

PROGRAMA DEL SEGURO  
NACIONAL DE INUNDACIÓN

# MANUAL DE RECLAMACIONES



FEMA



# ÍNDICE

---

## **INTRODUCCIÓN** PÁGINA 3

---

## **ANTES DE UNA INUNDACIÓN** PÁGINA 4

---

REVISE LA PÁGINA DE DECLARACIONES DE SU PÓLIZA	4
CONOZCA SU COBERTURA	5
HABLE CON SU AGENTE DE SEGUROS	7
COMPARTA INFORMACIÓN DE CONTACTO ALTERNATIVA	7
PROTEJA LOS PAPELES IMPORTANTES	8
ORGANICE LISTAS Y DOCUMENTOS	9
PREPARE SU PROPIEDAD	10
SEPA CÓMO MANTENERSE A SALVO	11

## **DESPUÉS DE LA INUNDACIÓN** PÁGINA 12

---

REGRESAR A SU HOGAR	12
ADOpte LAS MEDIDAS INMEDIATAS NECESARIAS	13
CÓMO SABER EN QUIÉN CONFIAR	16
REPARACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN	17
TRAMITACIÓN DE SU RECLAMACIÓN	22
SOLICITUD DE PAGO ADICIONAL	23
CÓMO OBTENER RESPUESTAS PARA SUS PREGUNTAS SOBRE LA RECLAMACIÓN	27

## **ORIENTACIÓN ADICIONAL E INFORMACIÓN DE CONTACTO** PÁGINA 31

---



## Introducción

El Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) de FEMA protege a millones de asegurados de las inundaciones en más de 22,600 comunidades de EE. UU. Mediante reglamentos del manejo de valles de inundación, pólizas de seguro de inundación respaldadas por el gobierno y ayuda por desastres, NFIP mantiene a los residentes más seguros, minimiza los daños a la propiedad y ayuda a construir comunidades resilientes.

Ya sea propietario de una vivienda, inquilino o propietario de un negocio, este Manual de reclamaciones está diseñado para ayudarlo a prepararse y recuperarse de una inundación. El manual detalla cómo prepararse y mantenerse a salvo durante una inundación, explica cómo y cuándo iniciar una reclamación por inundación y ofrece una descripción general del proceso de reclamación si no está satisfecho con el resultado de su reclamación del seguro de inundación.

Consulte su póliza para obtener información específica sobre la cobertura, limitaciones, restricciones y deducibles.

# Antes de una inundación

**Las inundaciones pueden producirse sin previo aviso y las aguas pueden subir rápidamente. Tome las medidas necesarias ahora para prepararse a usted mismo, así como a su familia, sus mascotas y su propiedad, antes de una inundación.**

## REVISE LA PÁGINA DE DECLARACIONES DE SU PÓLIZA

Su asegurador de inundación le enviará una Página de Declaraciones. Ésta es la portada de su póliza y especifica:

- A quién asegura la póliza (“asegurado(s) designado(s)”);
- La dirección de la propiedad;
- La fecha en que empieza y termina la cobertura (“periodo de la póliza”); y
- Las cantidades de la cobertura.

Asegúrese de que la información en la Página de Declaraciones sea correcta y mencione a cualquier otra parte que tenga un interés financiero en su propiedad (por ejemplo, su compañía hipotecaria o copropietario). Debido a que las instituciones bancarias conservan un interés garantizado en la propiedad, tienen derecho a figurar en cualquier pago del inmueble.

Notifique a su aseguradora con prontitud si nota algún error o desea realizar cambios. Actualizarla ahora puede ayudar a evitar retrasos innecesarios antes de que se pague su reclamación.

## CONOZCA SU COBERTURA

### Definición de una inundación

Inundación, tal como se utiliza en su póliza de seguro de inundación, significa:

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 (una de las cuales es su propiedad) de:
  - a. Desbordamiento de aguas interiores o de 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 masa 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”.

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



## Aplicación de la definición

Los siguientes escenarios pueden ayudar a aplicar la definición de inundación a situaciones de la vida real. No obstante, esta lista es meramente ilustrativa y no es correcta en todas y cada una de las circunstancias. La cobertura depende de los hechos reales. Consulte su póliza de inundación para conocer los detalles.



### Cubierto

### No cubierto



<p>Usted puede estar cubierto por una póliza de seguro de inundación de NFIP si un río se desborda, causando una inundación definida por la Póliza Estándar del Seguro de Inundación (SFIP, por sus siglas en inglés), y el agua entra en su propiedad...</p>	<p>...pero no estará cubierto si un inodoro que se desborda por una razón distinta a una inundación definida por la SFIP y causa daños por agua.</p>
<p>Usted puede estar cubierto por una póliza de seguro de inundación de NFIP si una lluvia intensa en una ladera normalmente seca crea un río de lodo líquido y fluido que entra en su propiedad...</p>	<p>...pero no estará cubierto si una parte de la ladera se derrumba debido a una lluvia prolongada y fluye cuesta abajo sin corriente de agua antes de entrar en su propiedad. Esto se consideraría un deslizamiento de tierra, un alud de lodo o una falla de pendiente y, por lo tanto, no estaría cubierto por NFIP.</p>
<p>Usted puede estar cubierto por una póliza de seguro de inundación de NFIP si la lluvia causa inundaciones repentinas durante un huracán y el agua entra en su propiedad...</p>	<p>...pero no si la lluvia es impulsada hacia el interior por el viento. Eso se consideraría lluvia impulsada por el viento, la cual no está cubierta por NFIP.</p>
<p>Usted puede estar cubierto por una póliza de seguro de inundación de NFIP si su bomba de sumidero se atasca en su sótano durante una inundación...</p>	<p>...pero no si la bomba de sumidero se atasca sin que haya una inundación en el área que la cause. Sin una inundación como causa del reflujo, NFIP no cubriría los daños.</p>
<p>Usted puede estar cubierto por una póliza de seguro de inundación de NFIP si una inundación hace que el agua se filtre en su sótano...</p>	<p>...pero no si el agua se filtra lentamente a través de las paredes de su sótano debido a un aumento natural del nivel de las aguas subterráneas. Dado que la inundación no es la causa de la filtración a largo plazo, no está cubierta por NFIP.</p>

Conozca más de los términos sobre inundaciones con la publicación: Inundaciones y fenómenos meteorológicos relacionados, disponible para consulta en [agents.floodsmart.gov/nfip-inundaciones-fenomenos-meteorologicos](https://floodsmart.gov/nfip-inundaciones-fenomenos-meteorologicos).

## HABLE CON SU AGENTE DE SEGUROS

Comuníquese inmediatamente con su agente de seguros si es necesario actualizar o modificar la página de declaraciones de su póliza. También debe llamar a su agente de seguros o al representante de la compañía si ha refinanciado, obtenido una segunda hipoteca o adquirido un préstamo para mejoras en el hogar con una compañía distinta de la que figura en su póliza.

Además, es posible que desee revisar su póliza y discutir el alcance de su cobertura, incluyendo la cantidad de su deducible, con su agente de seguros o representante de la aseguradora. Existen distintas opciones de pólizas de seguro de inundación para la cobertura de inmuebles y la de bienes personales (cobertura de contenido).

Las cantidades de cobertura y los deducibles suelen influir en la rapidez de recuperación tras una inundación, y son aplicables a cualquier liquidación de reclamación futura. Si le preocupa no tener suficiente cobertura para el inmueble o que su deducible sea demasiado alto, su agente de seguros o aseguradora puede trabajar con usted para aumentar la cobertura o reducir los deducibles (aunque algunas instituciones bancarias tienen requisitos mínimos de deducibles). Conocer los detalles de su póliza le garantizará los tipos y cantidades de cobertura que desea para proteger la vida que ha construido.

Si necesita hacer cambios en su póliza, no espere a que haya amenaza de inundación. Los cambios pueden tardar 30 días en surtir efecto. Notifíquese lo antes posible.

## COMPARTA INFORMACIÓN DE CONTACTO ALTERNATIVA

Facilite a su agente de seguros varias formas en que pueda comunicarse con usted (por ejemplo, un número de teléfono móvil, número del trabajo y una dirección de correo electrónico, en vez de limitarse a su número de teléfono particular).

Después de una inundación, es posible que no pueda volver a su propiedad de inmediato o que no funcionen los servicios públicos como la electricidad. Esto puede dificultar la comunicación con los representantes de su aseguradora si la única información de contacto que ha proporcionado es un teléfono fijo.

Si es necesario actualizar sus datos de contacto, comuníquese inmediatamente con su agencia o agente.



## PROTEJA LOS PAPELES IMPORTANTES

Guarde copias originales de los documentos importantes del seguro en un lugar seguro e impermeable. Asegúrese de que incluyen la información de contacto de su agente o compañía de seguros, una copia de su póliza de seguro de inundación, recibos importantes y documentos de los artículos asegurados dentro de su casa o negocio.

Si necesita desalojar o evacuar su vivienda, lleve consigo estos documentos importantes en un recipiente impermeable. Las opciones de almacenamiento digital y en la nube son otra forma de proteger sus documentos y mantener accesible la información importante.

### Conserve registros esenciales



Otros documentos importantes que quizás desee proteger de posibles daños por inundación son **las escrituras de la propiedad, certificados de acciones, actas de nacimiento, tarjetas de seguro social, pasaportes y documentos del seguro**. Compruebe una vez al año que estos documentos estén actualizados y guardados en un lugar seguro contra el agua.



## ORGANICE LISTAS Y DOCUMENTOS

Intentar recrear una lista de inventario puede ser difícil después de una inundación. Empezar a recopilar los recibos de reparaciones anteriores del inmueble y, si contrató cobertura de bienes personales, haga y mantenga una lista de los bienes personales. Incluya toda la información posible junto con fotos y vídeos del interior/exterior de su inmueble y de sus bienes personales.

Adjunte a su lista todos los documentos pertinentes (por ejemplo, facturas, recibos, órdenes de compra). Asegúrese de guardarlo todo junto con el resto de los documentos importantes en un lugar seguro contra el agua.

### Para cada bien personal, incluya lo siguiente:



Precio de compra



Descripción



Cantidad



Antigüedad aproximada



Fabricante

### Detalles útiles opcionales:



Origen de la compra



Costo de sustitución actual por otro del mismo tipo y calidad



Capacidad



Marca, modelo y número de serie



## PREPARE SU PROPIEDAD

Si tiene tiempo de prepararse para una inundación, tome las siguientes medidas para minimizar los daños a su propiedad y mantenerse a salvo.



Desconecte la electricidad en la caja de fusibles y cierre las llaves principales de gas y agua, que pueden estar situadas en el garaje o el sótano.



Ancle los tanques de combustible y eleve los servicios públicos.



Guarde los objetos del exterior en el interior o átelos bien (por ejemplo, muebles de jardín, parrillas, etc.).



Limpie las canaletas.



Mueva los objetos de valor, los productos domésticos peligrosos y los documentos importantes a un nivel más alto y colóquelos en un recipiente impermeable, si es posible.



Revise los artículos almacenados en su sótano. Las pólizas de seguro de inundación brindan cobertura a una lista limitada de artículos ubicados en sótanos, como calderas, lavadoras y secadoras de ropa y equipos de aire acondicionado de ventana. Los artículos que pueden estar cubiertos en otras partes de su vivienda pueden no estarlo si están almacenados en un sótano. Para protegerse frente a pérdidas adicionales, considere la posibilidad de reubicar los artículos valiosos o esenciales en zonas de su vivienda con una cobertura más amplia. Encuentre más información sobre lo que está y no está cubierto en [agents.floodsmart.gov/seguro-de-inundacion-en-sotano](https://agents.floodsmart.gov/seguro-de-inundacion-en-sotano).



Limpie las bañeras, los lavabos y las botellas con tapa y llénelas de agua potable limpia en caso de que se contaminen las reservas de agua.



Cree un kit de emergencia de fácil acceso. Visite el sitio [listo.gov/kit](https://listo.gov/kit) para identificar los elementos esenciales que debe incluir.

También puede utilizar la cobertura para evitar pérdidas por inundación, como se indica en su SFIP, para cubrir hasta \$1,000 para la compra de suministros y mano de obra para proteger su propiedad asegurada de la amenaza inminente de inundación. Esto puede incluir la instalación de una bomba de sumidero o la instalación temporal de sacos de arena, láminas de plástico y madera. Obtenga más información sobre la prevención de pérdidas por inundación en [agents.floodsmart.gov/prevencion-perdidas-inundacion](https://agents.floodsmart.gov/prevencion-perdidas-inundacion).

## SEPA CÓMO MANTENERSE A SALVO

**La regla número uno** cuando una inundación es inminente es mantenerse a salvo y proteger a sus seres queridos. Siga las instrucciones del personal de emergencia local al desalojar su vivienda.

Si las aguas de la inundación suben demasiado rápido y le impiden desalojar de manera segura, diríjase al nivel más alto de su propiedad. Si se trata de un ático, considere guardar herramientas (como un hacha o un mazo) allí, de modo que pueda crear una abertura para escapar al techo. Sin embargo, si existe una amenaza combinada de viento e inundación, un ático puede no ser un lugar adecuado para refugiarse. Suba al techo sólo si es necesario; una vez allí, haga señales para pedir ayuda.

Cuando sea probable que se produzcan inundaciones, también debe evitar refugiarse en una zona por debajo del nivel del suelo, como un sótano. Aunque los sótanos pueden parecer seguros frente a vientos fuertes, pueden llenarse de agua rápidamente.

Los áticos y los sótanos pueden parecer mejores opciones, pero ambas ubicaciones podrían dificultar las labores de evacuación y/o rescate.

Si necesita refugiarse en su casa hasta que llegue la ayuda, lleve consigo su teléfono móvil y su kit de emergencia. Pueden ayudarle a comunicarse con los servicios de emergencia, mantenerse informado sobre la situación y mantener el acceso a suministros críticos.

Fuera de su casa, manténgase alejado de cables eléctricos o líneas eléctricas caídas y evite el contacto con las aguas de la inundación. La electrocución es una de las principales causas de muerte en las inundaciones y el agua puede estar contaminada o contener residuos peligrosos.

# Después de la inundación

**Experimentar una inundación suele ser una experiencia abrumadora. Tomar medidas rápidas para priorizar las necesidades inmediatas frente a las menos urgentes lo coloca en el camino hacia la recuperación más rápidamente, lo que le permite recuperar el control de su hogar o negocio y su vida.**

Acceda a copias rellenas de formularios importantes que su ajustador o aseguradora pueda necesitar en [fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders](https://www.fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders) (sólo en inglés).

## REGRESAR A SU HOGAR

Si tuvo que desalojar su vivienda, no regrese a su propiedad hasta que las autoridades locales le hayan dado permiso. Una vez que le permitan acceder a su propiedad, sea prudente, aunque parezca seguro.

### **Tome en cuenta estas medidas importantes al regresar a su hogar:**

- Evacue el lugar inmediatamente si escucha un silbido o percibe olor a gas. Llame a su compañía de gas desde una ubicación diferente: utilizar su teléfono fijo o celular dentro de una estructura con una fuga de gas podría provocar una explosión.
- Deje los disyuntores y las líneas de gas apagados. Las corrientes vivas en las fugas de agua y gas son peligrosas. Manténgalos apagados hasta que un electricista, plomero o funcionario local adecuado haya inspeccionado su sistema.
- Hierva el agua durante cinco minutos antes de beberla o usarla para preparar alimentos hasta que sepa que el suministro de agua es seguro.
- No utilice inodoros ni lavabos si las líneas de alcantarillado y agua están dañadas. Espere a un plomero para hacerlo.
- Fotografe cualquier alimento dañado por el agua, incluidos los productos enlatados, y luego tírelo a la basura.



## ¿No puede quedarse en casa?

**Si se emite una declaración presidencial de desastre, la Asistencia Individual (IA, por sus siglas en inglés) de FEMA puede estar disponible para ayudar con los gastos adicionales de subsistencia (ALE, por sus siglas en inglés).** La cobertura de ALE es también una parte estándar de muchas pólizas de seguro para propietarios de vivienda o inquilinos. Suele cubrir los gastos de alojamiento y comida, como el costo de la estancia en un hotel o la compra de alimentos. Sin embargo, NFIP no cubre los ALE.

Visite el sitio [disasterassistance.gov/es](https://disasterassistance.gov/es), revise su póliza de seguro de propiedad o comuníquese con su representante de seguros de propiedad para obtener más información.

## ADOpte LAS MEDIDAS INMEDIATAS NECESARIAS

Hay algunas cosas importantes que debe hacer de inmediato para iniciar el proceso de reclamación y recuperación.

PASO

1

### Inicie su reclamación

Presente su notificación de pérdida a su agente de seguros o aseguradora con prontitud, incluso si no está seguro de si su pérdida está cubierta o excede el deducible de la póliza. Todos los tipos de formularios de póliza de seguro de inundación requieren que usted notifique por escrito y sin demora los daños relacionados con la inundación. Envíelo a su agente de seguros o directamente a su aseguradora. Asegúrese de incluir su número de póliza.

Comuníquese con ellos si tiene preguntas sobre cómo presentar una notificación de pérdida. Recuerde que puede ser difícil ponerse en contacto con su agente o compañía de seguros después de una inundación, pero comuníquese con ellos lo antes posible y notifique su pérdida tras la inundación.

Siga cualquier otra indicación de su aseguradora para agilizar su recuperación. Empiece con el folleto sobre cómo iniciar una reclamación del seguro de inundación de NFIP, disponible para consulta en [agents.floodsmart.gov/iniciar-reclamacion-seguro-inundacion](https://agents.floodsmart.gov/iniciar-reclamacion-seguro-inundacion).

PASO  
**2**

## **Separe sus pertenencias y tome fotografías de la propiedad**

No demore la limpieza después de una inundación: cuanto más tiempo permanezcan sus pertenencias en el agua, más probabilidades habrá de que se dañen.

Separe las pertenencias dañadas de las no dañadas según lo requiera su póliza y haga todo lo posible para proteger las pertenencias no dañadas. Retire los materiales de construcción húmedos e insalvables y los artículos personales para evitar la propagación de moho y el empeoramiento de los daños. Traslade las cosas que quiera salvar a un lugar seguro y seco, como un piso más alto o una zona protegida al aire libre. Abra puertas y ventanas para ventilar su espacio y ayudar en el proceso de secado.

Sin embargo, no se deshaga de nada antes de que lo vea el ajustador, a menos que el objeto dañado represente un peligro para la salud o la legislación local le obligue a deshacerse de él. Si tiene que deshacerse de algún objeto, tome fotografías que documenten los daños causados por la inundación para demostrar que no es posible repararlo antes de desecharlo. Asegúrese de guardar muestras para que las revise el ajustador (por ejemplo, guarde un trozo de alfombra, suelo de madera, etc. dañados por la inundación).

Tenga en cuenta que algunos objetos afectados por las inundaciones pueden limpiarse o repararse para devolverlos a su estado anterior a la pérdida. Si cree que un objeto puede repararse, déjelo a un lado para que lo examine el ajustador. También debe consultar con su ajustador o aseguradora qué gastos adicionales de limpieza y servicios de reparación cubre su SFIP.

### **La limpieza básica de los elementos cubiertos puede incluir:**

- Bombeo para sacar el agua de inundación atrapada.
- Mano de obra para retirar o extraer las soluciones de limpieza gastadas.
- Tratamiento contra moho y hongos.
- Secado estructural de elementos de cimentación interior recuperables.

### **La eliminación de escombros también puede ser un gasto cubierto. Esto puede incluir:**

- Remoción y eliminación de los bienes cubiertos.
- Remoción y eliminación de los escombros arrastrados por la inundación.

Es importante tener en cuenta que los gastos cubiertos de limpieza y remoción de escombros sólo son aplicables a la remoción de elementos cubiertos por su póliza que hayan resultado dañados por la inundación, no a *cualquier* elemento dañado por la inundación.

**Por ejemplo:** la remoción de paneles de pared instalados no estaría cubierta, aunque sea necesaria para limpiar elementos fundacionales (como las paredes de los cimientos). Lo mismo ocurre con las plantas o árboles situados en el perímetro del inmueble: no se cubriría su remoción para acceder a los cimientos y repararlos.

Encontrará más información al respecto en la **página 17**, en el apartado “Reparación y Reconstrucción”. Consulte su póliza para obtener información adicional.

PASO

**3**

### **Anote los daños a la propiedad personal**

Enumere y fotografíe los bienes personales dañados. Los propietarios de vivienda, inquilinos y empresas que hayan contratado la cobertura de bienes personales deben facilitar una lista de los bienes personales dañados e incluir cualquier detalle o documento relacionado.

Vuelva a la **página 9** para obtener una lista de lo que debe incluirse en sus registros.

PASO

**4**

### **Registre los daños al inmueble**

Enumere y fotografíe todas las áreas de posible daño estructural que desea mostrarle a su ajustador. Las señales de un posible daño estructural pueden incluir grietas visibles, pisos hundidos o irregulares y puertas y ventanas difíciles de abrir. El ajustador deberá investigar y recopilar hechos que permitan a la aseguradora determinar si el daño es el resultado directo de la inundación.

Revise los escenarios de cobertura para ver ejemplos de lo que el ajustador podría considerar en la **página 6**.

## CÓMO SABER EN QUIÉN CONFIAR

Puede anticipar que varias personas le ofrecerán ayuda, pero manténgase alerta e intente detectar posibles fraudes. No tema pedir una identificación. Considere la posibilidad de ponerse en contacto con la oficina o la empresa de la persona para verificar su identidad.

### La ayuda puede proceder de:



Funcionarios gubernamentales, que pueden visitar y evaluar su propiedad;



Ajustadores de seguros, quienes recopilarán información, tomarán fotografías y lo ayudarán a completar los documentos de la reclamación;



Contratistas, que pueden ofrecerse a ayudarlo a restaurar su propiedad; y



Organizaciones sin fines de lucro o de voluntarios, que pueden brindar servicios de limpieza, alimentos y asistencia financiera.

Las fuentes confiables nunca le pedirán un pago, su número de Seguro Social o información de su cuenta bancaria. También debe tener cuidado con las tácticas de presión para firmar algo o pagar un anticipo. Revise el folleto sobre identificar a sus defensores tras una inundación en [agents.floodsmart.gov/identificar-defensores-tras-inundacion](https://agents.floodsmart.gov/identificar-defensores-tras-inundacion) para saber más sobre los posibles visitantes tras una inundación y qué identificación deben llevar.



## REPARACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN

### Reparación de daños por inundaciones y secado estructural

Si el espacio habitable interior de su inmueble se inunda con agua, será necesario retirar los materiales de construcción húmedos que no se puedan recuperar y secarlos antes de poder comenzar las reparaciones.

**Actúe con rapidez para evitar daños adicionales.** Comenzar el proceso de limpieza inmediatamente reducirá el tiempo que el agua permanece en su vivienda, limitando los daños que puedan producirse y aumentando la probabilidad de salvar materiales y pertenencias. También le permitirá volver a la vida normal más rápidamente.

**Si es necesario, contrate a un experto.** Puede contratar a una empresa profesional de reparación de daños. Le ayudarán a retirar los materiales de construcción dañados por la inundación que no se puedan salvar, a limpiar, a aplicar un tratamiento para evitar la aparición de moho y a secar el inmueble.

Tenga en cuenta que los recursos para remediar y reparar los daños pueden ser limitados después de una inundación, así que comuníquese con empresas acreditadas lo antes posible.

**En primer lugar,** si está considerando una empresa o un particular, solicite sus credenciales. La empresa debe tener licencia, fianza y formación para realizar trabajos de reparación. Los servicios contratados que no están calificados para llevar a cabo la reparación de daños por inundación pueden cobrar por un trabajo que no es efectivo o que no está justificado para el tipo de pérdida que usted tiene.



**En segundo lugar**, informe al proveedor de servicios que contrate que FEMA requiere un registro de secado debidamente completado. Un registro de secado respalda el trabajo de la empresa de mitigación y la factura final por los servicios de secado. Normalmente, los inmuebles pueden secarse en 72 horas o menos. Comuníquese con su ajustador si el secado lleva más tiempo. Una vez finalizado el trabajo, también tendrá que enviar a su ajustador el registro de secado junto con la factura detallada.

**Por último**, confirme que habrá verificaciones diarias. Un técnico de secado debe verificar el inmueble al menos cada 24 horas para registrar los niveles de humedad y asegurarse de que el inmueble se está secando correctamente. Durante estas verificaciones, el técnico puede mover el equipo dentro del inmueble para ajustar el flujo de aire, retirar determinados ventiladores o introducir otros equipos para facilitar el secado.

Tenga en cuenta que su aseguradora tendrá derecho a revisar la documentación del experto en saneamiento para determinar si el trabajo realizado está cubierto, es pagadero y razonable.

**Usted deberá conocer los gastos que no cubrirá el seguro.** Entre los gastos más comunes que no están cubiertos en una reclamación por inundación, pero que podrían cobrarsele a usted, se incluyen:

- Pruebas de moho. Generalmente, el moho está excluido de la SFIP, la póliza no pagará para determinar el tipo de moho, recomendar un protocolo de reparación o remediar el moho, incluido el uso de máquinas HEPA. La cobertura se limita a la remoción del material de construcción dañado por la inundación que no se pueda salvar y a la aplicación de un antimicrobiano para evitar la aparición de moho.
- Comprobación de contaminantes. La comprobación, control y limpieza de contaminantes sólo está cubierta cuando lo exija la ley y se limita a la zona del inmueble dañada por la inundación. Se requiere una copia de la orden que exige el trabajo y una copia de la ley u ordenanza para el reembolso en virtud de la reclamación.
- Cargos adicionales por mano de obra, protección personal, máquinas de filtrado de aire o filtros HEPA. A menudo, estos cargos ya se contabilizan en cargos separados. Por ejemplo, si su factura incluye un precio por unidad para retirar elementos del inmueble dañados por inundaciones, el precio por unidad incluye todos los cargos relacionados con la mano de obra, los materiales y el uso de equipos.
- Gastos de alimentación y alojamiento de los trabajadores.
- Utilizar deshumidificadores o impulsores de aire en el interior del inmueble dañado por la inundación antes de comenzar los trabajos. El equipo de secado no debe utilizarse antes de retirar, limpiar o tratar contra el moho los materiales de construcción y contenidos no salvables dañados por la inundación.



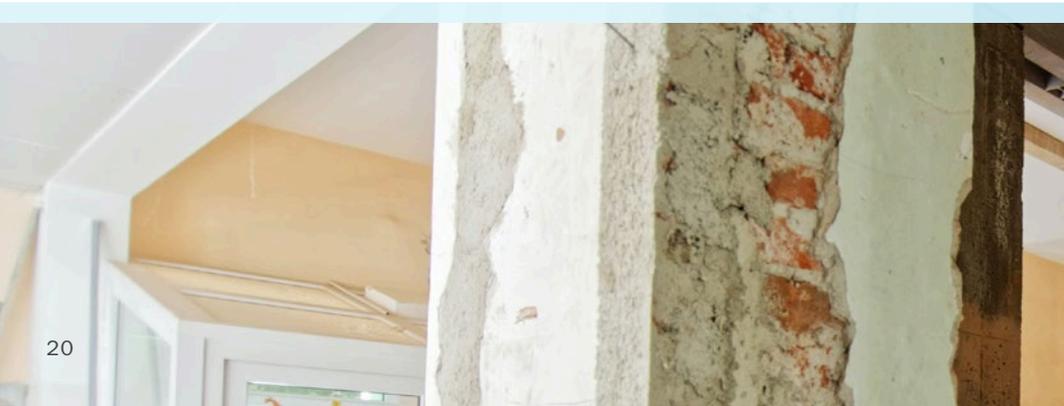
## Contratistas de reparación y trabajadores especializados

Después de una inundación, suele ser necesario reparar el inmueble. Depende de usted cómo quiera gestionar estas reparaciones. Puede realizar el trabajo usted mismo, supervisar las reparaciones comprando materiales y contratando obreros calificados para realizar el trabajo o contratar a un contratista de reparaciones para que supervise todo el trabajo.

### Al explorar sus opciones, tenga en cuenta lo siguiente:

- Emplee a contratistas con licencia, fianza y seguro. Solicite ver la verificación.
- Recurra a contratistas locales, aunque los recursos sean limitados después de un evento a gran escala. Usted quiere a alguien que esté disponible después de que se hayan completado las reparaciones para hacer frente a cualquier problema de mano de obra que pueda surgir.
- Dé un pequeño anticipo para empezar el trabajo. Los contratistas suelen pedir un pequeño anticipo para comprar los materiales y luego facturan a medida que terminan el trabajo, para protegerlo a usted y al contratista.
- Compruebe los gastos generales y los márgenes de ganancia. Los contratistas generales cobrarán gastos generales y ganancias, que se agregan a los costos brutos de materiales y mano de obra.

Encontrará más consejos y recomendaciones sobre la reconstrucción después de una inundación en la guía de NFIP para la reconstrucción más segura y fuerte después de una inundación en [agents.floodsmart.gov/reconstruccion-despues-inundacion](https://agents.floodsmart.gov/reconstruccion-despues-inundacion).



## Más allá de lo básico

Explore los esfuerzos de mitigación para ayudar a reducir o eliminar futuros daños por inundaciones. Las medidas o ajustes de mitigación estructurales y no estructurales pueden incluir:



Elevación de servicios públicos como sistemas de calefacción y refrigeración, calentadores de agua y paneles eléctricos;



Instalación de aberturas contra inundaciones en sótanos u otras áreas completamente cerradas debajo del piso elevado más bajo;



Relleno de sótanos;



Elevar su propiedad por encima del nivel de Elevación de la inundación base (BFE, por sus siglas en inglés) de la comunidad; y/o



Reubicar su casa o negocio a un área ubicada por encima de la BFE o fuera del área de alto riesgo de inundación.

Para obtener más información sobre la mitigación de riesgos y qué subvenciones de asistencia están disponibles para su comunidad a través del FEMA para prevenir futuros daños por inundaciones, visite [fema.gov/grants/mitigation](https://www.fema.gov/grants/mitigation) (sólo en inglés).



## TRAMITACIÓN DE SU RECLAMACIÓN

Una vez que haya presentado su reclamación de seguro de inundación, trabaje con su ajustador para asegurarse de que su aseguradora de inundación tiene lo que necesita para pagar la reclamación.

Por lo general, el ajustador se pone en contacto con usted en los dos días siguientes a la recepción de la notificación de pérdida. Sin embargo, dependiendo de las condiciones locales y de la gravedad de la inundación, podría tardar más tiempo. Cuando hable con su ajustador, usted fijará una cita para que inspeccione su propiedad.

Su ajustador le proporcionará un número de teléfono de contacto y establecerá las expectativas relativas al tiempo que llevará completar el ajuste, que incluye la preparación de la cotización para reparar o sustituir los artículos cubiertos dañados por la inundación. Aunque los ajustadores son profesionales con experiencia en reclamaciones y están capacitados para detectar daños, usted debe señalar cualquier daño que haya observado.

### ¿Sabía usted que...?



La inspección de la propiedad suele realizarse en persona. La evaluación en persona permite al ajustador realizar una inspección física y exhaustiva de los bienes.

**La evaluación a distancia puede ser una opción, pero no todas las reclamaciones calificarán para ello.** Con la evaluación a distancia, un ajustador lo guiará a través del proceso. Necesitará utilizar un dispositivo conectado a Internet para documentar que se produjo una condición general de inundación, demostrar cómo entró la inundación al inmueble, fotografiar el daño de la inundación al inmueble y a la propiedad personal y medir las habitaciones. Debe poder dedicar tiempo suficiente para garantizar una inspección exhaustiva.

Para obtener más información sobre las opciones de inspección en persona y a distancia, visite [floodsmart.gov/es/comenzar](https://floodsmart.gov/es/comenzar) y seleccione “Prepárese para la inspección”.

Su ajustador tomará medidas, fotografías y notas de los daños causados directamente por la inundación durante la visita inicial a su propiedad. A esto se le llama “determinar el alcance” de una pérdida. Es posible que le pidan ayuda para completar el proceso de determinación del alcance, que puede incluir la preparación de un inventario de los artículos personales dañados.

Tenga la seguridad de que, si se omite accidentalmente o descubre algo más tarde, puede proporcionar la información a su ajustador o compañía de seguros para su consideración. Se analiza más sobre esto en la siguiente sección, “Solicitud de pago adicional”.

Si el daño es extenso, es posible que su ajustador necesite realizar visitas adicionales a la propiedad o contratar a un experto para confirmar la causa del daño o el mejor método de reparación.

También puede solicitarle a su ajustador un anticipo o un pago parcial para iniciar el proceso de recuperación antes de que su aseguradora liquide su reclamación completa. Su ajustador le ayudará con este proceso.

Si tiene una hipoteca, su compañía hipotecaria debe firmar todos los cheques de pago del inmueble, incluidos los pagos por adelantado que reciba. Cualquier pago por adelantado se deducirá de su reclamación total por el inmueble y, si corresponde, de la propiedad personal. La aseguradora le entregará directamente el anticipo.

## SOLICITUD DE PAGO ADICIONAL

Después de presentar su reclamación y la prueba de pérdida, puede solicitar un pago adicional si nota daños adicionales al inmueble asegurado o a la propiedad personal, si descubre que se omitió o identificó incorrectamente un elemento en el presupuesto o se entera de que el costo de reparación del daño por inundación cubierto excede la cotización de su ajustador.

Esto debe completarse dentro del límite de 60 días o dentro de cualquier prórroga concedida. Su aseguradora puede solicitar una prórroga a FEMA en caso de que usted presente una solicitud de pago adicional después del plazo límite, pero no está garantizada.





Inicie su solicitud notificando a su ajustador o compañía de seguros lo antes posible. Para justificar la solicitud, usted debe presentar a su ajustador la documentación que incluya un Comprobante de Pérdida y una cotización detallada de los costos por parte del contratista. Es posible que necesiten volver a visitar su casa o negocio para verificar los daños por inundación recién reclamados.

Si piensa presentar un Comprobante de Pérdida y la documentación de apoyo sin la ayuda de su ajustador asignado, confirme con su aseguradora la dirección de envío correcta. Si lo envía a una dirección incorrecta, es posible que la parte correspondiente no lo reciba a tiempo o no lo reciba en absoluto, lo que podría perjudicar sus esfuerzos por conseguir un pago adicional.

### **Presentar una reclamación por aumento del costo de cumplimiento**

Su póliza de inundación no cubre los costos que harían que su inmueble cumpla con los códigos de construcción, excepto los previstos por el Incremento del Costo de Cumplimiento (ICC, por sus siglas en inglés), Cobertura D de su SFIP. Si su comunidad determina que su vivienda o negocio ha sufrido daños importantes y exige que el inmueble dañado cumpla con las leyes de manejo de valles de inundación, puede tener derecho a presentar una reclamación por ICC.

Su comunidad le notificará por carta oficial si su vivienda o negocio ha sufrido daños sustanciales y le confirmará si debe cumplir las ordenanzas o leyes locales vigentes sobre valles de inundación. Obtenga más información sobre las declaraciones de daños sustanciales y mejoras sustanciales en el siguiente Análisis profundo.



## Análisis profundo

Una estructura se considera **sustancialmente dañada (SD, por sus siglas en inglés)** si el costo de repararla a su estado anterior a los daños es igual o superior al 50% del valor de mercado (sin incluir el valor del terreno).

Una estructura se considera **sustancialmente mejorada (SI, por sus siglas en inglés)** si el trabajo propuesto para mejorarla costará el 50% o más del valor de mercado de la estructura antes del “inicio de la construcción” de la mejora. Las mejoras sustanciales no incluyen los proyectos para corregir las infracciones existentes en materia de salud, sanidad o seguridad detectadas por los responsables de los códigos locales que sean necesarias para garantizar unas condiciones de vida seguras.

Las propiedades SD y SI deben ajustarse a los estándares locales vigentes de manejo de valles de inundación para reducir el riesgo para la vida y la propiedad y evitar futuros desastres.

Su representante de reclamaciones puede proporcionarle información adicional relacionada con la determinación de SD/SI o puede visitar el sitio [agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions](https://agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions) (sólo en inglés) para consultar el folleto Respuestas a las preguntas sobre inmuebles sustancialmente mejorados/sustancialmente dañados.

Si reúne los requisitos, la cobertura ICC proporciona hasta \$30,000 para ayudar a cubrir el costo de las medidas de mitigación elegibles para reducir el riesgo de inundaciones futuras. Las medidas elegibles incluyen elevación, protección contra inundaciones (inmuebles no residenciales y residenciales con sótanos) y demolición. Sin embargo, si recibe un pago de reclamación por el monto máximo permitido, no podrá recibir el límite de ICC de \$30,000.



**La siguiente tabla muestra ejemplos de cobertura ICC disponibles para asegurados con diferentes coberturas y montos de reclamaciones pagados:**

**Ejemplos de escenarios de ICC**



**MÁXIMO DE NFIP: 250K | COBERTURA A: 200K | ICC: \$30K**  
 El titular de la póliza tiene **\$200,000 de Cobertura A** en virtud del Formulario de Vivienda de la SFIP. Incluso si se alcanza el límite de Cobertura A, **quedan \$30,000 disponibles** para ICC porque es menos que el máximo de NFIP de \$250,000.



**MÁXIMO DE NFIP: 250K | COBERTURA A: 250K, PAGADO \$220K | ICC: \$30K**  
 El titular de la póliza tiene **\$250,000 de Cobertura A** en virtud del Formulario de Vivienda de la SFIP y recibe \$220,000 por su reclamación. **Quedan \$30,000 disponibles** para ICC si el asegurado es elegible.



**MÁXIMO DE NFIP: 250K | COBERTURA A: 250K, PAGADO \$240K | ICC: \$10K**  
 El titular de la póliza tiene **\$250,000 de Cobertura A** en virtud del Formulario de Vivienda de la SFIP y recibe \$240,000 por su reclamación. **Quedan \$10,000 disponibles** para ICC si el asegurado es elegible.



**MÁXIMO DE NFIP: 250K | COBERTURA A: 250K, PAGADO \$250K | ICC: \$0K**  
 El titular de la póliza tiene **\$250,000 de Cobertura A** en virtud del Formulario de Vivienda de la SFIP y se le pagan los límites de cobertura de su reclamación. **No queda dinero disponible** para ICC independientemente de si el asegurado es elegible o no.

Para solicitar los beneficios de ICC, notifique a su aseguradora de inundación inmediatamente después de recibir el aviso de la comunidad de que su inmueble dañado necesita ser adaptado a los códigos, y proporcione a su aseguradora la documentación necesaria. Para recibir el pago antes de la fecha límite, 60 días a partir de la fecha de la carta de la comunidad, debe firmar un Comprobante de Pérdida ICC por separado. También existe un plazo de seis años a partir de la fecha de la inundación para completar los trabajos elegibles de ICC.

Su representante de reclamaciones puede facilitarle información adicional relacionada con la cobertura ICC y el proceso. También puede visitar el sitio [floodsmart.gov/es/reduccion-de-futuros-danos-por-inundaciones](https://floodsmart.gov/es/reduccion-de-futuros-danos-por-inundaciones).

## CÓMO OBTENER RESPUESTAS PARA SUS PREGUNTAS SOBRE LA RECLAMACIÓN

FEMA anima a todos los titulares de pólizas de seguro de inundación que tengan preguntas sobre su reclamación de seguro a que hablen primero con su ajustador o aseguradora. Su ajustador y aseguradora trabajarán con usted para abordar sus inquietudes.

Sin embargo, si después de esta conversación todavía no está satisfecho con la decisión o la cantidad que su aseguradora acepta pagarle por los daños relacionados con la inundación, usted tiene más opciones.

OPCIÓN

1

### Presentar una apelación

Usted tiene derecho a presentar una apelación ante FEMA después de recibir una carta oficial por escrito de su aseguradora denegando la totalidad o parte de su reclamación. Durante el proceso de apelación, puede seguir trabajando con su aseguradora de inundación para resolver su reclamación y cualquier otro asunto pendiente.

Aunque el proceso le ayuda a resolver problemas de reclamación, no puede proporcionarle cobertura adicional o límites de reclamación más allá de los incluidos en la póliza de NFIP en vigor al momento de la pérdida por inundación.

### Cómo presentar su apelación

Debe presentar su carta de apelación ante FEMA en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación de su aseguradora de inundación. La información necesaria para su apelación podría incluir lo siguiente:

- Los detalles se detallan en la página de declaraciones de su póliza de NFIP, que incluyen:
  - Número de póliza;
  - Nombre del titular de la póliza; y
  - Dirección de la propiedad, que puede no ser su dirección postal.
- La mejor forma de contactarlo.
- Una copia de la denegación por escrito de la aseguradora de la totalidad o parte de su reclamación.
- Los detalles específicos sobre su situación.

El asegurado designado (tal como aparece en su póliza de NFIP) o su representante legal deben presentar la apelación. El representante debe identificar claramente su relación con el asegurado designado. Si autoriza a otra persona a hablar con FEMA sobre su reclamación, deberá hacerlo por escrito. Por ley, FEMA debe obtener primero esta autorización para proteger su privacidad.

## Autorización de representantes



Para autorizar a otra(s) persona(s) a representarle, debe presentar documentación que incluya su nombre completo, dirección actual, fecha y lugar de nacimiento, el nombre de su(s) representante(s) y su firma. Debe certificar con notario este documento o incluir la siguiente declaración:

*“Autorizo expresamente a FEMA a divulgar mis registros a este tercero representante. Declaro bajo pena de perjurio que lo anterior es cierto y correcto. Firmado en <FECHA>. <FIRMA>”.*

Adjunte todos los documentos pertinentes a la(s) partida(s) denegada(s) en apoyo de su apelación y envíela por correo a **FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010** o envíela por correo electrónico a [FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov](mailto:FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov). No envíe copias originales de los documentos; envíe fotocopias y guarde los originales en un lugar seguro. FEMA también tiene un formulario de apelación de reclamaciones de NFIP para presentar en línea, disponible en [agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal](https://agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal) (sólo en inglés).

FEMA utiliza el matasellos del correo de EE. UU., la fecha de aceptación del transportista urgente o la marca de tiempo digital para determinar si usted presentó la apelación dentro del plazo requerido.

Si FEMA necesita volver a inspeccionar su propiedad para recopilar más información, usted recibirá una solicitud para programar una cita para la nueva inspección. FEMA también puede solicitar información adicional a usted, a su ajustador o al examinador de reclamaciones. Tendrá al menos 14 días naturales para responder en los casos en que FEMA le solicite información adicional. Si no proporciona la información solicitada en su totalidad y en el plazo de 14 días naturales, su apelación puede ser desestimada.

## Limitaciones a las apelaciones

El proceso de apelaciones ofrece un remedio previo al litigio no contencioso destinado a resolver asuntos de la reclamación. FEMA no puede ampliar la cobertura ni renunciar a las limitaciones y exclusiones. Presentar una apelación no exime ninguno de los requisitos ni extiende ninguna de las limitaciones de tiempo establecidas en su póliza.

Los asegurados sólo pueden utilizar un recurso previo al litigio, por lo que, si presenta una apelación, no podrá solicitar la tasación prevista en su póliza. Si busca una tasación, no podrá apelar. Debido a que una apelación es un recurso previo al litigio, no puede apelar después de presentar una demanda contra una aseguradora por un asunto relacionado con una reclamación de seguro de inundación. En virtud de los reglamentos y de la ley, su apelación finaliza automáticamente con la presentación de una demanda.

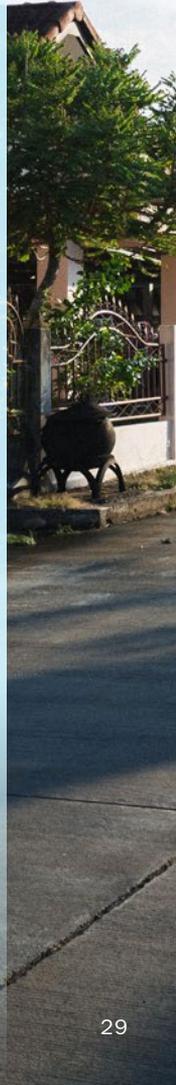
## Resolución de apelaciones

Los asegurados que presenten una apelación admisible recibirán una decisión de FEMA por escrito. La aseguradora del asegurado también recibirá una copia de la decisión de apelación. La decisión representa la revisión final de FEMA de su reclamación y la agencia no proporciona ninguna otra revisión administrativa.

Si no está de acuerdo con la decisión final de la apelación, la ley federal le permite presentar una demanda en el tribunal federal del distrito donde ocurrió el daño, siempre que lo haga dentro de un año a partir de la fecha en que la aseguradora rechazó por primera vez todo o parte de su reclamación. Debe hacerlo dentro de ese plazo de un año incluso si su apelación no ha llegado a una resolución porque la existencia de una apelación no altera, extiende o suspende el plazo de prescripción de un año permitido por el Congreso. FEMA forma parte del Poder Ejecutivo y no puede anular o modificar el plazo de prescripción establecido por el Congreso.

*Descargo de responsabilidad: Las leyes y los reglamentos federales reemplazan la información contenida en este manual cuando existen conflictos.*

Para obtener más información sobre cómo apelar su reclamación del seguro de inundación, visite la hoja informativa de FEMA sobre Cómo apelar su reclamación al seguro de inundación en [agents.floodsmart.gov/hoja-informativa-apelar-su-reclamacion](https://agents.floodsmart.gov/hoja-informativa-apelar-su-reclamacion).



OPCIÓN

2

### Invocar la cláusula de tasación

Si no está de acuerdo con la cantidad estimada de reembolso para la pérdida cubierta, tiene derechos en virtud de su póliza. Los detalles de esta cláusula figuran en su póliza, pero no podrá presentar una reclamación ante FEMA si hace uso de esta cláusula.

OPCIÓN

3

### Presentar una demanda

Debe presentar la demanda en el tribunal federal de distrito donde se produjeron los daños por inundación en el plazo de un año a partir de la fecha de la denegación por escrito de la totalidad o parte de su reclamación. Si NFIP Direct de FEMA es su aseguradora, puede presentar una demanda contra FEMA. Para todas las demás aseguradoras, debe demandar a la aseguradora de inundación. No importa cuántos Comprobantes de Pérdida se presenten, siempre hay una sola reclamación que surge de un solo evento de inundación.

Después de presentar una apelación ante FEMA, aún puede presentar una demanda contra su aseguradora, pero una vez que inicie el litigio, ya no podrá presentar una apelación. Presentar una apelación no extiende el plazo para presentar una demanda contra su aseguradora. Debe consultar a su abogado personal si tiene preguntas adicionales sobre litigios.





## ORIENTACIÓN ADICIONAL E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Comuníquese con el Centro de atención al cliente de FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, por sus siglas en inglés) en caso de dudas sobre el trazado de mapas de inundaciones y seguros. Visite el sitio [msc.fema.gov/fmix](https://www.fema.gov/fmix) (sólo en inglés) para comunicarse en directo con un especialista de 9 a.m. a 5 p.m. EST de lunes a viernes, envíe un correo electrónico a [FEMA-FMIX@fema.dhs.gov](mailto:FEMA-FMIX@fema.dhs.gov) o llame al **877-336-2627**.

Visite el sitio [agents.floodsmart.gov/nfip-respuestas-a-las-preguntas](https://agents.floodsmart.gov/nfip-respuestas-a-las-preguntas) para acceder al folleto Respuestas a preguntas sobre NFIP, que proporciona información detallada sobre los procesos de reclamación, asistencia por desastre y reconstrucción.

Para obtener una lista de opciones financieras disponibles para los sobrevivientes de desastres, consulte el artículo Recuperación económica luego de una inundación en [agents.floodsmart.gov/recuperacion-financiera-inundacion](https://agents.floodsmart.gov/recuperacion-financiera-inundacion).

Su aseguradora y su agente también son recursos valiosos.

Visite la Oficina del Defensor del 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.





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 a NFIP. Para obtener más información sobre el seguro de inundación de NFIP, llame al **800-621-3362**.

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.

Para obtener la versión más actualizada de este recurso, visite [agents.floodsmart.gov/manual-reclamaciones](https://agents.floodsmart.gov/manual-reclamaciones).

NFIP Claims Handbook – Spanish, December 2024

Diciembre de 2024 | F-687S