

PROGRAMA DEL SEGURO NACIONAL DE INUNDACIÓN

# GUÍA DE REFERENCIA PARA COMISIONADOS ESTATALES DE SEGUROS



FEMA



# Índice

## Introducción al Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP) PÁGINA 3

---

### **SOBRE FEMA Y NFIP 3**

### **Su función PÁGINA 4**

---

#### **Responsabilidades Actuales 4**

- Exhortar a los propietarios e inquilinos a contratar la cobertura del seguro de inundación 4
- Abogar por los asegurados del seguro de inundación 5
- Aprobar medidas de manejo de valles de inundación 5
- Comprender las ventas del seguro de inundación 6

#### **Antes de un Desastre por Inundación 7**

- Explique los detalles de la cobertura del seguro de inundación 7
- Informar al público sobre las exclusiones en la adquisición de seguros de inundación 9
- Exhortar medidas para la prevención de la pérdida por inundación 10
- Organizar esfuerzos para la respuesta por desastre 11

#### **Déspues de un Desastre por Inundación 12**

- Ofrecer información de contacto 12
- Asistir en la reclamación inicial 12
- Sugerir pagos anticipados 13
- Informar a los asegurados sobre las apelaciones 13
- Promover la asistencia por desastre 14
- Reducir o prevenir los retrasos en el pago de reclamaciones 15
- Trabajar con departamentos, entidades y colaboradores de apoyo 15
- Fomentar programas de reducción de riesgos 16

## Orientación Adicional e Información de Contacto PÁGINA 19

---

# Introducción al Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP)

Como comisionado estatal de seguros, es posible que los consumidores se comuniquen con usted para presentar quejas sobre su compañía de seguros de inundación. Sin embargo, cuando se trata de seguros de inundación, las pólizas a través del NFIP (por sus siglas en inglés) están reguladas a nivel federal y, por lo tanto, es posible que no siempre estén bajo su jurisdicción.

## ¿Sabía que...?



El NFIP es el mayor programa de seguros de línea única del país, proporcionando casi **\$1.3 billones en cobertura contra inundaciones para aproximadamente 5 millones de asegurados**<sup>1</sup>.

Aunque usted no atiende los asuntos de los seguros de inundación a nivel comunitario, sigue siendo importante poder compartir información sobre el NFIP con los residentes de su jurisdicción. Puede ayudar a los asegurados que necesiten asistencia proporcionándoles los recursos adecuados y tomando medidas antes, durante y después de un desastre por inundación.

## SOBRE FEMA Y NFIP

NFIP es un programa federal, administrado por FEMA, que permite a los propietarios de las comunidades participantes adquirir un seguro de inundación a cambio de adoptar y aplicar reglamentos que reduzcan los daños futuros por inundación. Se trata de una colaboración entre el gobierno federal, la industria de seguros de propiedad y accidentes, los estados, los funcionarios locales, las instituciones financieras y los propietarios.

NFIP protege a dueños de pólizas en más de 22,600 comunidades de los EE. UU. Mediante sus seguros de inundación y sus estándares de manejo de valles de inundación, el NFIP reduce los costos y los daños por inundaciones y ayuda a familias, individuos y empresas a recuperarse con mayor rapidez.

Las comunidades eligen participar en el NFIP a través de un acuerdo con el gobierno federal para adoptar y hacer cumplir los reglamentos de manejo de valles de inundación en áreas especiales de riesgo de inundación (SFHAS, por sus siglas en inglés). El seguro de inundación del NFIP sólo está disponible para los consumidores cuyas comunidades participen en el NFIP y estén al corriente de pago, independientemente de su zona de inundación.



## Información importante

**Las reclamaciones al seguro de inundación pueden iniciarse después de que las viviendas o propiedades de los consumidores hayan sufrido daños.** Dado que el seguro de inundación es un contrato, a diferencia de la asistencia federal por desastre, **no es necesaria una declaración presidencial de desastre.**

<sup>1</sup> Cifras actualizadas a marzo de 2023.

## Su función

### RESPONSABILIDADES ACTUALES

El primer paso para proteger a las comunidades a las que presta servicios es educar a los propietarios e inquilinos sobre los riesgos de inundación y los beneficios del seguro de inundación. A continuación, encontrará diferentes acciones, oficinas, programas y recursos que pueden serle de utilidad para ayudar a sus constituyentes a minimizar el riesgo de pérdidas.

#### Exhortar a los propietarios e inquilinos a contratar la cobertura del seguro de inundación

Las inundaciones son el desastre natural más frecuente y costoso en Estados Unidos, donde el 99% de los condados han sufrido alguna.

La mayoría de los estadounidenses desconocen que las pólizas de seguro estándar para propietarios de vivienda e inquilinos no cubren los daños por inundación o que el seguro de inundación no suele entrar en vigor hasta después de 30 días, lo que significa que no puede adquirirse antes de que se produzca una inundación conocida. Muchas personas no tienen seguro de inundación debido a que viven en áreas de riesgo de inundación bajo o moderado, donde puede que no lo exijan los acreedores regulados por el gobierno federal, por lo que piensan que no lo necesitan. El riesgo en estas áreas es reducido pero no se elimina, por lo que el seguro de inundación sigue siendo recomendado.

#### Dato básico



En promedio, **el 40% de las reclamaciones del NFIP provienen de las zonas de alto riesgo de inundación.**

Para exhortar a los propietarios e inquilinos a contratar un seguro de inundación, explíqueles que el riesgo varía según la frecuencia de las inundaciones, los múltiples tipos de inundación (desbordamiento de ríos, marejadas ciclónicas, erosión costera y precipitaciones torrenciales) y la distancia a una fuente de agua, así como de las características de la propiedad, como la elevación.

Explique a sus constituyentes que únicamente los seguros de inundación cubren el costo de los daños a la propiedad en caso de inundación. Explique que todas las personas de una estructura elegible en una comunidad participante en el NFIP pueden adquirir un seguro de inundación y exhorte a los residentes a obtener una cotización tanto para la cobertura del edificio como del contenido.

Un agente de seguros certificado puede obtener una cotización del NFIP para la cobertura deseada por el consumidor una vez que haya llenado una solicitud de seguro de inundación. Para más información sobre dónde dirigir a los consumidores interesados y quién puede vender seguros de inundación, consulte la **página 6**.

Conocer el proceso de adquisición de un seguro de inundación puede ayudarle a responder las preguntas de los consumidores. Para obtener más información sobre la adquisición del seguro de inundación, visite [floodsmart.gov/es/seguro-contrainundacion](https://floodsmart.gov/es/seguro-contrainundacion).

## Abogar por los asegurados del seguro de inundación

El NFIP es un programa federal y, por lo tanto, no está sujeto a reglamentos estatales, locales, tribales o territoriales. Cuando surgen problemas con la venta de seguros de inundación, las acciones de los agentes de seguros están reguladas por los gobiernos federal o estatal según las circunstancias de la situación.

**Los asuntos federales** incluyen las disputas por el lenguaje de la póliza o las apelaciones de reclamaciones denegadas. **Los asuntos estatales** incluyen alegaciones de error del agente en la venta del seguro. Puede tratarse de una demora en la presentación de la solicitud que impida la cobertura de daños que habrían estado cubiertos si el agente hubiera presentado la solicitud correctamente.

Aún puede ayudar a los asegurados que tengan quejas contra compañías de seguros proporcionándoles recursos. Obtenga más información sobre el proceso de reclamaciones, las pólizas y las apelaciones del NFIP en la **página 12**.

## Aprobar medidas de manejo de valles de inundación

El manejo de valles de inundación es un esfuerzo comunitario o estatal para prevenir o reducir el riesgo de inundaciones actuales y futuras. Las partes interesadas, como las agencias federales y estatales, las comunidades locales y los propietarios, desempeñan funciones de manejo de valles de inundación.

Este trabajo puede incluir la zonificación, los códigos de construcción, el cumplimiento de la normativa, la educación, la adopción y aplicación de mapas de inundaciones y otras tareas. Aunque FEMA dispone de estándares mínimos de manejo de valles de inundación para las comunidades que participan en el NFIP, la adopción de estándares más estrictos dará lugar a comunidades más seguras, fuertes y resilientes.

FEMA proporciona herramientas y recursos para ayudar a las comunidades a navegar los requisitos del NFIP e implementar estándares más estrictos de manejo de valles de inundación. Si se comunican con usted para solicitar asistencia en el manejo de valles de inundación, puede remitirles a recursos de manejo de valles de inundación como:

- Manejo de valles de inundación 101: [fema.gov/floodplain-management](https://fema.gov/floodplain-management) (sólo en inglés)
- Libro de estado de la comunidad: [fema.gov/community-status-book](https://fema.gov/community-status-book) (sólo en inglés)
- Respuestas a preguntas sobre el NFIP: [agents.floodsmart.gov/respuestas-a-preguntas-sobre-nfip](https://agents.floodsmart.gov/respuestas-a-preguntas-sobre-nfip)

Además, el Sistema de Clasificación de Comunidades (CRS, por sus siglas en inglés) es un programa voluntario que incentiva a las comunidades a implementar prácticas de manejo de valles de inundación que sobrepasen los requisitos mínimos del NFIP. Para más información sobre el CRS, visite [fema.gov/community-rating-system](https://www.fema.gov/community-rating-system) (sólo en inglés).

## Comprender las ventas del seguro de inundación

Según lo establecido por el Congreso, la venta de seguros de inundación está sujeta a las normas y requisitos del NFIP. FEMA ha optado por que los agentes y corredores de las compañías de seguros con certificado estatal vendan seguros de inundación a los consumidores. Estos agentes y corredores ofrecen a los clientes del NFIP los mismos estándares regulados por el estado que cuando venden otras líneas de seguros. Pueden vender pólizas de seguro de inundación de NFIP bajo el programa Write Your Own (WYO, por sus siglas en inglés) o a través del de NFIP Direct.

El **Programa WYO** es un esfuerzo conjunto entre la industria de los seguros y FEMA que permite a aproximadamente 50 compañías de seguros participantes suscribir y dar servicio a pólizas federales de seguro de inundación en su nombre. Los Estados deben autorizar y regular a las compañías de seguros privadas que participan en el Programa WYO para que puedan dedicarse al negocio de los seguros de propiedad en aquellos estados en los que deseen vender seguros de inundación. El seguro de inundación del NFIP se vende a través de agentes independientes (no cautivos) que trabajan para muchas compañías de seguros, así como de agentes cautivos que trabajan para una sola compañía de seguros.

Las compañías de seguros que participan en el programa WYO deben llegar a un acuerdo anual con FEMA. Estas compañías suscriben pólizas y tramitan las reclamaciones, mientras que el gobierno federal paga todas las pérdidas. Todas las compañías WYO ofrecen coberturas y primas idénticas.

Los objetivos del Programa WYO son:

1. Aumentar la base de pólizas del NFIP y la distribución geográfica de las mismas.
2. Mejorar el servicio a los asegurados del NFIP mediante la aportación de conocimientos de la industria de los seguros.
3. Proporcionar a la industria de los seguros experiencia operativa directa en la suscripción y prestación de servicios de seguros de inundación.

FFEMA también suscribe y presta servicios de pólizas fuera del programa WYO a través del agente de servicios directos del NFIP, **NFIP Direct**. NFIP Direct es la compañía de seguros propiedad de FEMA que emite las pólizas de seguro de inundación del NFIP. NFIP Direct también funciona como la compañía predeterminada para las pólizas de seguro de inundación en caso de que una compañía WYO decida abandonar el NFIP.

Encuentre más información sobre el NFIP Direct en [nfipdirect.fema.gov](http://nfipdirect.fema.gov) (sólo en inglés). Para obtener más información sobre cómo comprar el seguro de inundación, visite [floodsmart.gov/es/listo-para-obtener-un-seguro-contra-inundación](http://floodsmart.gov/es/listo-para-obtener-un-seguro-contra-inundacion). Encuentre una lista de proveedores de seguro de inundación por estado en [floodsmart.gov/es/encuentre](http://floodsmart.gov/es/encuentre).

## ANTES DE UN DESASTRE POR INUNDACIÓN

**En esta sección se presenta información fundamental que puede ser útil para sus constituyentes antes de que ocurra un desastre.**

### Explique los detalles de la cobertura del seguro de inundación

De acuerdo con la Póliza Estándar del Seguro de Inundación de NFIP (SFIP, por sus siglas en inglés), una inundación se define como:

1. *“Una condición general y temporal de inundación parcial o completa de dos o más acres de área de tierra normalmente seca o de dos o más propiedades (uno de las cuales es su propiedad) a causa de:*
  - a. *Desbordamiento de agua de la zona interior o de las mareas;*
  - b. *Acumulación o escorrentía inusual y rápida de aguas superficiales de cualquier origen;*
  - c. *Avalancha de lodo.\**
2. *Colapso o hundimiento del terreno a lo largo de la orilla de un lago o cuerpo de agua similar como resultado de la erosión o socavación causada por olas o corrientes de agua que superan los niveles cíclicos previstos que dan lugar a una inundación según la definición anterior”.*

\*Avalancha de lodo se define como “un río de lodo líquido y fluido sobre la superficie de áreas de tierra normalmente secas, como cuando la tierra es arrastrada por una corriente de agua. Otros movimientos de tierra, como deslizamientos de tierra, derrumbes de taludes o una masa de suelo saturada que se desplaza por la liquidez cuesta abajo, no se consideran avalanchas de lodo”.

La SFIP ofrece dos tipos de cobertura de seguro de inundación: de edificios y de contenido. NFIP exhorta a los propietarios a adquirir ambos tipos de cobertura. Los acreedores pueden exigir una determinada cantidad de cobertura de seguro de inundación si el propietario es titular de una hipoteca garantizada con fondos federales. Algunos acreedores pueden requerir el depósito de garantía de todas las primas y cargos relacionados con el seguro de inundación.

## ¿Sabía que...?



**Una póliza de seguro estándar para inquilinos no cubre los daños por inundación;** por lo tanto, los inquilinos tendrían que buscar una cobertura de contenido del NFIP además de su póliza regular de seguro de inquilino para asegurar sus artículos personales contra daños por inundación. **Esta póliza de seguro independiente puede cubrir miles de dólares de posibles daños a la propiedad personal.**

Una póliza de seguro de inundación del NFIP cubre los daños físicos a una estructura asegurada o propiedad personal causados directamente por una inundación. Por ejemplo, la póliza cubre los daños causados por un desbordamiento de alcantarillado si el desbordamiento es consecuencia directa de la inundación. Si la causa es otro problema, la póliza no cubre los daños. Además, la inundación debe afectar a dos o más acres de terreno normalmente seco o a dos o más propiedades, una de las cuales pertenezca al propietario.

El seguro de inundación del NFIP cubriría la lluvia que provoque directamente una inundación repentina que entre en una vivienda; sin embargo, si la lluvia es impulsada por otra causa hacia una estructura cubierta, como el viento, ese daño no estaría cubierto. Para más información sobre cómo distinguir la causa de los daños, visite la Hoja informativa “Diferencias entre daños por viento y daños por inundación: Lo que debe saber al presentar una reclamación” en [agents.floodsmart.gov/daños-por-viento-y-agua](https://agents.floodsmart.gov/daños-por-viento-y-agua).

Además, existen limitaciones específicas de cobertura en sótanos y áreas por debajo del piso elevado más bajo. Estas limitaciones se describen en la hoja

informativa ¿Qué cubre el seguro de inundación en un sótano? en [agents.floodsmart.gov/seguro-de-inundación-en-sótano](https://agents.floodsmart.gov/seguro-de-inundación-en-sótano).

Saber qué cubre la SFIP puede ayudarle a apoyar de mejor manera a sus constituyentes. Para obtener información específica sobre lo que cubre el seguro de inundación, visite [floodsmart.gov/es/que-cubre-el-seguro-contra-inundación](https://floodsmart.gov/es/que-cubre-el-seguro-contra-inundación) o lo siguiente:

- Folleto de resumen de la cobertura del NFIP: [agents.floodsmart.gov/resumen-de-la-cobertura](https://agents.floodsmart.gov/resumen-de-la-cobertura)
- Folleto de resumen de la cobertura para edificios de condominios residenciales del NFIP: [agents.floodsmart.gov/resumen-de-la-cobertura-condominios-residenciales](https://agents.floodsmart.gov/resumen-de-la-cobertura-condominios-residenciales)
- Folleto de resumen de la cobertura de propiedad comercial del NFIP: [agents.floodsmart.gov/resumen-de-cobertura-comercial](https://agents.floodsmart.gov/resumen-de-cobertura-comercial)
- Folleto de resumen de la cobertura grupal de la póliza del seguro de inundación del NFIP: [agents.floodsmart.gov/resumen-de-cobertura-grupal-de-inundación](https://agents.floodsmart.gov/resumen-de-cobertura-grupal-de-inundación).

## Informar al público sobre las exclusiones en la adquisición de seguros de inundación

Por lo general, las pólizas de seguro de inundación del NFIP entran en vigor 30 días después de su compra. Este período de espera de 30 días es aplicable a la mayoría de las pólizas nuevas, incluyendo el proceso de aumentar la cantidad de la cobertura de una póliza existente. Su objetivo es evitar que los consumidores adquieran un seguro de inundación cuando la inundación es inminente o ya se está produciendo.



### Dato básico

**La SFIP no cubre los daños causados por una inundación en curso antes de la entrada en vigor de la cobertura.** La evidencia de que una inundación está en curso puede incluir una inundación actual en la comunidad en la que se encuentra la estructura asegurada o una inundación que cause daños por la apertura de un aliviadero, la rotura de un dique, la liberación de una represa o el desbordamiento de una vía fluvial.

Asegurarse de que sus constituyentes conozcan plenamente la exclusión de la póliza de inundación en curso del NFIP y el período de espera puede ayudarles a tomar decisiones informadas antes de que ocurra un desastre. Sin embargo, hay varias excepciones al período de espera de 30 días. Entre ellas se incluyen:



#### *Préstamos y cierre*

Cuando la contratación inicial del seguro de inundación está relacionada con la concesión, el aumento, la prórroga o la renovación de un préstamo hipotecario.



#### *Actualización de los mapas de inundaciones*

Cuando la contratación inicial del seguro de inundación está relacionada con la revisión o actualización por parte de FEMA y una comunidad local de un Mapa de Límites de Peligro de Inundación (FHBM, por sus siglas en inglés) o mapa de inundaciones, realizada en el plazo de un año desde la revisión del mapa de inundaciones.



#### *Inundación tras incendio*

Cuando una propiedad se ve afectada por una inundación en un terreno federal calcinado como consecuencia de las condiciones posteriores al incendio forestal o agravadas por éstas.

Para obtener más información sobre el período de espera, visite la Infografía sobre la exclusión de pólizas por inundación en curso del NFIP en [agents.floodsmart.gov/flood-in-progress](https://agents.floodsmart.gov/flood-in-progress) (sólo en inglés) o consulte las Respuestas a las preguntas sobre el NFIP en [agents.floodsmart.gov/respuestas-a-preguntas-sobre-nfip](https://agents.floodsmart.gov/respuestas-a-preguntas-sobre-nfip).

## Exhortar medidas para la prevención de la pérdida por inundación

El NFIP apoya financieramente a los asegurados del seguro de inundación que se protegen proactivamente contra las pérdidas por inundaciones. La prevención de pérdida por inundación es un término utilizado para describir las acciones preventivas que uno puede tomar para minimizar o prevenir los daños por inundación a la propiedad asegurada.

Las pólizas del seguro de inundación de NFIP cubrirán hasta \$1,000 en gastos razonables para proteger la propiedad asegurada y hasta \$1,000 para alejar la propiedad asegurada de una inundación o del peligro inminente de una inundación. Ningún deducible es aplicable a esta cobertura.

Para tener derecho a este beneficio, la propiedad asegurada debe estar situada en una comunidad en la que:

- Existe una situación general de inundación; o
- Un funcionario ha emitido una orden de desalojo u otra orden civil para la comunidad que requiere medidas para proteger la vida y la propiedad contra las inundaciones.

Las medidas proactivas tomadas dentro y alrededor de la propiedad para proteger tanto las estructuras como las pertenencias personales incluyen la compra y colocación de sacos de arena, bombas de agua, cubiertas de plástico, entre otras. También pueden cubrirse otros costos, como los gastos de mano de obra, mudanza y almacenamiento. Los asegurados deben guardar copias de todos los recibos para presentarlos a su agente de seguros, aseguradora de inundación o ajustador.

Comparta los detalles y las medidas sobre la prevención de pérdidas por inundación utilizando el folleto de NFIP sobre Comprender la prevención de pérdidas por inundación en [agents.floodsmart.gov/prevención-pérdidas-inundación](https://agents.floodsmart.gov/prevención-pérdidas-inundación).



## Organizar esfuerzos para la respuesta por desastre

Antes de que se produzca un desastre, puede tomar medidas proactivas para garantizar la seguridad de sus constituyentes. Prepárese mediante:

- La identificación y reclutamiento de personal para los canales de comunicación que utilizará para llegar a los residentes antes, durante y después del acontecimiento (por ejemplo, crear un centro de llamadas, una línea de chat o una cuenta de correo electrónico para responder a las consultas).
- La identificación de espacios para la oficina central móvil de la compañía de seguros cerca de las zonas afectadas, pero no en ellas.
- La organización de reuniones públicas para que las compañías de seguros respondan a las preguntas de los constituyentes.
- La determinación de la forma de comunicar los datos necesarios para evaluar la recuperación.
- Determinar las declaraciones públicas que querrá hacer (fraude, información sobre reclamaciones, agilización de la recuperación) tras el evento y los medios adecuados de comunicación.
- Reuniones con los funcionarios de manejo de emergencias estatales y locales para garantizar el acceso de los ajustadores de seguros a fin de que puedan comenzar rápidamente su trabajo tras una inundación.
- Exhortar a los ciudadanos a seguir las indicaciones de los funcionarios locales sobre órdenes de evacuación y cierres de carreteras.

Además, es importante seguir los consejos de los profesionales meteorológicos antes, durante y después de un desastre. Para obtener más información sobre posibles tipos de inundaciones y términos de noticias, revise la publicación: Inundaciones y fenómenos meteorológicos relacionados en [agents.floodsmart.gov/fenomenos-meteorologicos-inundacion-nfp](https://agents.floodsmart.gov/fenomenos-meteorologicos-inundacion-nfp).



## DESPUÉS DE UN DESASTRE POR INUNDACIÓN

**La seguridad y recuperación de sus constituyentes es la principal prioridad tras una inundación. Los daños por inundaciones pueden ser costosos y la recuperación puede parecer desalentadora para los afectados. En esta sección se presenta información clave que puede ser útil para los consumidores después de que ocurra un desastre por inundación.**

### Ofrecer información de contacto

Los asegurados pueden llamar a la autoridad reguladora de su jurisdicción o al funcionario local de su comunidad si tienen preguntas o dudas sobre su reclamación al seguro de inundación. Recomiende las siguientes opciones como contactos útiles:

- La compañía del asegurado;
- El agente de seguros de inundación del asegurado;
- El ajustador del seguro de inundación del asegurado; o
- La empresa de tasación del asegurado que tramita la reclamación.

### Asistir en la reclamación inicial

Los asegurados deben informar inmediatamente de cualquier pérdida por inundación a la compañía de seguros o al agente que suscribió la póliza. Deben separar los bienes dañados de los que no lo están, asegurándose de no deshacerse de nada antes de que lo vea el ajustador, a menos que el artículo dañado suponga un peligro para la salud o la legislación local obligue a deshacerse de este. Los asegurados deben asegurarse de tomar fotografías y documentar los artículos dañados por la inundación antes de deshacerse de ellos.

Por lo general, un ajustador se comunicará con el asegurado en el plazo de uno a dos días después de recibir la notificación de pérdida. Sin embargo, los plazos pueden variar según la gravedad de las condiciones locales. El ajustador trabajará con el asegurado a distancia o en persona para evaluar las pérdidas, lo que incluye tomar medidas, fotos y notas del daño. A partir de ahí, el ajustador elaborará una cotización de las pérdidas detallando los costos de reparación o sustitución de los bienes asegurados dañados por la inundación.

Normalmente, el asegurado debe llenar un formulario de Comprobante de Pérdida en un plazo de 60 días a partir de la pérdida, que es una declaración jurada del asegurado sobre la cantidad que reclama, incluyendo la documentación complementaria necesaria.

Los asegurados suelen recibir el pago de su reclamación una vez que la aseguradora está de acuerdo con la cantidad correspondiente a los daños y recibe el Comprobante de Pérdida llenado y firmado. Una vez que el asegurado recibe el pago final por la pérdida, el proceso de reclamación se ha completado.

Encontrará contenido adicional sobre el proceso de reclamaciones del NFIP en el Manual del Seguro de Inundación, el Manual de reclamaciones del NFIP y la Guía de reclamaciones del NFIP en [fema.gov/flood-insurance/work-with-nfip/manuals](https://www.fema.gov/flood-insurance/work-with-nfip/manuals) (sólo en inglés).

### Sugerir pagos anticipados

Para satisfacer las necesidades de los asegurados durante eventos mayores de inundaciones, FEMA puede permitir pagos anticipados a los asegurados en sus reclamaciones de seguros de inundación. Las compañías de seguros pueden ofrecer hasta \$5,000 en una reclamación por inundación sin la visita de un ajustador o documentación adicional.

Cuando lo autorice FEMA, las aseguradoras podrán efectuar un pago anticipado mayor de hasta \$20,000 para iniciar la recuperación. Los asegurados deben hablar con su agente de seguros para obtener más información sobre los pagos anticipados.

### Informar a los asegurados sobre las apelaciones

Si un asegurado no está de acuerdo con la cantidad de la reclamación recibida o impugna una denegación, el asegurado o un representante autorizado puede apelar la decisión directamente ante FEMA. Las apelaciones deben realizarse en un plazo de 60 días posteriores a la fecha de la carta de denegación del asegurado.

Cualquier asegurado con una reclamación denegada o parcialmente denegada puede presentar una apelación ante FEMA. Los asegurados que presenten una apelación ante FEMA conservan el derecho a interponer una demanda contra la aseguradora dentro del plazo de prescripción de un año.

Una vez que el asegurado demanda a la aseguradora, FEMA no puede considerar ninguna apelación.

Para más información sobre el proceso de apelaciones del NFIP, consulte el Manual de Reclamaciones del NFIP en [agents.floodsmart.gov/manual-reclamaciones](https://www.floodsmart.gov/manual-reclamaciones).

## Promover la asistencia por desastre

Tras un desastre declarado por el presidente, FEMA puede proporcionar asistencia adicional a los sobrevivientes. Los programas de FEMA ayudan a satisfacer las necesidades esenciales y asisten a los asegurados del NFIP (y al público en general) en los primeros pasos hacia la recuperación.

El **Programa de Individuos y Familias (IHP, por sus siglas en inglés)** puede proporcionar fondos y servicios a los sobrevivientes cuando el seguro no cubre las pérdidas de los bienes dañados o destruidos. Por ley, IHP no puede proporcionar dinero por pérdidas cubiertas por su seguro.

Aunque IHP dispone de algunos fondos, la mayor parte de la ayuda por desastres del gobierno federal se concede en forma de préstamos de la **Agencia Federal de Pequeños Negocios (SBA, por sus siglas en inglés)**, que los prestatarios deben devolver. Los solicitantes del IHP pueden verse obligados a solicitar ayuda a SBA antes de ser elegibles para determinados programas.

Los solicitantes no necesitan presentar una solicitud de préstamo de SBA para ser considerados para la **asistencia de alquiler de FEMA**. El IHP de FEMA puede ofrecer asistencia financiera a propietarios de vivienda o inquilinos para obtener una vivienda provisional tras un desastre. Si al sobreviviente se le deniega la asistencia de vivienda provisional de FEMA, es posible que necesite apelar la denegación.

Encontrará más información sobre ayudas económicas en [fema.gov/es/assistance/individual/program](https://fema.gov/es/assistance/individual/program) o en el folleto Recuperación económica tras una inundación, en [agents.floodsmart.gov/recuperación-económica-tras-inundación](https://agents.floodsmart.gov/recuperación-económica-tras-inundación).

## Nota importante



**Los programas de FEMA no pueden devolver las viviendas ni las pertenencias al estado en que se encontraban antes del desastre.**



## Reducir o prevenir los retrasos en el pago de reclamaciones

Al igual que en otras líneas de seguro, el titular de la hipoteca de la propiedad debe aparecer en cualquier pago de seguro emitido al asegurado. En el pasado, FEMA ha visto casos en los que el titular de la hipoteca retiene el pago de la reclamación en depósito de garantía durante un período prolongado.

Los retrasos o el desembolso limitado de los fondos impiden al propietario iniciar el proceso de recuperación. Trabaje con las instituciones bancarias reguladas para fomentar un pago más oportuno de la reclamación para el asegurado con el fin de acelerar la recuperación.

## Trabajar con departamentos, entidades y colaboradores de apoyo

### *FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, por sus siglas en inglés)*

FMIX ayuda a los consumidores con preguntas sobre trazado de mapas y seguros de inundación. Pone en contacto a los clientes con expertos técnicos especializados en simulación, trazado de mapas GIS, suscripción de seguros, reclamaciones y el programa informático de estimación de pérdidas Hazus. Además, ofrece información sobre Mapas de Tasas del Seguro de Inundación (FIRMs, por sus siglas en inglés), Cartas de Revisión de Mapa (LOMRs, por sus siglas en inglés), Cartas de Enmienda al Mapa (LOMAs, por sus siglas en inglés) y definiciones de zonas de inundación.

- Teléfono: **877-336-2627**
- Horario de atención: De lunes a viernes, de 8 a.m. a 7 p.m. (hora del Este)
- Correo electrónico: [FEMA-FMIX@fema.dhs.gov](mailto:FEMA-FMIX@fema.dhs.gov)
- Chat en directo: De lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m. (hora del Este)
- Página web: [floodmaps.fema.gov/fhm/fmx\\_main.html](http://floodmaps.fema.gov/fhm/fmx_main.html) (sólo en inglés)

### *Defensor del Seguro de Inundación*

La Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) aboga por un trato justo de los asegurados y los propietarios ofreciendo educación y orientación sobre todos los aspectos del NFIP, identificando las tendencias que afectan al público y haciendo recomendaciones al personal directivo de FEMA para mejorar el programa.

- Página web: [fema.gov/flood-insurance/advocate](http://fema.gov/flood-insurance/advocate) (sólo en inglés)
- Pregunte al Defensor: [fema.gov/es/form/ask-the-flood-insurance-advocate](http://fema.gov/es/form/ask-the-flood-insurance-advocate)

Para que OFIA pueda brindar la mejor asistencia posible, es importante que los asegurados consulten primero las páginas web del NFIP. Visite [floodsmart.gov/es](http://floodsmart.gov/es) para obtener más información sobre el NFIP y la biblioteca de recursos del NFIP en [agents.floodsmart.gov/resourcelibrary](http://agents.floodsmart.gov/resourcelibrary) (sólo en inglés) para ver y descargar recursos útiles sobre el seguro de inundación. Los asegurados también deben comunicarse con su agente o compañía de seguros de inundación.

### ***Programa para mejoras a la asistencia por desastre (DAIP, por sus siglas en inglés)***

El DAIP existe para apoyar a los sobrevivientes tras un desastre con información sobre cómo inscribirse para recibir asistencia federal por desastre, conocer los distintos tipos de asistencia y comprobar el estado de una solicitud por desastre. Puede comunicarse con ellos a través de:

- Línea de ayuda de FEMA: **800-621-3362**
- Página web: [disasterassistance.gov/es](https://disasterassistance.gov/es)
- Buscador de direcciones de asistencia individual: [disasterassistance.gov/es/obtener-asistencia/encontrar-ayuda](https://disasterassistance.gov/es/obtener-asistencia/encontrar-ayuda)

### ***Oficinas de Planificación, Inspección de Edificios o Zonificación***

Las oficinas de planificación, inspección de edificios o zonificación proporcionan información valiosa sobre las políticas locales de manejo de inundaciones. Estas oficinas de cada ciudad proporcionan:

- Copias de los mapas de riesgo de inundación;
- Copias de los certificados de elevación existentes e información sobre la elevación; y/o
- Permisos de construcción y reglamentos u ordenanzas locales que rigen el desarrollo en un SFHA o en cualquier lugar con al menos 1% de probabilidades de sufrir una inundación cada año.

Los constituyentes pueden comunicarse contacto con estas oficinas a través de los recursos de su gobierno local.

## **Fomentar programas de reducción de riesgos**

FEMA supervisa varios programas para ayudar a comunidades e individuos a manejar el riesgo de inundación. Encuentre a continuación un resumen de los programas más populares o consulte todos los programas de reducción de riesgos de FEMA en [fema.gov/es/grants/mitigation](https://fema.gov/es/grants/mitigation).

### ***Asistencia para la Mitigación de Inundaciones (FMA, por sus siglas en inglés)***

Diseñado para reducir o eliminar las reclamaciones al seguro de inundación, este programa proporciona fondos a comunidades estatales, locales, tribales y territoriales para proyectos que reduzcan o eliminen el riesgo a largo plazo de daños por inundaciones a estructuras aseguradas por el NFIP. Los proyectos típicos pueden incluir la adquisición de propiedades con pérdidas repetitivas e inversiones en defensa contra inundaciones a escala de vecindario. Para obtener más información sobre la FMA, consulte [fema.gov/grants/mitigation/floods](https://fema.gov/grants/mitigation/floods) (sólo en inglés).

### ***Programa de Mitigación antes de un Desastre (PDM, por sus siglas en inglés)***

Este programa ayuda a los estados, territorios de EE. UU., tribus reconocidas por el gobierno federal y comunidades locales a implementar un programa sostenido de mitigación de riesgos naturales antes de un desastre. El objetivo es minimizar el riesgo general para la población y las estructuras derivado de futuros fenómenos peligrosos, reduciendo al mismo tiempo la dependencia en los fondos federales durante futuros desastres.

El PDM otorga subvenciones para planificación y proyectos y ofrece oportunidades para concientizar a la población sobre la necesidad de reducir las pérdidas futuras antes de que ocurra un desastre. Las subvenciones financian planes de mitigación y proyectos elegibles que reducen o eliminan el riesgo a largo plazo de desastres naturales para las personas y los bienes. Ejemplos de estas subvenciones incluyen, pero no se limitan a, la compra de viviendas propensas a inundación, la elevación de estructuras propensas a inundación y la construcción de habitaciones seguras contra tornados y vientos fuertes. Encontrará más información sobre el PDM en [fema.gov/grants/mitigation/pre-disaster](https://www.fema.gov/grants/mitigation/pre-disaster) (sólo en inglés).

### ***Programa de Subvención para la Mitigación de Riesgos (HMGP, por sus siglas en inglés)***

Este programa ayuda a las comunidades a implementar medidas de mitigación de riesgos (cualquier acción emprendida para reducir o eliminar el riesgo a largo plazo de peligros naturales para las personas y propiedades) tras una declaración presidencial de desastre mayor. La planificación de la mitigación es clave para romper el ciclo de daños por desastre, reconstrucción y repetición de daños.

El HMGP financia proyectos que reducen o eliminan las pérdidas causadas por futuros desastres. Los proyectos deben proteger la propiedad pública o privada y proporcionar una solución a largo plazo a un problema. Las subvenciones se destinan a proyectos de protección de propiedades públicas o privadas o a la adquisición de propiedades que hayan sufrido una inundación o estén en peligro de sufrir daños repetidos. Encuentre más información sobre el HMGP en [fema.gov/grants/mitigation/hazard-mitigation](https://www.fema.gov/grants/mitigation/hazard-mitigation) (sólo en inglés).



### ***Desarrollo de Infraestructuras y Comunidades Resilientes (BRIC, por sus siglas en inglés)***

Este programa proporciona financiamiento anual para ayudar a las comunidades a emprender proyectos de mitigación de riesgos con el fin de reducir los riesgos a los que se enfrentan ante posibles eventos de peligros naturales. El objetivo del BRIC es desviar el enfoque federal del gasto reactivo por desastres hacia la inversión proactiva y respaldada por la investigación en la resiliencia de las comunidades.

Los fondos del programa están destinados a apoyar a las comunidades a través del desarrollo de capacidades, fomentando y posibilitando la innovación, promoviendo la colaboración, posibilitando grandes productos, manteniendo la flexibilidad y proporcionando coherencia. Visite [fema.gov/grants/mitigation/building-resilient-infrastructure-communities](https://www.fema.gov/grants/mitigation/building-resilient-infrastructure-communities) (solo en inglés) para obtener información adicional sobre el BRIC.





## ORIENTACIÓN ADICIONAL E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Visite la Oficina del Defensor de Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) en [fema.gov/flood-insurance/advocate](https://fema.gov/flood-insurance/advocate) (sólo en inglés) para obtener más información sobre el trato justo a los asegurados y propietarios.

Visite [floodsmart.gov/disaster-response](https://floodsmart.gov/disaster-response) (sólo en inglés) para obtener recursos que puede utilizar antes y después de una inundación, así como paquetes de contenido para redes sociales para comunicar mensajes clave a sus constituyentes.

Descargue las respuestas a las preguntas sobre NFIP en [agents.floodsmart.gov/respuestas-a-preguntas-sobre-nfip](https://agents.floodsmart.gov/respuestas-a-preguntas-sobre-nfip) para obtener información valiosa sobre las pólizas del seguro de inundación, qué hacer antes y después de una inundación, mapas de inundaciones, acciones de mitigación de inundaciones y mucho más.

NFIP tiene valiosos recursos para aprender sobre el seguro de inundación y ayudarle a conectarse con la información que necesita para servir mejor a su comunidad. Visite [agents.floodsmart.gov/puborderform](https://agents.floodsmart.gov/puborderform) (sólo en inglés) para solicitar copias gratuitas de esta publicación y otras. Para ver y descargar publicaciones digitales, visite la biblioteca de recursos del NFIP en [agents.floodsmart.gov/resourcelibrary](https://agents.floodsmart.gov/resourcelibrary) (sólo en inglés). Todas las publicaciones digitales han sido optimizadas para su impresión.

Para obtener más información sobre NFIP, visite [floodsmart.gov/es](https://floodsmart.gov/es) o comuníquese con NFIP al **877 336-2627**.





FEMA



El Congreso creó el Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) en 1968 para reducir los daños futuros por inundaciones mediante el manejo de valles de inundación, así como para proporcionar a la gente seguros de inundación a través de agentes individuales y compañías de seguros. FEMA administra el NFIP.

Si utiliza un servicio de retransmisión, como un servicio de retransmisión de video (VRS, por sus siglas en inglés), teléfono con subtítulos u otro servicio, proporcione a FEMA el número de dicho servicio.