

Qué debe hacer después de una inundación

Puede ser demasiado estresante para un propietario después de una inundación. La información en esta hoja informativa le proporcionará lo que necesita saber cuándo está presentando un reclamo de seguro de inundaciones, consejos en lo que puede hacer y lo que debe saber antes de que su ajustador de seguros visite su propiedad, e información sobre los otros visitantes que puede esperar en su propiedad.

Presentando su reclamo:

- 1) Usted debe reportar sus pérdidas inmediatamente a su agente de seguros o a su asegurador.
 - Si necesita asistencia en buscando su asegurador, por favor llame:
1-800-621-FEMA (3362)
- 2) Un ajustador se pondrá en contacto con usted dentro de las 24-48 horas, pero dependiendo de la severidad de la inundación podría tomar más tiempo.
- 3) Usted debe tener la siguiente información disponible cuando reporta su reclamo:
 - Página de Declaraciones (conocida en inglés como Policy Declaration page), si está disponible
 - Cómo contactarlo
 - Número de teléfono o otro número alternativo
 - Dirección de correo electrónico
 - La ubicación de la propiedad asegurada
 - El nombre de su compañía de hipoteca(s)

NOTA: Si no lo ha hecho, por favor regístrese por asistencia de desastre a través de FEMA llamando el **1-800-621-FEMA (3362)** y elija la opción 2, o llene una aplicación en [Disasterassistance.gov/es](https://www.fema.gov/disaster/assistance). Asistencia financiera adicional también podría estar disponible.

Recursos importantes para presentar su reclamo están disponibles en: <https://www.fema.gov/nfip-file-your-claim>

Preparando para su inspección y reparación:

- 1) Asegúrese que es seguro volver a entrar a su casa o negocio.
- 2) Tome muchas fotos y videos para entregarlas a su asegurador. Para facilitar la presentación de su reclamo, tome fotografías de cualquier agua en la casa y de la propiedad dañada del exterior e interior de su propiedad, incluyendo bienes personales que se hayan dañado. Etiquete todo por cuarto antes de que usted saque sus pertenencias, incluyendo esas con valor alta. Para artículos como lavadoras y secadoras, calentadores de agua, aparatos de cocina, televisores y computadoras, asegúrese de fotografiar la marca, el modelo y el número de serie.
- 3) Saque los contenidos dañados:
 - Para contenidos perteneciendo a la estructura de su propiedad (por ejemplo, el piso), guarde muestras tal como piezas de la alfombra, papel pintado y cortinas para la inspección de su ajustador.
 - Para bienes personales, separe lo dañado de lo que no fue dañado para la inspección de su ajustador.
 - Bote inmediatamente los contenidos que pongan en riesgo su salud, como alimentos dañados por el agua, ropa, cojines, almohadas y otros contenidos parecidos a éstos después de haber tomado fotos.
- 4) Confirme su cobertura disponible debajo el Programa Nacional de Seguro Contra Inundaciones (NFIP, por sus siglas en inglés). Algunos titulares de póliza solamente tendrán la estructura de su propiedad o los contenidos dentro de ésta (bienes personales) cubiertas, pero no los dos.



“La misión de FEMA es apoyar a todos los ciudadanos y a las agencias de primera respuesta y garantizar que como país, trabajemos juntos para desarrollar, mantener y mejorar nuestra capacidad de preparación, protección, respuesta, recuperación y mitigación ante todos los peligros.”

- 5) Contacte un servicio de reparaciones si los sistemas eléctricos, líneas de cloacas y agua o sistemas de climatización estén dañados. Sin embargo, debe consultar con su ajustador o asegurador antes de firmar un contrato/acuerdo general con cualquier contratista de limpieza, remediación o mantenimiento.
- 6) Contacte el departamento de comunidad de su propiedad o su administrador de terrenos inundables (conocido en inglés como “floodplain administrator”) sobre (a) entendiendo si su propiedad fue dañada considerablemente, (b) consejos en cómo mejor proteger o reparar su casa y (c) obteniendo un permiso de construcción.

Trabajando con su ajustador:

Su ajustador de seguros debería hacer lo siguiente:

- Mostrarle su identificación oficial: Licencia de Conducción e Identificación de la Compañía de Seguro o Número de Control de Inundación (FCN, por sus siglas en inglés)
- Darle su información de contacto, como su nombre, correo electrónico y número de teléfono, además del nombre y número de teléfono de su compañía de ajustamiento
- Hablarle sobre [el Proceso de Reclamos de NFIP¹](#)
- Hacerle una inspección a su propiedad, y tomarle fotos y medidas para determinar el alcance de sus pérdidas
- Explicarle qué es un Pago Adelantado
- Trabajar con usted durante el proceso y ayudarle a presentar sus pérdidas a su asegurador y hablar sobre cobertura
- Preguntarle por una dirección y un número de teléfono actual si ha sido desplazado
- Hablarle sobre si usted es elegible para [el costo incrementado del cumplimiento²](#) (ICC, por sus siglas en inglés)
- **Nota:** El ajustador nunca debería pedirle por dinero o cobrar su monto del deducible
- **Nota:** El asegurador, no el ajustador, tiene la autoridad de aprobar su reclamo

Espere comunicación con otros individuos durante este proceso:

Es posible que varias personas lo contactarán para obtener información adicional para asegurar que usted reciba la asistencia que necesite. Puede visitarle:

- Otros ajustadores de seguros de sus pólizas de propietarios de viviendas y/o sus pólizas de seguros de autos
- Un inspector de vivienda de FEMA, solamente si usted califica por Asistencia Individual de FEMA
- Un inspector de la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (SBA, por sus siglas en inglés), solamente si usted califica por un préstamo del SBA
- Otros voluntarios de otras agencias ofreciéndole comida y albergue
- Un inspector de su comunidad que hará evaluaciones preliminares de los daños

Nota: Su ajustador y asegurador deberían ser las únicas fuentes confiables para información específica sobre su reclamo de inundación

¿Necesita asistencia adicional?

Un Centro de Recuperación por Desastre de FEMA (<https://www.fema.gov/es/centros-de-recuperacion-por-desastre>) es un lugar bueno para empezar a aprender sobre qué tipo de asistencia está disponible para usted.

¹ <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/114402>

² <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/12164>



“La misión de FEMA es apoyar a todos los ciudadanos y a las agencias de primera respuesta y garantizar que como país, trabajemos juntos para desarrollar, mantener y mejorar nuestra capacidad de preparación, protección, respuesta, recuperación y mitigación ante todos los peligros.”