

# Cómo iniciar su recuperación

---

Recuperarse después de una inundación toma tiempo y puede ser abrumador. El Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) de FEMA va dirigido a que usted se recupere más rápidamente. Utilice la siguiente información para presentar una reclamación, documentar los daños, trabajar con su ajustador, hacer reparaciones y entender el pago de su reclamación.

## Inicie el proceso de reclamación

Cuando sea seguro regresar a su vivienda, debe informar de su pérdida inmediatamente a su agente o compañía de seguros. Si no está seguro de cómo comunicarse con su agente o compañía de seguros, llame al FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, por sus siglas en inglés) al (877) 336-2627.

Cuando hable con su agente, tenga a mano la página de declaraciones de su póliza. Un ajustador de seguros deberá comunicarse con usted para programar una inspección en persona o a distancia en los días siguientes a la notificación de su reclamo. Si un ajustador de seguros no se comunica con usted, puede volver a comunicarse con su agente o compañía de seguro de inundación.

## Prepárese para la inspección

Su ajustador de seguros documentará los daños a los bienes personales, los daños a las estructuras y los niveles de agua de las inundaciones para preparar la cotización de su reclamación. Puede ser útil organizar esta información habitación por habitación. Esto incluye:

- Fotografiar y grabar en video el interior y el exterior de su propiedad, tomadas antes de desechar nada
- Facilitar la marca, el modelo y número de serie de los electrodomésticos grandes como lavadoras y secadoras, calentadores de agua, enseres de cocina, televisores y computadoras
- Recoger muestras de artículos de construcción (por ejemplo, pisos, alfombras, papel tapiz y cortinas) y proporcionarlas al ajustador

Después de tomar fotografías o videos de los daños, deseche inmediatamente los contenidos y suministros inundados, como alimentos perecederos, ropa, almohadas, etc., que puedan suponer un riesgo para la salud. Los asegurados de NFIP son responsables de minimizar el crecimiento y la propagación del moho en la medida de lo posible después de una inundación. **La póliza estándar del seguro de inundación (SFIP) no cubrirá los daños causados por el moho cuando el titular de la póliza no tome medidas razonables dentro de su control para evitar el crecimiento y la propagación del moho.** Para obtener más información sobre la limpieza segura y eficaz de las inundaciones, visite [EPA.gov](https://www.epa.gov/mold) para descargar la [Guía para propietarios e inquilinos sobre la limpieza del moho después de los desastres](#) (enlace en inglés).



# FEMA

## Colabore con su ajustador de seguros

Cuando llegue su ajustador de seguros, este deberá mostrarle su identificación oficial (licencia de conducir y e identificación de la empresa o tarjeta del número de control de inundaciones [FCN]). También debe proporcionarle información de contacto, como su dirección de correo electrónico, número de teléfono y el nombre de su empresa de ajuste.

Su ajustador de seguros debería:

- Responder a las preguntas sobre su reclamación
- Hablar del proceso de reclamaciones por inundación de NFIP (revise el [Manual de reclamaciones de NFIP](#) para obtener información adicional)
- Inspeccionar su propiedad para evaluar el alcance de los daños tomando medidas y fotos
- Explicar qué es un anticipo del pago y cómo puede recibirlo
- Discutir la cobertura y los límites de su póliza, en términos de su estructura y de sus bienes personales, o de ambos
- Presentar los documentos necesarios para comprobar su pérdida a su aseguradora
- Confirmar el nombre del titular de su hipoteca actual, pedir una dirección postal y un número de teléfono actuales si está desplazado
- Hablar de la disponibilidad de la [Cobertura del Aumento en el Costo de Cumplimiento](#), si es elegible

### Recordatorio importante

El ajustador del seguro de inundación enviado por su aseguradora nunca le pedirá dinero, ni cobrará el importe de su deducible, ni le cobrará una cuota por su servicio.

Su ajustador le proporcionará una cotización de reparación que incluye los daños visibles observados en el momento de la inspección inicial, basado en los costos de reparación en su zona. Revise cuidadosamente la cotización para comprobar su exactitud e integridad. Además, es posible que se requiera su firma en una Prueba de Pérdida. Firmar una Prueba de Pérdida, incluso si tiene dudas sobre el importe, no le impedirá solicitar un pago adicional si es necesario. Si no está de acuerdo con la cotización o encuentra daños adicionales más adelante, comuníquese con su compañía de seguros o con el ajustador.

Su compañía de seguro de inundación se compromete a pagar la cantidad total a la que tiene derecho según su póliza de seguro de inundación. Asegúrese de preguntar a su aseguradora o ajustador sobre su póliza, lo que cubre y cualquier plazo importante que deba cumplir. Guarde copias de todos los documentos que sean relevantes para su reclamación por inundación, incluidos todos los materiales presentados a su compañía de seguros y al ajustador. Guardar los recibos, los estados de cuentas bancarias y las facturas de los contratistas le asegurará recibir a tiempo el pago de la reclamación para futuras inundaciones, ya que se le exigirá que documente que los daños anteriores por inundación fueron reparados.

Mientras se recupera, hay varias organizaciones y agencias diferentes que pueden enviar representantes a su vivienda para ayudarlo con la restauración. No importa quién llame a su puerta, pida siempre una identificación y el propósito de la visita. Si no está seguro o se siente incómodo con alguien que dice ser un funcionario de manejo de emergencias o si recibe una llamada sospechosa, comuníquese con la policía local y con la línea directa de fraude por desastres en el (866) 720-5721. No comparta sus datos personales. Obtenga más información sobre los representantes que pueden visitarle revisando [Quién llama a su puerta](#).

## Haga las reparaciones

Revise los sistemas eléctricos, de agua, de aire acondicionado y la estructura del edificio para ver si hay daños. Si es necesario, comuníquese con los proveedores de servicios. Asegúrese de consultar con su ajustador de seguros o su compañía de seguros antes de firmar cualquier acuerdo o contrato con un contratista de limpieza, reparación o mantenimiento. Para proteger su inversión, cuando seleccione a un contratista asegúrese de que tiene licencia, fianza y seguro, y pida ver la prueba. Obtenga cotizaciones por escrito, así como descripciones del proyecto y plazos.

Investigue las normas y reglamentos de construcción locales con el fin de estar preparado para las reuniones con los contratistas. Si recurre a un contratista que no es de la zona, esto es especialmente crítico, ya que puede que no conozca todos los requisitos de los permisos y reglamentos de construcción de su comunidad.

El funcionario de su comunidad también puede proporcionarle información útil sobre lo que significa que su edificio se considere sustancialmente dañado, proporcionarle consejos sobre cómo proteger o reparar mejor su vivienda cuando la reconstruya y explicarle cómo obtener los permisos de construcción.

## Entender los pagos de la reclamación

El seguro de inundación protege la vida que ha construido en comparación con el costo promedio de una inundación. Pueden pasar de cuatro a ocho semanas antes de que se finalice y se pague una reclamación estándar. El cheque de pago de la reclamación se emitirá a su nombre y/o al de su compañía hipotecaria/acredor, lo que requiere de firmas adicionales.

Si recibe una carta de su compañía de seguro de inundación en la que se deniega la totalidad o parte de su reclamación, y no está de acuerdo con la denegación, tiene varias opciones. Todos los titulares de una póliza asegurada a través del Programa del Seguro Nacional de Inundación tienen derecho a apelar la denegación ante la agencia. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación escrita de la compañía de seguros. Solo puede apelar lo que la compañía de seguro rechazó en la carta de denegación. Para más información, visite [FloodSmart.gov/es/inundacion/apelar-reclamo](https://www.floodsmart.gov/es/inundacion/apelar-reclamo).

## Contactos importantes

Para obtener más información sobre el proceso de reclamación, visite [FloodSmart.gov/es/inundacion/iniciar-reclamo](https://www.floodsmart.gov/es/inundacion/iniciar-reclamo) o llame a FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX) al (877) 336-2627. Anote a continuación la información clave de contacto de su ajustador y de su agencia de seguros.

- Nombre del ajustador: \_\_\_\_\_
- Número de teléfono del ajustador: \_\_\_\_\_
- Correo electrónico del ajustador: \_\_\_\_\_
- Nombre de la compañía de seguro: \_\_\_\_\_
- Número de teléfono y correo electrónico de la compañía de seguro: \_\_\_\_\_

Tenga en cuenta que su ajustador y la aseguradora pueden tardar en responder a las preguntas y procesar su reclamación. Dependiendo de la magnitud del desastre, es posible que estén tramitando muchas reclamaciones en su área. Sepa que están haciendo todo lo posible para asegurarse de que recibe todo lo que le corresponde según su póliza de seguro de inundación.

Para obtener más información sobre el seguro de inundación de NFIP, comuníquese con su aseguradora o agente, o llame al (800) 621-3362.