buscará la salvaguarda de sus miembros, y nuestros entrevistados estaban en una dicotomía común del personal de primera línea, la familia es muy importante, salvar vidas también. Se deben extremar medidas, cuidados e incluso en ocasiones separarse por el bien de la familia y quizá los que trabajamos en este ámbito sabemos que salimos a trabajar, pero no sabemos si regresaremos, no se quiere llevar el contagio a casa, se procura tener todo en orden. La actividad exige estar presente en el presente, es decir, no se puede permitir el lujo de la distracción, esto forma una segunda gran familia a la que también se cuida y procura.

Teniendo esto en consideración, nos dimos a la tarea de recopilar información que nos permita conocer el otro lado del cargo, la parte humana, la aplicación directa de lo que se le indica a la población en general, no siempre es fácil, a veces es el público más rudo e incrédulo, en otras, el mejor equipo con el que puedes contar, Por ello algunas de las experiencias compartidas son las siguientes:

Preparados para una emergencia, yo creo que nunca estamos, pues es difícil estar preparado para una contingencia, quizá por la eventualidad, quizá la experticia de activar los protocolos, como llevarlos a cabo, como ir desarrollando las circunstancias que se están presentando. Te lo voy a platicar en dos aspectos, el personal y laboral. En el aspecto laboral, digamos que, al ser una característica en una emergencia nueva, había qué, iniciar con protocolos nuevos, había que hacer y desplegar de distinta forma la circunstancia que se nos iba presentando. En lo personal, te puedo decir, no me quiero escuchar mal, pero siempre he sido, se lo digo a mi esposa, yo no sé, porque todo el mundo me pregunta, me dice que me veo muy bien, muy tranquilo y demás. Yo no sé en qué momento vaya a explotar mi mente, mi psique, mi cuerpo biológicamente, todo, hasta de broma, un poco de humor negro, yo le digo me va a explotar el corazón, nada más, sí me dan sentimiento, sí tengo sentimientos encontrados, por esta circunstancia, no te creas, a todos nos da ansiedad, pero yo llevo 8 años viviendo con ansiedad, entonces muchas veces, leí un estudio, en esos artículos de Facebook, donde decía que, bueno, las personas que viven con ansiedad toda su vida, el encierro, la cuarentena, la pandemia, no les va a afectar de la misma manera, porque eso es lo que realmente se activa, sucede en el momento que existe un encierro.

Entonces, en lo personal es, es difícil, porque tú ves, vives lo que se está dando en la calle, tú ves que efectivamente existe un virus, existe el COVID-19, el SARS, y en casa, al principio se dejan ir por muchas cuestiones personales, en donde los hijos, “no es que no pasa nada”, mis amigos están aquí, mis amigos hicieron fiesta; entonces, es un encuentro generacional en donde, pues tienes que tener mano firme, porque tú realmente te das cuenta de lo que está sucediendo afuera. Y los amigos de tus hijos no saben lo que realmente está pasando afuera. Poco a poco, ahora sí que esto es como las llamadas a misa, nadie hace caso hasta en tanto no le toca rezar, o le toca el sermón, en el momento en el que empiezas a escuchar, es que soy el lejano. Que en Puebla, que en Guadaluajara, que venía del extranjero, que venía de México,

por ejemplo, en la Ciudad, el primer caso que tuvimos conocimiento fue en la Nápoles, de una persona que venía de Europa, en donde llegó enferma, contagio a la persona que vivía ahí, la persona de Europa, sale, regresa, se va a otro lado, y deja ya infectados a las personas que vivían en los departamentos, a una de las personas con las que vivía en el departamento en la colonia Nápoles. Entonces, primero se escucha muy lejos. Y primero se escucha el contagio, después se empezó a escuchar la gravedad, las hospitalizaciones, y por último ya los decesos, pero cada vez sonaban más cercanos. Eran de gente más conocida, y así nos vamos a seguir yendo, y bueno, como se dice por ahí, las pandemias duran por lo menos uno o dos años en terminar.

Ángel Luna.

Todo esto es importante destacar que las gentes que habitan con un servidor, que es mi familia, porque no siempre es así, a veces hay gente que está viviendo con amistades... Pues bueno, fue más sencillo trabajar con ellos, o platicar con ellos, porque, en primera, mi esposa ya había vivido con un servidor una situación similar, cuando fue lo de la influenza, en aquel entonces, un servidor trabajaba en el Tribunal Superior de Justicia y me tocó verificar, primero la información que llegó, después aterrizarla, lidiar con ella por la apatía o carencia de... compromiso, de conocimiento, de creencia, inclusive, de creencia de que pueda o no pueda ocurrir algo así. Entonces, primero nos tocó ahí en el tribunal, mi esposa trabaja también ahí, de hecho, ella trabaja todavía ahí, y aparte éramos voluntarios, ambos, en la Cruz Roja en un municipio del Estado de México. Entonces, nos tocó ver y vivir la, parte administrativo..., la parte administrativa en un lugar tan estricto y tan acotado a la normatividad, como lo es el tribunal superior de la justicia, el consejo de la judicatura, veíamos todos los inmuebles, todos los juzgados de todas las materias, entonces podrán imaginarse que es un mundo de personas ciertos lineamientos y procedimientos. Luego a ello, hay que sumar el hecho de que, en la parte operativa, pues, nos tocó encontrarnos y enfrentarnos con situaciones tan desagradables como compañeros que enfermarán o inclusive fallecieran, y en aquel entonces, pues, la casa se utilizó como centro para los que no quería llegar a sus casas a contagiar a su familia. La casa estaba sola, entonces, pues ahí se quedaron todos aquellos que consideraban que tuvieran la enfermedad y de ahí salíamos para nuestras actividades. Fue una situación completamente diferente en cuanto a la temporalidad, fue una situación diferente en muchos circunstancias fue diferente, pero afortunadamente nos dio un panorama de lo que podía llegar y la realidad es que, se va oír medio feo, medio raro, pero nosotros ya esperábamos que hubiera una situación que nos pudiera poner a prueba o algo similar, entonces nosotros ya contábamos con mascarillas, ya teníamos googlees, ya teníamos tyvec, ya teníamos despensa, ya había sistema o metodología en la parte de la prevención, ya nosotros habíamos determinado 'bueno, pues si uno de los dos tiene

que salir a trabajar o definitivamente no hay quién cuide a los niños, pues la situación es que uno tendría que renunciar, porque definitivamente los niños se van a quedar en casa y no los vamos a poder ver, si es necesario que pierdan un año de estudio, pues tendrán que perderlo, pero es mejor eso a que pierda la vida. Entonces ya había una planeación, cuando por ejemplo nosotros en diciembre comenzamos a enterarnos de las noticias, obviamente, toda noticia que va correlacionada en nuestros temas de trabajo, con nuestros temas cotidianos, pues son noticias que para nosotros son puntuales, y como Omar, supongo para la parte periodística pues él recibe información, verifica las fuentes y luego la filtra, y derivado del filtrado son las acciones que él realiza, ya sea para darle seguimiento a la nota, para descartarla o en fin, lo mismo es lo que hace un servidor y de alguna manera mi familia, pues que tienen edad para ello. Entonces, la información conforme la fuimos recibiendo, fuimos depurándola, viendo a que se acotaba, analizando las fuentes, otras fuentes, porque, además, dentro de los conocidos que hay, hay conocidos que habitan en China, entonces eso permite que haya una posibilidad del seguimiento para poder ver si la información era fidedigna o no era fidedigna.

Ulises Reyes.

Cuando inicié; empezamos a escuchar lo que se estaba haciendo en otras partes del mundo, creo que fue primero una sorpresa, porque si bien en un principio, información que tenía es que era una gripa muy fuerte que te daba y que habría que tener serenidad, y habría que tener todos los elementos para poderla sobrellevar; comenzaba a llegar información de otros lugares del mundo, donde veíamos que la situación era bastante grave, como comentas, a veces las fake news ya no sabes si realmente es una información real o es una información manipulada, pero aun así comienzas a preparar una prevención, comienzas a comprar cosas indispensables, por ejemplo las toallitas, lo que es cloro, el desinfectante, cubrebocas, te confieso ya hace once años, cuando fue la pandemia del H1N1, en ese entonces me había quedado material, todavía de cubrebocas y de algunas lentes protectores, entonces me di a la tarea de buscarlos para tenerlos a la mano, por si acaso, fue como una parte de la preparación. En cuanto a la familia, pues se compone de mi esposa, ella tiene dos hijos, quienes viven ahí con nosotros, ya están grandes, uno ya trabaja, y uno está estudiando la preparatoria quien dejó de ir, se quedaba todo el tiempo en la casa, para nosotros en primeras instancias fue algo benéfico, tanto tu servidor como mi esposa tenemos trabajos indispensables y ella no pudo dejar de trabajar, diario tenía que estar, sábados y domingos en trabajo. Y en mi caso, pues de lunes a domingo si así se necesitaba, teníamos a alguien en la casa; pero también nos preocupaba mucho su aspecto psicológico porque él estuvo encerrado cerca de 3 meses, ha salido muy poco del departamento; en el caso de nosotros, yo creo que, a pesar de si tener todas las medidas precautorias al salir y demás, fue algo mucho mejor que quedarnos dentro de la casa, porque además la ciudad estaba vacía, entonces, yo vivo en Azcapotzalco, me traslado hasta Tlalpan, y normalmente te haces una hora y media de camino, yo creo que me hacía 40 minutos o media hora, muy tranquilo para el traslado tanto para de ida como de vuelta, me alcanzaba el tiempo para muchas cosas, bueno, , llegaba a la casa con luz del día, Situaciones de emergencias y pues todo bajo, todo el trabajo bajo y eso ayudó un poco a estar más en la casa, y lo que sí, preocupo un poco fue ya el contacto con los padres, afortunadamente tengo a mis dos padres, y si los deje de ver, únicamente por teléfono, ya después por otros medios, Face (Facebook), por ahí he visto a mis papás. Mi hermano trabaja en Boston, y él primero era el que nos empezaba a dar toda la información que se daba en Estados Unidos y todo lo que teníamos que cuidar, trabaja para una firma informática, también lo pusieron en casa. Entonces, tenemos, también contacto vía WhatsApp sobre todo lo que estaba pasando en Esta-

dos Unidos, que primero estaba pasando allá, y él se sorprendía también que no tomábamos muy en serio la perspectiva de afuera, y que allá ya tenían miles de muertos y que aquí iniciábamos con las primeras fases de la cuarentena.

Conforme aumento, comenzó a transformarse esta situación en donde, también te comento, yo vivo a lado de un crematorio, entonces empezamos a ver cómo comenzó a transformarse esta situación. En donde ya las horas incrementaron en cuanto al uso del mismo y luego, a veces te levantas a las 2 de la mañana y uno se asoma a la ventana y ve que el crematorio está trabajando a todo lo que da. Principalmente en las noches para que la gente no se llene de humo y la gente afuera, entonces, el humo llega hacia la casa, a veces se mete y a veces platicábamos sobre todo esto que sucedía, primero te causa sorpresa esa situación y ya lo empiezas a ver mal, una nueva normalidad que sabes que el crematorio está funcionando las 24 horas del día, y el olor, así es eso. Pero creo que los aspectos más importantes fue que nos hemos mantenido como familia, en el caso de mi esposa si les dieron algunas semanas de descanso escalonado en el mes de mayo, en caso de tu servidor estuvimos viniendo dos días, los fines de semana estábamos toda la familia juntos y hacíamos lo que se tenía que hacer, labores de limpieza, unas lecturas de libros, juegos de mesa, etcétera para poder llevar estos fines de semana, porque nosotros estábamos acostumbrados a salir todos los fines de semanas, siempre salíamos, a mí me gustan mucho las carreras de autos, entonces cada quince días había en el autódromo o sí no íbamos a ver conciertos, o íbamos, hacíamos algo siempre, sábados o domingos o íbamos con mis papás o íbamos con la mamá de ella; y eso fue lo que deje de hacer.

Genaro Anita.

Yo tengo 4 meses en el cargo de GIR, estoy retirado con 32 años de servicio en el Cuerpo de Bomberos, esta pandemia fue algo nuevo, no obstante trabajar en el área, nos agarró un poquito de sorpresa, tuvimos que hacer un giro drástico pues cubrimos emergencias médicas, el personal tenía miedo y había carencia de equipo y falta de protocolos, estos llegaron ya con el problema, en el entorno personal me afecto mucho pues dar recomendaciones a la familia, quienes estaban enojados pues ya estas jubilado, el fuego no te mató pero te va a matar otra cosa, pero a final de cuentas comprendemos que era la misma situación estar aquí que en casa, ahora, si yo colaboro pues me gusta mucho esta área de atención a emergencias era lógico que aportara, empecé a informarme de qué era esta enfermedad, pusimos un tapete sanitizante a la entrada, uso de alcohol pulverizado. La molestia de la familia era primero por el tiempo pues el cargo es de tiempo completo y se pierde el contacto con la familia, luego el estar expuesto a los peligros y los riesgos, pero es algo con lo que vive uno. En mi casa somos mi esposa y mis dos hijos, uno de 36 y otro de 26, la emergencia afectó que a uno de ellos le suspendieron el trabajo y el otro trabaja a medio gas y en la familia vino a resquebrajar la economía, la creencia de que esto era verdad o no. El obligarlos a sanitizar, usar cubrebocas, fue algo difícil, hasta que se fueron dando cuenta de las consecuencias, así empezaron a entender. Ahora ellos me regañan a mí, que si no traigo el cubrebocas, sanitiza tus zapatos. Vamos a tener que seguir con los protocolos sanitarios.

José Antonio Zamora.

2.2. EL MANEJO Y AFECTACIÓN PERSONAL DE LA FAMILIA DEL ENTREVISTADO

Parte importante de la dirección o pertenencia a un área de Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil es el liderazgo asumido o no al respecto, esto comienza en casa e impacta emocionalmente de manera positiva o negativa, aquí sus experiencias.

Yo trabajo aquí en la Ciudad de México, pero soy originaria del Estado de Morelos, de Cuernavaca, Morelos, entonces toda mi familia no se encuentra en la Ciudad. Yo seguía mi operación normal.

Michel Muñoz.

La familia consta de una madre de 78 años, 2 hijos entre 15 y 20 años y 3 hermanos a quienes cuidar, por lo que en las medidas de desinfección familiar usan estericide, igual que en la alcaldía y si tenemos alguna visita se les desinfecta de cuerpo entero además del tapete sanitizante y el lavado de manos, es importante exagerar un poco por mi madre.

Eric Flores.

Pues primero decirte que es muy difícil que la familia entienda, porqué uno prioriza la atención al resto de la población y porqué eventualmente podría descuidar afectivamente a la familia. Es difícil que la familia entienda el confinamiento, el hecho de no haya un acercamiento físico durante tanto tiempo, pues obedece a la intención de no generar un daño al interior de tu familia. Entonces sí ha sido complejo pues uno, en el equipo de trabajo, tiene que poner el ejemplo y hacerse el fuerte, decir que no pasa nada, que con una videollamada tú ya puedes estar en contacto con tus hijas, por ejemplo, y que ya habrá tiempo para darse apapachos y para darse el cariño que uno ya está acostumbrado, pero es bastante complicado, es fuerte y además, si creo que, siempre es necesario un mecanismo de apoyo externo, hasta psicológico, si quieres tú, para poder sacar las frustraciones que implican tener que ver a tu hija a través de una ventana, o a través de una puerta, y que uno va guardando ese sentimiento, de frustración, de alejamiento, de tener que evaluar que tanto vale la pena abandonar a la familia por asumir tus funciones en la administración pública y no nada más habló por mí, si no por el resto de mis compañeros que con una gran vocación y con un gran corazón están aquí, en la primera línea. Gente que lo hace por un sueldo que, ustedes saben, son sumamente castigados y aquí están, entonces pues en ese sentido si nos toca a nosotros poner el ejemplo

de que no pasa nada, de que ya vendrán tiempos mejores y habrá un mayor acercamiento con la familia. Y pues yo tengo dos niñas chiquitas, una de 4 años y otra de 8 meses. Un niño nunca va a entender por qué no hay acercamiento por parte del papá. O sea, porque, la otra vez se escapó mi hija, abrió la puerta y me agarró la puerta No me soltaba, y la mamá histérica, y más la mamá es diabética, entonces si la mamá no puede contagiarse por nada, y pues cómo le explicas a un niño, que hay una pandemia, y aunque sí lo entienden no llegan a percibir los riesgos por contagios, etcétera, entonces, si hay un cierto estrés, y una cierta frustración como personas, por el trabajo, normal, a veces ponderas y pones una balanza ¿qué hago arriba de un camión sanitizando los asientos, por gente que ni conozco. ¿Por qué no renunció y me voy a mi casa y, les doy calidad de vida a mis hijos?

José Piña.

... **A** partir de enero, nosotros ya hablábamos de, cuáles eran las medidas, en dónde íbamos a estar viviendo, porque, por las cuestiones de salud, tenemos que arrendar un lugar para estar cerca del hospital que nos atiende, la casa está muy lejos, en Tultepec, y quedo descartada. Vimos cuáles eran las condicionantes, a qué persona hay que llamarle en caso de que uno se enferme, en caso que, tenga uno que estar hospitalizado, saber que tendríamos que darnos el adiós, posiblemente. Porque la realidad es que mucha gente cuando se va no sabe si va a regresar, y cuando hay factores de enfermedad, la probabilidad de regreso es más difícil. Entonces, estamos muy conscientes de ello, el compromiso sigue, por ejemplo, para darles una idea analógica, no tocando el tema del COVID; si no hablando de sismos. Todos tenemos que tener un plan familiar, el plan familiar no solo opera para sismos, opera para todo, toda aquella eventualidad que pueda ocurrir, inclusive aun cuando no parezca un desastre para toda la demás gente, por ejemplo, si yo me quedo sin trabajo, si mi esposa se queda sin trabajo, para nosotros es un desastre, así que dentro de nuestro plan familiar está incluido qué tenemos que hacer en caso de quedarnos sin trabajo los dos, cómo le digo a la gente que lo haga -el Plan Familiar-si yo no lo hago, antes de yo trabajar en la demarcación, a pesar de que yo ya me dedicaba a esto, porque ya tengo bastantes años dedicándome a esto, me gusta, me apasiona ayudar, no me apasiona ver los desastres, porque hay gente que lo confunde. Nuestro plan incluye una serie de procedimientos en donde, cada quién tiene una responsabilidad de recoger a alguien o ver si alguien está bien, si está vivo, si se encuentra bien, y cuál es la acción a seguir, con relación a donde va ir, a dónde va a ser nuestra zona de reunión en caso de que colapsará

nuestra vivienda, o la segunda vivienda, la rentada o la nuestra, que pasa si uno no llega, cosas por el estilo; pero todo eso, tuvo que cambiar cuando yo entré a la demarcación, porque a pesar que mi familia sea de las mayores prioridades en mi vida, yo tengo un compromiso, no solamente con la alcaldesa y social con ella, es un compromiso con la gente que espera que haya alguien que les responda cuando tenga un problema. Por lo tanto, quién en mi casa, mi familia sabe que hay un desastre de esa índole, todo el plan se recorrió a una segunda cabeza, como si yo no estuviera, porque yo voy a estar atendiendo lo necesario, para que la población este bien en la demarcación. Quizás no esté yo con toda la gente de protección, la verdad es que sí tengo, no sólo quiero, sino tengo que cuidarme y me cuido mucho más. La forma en la que me sanitizo, la forma en la que uso los cubrebocas, la careta, los googlees; si es que uso guantes, los guantes; la forma en la que se desinfecta todo lo que viene del supermercado, desde cómo se selecciona, cuántas veces limpio el carrito, cuántas veces limpio los productos, pues todo esto es muy nuevo para mucha gente, pero algunos ya tenemos un protocolo previo. Obviamente, también lo vas nutriendo que consideras que son necesarias, por ejemplo, nosotros ya desde lo de la influenza tendíamos a sanitizar las suelas de los zapatos, entonces para nosotros no ha resultado tan complejo esa parte, o quitarte los zapatos al entrar a casa, los zapatos no entran al domicilio, se quedan en la puerta, se sanitizan ahí, si hay mucho contacto, sabemos que hubo mucho contacto, para nosotros mucho contacto es más de 3 personas que hayas tenido contacto es igual a que llegas y prácticamente nos duchamos con la ropa del baño, pero esto tiene una preparación previa.

Ulises Reyes.

2.2.1. NECESIDAD DE APOYO SOCIOEMOCIONAL

Si bien es un tema que se empieza a tomar con seriedad a partir de 2017, ya existían antecedentes desde los sismos de 1985, aún así sigue siendo un tema que requiere capacitar a más gente y que los profesionales del área se involucren más intensamente, algunas percepciones son:

Tenemos la idea de que al miedo no hay sacarle la vuelta, es normal que la mayoría sienta miedo, aunque no sea un sentimiento natural, sino que es creado, finalmente pues, tienes el temor, la situación es ¿Cómo las vas a enfrentar ese temor y cómo vas a continuar con tu trabajo?, en el caso, por ejemplo, ya hablándolo de cómo se transformó eso a la alcaldía, pues, me preocupó primero la gente que se encuentra en la alcaldía, no solamente refiriéndome a mis compañeros de trabajo, sino refiriéndome a todo lo que implica, la gente que se encuentra en el área de protección civil, la gente que se encuentra en servicios médicos, que serían los de primer contacto en esta situación, la gente que pudiera contagiarse, la gente que trabaja en la alcaldía y que directa o indirectamente pudiera contagiarse, y obviamente analizar cuáles serían las áreas de susceptibilidad ante esos contagios. Por ejemplo, la gente que yo sé que tiene familiares que están delicados y enfermos, sin importar la jerarquía de la gente de la alcaldía, si una persona directamente su papá, sé que su papá tiene una enfermedad, pues delicada, y que tiene enfermero o enfermera, y que obviamente la susceptibilidad de un contagio era mayor, pues obvio que me preocupa esa persona, directamente y, obviamente, indirectamente también la gente que le rodea, en general. Afortunadamente esta situación fue bien recibida, bien atendida, y bien escuchada por la demarcación, desde el mes de enero se comenzó a tratar.

Ulises Reyes.



2.3. PLAN FAMILIAR

Si bien se promueve constantemente entre la población que elabora su Plan Familiar para la prevención de riesgos, suele atender a los más comunes o cotidianos como sismos o incendios, inundaciones en algunos casos, y el tema de los riesgos sanitarios ecológicos suele estar muy acotado a temas como plagas, las epidemias/pandemias no entraban en el cuadro básico de actividad y menos el contar con una despensa de amplia duración y control de suministros ya que ese tipo de actividades se han usado más en contextos de conflictos bélicos, además que la economía de gran parte de la población no le permite tener suministros para varios días, solo un pequeño porcentaje de la población cuenta con la mochila de emergencia que incluya dotación completa de alimentos para 3 días y ni hablar de un fondo económico de emergencia que le permita permanecer en cuarentena y cubrir sus necesidades básicas sin tener que realizar alguna actividad económica.

Hay un caso muy interesante en el manejo de la pandemia desde casa digno de comentar por su especificidad, derivada de la personalidad Melancólica ³ / Castor ⁴ del entrevistado en Magdalena Contreras:

3 Barocio Rosa, R. B. (2020). Disciplina con amor tu temperamento (1.a ed.). Pax. P 59-68.

4 Ortiz Soriano Victoria Helena. (2020a, junio 24). Tipos de personalidad. Prezi

... Ya había preparación, ya había una organización, ya teníamos nuestro plan, cuando comenzamos a ver las noticias y cuando las corroboramos con las amistades en China obviamente hay preocupación, porque además empezamos a ver los factores de la gente con mayores riesgos, y pues bueno, yo soy una de esas personas que tiene mayor riesgo, En mi caso yo soy diabético declarado, ya tengo muchos años inyectándome insulina, me inyecto 100 unidades de insulina... Aparte de las enfermedades que hay en casa, que son más privadas, pero finalmente hay otras situaciones que nos ponen a analizar lo más que pueda ocurrir para tomar medidas precautorias con mayor antelación y con mayor exigencia, por decirlo de alguna manera. Obviamente cuando vimos cómo se estaba descontrolando la situación, pero sobre todo hicimos nuestros estudios, nuestros análisis de cuánto avanzaba y avanzó más rápido de lo que nosotros esperábamos.

Comenzamos a tomar otras medidas adicionales. Dentro de las medidas adicionales, pues, obviamente, la decisión de insumo por aquello que pudiera a llegar a pasar en el año de la influenza, y ustedes recordaran, si es que les tocó verlo, que había centros comerciales que no tenían nada, simplemente no había nada, se acabaron los insumos básicos, entonces, si bien nosotros somos de la cultura que hay que hacer las cosas dosificadas, esto quiere decir que si yo necesito, no sé, una lata de frijoles por decir algo, o una bolsa de frijoles, pues no llegó y agarro 20, aunque estén, porque entiendo que hay que dosificar para el resto de la población; entonces, lo que hacemos es tenerlo desde antes, y también tenemos un inventario de primeras entradas y primeras salidas. Lo que va llegando, como es que lo vamos dosificando para que no se eche a perder, cómo lo revisamos, cómo lo sacamos, cómo está la despensa, en donde tenemos nuestras despensas, porque no solo hay una centralizada, por aquello que pudiera pasar otra cosa, y perdiéramos una de las despensas, hay otro lugar con despensa, otro lugar donde hay lámparas, donde hay baterías, donde están nuestra copia de documentos personales, en fin, como si fuera otro desastre de otra índole. entonces bajo estos preparativos, lo único que hicimos fue incrementar lo que considerábamos lo que sería necesario, porque además cuando se presentó en ese momento la influenza no había niñas, ahora hay niños, y obviamente, y si es que ya tienen niños, y si tienen a los cachorros, también se podrán dar cuenta, con las mascotas que los insumos no son los mismo, y obviamente lo que ingresa, y no va a ser lo mismo que salga, o sea al niño se le antojan 10 galletas, a lo mejor lo dosificas, pero también es un poquito más complejo, sobre todo si de repente estás descansando, o no es-

tás y el niño las toma. Pues, bueno, con todo ese tipo de situaciones han servido para retroalimentar para mucho esta parte, porque por mucho que tú tengas la planeación y organización, y la idea, va a haber factores que permitan la retroalimentación y aprender, esto, yo creo que, es una experiencia que nos debe dejar a quién sobreviva de ella, todas las herramientas para que pueda prepararse para cualquier otra situación.

En el conjunto habitacional que rento se platicó con el administrador "sabes que toda esta situación pinta hacia este rumbo", ..., hay que tratarla de esta manera, en caso de que alguien se contagie, estas son las medidas que deben tomarse extraordinarias para desinfectar, estas son los lineamientos que debemos tomar, son muchos departamentos, más de trecientos se estaba informando qué es lo que se tenía que hacer, cómo tenía que hacer, y además se planteó en el grupo - WhatsApp-, con la gente que habita en él conjunto y los brigadistas, para que tomará sus previsiones, muchos entraron en apatía, algunas persona no lo creen, vienen también las teorías de conspiración; y la realidad es que nosotros debemos de ser lo más neutrales. Porque la gente merece tomar su propia decisión.

Ulises Reyes.

3. PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES, ACCIONES RELEVANTES EN LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EMERGENCIA

Es de suma importancia entender cuál fue la planeación en materia de Continuidad de Operaciones, ya que esto puede permitir el ajuste de los protocolos, en este caso, para riesgo sanitario severo, pues si bien en México y concretamente en la Ciudad de México, en 2009 con la pandemia por Influenza H1N1 se tomaron acciones homogéneas y contundentes que le permitieron al país afrontar de forma eficiente el problema, no se guardó en la memoria colectiva esta experiencia, y es importante reconocer que la población en general y diversas instituciones no contaban con un protocolo para este tipo de eventos y al parecer las acciones por sencillas que parecen, la población no muestra el comportamiento conocido y admirado mundialmente en caso de desastre, es decir, no observamos a una población solidaria, corresponsable, empática y proactiva como ha sido el caso de sismos, incendios, huracanes, condiciones climáticas extremas.

La percepción del riesgo en la población va de la incredulidad total, a pensamientos catastrofistas, aunado a una gran circulación de información en torno al tema del COVID 19 que van de lo oficial, científico, probado a lo fantástico, malicioso, desinformado

3.1. PROTOCOLO INTERNO

Cada alcaldía operó de acuerdo a sus propias necesidades y las Unidades de Protección Civil se ajustaron a sus propias circunstancias.

Lo primero fue convencer al equipo de Protección Civil de que nos correspondía a nosotros hacer un plan de acción para para atención a la emergencia, y que protección civil tendría que ser la punta de lanza para exponerle a la alcaldesa cuales eran los servicios estratégicos y las acciones fundamentales que no se podían abandonar y que tendríamos que reforzar. Sin duda alguna representaba una situación nueva para Protección Civil de Álvaro Obregón, porque históricamente no había sido reconocido como un área de toma de decisiones, sino más bien como un área de atención al suceso.

La unidad manejó 5 turnos laborales a fin de poder

rolar y no exponer demasiado al personal y se fomentó un ambiente de compromiso, corresponsabilidad y camaradería en el equipo... nuestros adultos mayores que siguen laborando aquí, los mandamos a descansar al igual que aquellos compañeros y compañeras con alguna enfermedad crónico degenerativa. Sin embargo, el resto del equipo ha estado aquí en la primera fila, y bueno, pues, sumamente contentos de que, Protección Civil paradójicamente sea una de las áreas más importantes de la alcaldía de Álvaro Obregón, reconocida por primera vez, después de mucho tiempo, por la alcaldesa.

José Piña.

El personal se ajustó a las medidas preventivas y se mandó a casa a la población vulnerable. Adaptamos los protocolos conocidos en la pandemia por Influenza del 2009 a las condiciones de COVID 19, considero que el 90 % de la población acató las indicaciones sanitarias y solo un 10% de la población se mostraba incrédula ante el tema. Protocolo de manejo de residuos

Se estableció el Gabinete de Seguridad de Salud a fin de coordinar junto con Protección Civil las acciones de la alcaldía en su conjunto.

Ángel Luna.

Sólo tiene 25 elementos distribuidos en 5 turnos. Enfrenta resistencia con el personal sindicalizado por el miedo a la pandemia.

Fernando Corzo.

La Unidad está trabajando con 84 miembros activos en 5 turnos.

Julio César Rojas.

Es una alcaldía tradicional con fuertes usos y costumbres y la mayor parte del equipo es endémico de la misma, lo que permite entender la dinámica e idiosincrasia de la población.

Ana Lourdes Rodríguez.

En general el equipo atiende el protocolo, son cautos, usan el EPP completo y atienden tanto a código blanco como al resto de la atención prehospitalaria.

Algunos miembros del personal no son cooperativos. Las ambulancias trabajan tiempo corrido y con gran compromiso. Establecimos protocolo de contención psicológica especialmente ante ira, estrés y ansiedad, hemos recibido apoyo psicológico por parte de la SGIRPC. Como equipo realizan reuniones constantes para re-orientación de debriefing. De las 5 ambulancias con que cuentan 1 está adaptada para código blanco. En la unidad cuentan con zona gris y zona blanca.

Atendemos pacientes COVID con folio y nos coordinamos con CR o ERUM, a través del Centro Regulador, los hospitales para la demarcación son el Rubén Leñero y el Centro Banamex, así como Legaria y el Pediátrico de Tacubaya.
Aurelio Quiróz.

En la alcaldía dentro de las medidas de desinfección usan estericide que permite nebulizarse sin ser tóxico, la distribución de los recursos fue eficiente y se hicieron compras anticipadas. El equipo de Protección Civil consta de 66 miembros que usan el equipo mínimo de Protección Personal, y se requiere el traje de seguridad.
Eric Flores.

En el quipo contamos con 54 de personal de los que son 5 de estructura y 49 sindicalizados, 20 se encuentran en condiciones de vulnerabilidad por edad o enfermedad. Todo el personal apoya en las emergencias y como parte de las acciones de la alcaldía, Para optimizar recursos y prevenir contagios se estableció la rotación de personal, ya que el riesgo de contagio fue muy cercano entre las autoridades y el personal tuvo miedo. El trabajo a distancia fue complicado por la actitud del personal que a veces pensaba estaba de vacaciones. El personal en general portó EPP básico.
Antonio Lemus.

En la entrevista de la alcaldía de Coyoacán, nos acompañaron también los integrantes de su estructura, a continuación, algunos de sus comentarios:

Aprender poco a poco, aislamiento preventivo. cambio de ropa y zapatos, lavado de manos, perímetro de sanitización de personal y vehículos, repetición.
Omar Baltazar Subdirector Operativo de Emergencias

Llevamos a cabo la separación de la familia, ellos están en otra ciudad, tengo un niño pequeño que corre a verme.
Pedro Daniel San Román. JUD de Análisis de Riesgos.

Empecé a seguir el tema desde que apareció en China, en casa la abuela es diabética y sentimos miedo, debíamos protegerla.
Christian Fernando Sandoval Villegas.

Realizamos el confinamiento en familia, mi esposa, hijos, padres juntos, y nos comunicamos por llamada.
Juan Becerril. Líder Coordinador de Proyecto.

Otras con mayor infraestructura, como Iztapalapa que dada su complejidad presentan una constitución adaptada a cada región y la problemática particular, por lo que Protección Civil se adapta a esto, teniendo las acciones siguientes:

La verdad que fue bastante sencillo, porque ya tenemos una plataforma de Capital Humano, ya muy consolidada, Iztapalapa depende mucho de los programas, algo que se define como una acción institucional. Una acción institucional es donde contratas personal como si fuera contratos temporales, entonces, esa acción institucional, por lo regular, se define muy bien desde el principio del año. Que sean personas que tengan experiencia en protección civil, en área de gestión integral del riesgo, o en atención de emergencias, que tengan cierto rango de edad, que no tengan padecimientos, este, o alguna enfermedad, de preferencia que sean solteros, solteras, y que vivan principalmente en Iztapalapa, entonces, como la acción institucional se la planea desde el inicio del año, tenemos personal que es joven y que tiene ese tipo de características, cuando ya nos llega lo de la pandemia COVID, simplemente la misma operación, se empieza a operar. Por la cuestión de la cuarentena de las personas que son adultos mayores, o que tengan a una situación complicada, diabetes, hipertensión, etcétera, son muy pocas personas, solo dos o tres personas que corresponden al régimen laboral de base, y realmente son persona que se dedican a las cuestiones administrativas, entonces, para Iztapalapa activarnos en la pandemia COVID ha sido fácil, porque tenemos el capital humano, eso es lo primero. Lo segundo, tenemos la infraestructura, tenemos 15 ambulancias, somos la mayor alcaldía que tiene mayor número de unidades médicas, y todas nuestras unidades médicas están equipadas, tenemos simples y tenemos básicas y avanzadas, la única innovación que se hizo, bueno, sí estoy operando 15 ambulancias, hay que dejar 12 ambulancias para el servicio cotidiano, de choques, partos, etcétera o cualquier cuestión de la vía pública, y 3 las habilitamos para que sean ambulancias COVID, como tenemos los insumos presupuestados, insumos prehospituarios, fue bastante sencillo, simplemente lo único que teníamos que, que adquirir fueron las tres capsulas de biohazard de seguridad, bio tecnológica, y nada más. Y los trajes tipo tyvek, y los paramédicos, tienen perfiles profesionales muy altos, nosotros tratamos de que todos nuestros paramédicos estén especializados y, en nuestra plantilla, también tenemos médicos o compañeros o compañeras que son paramédicos que están estudiando la carrera de medicina. Nuestros horarios, por ejemplo, nuestros paramédicos no cumplen turnos completos, toda nuestra plantilla son de medios turnos, matutino, vespertino, nocturno A nocturno B, noctur-

no C, fin de semana, entonces le da la posibilidad a cada uno de nuestros paramédicos estudiar, este, ir a la universidad o estar en constante capacitación. Esa es la gran ventaja, aparte el sueldo que tienen nuestros paramédicos es el mismo que pueden recibir en el ERUM o en la Cruz Roja, la única diferencia es que el horario es medio tiempo.

Michel Muñoz.

El equipo consta de 83 elementos comprometidos, solo 3 están en casa. Sus horarios son de 12X36 a fin de bajar la exposición de los miembros y que asistan 1 sola vez a la semana. Cubriendo 24/7 a la población. Se monitorea semanalmente a cada turno. Todos usan traje Tyvek. Se realizan pláticas semanales para el personal y la población.

Los protocolos al interior de la unidad son estrictos a fin de no bajar la guardia en relación al uso del EPP, especialmente en el personal de atención prehospitolaria.

Rafael Rivera.

Atendemos emergencias médicas aplicado protocolos, especialmente el tamizaje ya que por confusión o miedo la población miente al solicitar el servicio poniendo en alto riesgo al personal. Usan alcohol pulverizado como desinfectante general en el filtro de descontaminación de la unidad. La limpieza de la unidad detallada y atención emocional al equipo, al principio el equipo se resquebrajó, pero conforme fue avanzando ya tenemos disciplina y protocolos incluso en las capacitaciones, esto no se va a ir y ya lo tenemos incorporado en las capacitaciones presenciales. Trabajamos las 24 horas y tenemos guardias permanentes para atender a la población, no tenemos unidad COVID y se implementaron guardias.

José Antonio Zamora.

80 personas integran el equipo, 44 activos, 39 operativos, la atención de emergencias se cubre con 45 personas por turno. Se contrato a una empresa para dotación de agua.

La alcaldía realizó una reunión con la Jurisdicción de salud a fin de acordar las acciones y coordinarse.

Atendimos, como otras alcaldías diversas emergencias durante el periodo de la cuarentena como: incendios forestales, caída de árboles y la volcadura de una pipa de gas en la carretera a Cuernavaca, que requirió; se albergara a los afectados en 4 hoteles y en el atrio de la iglesia, a fin de cuidarlos además por la pandemia, la alcaldía proporcionó los insumos necesarios para el refugio.

Se realizó la señalización y plan de reapertura para la alcaldía y nuestras propias oficinas, se mantiene la puerta cerrada y control de entrada en la UPC.

Genaro Anita.

3.1.1. MORAL DEL EQUIPO

En ocasiones mantener el clima laboral es complejo y más cuando una emergencia como la presentada en este 2020 obliga a la población a guardar cuarentena en casa y la posibilidad de contagio es alta si se tienen diferentes factores de riesgo en la salud personal, sin embargo, cada alcaldía realizó lo conducente para mantener las funciones lo mejor posible.

Fue complicado para hacerles saber al personal de Protección Civil que nos tocaba llevar la batuta, con gran asombro y agrado, mis compañeros, y compañeras se sumaron a esta iniciativa todos los días salimos a atender una de las 30 colonias con mayor índice de contagios, se realiza sanitización del transporte público, de los taxis, de los camiones, ayudamos al INVEA a supervisar que los camiones no excedan el 30% de su capacidad, porque consideramos que el transporte público es uno de los principales factores de contagios, sino que es el principal, sabemos que no es una función que nos corresponda, pero sí tenemos nosotros la obligación de apoyar a la instancias del gobierno local y federal, con este tipo de supervisiones, el trabajo que se ha hecho en mercados públicos con el control de los accesos, con la toma de temperatura, con la revisión de que la gente traiga su cubrebocas, que no lleven a menores de edad, que no lleven a adultos mayores, también ha sido un trabajo que se ha hecho en coordinación con el Gobierno Central y resaltar el apoyo y el trabajo que hemos tenido con la jurisdicción sanitaria.
José Piña.

Afortunadamente, la forma en la que el equipo de trabajo ha sabido llevar los usos y costumbres de la población, ha sido muy interesante, muy buena.
Ulises Reyes.

3.1.2. ESTADO EMOCIONAL

El tema del estado emocional si bien los titulares lo enfocaron a la población en general, también se notó el impacto y la necesidad hacia el interior del personal de primera línea quienes por un lado lidiaron con la situación familiar, por otro la operación y la confrontación con la actitud de la población, en algunos casos el clima organizacional de la alcaldía favoreció y suavizó la tensión, en otros fue la principal causa de estrés, por lo que cada individuo personalmente es conveniente reciba atención a fin de prevenir complicaciones.

El personal de la unidad es nativo, por lo que la actitud se parece mucho a la de la población (incrédula, negativa, agresiva, indiferente)
Roberto Lima.

La gente es malagradecida y el personal ha resentido la situación, se requiere apoyo socioemocional tanto para el personal como para la población.
José Antonio Zamora.

La población reconoce y agradece las acciones de protección civil. El personal se enfrenta a las numerosas pérdidas de la población, se requiere apoyo socio emocional adentro y afuera.
Ana Lourdes Rodríguez.

Se brinda respaldo moral al equipo.
Genaro Anita.

Se ha invitado a los psicólogos y tanatólogos a apoyar a la población que presenta problemas derivados del encierro por la cuarentena.
Eric Flores.

3.2. POSICIONAMIENTO, LIDERAZGO Y COORDINACIÓN DE LA EMERGENCIA

En cuanto a la posibilidad de contribuir de manera efectiva en las acciones para con la población, Protección Civil tiene un papel preponderante como coordinador de situaciones de emergencia en las que se aplica principalmente el Sistema de Comando de Incidentes, fácilmente identificable en eventos de corta duración y no tan fácil en eventos de larga duración como esta pandemia, en donde es de vital importancia que la población confíe en Protección Civil, se sienta arropada y coadyuve en las acciones de gestión del riesgo, por lo que cada líder implementó acciones incluso de tiempo atrás a fin de brindar un verdadero servicio en el que la población, especialmente la más vulnerable pudiera ser atendida, sin embargo, en el engrane institucional es primordial que todas las áreas cooperen, colaboren para que sus esfuerzos rindan los mejores frutos.

La protección civil como disciplina es transversal a cualquier acción gubernamental, por lo que puede orientar hacia la mejor distribución de recursos identificando las fortalezas de cada una de las áreas

que componen, en este caso las alcaldías, ya sea al interior del aparato gubernamental o también de los integrantes de los Consejos Delegacionales, y en este caso, de la mano de las áreas de Salud como el experto en el manejo del fenómeno, he aquí algunas estrategias de posicionamiento tanto al interior de la alcaldía como con la población que algunas por simples no demeritan el gran impacto y la gran habilidad de liderazgo y conocimiento del entorno que cada uno de los entrevistados demostró en sus comentarios:

Hicimos un plan de, de atención a la población, se le presentó a la alcaldesa, y a raíz de esto, la alcaldesa el 22 de abril instala el consejo permanente, solidario y de atención a la emergencia por la pandemia, y nos designa a protección civil como el jefe de incidentes. Como los responsables de llevar a cabo esta estrategia y las diferentes áreas de la alcaldía se ponen a la disposición de la dirección de protección civil para implementar esta estrategia...

Dotando de cursos de capacitación, manteniendo estrecha comunicación y colaboración de tal manera que se logró un posicionamiento importante por parte de protección civil tanto al interior como al exterior de la alcaldía.

José Piña.

El alcalde nombra como enlace estratégico al área de DGIRPC con las demás áreas de la alcaldía.

Rafael Rivera.

El acercamiento de las autoridades para con la población ha funcionado de manera efectiva, trabajando con las personas mayores (su mentalidad es cerrada) y estas son quienes imponen acciones en la población joven (respeto al anciano, a la experiencia) se busca modernizarlos, también trabajan con los adolescentes.

Ana Lourdes Rodríguez.

Dentro del ambiente laboral de toda la estructura de la alcaldía, creo que llevamos los pasos conforme se venían dando. Nosotros tuvimos, si mal no recuerdo, por el 17 o el 16 de marzo, nuestro consejo de salud y de protección civil, en donde estuvieron todas las instancias de jurisdicción sanitaria, con todos los directores generales, este, de sectores, etcétera, fue una situación diversa, fue la última reunión en la que estuvimos todos juntos, porque sabíamos que de ahí en adelante ya no nos íbamos a poder vernos otra vez, el director de salud fue quien ya tomó la batuta, como debe de ser, y cada una, cada uno de nosotros

de directores y directores generales, nos comprometimos a llevar a cabo, todo lo que nos solicitaran en apoyo a la ciudadanía, y en apoyo al resguardo de nuestra gente. En este momento, se canceló los eventos del día 21 de marzo que era la primavera en la pirámide de Cuicuilco, ahí empezó una marea, que se empezó a hacer cada vez más grande, más grande, más grande, hasta que llegamos a todo esto. El día 23 se genera la declaratoria de emergencia sanitaria, salen los lineamientos en la gaceta, y ahí fue en donde, creo que todos nos agarramos, lo que decía la gaceta, también se implementaba, nos empezaron a decir que ya tenían que dejar de tener las personas de más de 65 años, que eran hipertensas, que eran diabéticas, inmediatamente sacamos el listado y al personal lo mandamos a su casa. La mayoría era del ambiente administrativo, yo creo que fue la fortuna en el área de protección civil de Tlalpan, porque toda el área operativa son jóvenes de menos a 40 años y el área administrativa si hay de todo, jóvenes, personas adultas, mayores, y ahí fue donde empezó a toda esta gente a solicitar especializar, trabajando con lo que nosotros estuviésemos enviando la parte administrativa. Luego llegó el primero de abril otro reforzamiento a todas estas medidas de seguridad, en donde ya no eran 68 años, sino eran de 60, entonces acorto un poco más al personal, pero te estoy hablando que de somo 85 en la dirección de protección civil, 85 trabajadores de ellos, de actualmente están trabajando 44 personas, la mayoría, 39 son del área operativa, de área operativa fueron muy pocos, yo creo que fueron como 3 personas que entraron dentro de este rango afortunadamente. Entonces, mi capacidad de respuesta para la ciudadanía en el aspecto de atención de emergencias, realmente no se mermo, no como en algunas otras áreas, pero también el área de prevención de riesgos, nosotros optamos por dar roles escalonada, en una semana uno, la siguiente semana otra persona. Actuamos, para darles seguridad y respaldo a toda la gente que trabaja en el área, los jefes de unidad su servidor y una líder coordinadora, teníamos que venir, teníamos que estar nosotros presentes porque, no podíamos pedir a un trabajador que viniera si nosotros estábamos en casa.

Genaro Anita.

3.3. ACCIONES RELEVANTES

La comunicación al interior de institución es de suma importancia, más cuando se trata de proteger a la población y su territorio, es por esto que resulta de suma importancia cuando alguno de los responsables comenta cómo fue la operación y la comunicación al interior de la alcaldía para lograr resultados positivos hacia la población de la demarcación.

El alcalde, a fin de prevenir situaciones de ingobernabilidad y con el apoyo de la unidad de Protección Civil establecieron un plan de atención integral para la emergencia por Pandemia de COVID 19 en el que todas las áreas se involucraron y atendieron las indicaciones tanto en la Jurisdicción Sanitario como de Protección Civil, contando con la participación de los Concejales, líderes territoriales, líderes sociales, con quienes se trabajaron temas como la cancelación de las Fiestas patronales de los pueblos originarios entre los que destacan Santa Rosa Xochiaca y San Bartolo Amealco logrando una respuesta favorable y responsable.

El Plan de Atención a la población va enfocada 5 rubros muy generales...

1.- Coadyuvar con el Gobierno Federal y con el gobierno de la Ciudad en el aplanamiento de la curva de contagios.

2.- La protección social que tiene que ver con el abasto, los apoyos alimentarios, en apoyos económicos, con acompañamiento... se creó un call-center para apoyar a la Jurisdicción Sanitaria en Álvaro Obregón, en la atención de las personas con algún tipo de sintomatología y con la canalización al 911, a LOCATEL de aquellos casos, pues sintomáticos.

3.- Garantizar los servicios estratégicos, esto es básicamente, el suministro de agua, los servicios urbanos, seguridad ciudadana, protección civil, Gobierno y participación ciudadana, evidentemente aquí también el tema de desarrollo social.

4.- Apoyo a las acciones y estrategias del gobierno de la Ciudad, a través de la jurisdicción sanitaria, a través de los enlaces con el C-5 hemos hecho más de 100 sanitizaciones de casas, con algún enfermo COVID.

5.- La comunicación social, que tiene que ver con la participación de la ciudadanía. Es clave para poder afrontar un suceso como este. La corresponsabilidad de la sociedad y de la población es fundamental para tener controlado el tema de, eh, de los crecimientos exponenciales en la curva de contagios.

José Piña.

Algunas alcaldías dieron un seguimiento internacional temprano al proceso de evolución de la pandemia, lo que permitió implementar acciones de previsión importantes, y en el caso de la alcaldía de Benito Juárez, la experiencia previa en Seguridad ciudadana fue importante.

Fue la primera alcaldía en implementar medidas preventivas a partir del 13 de marzo, primero en las instalaciones y personal de la alcaldía y luego en la población ya que cuenta con un alto índice de población de la tercera edad por lo que:

Se implementó un **Call center** con los siguientes servicios:

- Médico en tu casa, con servicio las 24 h.
- Con el apoyo de Seguridad Ciudadana estableció un **Programa de Apoyo a los Adultos Mayores** en el que la policía ayudaba en la compra de medicamentos y alimentos a través de llamada telefónica.

El uso de las redes sociales fue determinante, siendo enfáticos en:

- Creatividad con las cápsulas para pacientes
- Promoción con videos en redes sociales
- Protocolo de manejo de residuos.

Ángel Luna.

... **C**omenzamos -en enero- a ver la parte de los insumos, cuál iba a ser la logística, porque conforme va avanzando la epidemia, nos damos cuenta de lo que va pasando en otros casos. Mi monitor, por ejemplo, no era México, porque entonces yo estaría trabajando al día, y no sería preventivo, sería más bien reactivo correctivo, por lo tanto, lo que un servidor buscó, analizar las fuentes de información del orden de extranjero, ver lo qué estaba pasando, corroborarlo con las amistades que se tienen en algunos países, acudí a los amigos en donde que pudieran darme información fidedigna, gente que considero seria y profesional, comenzamos a hacer un análisis de las cosas, y obviamente, no se le puede informar a todo el mundo de esos análisis porque no todo mundo entiende, ni dimensiona, y no tiene porqué saberlo, es decir, es importante saber a quién se le dice, porqué se le dice y para qué se le dice. Para quiénes estamos entrenados buscamos la manera diferente de ver las cosas, y vamos depurando esa información. Como Omar, supongo que también así lo hará, igual Isa, supongo, también lo harás para poder ir filtrando; el doctor Garibay, me queda claro que siempre lo ha hecho, porque además es investigador ... ese filtrado y esa información se fue dirigiendo con quien tenía que ser.

Ulises Reyes.

En Tláhuac las acciones que la Dirección de Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil llevó a cabo en coordinación con el resto de la alcaldía fueron:

• **P**erifoneo

- Carteles en pueblos originarios y zonas de alto contagio (mucho éxito). Adultos atendieron a este tipo de difusión y como en la alcaldía los usos y costumbres se respetan, la opinión de los mayores, pesa en la actitud de la familia y la comunidad.
 - Videos en redes sociales, estos son mayormente atendidos por jóvenes entre 25 y 40 e impactaron de forma positiva.
 - Tomaron medidas sanitarias en mercados: ingreso, egreso y toma de signos vitales.
 - Se replicó en las 12 coordinaciones territoriales y en los 18 mercados.
 - Apostaron por el trabajo en equipo y el apoyo y asesoría de los expertos, se requiere afinar la coordinación.
- Rafael Rivera.

Algunas otras comentaron:

- **E**n los mercados has sido estrictos con los locatarios en cuanto al seguimiento de las medidas sanitarias, no se permite el ingreso a ancianos o niños.
- Se han distribuido carteles.
- La actitud de la población en general es de incredulidad y existe el miedo de ir a los hospitales, tampoco aceptan la sanitización debido a la información errónea que circula y los rumores.
- En cuanto a la población se requiere crear conciencia.
- El área de comunicación social no acompaña.
- Se presenta rechazo entre la población con enfermos por COVID 19 (discriminación).
- Se ha procurado que la población acate la sana distancia.

José Antonio Zamora.



- **S**e coordinan con las diversas áreas de la alcaldía tales como la Coordinación Jurídica, Seguridad Ciudadana y el Comisionado.
 - Disuaden a la población del uso de áreas públicas. Desarrollo Social y Servicios Urbanos desinfectan inmuebles públicos, usan estericide o sales cuaternarias, dan seguimiento a familias con decesos por código blanco.
 - Reparten cubrebocas y gel.
 - Hay programas de apoyo económico y alimentario que promueve el área de Administración.
 - Se promueve la mesura en los panteones (civil de dolores, sanctorum y el francés que es el que cuenta con crematorio).
 - Las fiestas se pudieron cancelar con apoyo de los líderes, hay buena coordinación y comunicación, trabajan en equipo.
 - A fin de atender a las personas de la tercera edad establecieron Visitas domiciliarias, el personal registra por internet las necesidades.
 - Se proporciona apoyo alimentario a la población vulnerable.
 - A las personas que no contaban con internet: se designa a los adoptantes de colonia quienes por chat atienden las demandas y refieren. Casos sospechosos. Se reciben reportes en la alcaldía y el gobierno local.
 - Se habilitó un centro de acopio y se distribuyó el alimento.
 - Se hace reconocimiento a los caídos en la pandemia.
- Aurelio Quiróz.

La desinfección fue compleja y dentro de la población la que más se contagiaba era la que mostraba menos conciencia en las colonias clasificadas en color rojo, dónde reforzaron las medidas y detuvieron las fiestas, se repartieron cubrebocas, monitoreaban los parques e invitaban a la gente a irse a casa.

Al interior de la alcaldía, el titular y las autoridades deportivas junto con los empresarios acordaron suspender los partidos en el Estadio Azteca permitió avanzar en las acciones con la población, quienes además aceptaron bien el que se transmitieran los partidos a puerta cerrada. Así mismo, el Comité Interno estableció las medidas de desinfección, acordonamiento de áreas, rutas de ingreso y egreso, mismas que se replicaron por las diversas áreas administrativas responsables de la alcaldía en Mercados, mientras que en los tianguis sólo podían operar aquellos que comerciaran artículos de primera necesidad. Realizaron perifoneo, **Jornadas peatonales** regalando EPP, se proporcionó apoyo económico a las Pequeñas y medianas empresas, así como el Programa **Mercomuna** para aquellos

que lo requerían en las colonias de Alto Riesgo siguiendo las medidas sanitarias de forma estricta, entregando el apoyo de acuerdo a los listados de LICONSA y se aprovechó para regalar EPP a la gente.

Antonio Lemus.

La operación fue complicada, pero se realizó la difusión de las medidas sanitarias con cuidado y en el área se establecieron las acciones como el tapete sanitario, el lavado de manos, el uso de Equipo de Protección Personal incluyendo careta.

Omar / Coyoacán.

Para atender las necesidades de los adultos mayores el uso de la tecnología, en especial iTunes fue fundamental.

Genaro Anita.

El servicio de atención prehospitalaria, rescate y bomberos lo brinda la alcaldía pues no contamos con estaciones de ERUM, Cruz Roja o de la Secretaría de Salud, tenemos falta de personal y el mantenimiento de las unidades es caro y el presupuesto corto. El plan de emergencia contempló el riesgo sanitario, se instaló el Comité Delegacional de Protección Civil en Sesión permanente y todas las áreas de la alcaldía participaron en las acciones junto con la Iniciativa Privada, donde las decisiones se tomaron de forma colegiada para concentrar y distribuir los recursos. Las áreas agrícolas de la alcaldía surten a la Central de Abastos y a la Merced, por lo que no pueden parar actividades, eso dificultó la cuarentena y los apoyos no alcanzan para que la población permanezca en casa. No tenemos adaptadas unidades para código blanco.

Eric Flores.

A continuación, información estadística de cuál fue la percepción al 25 de julio de las acciones realizadas y aplicadas por la población de las diferentes alcaldías según los titulares de las áreas de Protección Civil.

¿Cómo considera que la población aplica las medidas de limpieza y desinfección?



¿Cómo considera que la población aplica las medidas del uso de cubrebocas?



¿Cómo considera que la población aplica las medidas de Sana Distancia?

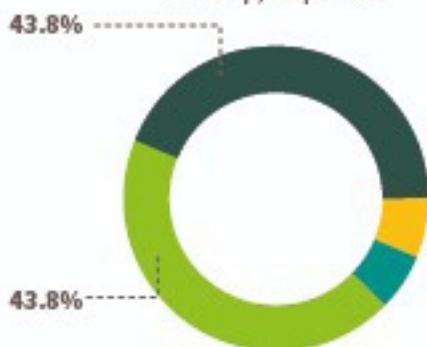
16 respuestas



- Muy alta: Siempre lo hacen y de forma correcta
- Alta: Siempre lo hacen y muchos de forma correcta
- Media alta: Siempre lo hacen y pocos de forma correcta
- Media: Casi siempre lo hacen y pocos de forma correcta
- Baja: Pocas veces lo hacen y pocos de forma correcta
- Nula: Casi nunca o nunca lo hacen, y pocos de forma correcta

¿Cómo considera que la población aplica las medidas de Aislamiento?

16 respuestas



- Muy alta: Siempre lo hacen y de forma correcta
- Alta: Siempre lo hacen y muchos de forma correcta
- Media alta: Siempre lo hacen y pocos de forma correcta
- Media: Casi siempre lo hacen y pocos de forma correcta
- Baja: Pocas veces lo hacen y pocos de forma correcta
- Nula: Casi nunca o nunca lo hacen, y pocos de forma correcta

3.4. CREATIVIDAD Y FLEXIBILIDAD

A continuación, en los siguientes apartados se mencionan algunas de las acciones que se fueron implementando de acuerdo a las necesidades. La experiencia y la creatividad de cada alcaldía.

Dada la complejidad de la situación y a las características heterogéneas de cada alcaldía, el conflicto de los fallecimientos y el protocolo de incineración a fin de evitar mayores contagios entre la población, supuso en algunos casos retos importantes, que al momento de sumar voluntad, negociación, liderazgo y uso adecuado de recursos, se pudieron lograr acuerdos valiosos o descubrir acciones simples para resolver problemas en la operación, por ejemplo, varias alcaldías mencionan que las unidades para Código Blanco tienen un manejo complejo de la cápsula biohazard ya que se resbala del carro camilla y no cuenta con sistemas de sujeción, lo que pone en riesgo de caída al paciente, sin embargo, Cuajimalpa tuvo una idea simple:

-A fin de evitar que se resbalara la cápsula del carro camilla, colocaron una sábana y esto detuvo el deslizamiento. Los tanques de oxígeno los fijaron en la ambulancia con cintas de velcro. Implementaron aspersores para la sanitización el personal (área de descontaminación).
Roberto Lima.

En las alcaldías que proporcionan el servicio de atención prehospitalaria por Código blanco enfrentaron el miedo de la población a que se les negara el servicio por contagio, esto generó llamadas en dónde la solicitud del servicio ocultaba la sintomatología y el personal asistía con el Equipo de Protección Personal básico, esto provocó contagios, las medidas tomadas en una alcaldía se generalizaron en las 16:

Se han contagiado 6 directivos de la alcaldía y 1 sólo miembro del servicio de PC debido a la solicitud del servicio negando sintomatología de código blanco en la solicitud del servicio, a partir de ahí, en cada llamada y servicio se realiza tamizaje y todo el personal porta EPP completo.
Rafael Rivera.

Dentro de las innovaciones hemos realizado esta la implementación de prueba y error, escuchar a la población y el uso de la tecnología, enseñando con el ejemplo, capacitación constante, poniendo el ejemplo.

Adaptamos como las hidro lavadoras como equipo para desinfectar áreas públicas, adaptándolas a los vehículos.

Ana Lourdes Rodríguez.

... **E**n la demarcación, obedecer esos lineamientos sin decir a qué estábamos, qué estábamos haciendo tan directamente, esto quiere decir, no comenzar a difundir cuando viene esta situación y podemos hacer o estamos haciendo esto, sino buscamos una estrategia alterna, que no generará pánico a la población, y que le ayudará, ¿cómo fue esto? Pues aprovechamos que era temporada invernal y aprovechando esa temporada invernal, comenzamos a tomar nosotros las medidas e implementarlas, desde la sana distancia, el uso de cubrebocas, el distanciamiento, pues mira si toses, tose de esta manera, pues eso comenzó a arrancar el mes de febrero. Si se dan cuenta y ustedes analizan los antecedentes históricos, verán que en febrero mucha gente ni aterrizaba que estaba esta situación. Ya nuestra alcaldesa está pendiente de esta situación, les digo de una manera muy discreta y esperando lo que se instruyera desde la parte central, de gobierno central, peor ya estábamos comenzando con esa parte...
Ulises Reyes.

3.4.1. SERVICIOS FUNERARIOS

Un tema neurálgico durante esta pandemia ha sido el alto número de fallecimientos y por consiguiente, el manejo adecuado de cadáveres, ya que se recomienda la cremación inmediata, a fin de prevenir y mitigar el contagio de COVID 19, impactando directamente en la cultura funeraria de México, que en general se orienta a rendir homenaje de cuerpo presente, velando preferentemente a féretro abierto al difunto para que la familia y amigos puedan despedirse en una congregación que suele reunir un alto número de personas pues es un “evento obligado” de la idiosincracia del país, que suele reunir incluso a parientes y amigos por largo tiempo ausentes, así como compañeros de trabajo y conocidos que desean mostrar afecto al difunto, respetos a su familia y a veces porque no, el morbo de confirmar el hecho. Suele estar acompañado, entre las comunidades originarias de conjuntos musicales que van desde bandas hasta mariachis e incluso comparsas, puede o no haber tecnología que reproduzca la música que le gustaba al difunto(a) o bien se proyectan fotografías de momentos representativos de su vida, además de ser el espacio para recordar anécdotas tristes, chuscas, reencontrarse con la familia y convivir, suele circular desde un café, sencillo hasta banquetes (platillos tradicionales como tamales o pan de dulce) para todos los asistentes.

En esta emergencia sanitaria fue un choque cultural evitar este tipo de ceremonias, lo que hace complejo el manejo del duelo de la población en general, les despierta toda clase de sospechas, suspicacias, genera rumores y también todo tipo de arrebatos y transgresiones a causa del dolor y del proceso de negación, tales fueron los casos de impedir la cremación, abrir los ataúdes y las bolsas de seguridad, velaciones en casa, agresiones a las autoridades, colarse a panteones e incluso mentir sobre la causa de muerte, además de un sinfín de rumores esparcidos en las redes sociales tales como el sucedido en el Hospital de las Américas, en el estado de México, en el que los familiares de un difunto, ante la falta de informes de su paciente, penetraron hasta la morgue del hospital, abrieron bolsas hasta encontrar a su familiar y esparcieron el rumor de que en los hospitales “los estaban matando”, esto en la Ciudad de México provocó de manera preventiva la instalación de los Módulos de atención a familiares en cada uno de los hospitales que atendían Código Blanco, generando un puente de comunicación entre la autoridad y a familia, pues el ingresar a un paciente y no poder visitarlo afecta profundamente a los familiares, y más si la siguiente vez que lo ven es cuando reciben sus cenizas.

Ante esta perspectiva en donde algunas alcaldías cuentan con hornos crematorios públicos o privados o bien hay uno o varios panteones, se realizaron algunas acciones importantes y en algunos casos innovadoras:

Se usaron los servicios de los hornos crematorios particulares y se rehabilitó el de la alcaldía, con una inversión de 5 millones de pesos, aprovechando la infraestructura y actualizando los permisos necesarios para poder hacer frente a la demanda de cremaciones de los pacientes fallecidos. Esto ya que era más rápido y se contaba ya con las instalaciones.
José Piña.

Los dos crematorios de la alcaldía establecieron un tercer turno para dar abasto a la alta demanda, así como un mantenimiento más constante ya que dan apoyo a la alcaldía de Iztapalapa. Se cerraron las salas de velación y se limitó el número de participantes en los cortejos. Las fiestas patronales fueron atendidas por Participación Ciudadana, se controló la venta de alcohol, juegos mecánicos.
Jorge Yáñez.

Los 4 panteones están activos, pero sin problemas por hacinamiento y se capacitó al personal de las 3 funerarias y se proporcionó EPP.
Roberto Lima.

En el crematorio particular de la agencia funeraria García López de General Prim tuvieron hacinamiento y la presencia de un tráiler refrigerante con los cadáveres de los fallecidos en espera de ser cremados.
Fernando Corzo.

Cuentan en la alcaldía con un horno crematorio que no está habilitado. La Jurisdicción sanitaria capacitó al personal del panteón y las 20 funerarias. Sólo tuvieron dos casos de funerales con afluencia de aproximadamente 200 personas.
Julio César Rojas.

Los usos y costumbres en la población son fuertes y la población es violenta por lo que no intervienen en caso de aglomeraciones por difuntos en el panteón, no cuentan con horno crematorio en la alcaldía, se apoyan en los de Iztapalapa.
José Antonio Zamora.

Se acordona y se procura se sigan las medidas sanitarias en los 16 panteones de la demarcación, los panteones están cerrados y solo abren para un funeral con mínimo de asistentes. El horno crematorio tiene buen mantenimiento y da servicio constante, dan apoyo a otras alcaldías.
Ana Lourdes Rodríguez.

En marzo la Jurisdicción Sanitaria capacitó al personal de panteones y del Horno crematorio que está junto a la UPC. 600 personas se cremaron en mayo. Cada pueblo tiene su panteón, son 18. El protocolo de los fallecidos desde el médico, al hospital, al horno, tuvieron retos de operatividad ya que la población resintió las medidas.
Genaro Anita.

En el tema de los fallecimientos y destino final del cuerpo, el área de Gobierno dentro de la alcaldía es quien realizó el seguimiento en los 4 panteones públicos y en Mausoleos. Los velorios eran para pocas personas y las procesiones en los pueblos tradicionales se disminuyeron sensiblemente. Esto estuvo también ligado a la suspensión de las Fiestas Patronales, y algunas hicieron “Celebraciones Virtuales”.
Antonio Lemus.

En la alcaldía no hay crematorios, pero se dialogó con las funerarias y los cuerpos se entregaban en féretro sellado.
Eric Flores.

3.5. ACCIONES DE IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL

En cuanto a las acciones para reducir el impacto económico derivado del paro de actividades por la cuarentena decretada para el 23 de marzo de 2020 en adelante, en 14 de las 16 alcaldías se implementó un programa denominado **Mercomuna** que consiste en lo siguiente:

El Gobierno de la Ciudad de México y diversas alcaldías otorgarán vales de alimentos a personas beneficiarias del programa Liconsa durante la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19.

La finalidad de este apoyo, denominado Mercomuna (Mercado, Comunidad, Alimentación y Abasto), es ayudar a las familias, pero también a los micronegocios, donde se podrán canjear los vales para adquirir productos de la canasta básica.

Los vales serán de diferentes denominaciones y sumarán un total de 350 pesos, que serán entregados por las alcaldías de manera quincenal.

Serán válidos en negocios como: mercados, panaderías, tiendas de abarrotes, entre otros comercios, y solo podrán ser canjeados en establecimientos ubicados en la alcaldía donde fueron otorgados.

Hasta el momento, las alcaldías participantes son: Álvaro Obregón, Azcapotzalco, Coyoacán, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan y Xochimilco.

La Jefa de Gobierno, Claudia Sheinbaum, aseguró que se mantienen pláticas con los alcaldes de Benito Juárez, Cuajimalpa y Venustiano Carranza para que también se integren al programa.

Para estos apoyos, las alcaldías aportarán alrededor de 500 millones de pesos para beneficiar a 458 mil familias de la ciudad.

Álvaro Obregón
Azcapotzalco
Coyoacán
Cuauhtémoc
Cuajimalpa
Gustavo A. Madero
Iztacalco
Iztapalapa
Magdalena Contreras
Miguel Hidalgo
Milpa Alta
Tláhuac
Tlalpan
Xochimilco⁵

En la Alcaldía Álvaro Obregón se planeó el uso del programa Mercomuna a fin de prevenir una crisis económica en los habitantes y fomentar el comercio local, por lo que a estos vales se les denominó Obregones, teniendo excelentes resultados.

José Piña.

El área de Desarrollo social en coordinación con LI-CONSA operó el programa de Mercomuna.

Jorge Yáñez.

Se repartieron despensas en la población vulnerable.

Roberto Lima.

El programa Mercomuna operó con los listados de Liconsa y las diferentes áreas de la alcaldía incluyendo PC.

Julio César Rojas.

Otras acciones implementadas:

- **D**entro del tema del Abasto Social, se estableció un Call center para facilitar el abasto de alimentos al tiempo que la población respetaba la instrucción de quedarse en casa, además se daba información sobre pacientes covid, orientación por parte de la Jurisdicción Sanitaria.

- Se garantizaron los servicios estratégicos como: agua, servicios urbanos, servicios de salud, gobierno, participación social y desarrollo social a través del trabajo en equipo, apalancando los esfuerzos de las áreas de tal manera que pudieran prevenir situaciones a futuro cada área dentro de su marco de competencia.

José Piña.

Se realizó junto con comunicación social de la alcaldía un **Programa de Concientización a la Población** en redes sociales a través de **videos grabados por médicos locales**, quienes emiten las recomendaciones sanitarias de forma clara a la población, esto dio credibilidad y aceptación entre la gente. Además de impresos.

Adaptamos 1 de las 3 ambulancias para código blanco y se capacitó al personal sobre el manejo del equipo y del paciente con Código Blanco, se selló y se adquirieron 2 cápsulas, con una inversión de \$ 100,000.00.

Roberto Lima.

El alcalde proporcionó algunos apoyos económicos a la población además del programa Mercomuna que

5 Eje de Gobierno Igualdad de Derechos, G. D. F. (2020, 4 abril). Vales de alimentos para apoyar a familias y negocios.

otorgo a los afiliados de LICONSA \$ 350.00 (\$ 1,100.00) en 3 ocasiones, por ejemplo, para día del niño se proporcionó \$ 300.00 pesos por niño de preescolar y primaria, igualmente a personas de la 3ª edad y con discapacidad.

Se buscó que familiares cercanos a las personas adultas mayores realizaran sus compras a fin de resguardarlos.

Julio Cesar Rojas.

Programa COVID proporcionó \$ 1000
Madres emprendedoras proporcionó \$ 5000.00.
José Antonio Zamora.

El tema de las festividades es complejo en toda la ciudad ya que las raíces pluriétnicas de México, además de la devoción religiosa marcan el ritmo de las actividades prácticamente en todas las alcaldías, muchas de ellas con la prevalencia de organizaciones muy tradicionales basadas en Usos y Costumbres, por lo que se hace necesario interactuar con sus actores a fin de hacer conciencia sobre la importancia de la no concentración masiva ante este evento sanitario, es por esto que:

Se hizo fue un trabajo social. Se tuvo que identificar a todos los representantes o líderes de estas festividades. El alcalde de Iztapalapa llegó a acuerdo con todas estas compañeras y compañeros de suspender la semana santa, nosotros sabemos que es una afluencia de personas impresionante. Todos los carnavales y todas las comparsas también se suspendieron, pero no se hizo como una acción, ejecutiva, impositiva de gobiernos, sino que se sentaron todos los diversos actores involucrados y se les hizo saber que, que era necesaria la suspensión de todas estas festividades culturales, que la cultura sigue, pero pasando esta temporada, y que nosotros tengamos una capacidad de resiliencia, pueden retomar todas sus actividades.

Michel Muñoz.

3.5.1. RECURSOS: OBTENCIÓN, NEGOCIACIÓN, DONACIÓN Y DISTRIBUCIÓN.

Las situaciones de emergencia suelen generar imprevistos que a nivel gubernamental son complejos de resolver por la forma en que operan los presupuestos, ya que se planean con anticipación, sin embargo, la autonomía de las alcaldías les permite cierta flexibilidad y con ello el mejor aprovechamiento de los recursos, veamos algunos casos.

...**P**ues la alcaldesa, afortunadamente nos ha generado todos los recursos, que hemos solicitado, ha buscado, también, ella los mecanismos para que empresarios, de la zona y, vecinos de las colonias con

mayor índice de desarrollo social, nos apoyen con la construcción de kits sanitarios, con el armado de despensas que los vecinos, que, por ejemplo, de la Florida se han organizado los vecinos del pedregal, los vecinos de San Angelín, se les facilitó un espacio dentro de la alcaldía para que ahí ellos pudieran tener un centro de acopio, y pudieran armar despensas que son las que entregamos en aquellas casa que vamos a desinfectar porque ya tuvieron una persona contagiada, entonces entregamos este apoyo vecinal, de obregonenses para obregonenses. Se entrega también un kit sanitario que consta de un litro de cloro, un litro de pino, cubrebocas, guantes, cal, etcétera, que también los mismos vecinos se han organizado y han armado, y la alcaldía hace la sanitización, entonces sí hemos tenido una gran respuesta también de la sociedad civil, independientemente de los recursos que la alcaldía ha, destinado al tema de la pandemia. De inicio se adquirieron 5 equipos completos para traslados de pacientes COVID, la alcaldesa dio la instrucción de que 3 ambulancias de las 6 de las que contamos se utilizaran única y exclusivamente para el tema de los traslados y para poder apoyar al Gobierno de la Ciudad en esta materia.

José Piña.

Los insumos fue bastante fácil, también, porque nosotros tenemos un Programa Operativo Anual, tenemos un presupuesto como alcaldía, para nuestros insumos prehospitales, o sea, para nuestra operación normal de nuestras 15 ambulancias, lo que nosotros hacemos administrativamente, a nosotros nos surten los insumos prehospitales tres veces al año, es decir, primero hacemos una requisición, nos surten los insumos, y hasta que yo me acabe esos insumos me vuelven a surtir otros insumos, y así sucesivamente, ¿qué es lo que pasó acá? Nosotros hicimos nuestra requisición para nuestros insumos para la operación normal, nos los terminamos, entonces vino lo del COVID, entonces ¿qué es lo que hicimos?, para la segunda parte, pues ya no pedimos las mismas cosas, sino que solicitamos ya, el material y los insumos para las ambulancias COVID, entonces, fue todo parte de nuestro presupuesto, ¿por qué se hace así? Porque aquí el área administrativa es “hasta que te acabes los insumos me vuelves a pedir otra vez” ¿por qué? con tal de que no haya excedentes y con tal de que, nosotros ahorremos en el máximo presupuesto, entonces como yo ya tengo un presupuesto etiquetado para comprar, tres veces, para que me surtan tres veces insumos prehospitales, en la segunda vez que me surtieron simplemente, lo que iba a pedir ya no lo consideré y solamente, agregamos lo nuevo.

Michel Muñoz.

Todas las alcaldías recibieron una dotación de Equipo de Protección Personal por parte de la Secretaría de la Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil, otras incluso se apoyaron entre si:

Recibimos donativo por parte de la SGIRPC y PC Tlalpan de Caretas y cubrebocas.
Rafael Rivera.

El EPP lo hemos comprado de manera personal.
José Antonio Zamora.

Los insumos no han sido suficientes para el personal, pero aun así se las arreglan para acordar espacios públicos, y aprovechan al máximo sus recursos y hacen adaptaciones como el uso de las hidro lavadoras como equipo para desinfectar áreas públicas, adaptándolas a los vehículos.
Ana Lourdes Rodríguez.

La adquisición de los insumos fue de acuerdo a la necesidad de desinfección y protección.
Genaro Anita.

El presupuesto para los insumos necesarios para atender la pandemia estuvo muy limitado y los protocolos complicaron la adquisición de lo necesario ya que no se considera importante la prevención.
Antonio Lemus.

... **Y**a estábamos elaborando desde enero la requisiciones para el material que era extraordinario, porque entendíamos que iba a haber necesidad de hacer uso de equipo que generalmente no se emplea o que regularmente no es tan habitual y, además, representa una evaluación adicional ante para el orden del gobierno federal, local, y obviamente del gobierno central. Y pues ahorita lo vemos, simplemente, quién analice cuántos cubrebocas se tienen que analizar, tiene que analizar cuanta gente se encuentra en campo, cuánto tiempo utilizará el cubrebocas, en qué momento tendrá que hacer el cambio del mismo... pensemos que tenemos 5 mercados más 26 tianguis. Y entonces, tenemos ... 20 sitios cuando tenemos 100 personas distribuidas en esos lugares, van a estar diario, estamos hablando de 100 cubrebocas al día. Y eso multiplíquelo por 30 días, ya tenemos una cantidad que puede sonar muy alta, y que puede sorprender inclusive a la persona que se encuentre en adquisiciones y me diga "oye, me estás pidiendo demasiado, es muchísimo, o sea, tantos cubrebocas" O sea, es que pues viene en la planeación, y luego no nada más puedes pensarlo en un mes, por ejemplo, en este caso nuestra planeación, la realidad es que ya se vio rebasada, nosotros lo planeábamos al mes de agosto,

nuestra planeación fue realizada y estructurada al mes de agosto, ya fue rebasada, porque además hay factores adicionales que no teníamos considerados... Pero, por ejemplo, los trajes tyvec no cuestan un peso, utilizarlo -implica que- tenemos que pensar que necesita la persona: el cubrebocas, los googles, traer su tyvec, botas de hule, cinta de la metalizada de hule, o plastificada para que no puedan pasar en las uniones, los guantes, luego pues, el sanitizante que se vaya a utilizar, el contenedor que dispara el sanitizante, que no es lo mismo que lo haga en spray a que lo haga en nebulización, esta abarca más cosas, representa menos erogación, necesita menos líquido, aparte abarca más área. Entonces, toda esa parte planeación no fue realizada por la demarcación al momento de las circunstancias, fue realizada desde el mes de enero. Eso para nosotros ha sido muy gratificante porque ya lo teníamos nosotros previsto, nos rebotaron nuestras requisiciones porque todavía ni siquiera estaba la orden de "quédate en casa". Entonces, fue también, así como muy curioso cuando las ingresamos se espantaron, y era lógico, porque nadie habíamos dimensionado, porque yo dudo que, aunque sea el más estudioso y el más experto en el tema, había dimensionado lo que el comportamiento social le inyecta al problema de una pandemia.
Ulises Reyes.

Los recursos del área se emplearon eficientemente y también recibimos donaciones provenientes de empresas e instituciones que se destinaron al Hospital Regional y la Jurisdicción Sanitaria.
Eric Flores.

3.5.2. CAPACITACIÓN Y PREPARACIÓN DEL PERSONAL

La gran mayoría de las alcaldías buscaron capacitarse en los temas relativos a la Pandemia como la descripción de la enfermedad, uso de equipo de protección personal, desinfección de áreas, manejo de cadáveres, ya fuera para el Personal de Protección Civil, la alcaldía e incluso, las funerarias.

La Jurisdicción Sanitaria de cada alcaldía fue una figura preponderante en este tema, trabajando junto con el personal de la alcaldía y con la población, así mismo la Secretaría de la Gestión Integral del Riesgo y Protección Civil implemento un programa de capacitación a distancia, lo mismo que el IMSS, quien en materia de manejo de condiciones laborales, población vulnerable y el COVID 19 fue punta e lanza. Sólo las alcaldías Azcapotzalco e Iztacalco comentaron no haber recibido capacitación del tema.

Sin embargo, otras organizaron sus propios programas de capacitación al personal y los comparten con otras alcaldías: Realizamos pláticas semanales para el personal y la población.

Rafael Rivera.

Se capacitan constantemente con cursos en línea e información interna.

José Antonio Zamora.

Se han capacitado con apoyo de la jurisdicción sanitaria y el área de servicios médicos que son quienes manejan la atención prehospitalaria en la alcaldía y cuentan con carpas COVID-19.

Ana Lourdes Rodríguez.

Guido Sánchez los orientó sobre las adaptaciones, por lo que sólo conservan carro camilla, tanque de oxígeno, cápsula y desinfectantes.

Recibieron capacitación acerca del uso y manejo de la cápsula biohazard y de bioseguridad. En ella introducen a pacientes deprimidos con muchos aerosoles, pero la usan poco por su incomodidad y fácil deslizamiento. Se coordinan con SAMU y a veces la policía apoya.

Aurelio Quiróz.

Se realizaron cursos dinámicos con 107 colaboradores y tomamos los cursos de COVID del IMSS.

Genaro Núñez.

3.5.3. ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

Cada alcaldía, en ocasiones con apoyo de las diferentes áreas que la conforman, otras siendo el líder de las acciones y otras coadyuvando establecieron acciones específicas como:

- **S**e supervisó que el transporte público trabajara sólo con el 30% de su capacidad.
- En los mercados se establecieron circuitos de ingreso y egreso con medidas sanitarias de uso del gel antibacterial y toma de temperatura.
- Se consiguieron 10 pruebas para diagnóstico del COVID 19 para el personal activo.
- Se dotó de equipo de protección personal para el personal de Protección Civil, así como de las diversas áreas de la alcaldía que lo requirieran y también para distribución a la población, para ello se obtuvieron donaciones de particulares, empresas y recursos de la propia alcaldía que fue redireccionado para la atención de la emergencia.
- Se estableció un centro de acopio para recolectar artículos para despensas y un kit sanitario, a fin de dis-

tribuirlo de acuerdo a los listados de Liconsa que uso el programa de Mercomuna.

- De las 5 ambulancias con que cuenta la Unidad, se adaptaron 3 para traslado de Código Blanco (COVID 19).

... ha habido una gran aceptación de las acciones que implementan de manera preventiva, te pongo un ejemplo, el hecho de bajar al pasajero de un transporte público, que acepté ponerse un cubrebocas que le facilitamos nosotros, ponerse gel, que se tome la temperatura, llamar la atención al chofer que no trae cubrebocas, delante de los pasajeros, y que la gente lo tome con agrado, con confianza, que te agradezcan de haber sanitizado el camión eso te habla de que, ahora hay una mayor conciencia al peligro que representa esta pandemia, y a la colaboración de la población.

...se aprovechó la intervención comunitaria derivada de otras emergencias, la intervención social para también dar a conocer el libro sobre “qué hacer en caso de sismo”, es un libro que es para la población en general y que es otro libro que va, de, eh, enfocado para la población infantil de entre los 8 y 14 años de edad, sabemos que los niños son los más preparados, que más capacitación tienen ahora, afortunadamente, y son los que mueven a la familia cuando tiembla. Entonces aprovechamos la intervención vecinal para también promover este tipo de formación de entre la población y en verdad que ha tenido un gran, una gran aceptación y un gran éxito.

José Piña.

Entre las acciones de la alcaldía de Tlalpan se han realizado tenemos:

- Cerramos áreas públicas con el apoyo de Seguridad Ciudadana.
- Implementamos protocolos en mercados y tianquis junto con la Jefatura de Gobierno. Tramos corresponsables.
- Colocamos carteles y trípticos entre todas las áreas.
- Se adaptó 1 unidad prehospitalaria equipada para COVID, se adquirieron dos más pero no se equiparon por lo tanto no están en servicio.
- Se promovió educación constante a la población.
- Las fiestas patronales se cancelaron por acuerdo con líderes y subdelegados.
- Perifoneo
- Adaptación, sistema de cable.
- Respaldo moral al equipo.
- Cursos SGIRPC, 20 anotados
- Notas periodísticas
- Levantamiento
- Capacitación de la Jurisdicción sanitaria.

- Se realiza la actualización diaria de datos y se realizó la adaptación del protocolo de sismo combinado con la pandemia.
- Comunicación con la población, la zona centro de Tlalpan más responsable, sobre todo los grupos comerciales, el resto es más bien comportamiento moderado.

En Gustavo A. Madero se realizó:

- **Sanitización** cada tercer día de vía pública, vehículos, transporte público.
- Acordonar zonas públicas en colonias de alto contagio.
- Unidad de traslado especializado de COVID ubicada en la unidad Médica en San Juan de Aragón que se coordina con la Central de radio y C5 para canalizar emergencias.
- Las áreas de Atlas de riesgo y la Jurisdicción sanitaria elaboraron un trabajo de mapeo.
- Reparten un pequeño kit de EPP con algunos artículos de despensa en las colonias de mayor índice de contagio como la San Felipe.
- Establecimos Filtro Sanitario.
- Difusión de las medidas sanitarias.
- Se realizar orientación en zonas de mayor riesgo.
- Las fiestas patronales se cancelaron y los festejos en basílica hasta el momento también, se trataron por el área de Asuntos Jurídicos y vía pública.

Genaro Núñez.

En alcaldías socialmente complejas se requieren estrategias de organización acordes, en este caso Iztapalapa presenta acciones funcionales:

Las medidas que se están adoptando es la que ha optado también el gobierno de la Ciudad de México y las diferentes alcaldías, primero empezamos con una campaña de concientización: la sana distancia, usa el cubrebocas, tanto en mercados, en vía pública en toda la población de Iztapalapa a través de nuestras redes sociales, nuestra página de Facebook, y también repartiendo trípticos, carteles, letreros, lonas, etcétera. Esa es la primera para concientizar a la población.

La segunda es, haciendo la sanitización de mercados, de agencias del ministerio público, de la vía pública, de viviendas, de todo aquel ciudadano que solicite el servicio.

La tercera, estamos también implementando medidas de prevención y de seguridad en todos los tianguis y en todos los mercados, estamos llevando, por ejemplo, gel antibacterial, estamos regalando cubre-

bocas, etcétera, entonces, son diferentes acciones.

La cuarta acción es, por ejemplo, cuando el ciudadano nos da aviso que hay una concentración, que se está organizando una fiesta, etcétera, inmediatamente se activa la alcaldía a través de las áreas de Jurídico y de Gobierno para evitar ese tipo de situaciones. Ahora, **se trabaja mucho a nivel cultural**, para hacer una conciencia hacia la población, pero, a veces, la población, en algunos sectores, no en todos, no cree que existe esta pandemia, y a veces, en otras colonias, no les interesa. ¿Por qué? Porque hay una cuestión económica y un estrato social de marginación en la que la ciudadanía de tiene que salir a trabajar, porque viven al día, o hay situaciones de pobreza que lo más importante es, preocuparse por lo que se va a adquirir o comer ese día. Aparte tenemos, índices de delincuencia. Entonces, mucha gente tiene diferentes tipos de actividades, es muy diferente el contexto de Iztapalapa a otras demarcaciones, pero aquí lo que principalmente nos afecta es que la población no sigue las indicaciones, porque no las cree necesarias, o simplemente considera que no existe el virus.

Michel Muñoz.

- **P**ara la atención prehospitalaria establecieron protocolo de tamizaje para determinar si es o no código blanco.
- Usaron redes sociales y carteles, estos dieron muy buen resultado.
- Las 220 fiestas patronales que suelen tener comparsas, visitas y demás se cancelaron a través del diálogo con los líderes patronales, se buscó lo mismo con los ritos funerarios que también son de usos y costumbres y multitudinarios.
- Hubo resistencia a la cremación por parte de la población
- Obras y Servicios sanitiza las áreas públicas y las casas de fallecidos.
- Entre las áreas de la alcaldía, se delimitaron áreas públicas, se compró EPP como caretas, cubrebocas, se imprimieron 1,500 carteles con el apoyo de Comunicación Social y la jurisdicción sanitaria, más los 21,437 proporcionados por el área central los cuáles se repartieron a las viviendas.

Rafael Rivera

4. ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Si bien, las autoridades y la población en general atienden de manera eficiente las situaciones de emergencia y la población en general suele tener características solidarias, algunas opiniones al respecto permiten ver algunos aspectos importantes en relación a lo que ha sucedido con la población durante la pandemia, ya que las muestras de solidaridad características de la población no han estado presentes durante esta emergencia y pudimos conocer otro aspecto de las emergencias sanitarias para el que fue complicado adaptarse y más aún cambiar la perspectiva.

Se requiere profesionalizar al personal de protección civil de la alcaldía. Eliminar la mafia alrededor de la Atención prehospitalaria particular en la atención de pacientes de Código Blanco a fin de no lucrar con emergencia. Seguridad Ciudadana cuenta con ambulancias y un círculo de corrupción. No se ha capacitado a Seguridad Ciudadana.

Genaro Núñez.

...**C**reo yo y haciendo una autocrítica, platicándolo con el resto de nuestros compañeros, nos habíamos preparado para otro tipo de fenómenos perturbadores, pero no habíamos tenido una, previsión, una prevención, un análisis sobre cómo actuar y cómo prepararse ante el caso de una pandemia, de una crisis mundial sanitaria.

José Piña.

Derivado de los usos y costumbres y el bajo nivel de educación de la población muestran comportamientos agresivos e incrédulos al respecto.

Roberto Lima.

Es importante normalizar el uso del Equipo de Protección Personal, las medidas sanitarias para personas e instalaciones, clarificar el uso duración y pertinencia de la desinfección de áreas públicas ya que puede ser una medida popular altamente costosa y de muy bajo impacto en la realidad, así como la posibilidad de adquirir insumos de forma menos burocrática, reforzar la cultura preventiva de salud y el uso de nuevas tecnologías. Establecer tramos de responsabilidad para una mejor organización de la alcaldía que permita contar con lineamientos claros, romper paradigmas culturales, establecer instrucción precisa sobre medidas sanitarias, distribución de EPP a la población además de información técnica sensible, capacitación especializada para el equipo y programas de capacitación formativa y preventiva para la población.

La información que circulo en los medios de comunicación generó en la población negación, desinformación, quitaban las cintas de las plazas y parques públicos, contradicciones entre autoridades y falta de liderazgo en el manejo de la pandemia.

Antonio Lemus.

Las clases populares en la alcaldía no respetan las normas sanitarias, la información negativa impacta severamente. La clase media atiende mejor a las recomendaciones. Se presentaron situaciones complicadas en semana santa en el mercado de “La Viga” por la compra de pescados y mariscos para la cuaresma. En las Unidades Habitacionales afecta el hacinamiento y la falta de solidaridad, además de que con el sismo (23 de junio) se evidencia la falta de mantenimiento.

Fernando Corzo.

La población en general tiene miedo y la desinformación hace mella en las creencias populares, hay falta de credibilidad hacia el gobierno (el gobierno nos quiere matar).

Ana Lourdes Rodríguez.

Los medios de comunicación requieren capacitarse, informarse y mejorar la actitud. Información oficial para los líderes de opinión quienes malinforman.

Mayor capacitación y trabajo con líderes, empresas y población en general.

Mas espacio para especialistas para comunicación asertiva.

Alimentar redes asertivamente entendiendo cómo se comunican los jóvenes.

Aurelio Quiróz.

La información falsa afecta mucho, especialmente entre las clases bajas, donde los rumores generan comportamientos inadecuados. El distanciamiento social provoca desunión en las familias. Se aplicó un poco de disciplina para aplicar medidas sanitarias y prevenir contagios. La población adulta mayor muy activa y vive al día.

La gran cantidad de fiestas patronales y la actitud de las autoridades eclesiásticas complicaban la situación, por lo que el Consejo de Protección Civil y salud realizó las negociaciones pertinentes junto con expertos en las mesas de dialogo junto con los mayordomos. Los tianguis también cooperaron.

Eric Flores.

En ocasiones los vecinos que tuvieron fallecido por COVID pedían al personal que se le comunicara a esa familia que se mudaran de ahí. La gente no quiere ir a los hospitales, tiene miedo, pero no podemos desviar gente para sanitizar los espacios por miedo, otros no permiten ser llevados al hospital aún cuando sus lesiones lo ameritan, todo debido a la mala información de las redes sociales. Es difícil hacer entender a la gente. Se ha buscado el dialogo y la concientización.

José Antonio Zamora

... **P**odría haberse contenido, de muchas maneras, creo yo, en... me guardaré los comentarios personales de cómo considero que pudiese haberse atendido; sin embargo, creo que hay muchas estrategias que pudieron haberse implementado, que se pudieron haberse llevado a cabo, desde el país de origen, desde ese lugar. Obviamente, cuando se vio que comenzó a salirse de control, pues lo primero era lo que íbamos a hacer nosotros, sin alertar a la población y respetando también el lineamientos y reglamento en orden de gobierno lleva, por eso les decía que era muy importante la parte gubernamental y saber cuáles son nuestros lineamientos, y hasta dónde podemos ir, y hasta dónde no podemos ir, o hasta dónde podemos llegar, o hasta dónde no debes de transgredir la línea. Porque puede verse alguien afectado o puede haber una información que no llegué como debe de ser, y entonces la persona que la va a recibir, puede interpretarla de una manera incorrecta y la desinformación, pues es muy grave. La desinformación, así como la apatía, creo que es más o menos igual, es muy grave. Porque no permite que la gente analice que es lo que puede llegar a ocurrir y cómo hay que atender.

Ulises Reyes.

4.1. DIFICULTADES DEL TRABAJO EN EQUIPO

En algunas alcaldías es complicada la relación al interior de las instituciones, mientras que en otras resulta de vital importancia la coordinación entre áreas para la obtención de un buen resultado y, sobre todo, para la salvaguarda de la vida del personal.

Las personas debido al nivel socioeconómico y cultural con los compañeros de protección civil o de otras áreas de la alcaldía son muy agresivos aquí a una persona ir a un tianguis, un mercado, y decirles ‘oye no puedes acezar (sic) porque no traes cubrebocas por favor te pedimos que sigas una sana distancia’ en algunos casos se llegan a molestar y hay agresiones hacia el personal, no es lo que se ve en las noticias de que el paramédico le aventaron cloro, o lo discriminaros, etcétera, aquí en Iztapalapa son cuestiones

un poquito más álgidas. En donde te amenazan con sacar pistola, en donde empiezan a mensajearse por WhatsApp, etcétera, y ya cuando te das cuenta estás rodeado por un grupo de personas que te dicen “abandona inmediatamente esta zona porque es nuestro territorio”.

También existen grupos delictivos que tienen cercadas, o grupos políticos en donde si tú no vas acompañado del servidor del pueblo, del servidor de la nación, o el representante de la colonia, o de la cuadra o de la manzana, o de alguien de participación ciudadana, simplemente no entras, porque todos se conocen y saben que una persona desconocida, o puede llegar a hacer una investigación, puede ser policía, y como en esas colonias se manejan muchísimo tráfico de diferente índole, ya sea de drogas, de delincuencia, de robo de auto partes, etcétera, es muy difícil, a veces, el trabajo. Todas nuestras colonias en cierta medida tienen un cierto tipo de problemática, o están invadidas, socialmente, por alguna cuestión, y algunas colonias que son bastante tranquilas, tienen alto índice de marginación y de pobreza.

Michel Muñoz.

4.2. COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ALCALDÍA

La operación en las alcaldías no fue homogénea y en ocasiones se enfrentaron a dificultades como las descritas a continuación:

Se enfrentó a la pandemia sin recursos y con poco o nulo apoyo de las autoridades internas, con poco personal, poco preparado en temas de protección civil y gestión del riesgo, se trabajó con el 30% del personal ya que el resto se encontraba dentro de la población vulnerable y por lo tanto fue descansado.

Los temas de protección civil en la alcaldía han sido relegados a segundo plano, y existió alto contagio dentro del equipo.

El uso de redes sociales se usó poco y sin orientación del área de protección civil por parte de Comunicación Social.

Jorge Yáñez.

... **C**reemos que el principal reto es “de que” todas las áreas de la alcaldía se pudieran sumar en este gran esfuerzo. Porque cada dirección general tiene algo muy importante que aportar o que hacer para el tema de la pandemia y también para la construcción de esta resiliencia, de estos nuevos hábitos, de esta nueva cultura de la prevención, de la autoprotección, en donde cultura, en donde participación ciudadana, servicios urbanos, en donde obras, en donde todos

juegan un papel fundamental. Tal vez el hecho de que no todas las áreas a la hora del peligro y del riesgo, asuman sus responsabilidades, de igual manera, creo que es una de las principales frustraciones, pues que como gobierno hemos experimentado, y, obviamente, otra frustración es que, con el cambio de color del semáforo, la población relaja cualquier tipo de disciplina ganada y adquirida en los meses previos. Entendemos que la economía familiar, que la economía social, esté en una situación crítica, eso lo tenemos perfectamente claro, pero la población tiene que tener conciencia de que podemos regresar a una cierta normalidad, con base en la experiencia de estos meses reforzar nuestros hábitos cotidianos, y autoprotegernos, cuidarnos y cuidar a los demás.

José Piña.

4.3. DESGASTE EMOCIONAL

Como se mencionó anteriormente en los comentarios proporcionados por los entrevistados, la tensión ante la pandemia fue causando merma en la moral del personal, quien, aunque recibía agresiones por parte de la ciudadanía, mantuvo su ritmo de trabajo, sin embargo, una alcaldía mostró un desgaste mucho mayor derivado de una situación de discrepancia de opiniones previas a la pandemia, por lo que las acciones ante este evento fueron reducidas.

Durante la entrevista se observó un proceso de cansancio de larga duración por tensión entre las diversas áreas ya que el clima organizacional no es bueno, incluso quizá pudo presentarse un caso de Burnout (Síndrome del trabajador quemado) que nada tiene que ver con el nivel de preparación académica.

4.4. FALTA DE APOYO Y DESCONEXIÓN ENTRE ÁREAS.

No siempre se logra que los integrantes de una institución logren trabajar en equipo, por lo que, al entrar en luchas de poder o corta visión, las acciones son ineficaces, especialmente cuando la visión institucional o personal este enfocada en temas que no competan al beneficio de la población o bien el espíritu de cooperación sea nulo. La falta de capacitación también es importante cuando de gestión integral del riesgo se trata, de ahí la necesidad de que la cabeza del área elabore un proyecto integral de formación del equipo, alcances, necesidades, concientización al interior y exterior, así como el que las autoridades cuenten con la disposición y grado de conciencia en temas de prevención, además de habilidades gerenciales básicas para la pronta resolución de conflictos en pro de la población afectada,

así como una capacidad de ser flexible y modificar las estrategias si estas no son de impacto positivo, en este caso, que la población aplique el autocuidado, por ejemplo.

Las distintas áreas de la alcaldía de Azcapotzalco no lograron coordinarse adecuadamente, por lo que las acciones dirigidas a la población resultaron en una pérdida de tiempo. Recibimos donación de equipo de protección personal como caretas, y se adquirió una cápsula de aislamiento con 30 filtros, sin embargo, no se pudo modificar una unidad de atención prehospitalaria, no se pudo establecer un área de descontaminación y no se dotó de equipo de protección personal para atender Código Blanco, por lo que no se pudo proporcionar este servicio, tampoco se contaba con agua para el lavado de manos. A fin de poder operar se aplicó la economía de guerra que consiste en no desaparecer como área.

Jorge Yáñez.

¿Han pensado en modificar las acciones para que el impacto sea mayor?

No, las acciones simplemente cada vez las vamos reforzando con mayor personal. Por ejemplo, en un tianguis a veces se hace un operativo que mandamos más de 60 personas. Sí se ha hecho un análisis comparativo de porcentaje de población, este número de contagios, tenemos un gabinete de seguridad y de salud, todos los días, todos los directores a las 4 de la tarde, en donde, nuestro alcalde y nosotros como directores vamos viendo donde es el incremento de casos de COVID, por colonia, por sectores, etcétera, y ahí mismo se van tomando decisiones inmediatas.

Michel Muñoz.

En algunas ocasiones la falta de apoyo impactó de forma directa.

- **F**alta de material y EPP para el personal de la unidad y de la alcaldía, así como falta de apoyo a la labor por parte de las autoridades locales.
- La policía auxiliar canalizó pacientes de código blanco junto con ERUM, la Unidad no está en posibilidad de hacerlo por carecer del EPP y la adaptación de la unidad.
- No han recibido capacitación en cuanto al manejo de la pandemia.
- Politización de la situación de la pandemia.

Julio César Rojas.

Cuando los recursos no se proporcionan con facilidad es complejo gestionar gasolina, la guardia se cubría con asistencia sin personal y poca experiencia por largos periodos. Genaro Anita.

5. PROPUESTAS

Una vez terminada la cuarentena y el comienzo de la vuelta a la nueva normalidad el 1 de junio, algunos logros de adopción de las medidas sanitarias por parte de la población se relajaron, sin embargo, se pueden determinar algunos logros importantes durante el proceso, algunos son sencillos otros requieren mayor análisis.

El trabajar en equipo es lo que nos ha permitido salir adelante.
Ulises Reyes.

Para concientizar a la población se recomienda entender al virus, promover la solidaridad y realizar campañas de difusión en los medios de acuerdo a la edad y características poblacionales, ya que los mayores atienden más a carteles y folletos mientras que los jóvenes a las redes sociales, en estas el mensaje debe estar acorde al su lenguaje y edad, por ejemplo videos en tik tok para adolescentes aprovechando la moda, puede ser importante preguntar a los jóvenes por los mensajes que les sean adecuados de acuerdo a sus áreas de interés.
Eric Flores.

5.1. ¿QUÉ FALLÓ EN LA COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN?

El éxito en la atención de cualquier situación de emergencia o desastre está basado en el trabajo en equipo, el liderazgo y la coordinación entre áreas, el clima organizacional es primordial pero en ocasiones la situación política, los conflictos de interés, el protagonismo y la falta de comunicación, combinados o por separado pueden abrir áreas de oportunidad que ante eventos de larga duración como la pandemia comprometen la operación y por ende la atención a la población, quien nota este resquebrajamiento y actúa en consecuencia.

En Cuajimalpa se identificó necesidades locales tales como: una mayor y mejor difusión, acceso a la tecnología, con apoyo de Trabajo Social.
Roberto Lima.

Dentro de las acciones con la población se informó en las calles sobre las medidas sanitarias, pero la actitud en general es de incredulidad y no acatamiento de normas sanitarias.
Julio César Rojas.

El que alguien te vea con un color, también es muy grave, porque si me ven hoy con el color naranja, o

si el día de mañana me ven con un color rosa, o me ven con un color verde, tristemente hace que la gente crea que uno se va guiar por el color, una cosa es ser respetuosos y leales, de a quiénes te han tendido la mano, y otra cosa es que no dimensionar cuál es tu responsabilidad social. Entonces, algo que yo he visto muy interesante y muy útil y muy bueno de la gente con la que tengo el gusto de trabajar, es que estamos en ese rumbo y no vamos por el contexto del color, si no vamos por el contexto del deber ser, y eso ha sido muy útil, porque, obviamente, las acciones van en causadas y en caminadas hacia eso, ya el problema es quien no, quien sí está tan pegado a su color que no alcanza a dimensionar que en la vida no se trata de colores ni de tendencias, dicen no, pues me lo dice el color naranja, pero yo soy el color purpura, y entonces pues cómo me lo dice el naranja me está mintiendo, o me quiere manipular o porque no sabe lo que hace. Híjole, podemos tratar de guiarlo, orientarlo, exponerle, plantearle, pero hay cosas que no están a nuestro alcance, y eso es una de ellas. Hay unos que se van por el color, otros se van “pues, de algo me voy a morir”, que también es muy grave. Otras personas se van por el “pues no importa, yo me voy a ir a la fiesta y no importa lo que pase”, eso también es muy grave, cada quien en su contexto. Pero eso es contra lo que te vas enfrentando y que además cuando te ven como figura de autoridad, hay mucha gente que tristemente se ha quedado con que “no es necesario tener ética, principios y valores”. Entonces, no hay respeto, si no hay ética, principios y valores, no le importa ni su vida; “cuanto y menos” la del vecino, cuando tú entiendes de ética, principios y valores es más fácil que puedas dimensionar y puedas decir, caray si no lo hago por mí, lo hago por aquellas personas que me importan; si no te importa nadie, qué complejo es, si además tienen algún uso y costumbre que te impida, más complejo. Magdalena Contreras se caracteriza particularmente porque es una zona urbana, pero que además tiene mucha reserva, y que además tiene pueblos originarios, y muy arraigados, y revolucionario, al grado tal que hay zonas que ellos son los que prácticamente toman sus determinaciones.

Ulises Reyes.

5.2. POSIBLES SOLUCIONES

Ante la situación de la pandemia por COVID 19 es muy importante resaltar algunos logros y acciones de las alcaldías, así como la visión con la que afrontaron la emergencia, por ejemplo:

En primer lugar, creo que es muy importante señalar que, protección civil y la gestión integral del riesgo es un tema transversal, en toda la política de gobierno, y creo que los que estamos al frente de las áreas de protección civil y de gestión integral de riesgo tenemos que defender esta idea. Al igual que la equidad de género, el tema de la gestión integral de riesgo y de la protección civil, debe de ser un concepto que esté presente en todas las áreas de gobierno, y también debe haber una gran corresponsabilidad por parte de la sociedad, no puede haber una gestión integral de riesgo si no hay participación ciudadana. Si no hay un compromiso también, de la población, de conocer los riesgos a los que se enfrenta en su cotidianidad, en su entorno, de capacitarse, de hacer un plan familiar, de saber cómo actuar y que hacer en caso de que alguno fenómeno perturbador que genere una situación de emergencia o desastre se presente.

Aquí en Álvaro Obregón nos hemos abocado a convencer a los compañeros del área y a convencer al resto de las áreas de que la participación de la población es fundamental. Nos tocó ahora en esta, repentina y urgente construcción de una resiliencia en materia de riesgos sanitarios, ver cómo aún sigue habiendo una cierta oposición de la gente a cambiar hábitos, los más diversos ámbitos, empezando por la alimentación. Somos un país que tenemos una gran cantidad de defunciones también se debe a las enfermedades crónico degenerativas que hemos venido arrastrando desde hace muchísimos años, yo diría cuando menos 50 años y ahora se manifiestan. Ante el mundo, damos a conocer que somos un país que tenemos, una deficiente alimentación y eso se manifiesta de manera inmediata en el número de defunciones, evidentemente, con un mayor índice de las megalópolis, en las grandes ciudades, entonces se tiene que cambiar hábitos, se tiene que, no nada más se requiere de estrategias de gobierno, se requiere de una extensa participación de la ciudadanía, de generar de construir esta resiliencia ahora en materia, de fenómenos sanitarios y de hábitos de vida.

José Piña.

A veces las acciones deben ser contundentes y efectivas:

El nivel socioeconómico de la población sí permea, es un indicador, que a veces, las acciones que de Go-

bierno quieren hacer, a veces, los objetivos no se cumplen al 100%, pero no es imposible, porque, principalmente, estamos en Iztapalapa, es todo un reto, tiene todo tipo de riesgos, tanto naturales como socio organizativos, y realmente, para nosotros que tenemos una alcaldía que es netamente incluyente y social, para nosotros es un reto para nosotros, no hay un imposible y todos los directores de aquí de la alcaldía saben que a dónde se tenga que llegar, o a dónde se tenga que ir para tener un acercamiento hacia la población, tenemos que hacerlo, simplemente, se implementan operativos, a veces, la ciudadanía se desespera pero se tiene que implementar operativos para ir una brigada bien consolidada a determinado sitio, a determinada colonia para hacer todas las acciones, ya cuando ven este tipo de acciones muy bien organizadas y muy bien integradas, la población, o este tipo de sectores se van replegando, se van dando cuenta que nosotros nada más venimos a repartir gel a dar recomendaciones o vocear con camionetas, etcétera, Entonces, no es imposible, es un trabajo definitivamente muy bonito, y tiene cierta parte de adrenalina.

Michel Muñoz.



MEMORIA FOTOGRAFICA



Atención a Código Blanco



ÁLVARO OBREGÓN

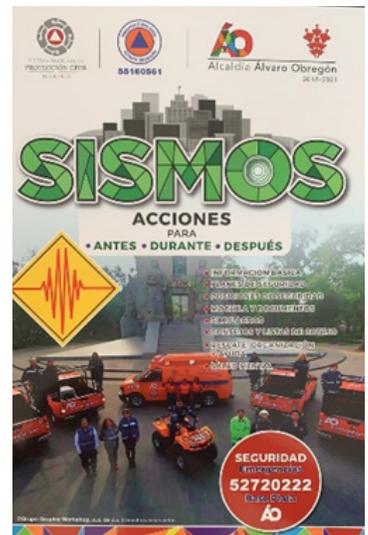


6. MEMORIA FOTOGRÁFICA

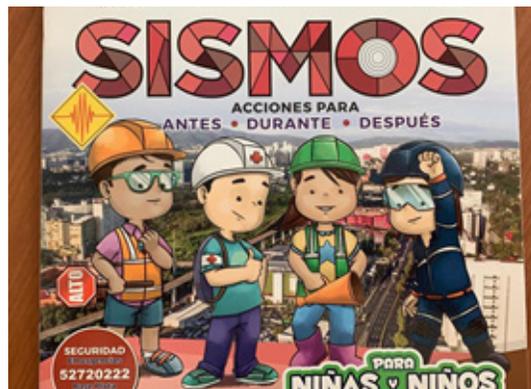
A continuación, algunas imágenes de las acciones realizadas en algunas de las alcaldías, cabe mencionar que las acciones fueron homogéneas en las 16. Sin embargo, la disposición de comunicación social para proporcionar imagen no, así que si no se encuentran fotos de alguna fue por circunstancias administrativas.



Desinfección



Uso de redes sociales e impresos

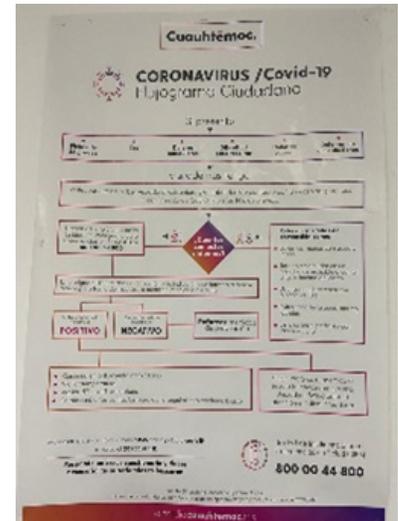




CUAUHTÉMOC



Uso de mantas y carteles con avisos



AZCAPOTZALCO



Capacitación



MILPA ALTA



Atención a la población



Capacitación y reuniones



Sanitización



Apoyos con despensa



IZTAPALAPA



Capacitación a brigadas



Operativo la Nueva Viga







CONCLUSIONES

7. CONCLUSIONES

A lo largo de las 16 entrevistas es posible observar un gran compromiso con la profesión, además de un gran conocimiento de la demarcación tanto en su geografía como en el tipo de población con que conviven.

Las acciones de trabajo directo con la población han permitido en general que las áreas de protección civil sean reconocidas y bien aceptadas en su entorno, en ocasiones por encima de Seguridad Ciudadana que es una organización mal vista en muchas alcaldías. Esto es fruto del trabajo con las comunidades, la capacitación por riesgos específicos, así como negociaciones de alto nivel en las que se reconoce a las autoridades gubernamentales, eclesíásticas, sociales, políticas y tradicionales.

Las alcaldías como Iztapalapa, Milpa Alta, Gustavo A, Madero tienen estrecha relación con los líderes y una coordinación interna que permite realizar acciones coordinadas entre el equipo de la alcaldía, no solo Protección Civil, junto con los líderes sociales permite identificar, salvaguardar la vida del personal y permitir que la población tenga acceso a los beneficios de la atención preventiva y de emergencias fungiendo como una instancia neutral y haciendo valer los principios de protección Civil. Algunas alcaldías mostraron gran liderazgo en la coordinación de las acciones de la pandemia, haciendo hincapié en los principios de la protección civil y permitiendo que los recursos y las acciones fluyan adecuadamente.

Las medidas de difusión, así como las medidas sanitarias en la población, requieren sean ajustadas de acuerdo a diversos aspectos que se fueron detectando. Grupos etarios, de acuerdo a la edad algunos medios son más eficientes que otros, por ejemplo. Los carteles, trípticos y en general medio impresos funcionan mejor con la población superior a 40 años, mientras que las redes sociales tienen un mayor impacto hacia abajo. Sin embargo, el uso de las redes sociales también debe ser orientado a la edad, lenguaje y moda, especialmente entre los adolescentes y jóvenes adultos para lograr una asimilación y un impacto correcto y contrarrestar en gran medida los rumores y las noticias falsas.

Otra estrategia fue usar médicos locales reconocidos en la comunidad para orientar a la población ya que cuentan con el prestigio y reconocimiento, por lo tanto, credibilidad ante el evento.

La contradicción en la información por parte de las autoridades, el desconocimiento de los tramos de

responsabilidad de las autoridades por parte de la población, el ejemplo positivo o negativo de los líderes morales, sociales o políticos y la duración del evento jugaron de manera muy negativa, ya que además la población no se encuentra económicamente preparada para afrontar desde casa un evento tan largo y las políticas sociales fueron insuficientes, lo que generó incertidumbre y enojo en la población.

Dentro del protocolo pudimos observar aspectos importantes a considerar para un evento sanitario:

- Regulación de suministro, abasto y control de precios de insumos como cubrebocas, lentes de seguridad, caretas, guantes y demás material de protección personal.
- Identificación, uso, pertinencia y eficacia del uso del Equipo de Protección Personal.
- Capacitación permanente en materia de identificación y reconocimiento de fenómenos perturbadores de origen sanitario.
- Regulación y normalización de filtros sanitarios.
- Presupuestos flexibles y sistemas de adquisición de insumos flexibles.

Plan Familiar

- Cultura financiera y de ahorro en la población
- Abasto de insumos de emergencia con control regulado de ingresos y egresos en casa.
- Control puntual de abastecimiento de insumos de emergencia.

Plan de Continuidad de Operaciones

- Capacitación Continua
- Abastecimiento de Insumos para la operación rutinaria y de emergencia.
- Mantenimiento de Unidades y equipo.
- Regulación y establecimiento de Filtro sanitario y área de desinfección.
- Cálculo de insumos persona/día para cada tipo de emergencia.
- Análisis de riesgos del personal.
- Identificación de acciones a distancia.
- Programa de apoyo emocional al personal y a la población.

Operación de emergencia

- Dotación de suministros eficiente las características de cada uno.
- Habilitación de instalaciones como hornos crematorios.
- Normalización de reglas para la implementación de refugios temporales (Un deportivo no se habilitó pues se acababa de dar mantenimiento a la duela).
- Capacitación permanente al personal periférico a protección Civil.



BIBLIOGRAFÍA

8. BIBLIOGRAFÍA

Barocio Rosa, R. B. (2020). *Disciplina con amor tu temperamento* (1.a ed.). Pax. Biodiversidad CDMX. (s. f.).

<http://data.sedema.cdmx.gob.mx/biodiversidadcdmx/index.html>. Recuperado 20 de agosto de 2020, de <http://data.sedema.cdmx.gob.mx/biodiversidadcdmx/geografia.html#:~:text=Nuestra%20Ciudad%20est%C3%A1%20asentada%20en,ubicada%20en%20una%20llanura%20lacustre.&text=Los%20r%C3%ADos%20y%20arroyos%20m%C3%A1s,-Remedios%2C%20Cuautitl%C3%A1n%20y%20la%20Piedad>

Eje de Gobierno Igualdad de Derechos, G. D. F. (2020, 4 abril). *Vales de alimentos para apoyar a familias y negocios*.

<https://www.cdmx.gob.mx/portal/articulo/vales-de-alimentos-para-apoyar-a-familias-y-negocios>. <https://www.cdmx.gob.mx/portal/articulo/vales-de-alimentos-para-apoyar-a-familias-y-negocios>

Información general COVID 19. (s. f.).

<https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>. Recuperado 31 de agosto de 2020, de <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible/>

Martínez M., M. M. (1998). *La Investigación cualitativa etnográfica en educación* (3.a ed.). Trillas.

Médicos y Pacientes.com. (2019, 28 mayo). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”*. Médicos y Pacientes. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.

Ortiz Soriano Victoria Helena. (2020, 24 junio). *Tipos de personalidad*. Prezi.

<https://prezi.com/3jnsau7vp8io/tipos-de-personalidad/>

Salazar, A. (1 de septiembre de 2020). *Iztapalapa supera los 15 mil casos confirmados de COVID en la CDMX. La Silla Rota*, Recuperado (4 de septiembre de 2020) en: <https://lasillarota.com/metropoli/azcapotzalco-continua-con-la-mayor-mortalidad-por-covid-en-cdmx-contagios-covid-19-covid-coronavirus/405069>

CREDITOS

SECRETARÍA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y PROTECCIÓN CIVIL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Secretaria de Gestión Integral de Riesgos
y Protección Civil de la Ciudad de México

Arq. Myriam Urzúa Venegas

Subsecretario de Protección Civil

Jesús Carrasco Gómez

Secretaria Particular

Luz Elena Rivera Cano

Director General de Vinculación, Capacitación
y Difusión

Dr. Carlos Rodrigo Garibay Rubio

Dirección General de Resiliencia

Norlang Marcel García Arróliga

Dirección General de Análisis de Riesgos

Rafael Humberto Marín Cambranis

Dirección General Táctico Operativa

Humberto González Arroyo

Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas

Jesús Ramos Cedillo

Equipo de la Dirección General de Vinculación,
Capacitación y Difusión

Lic. Ana Paola Ávila Zepeda

Arq. María Isabel García López

Lic. Omar Alemán Romero

Psic. Francisco Escandón Cortés

Equipo de Diseño

Lic. Sandra Elizet Torres Campos

Lic. Giselle Brenes Delgado

Lic. Justino Hernández Cortez



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



SECRETARÍA DE GESTIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS Y PROTECCIÓN CIVIL

