

# DESASTRES NATURALES



## ¿ESTÁS PREPARADO?

Su guía de seguros y preparación financiera en caso de un desastre natural.



# Índice de contenidos

Haga clic en un título o número de página para navegar a una sección.

## ¿ESTÁS PREPARADO? ..... 4

### PLANIFICACIÓN ANTICIPADA ..... 4

- ¿Necesita cobertura contra inundaciones? ..... 4
- ¿Necesita cobertura contra tormentas de viento? ..... 5
- ¿Necesita más cobertura? ..... 5
- ¿Qué cubre y que excluye su póliza? ..... 5
- “Costo de reemplazo” vs. “Valor real en efectivo” ..... 5
- ¿Qué pasa con los gastos de vida adicionales? ..... 6

### ANTES DE UN DESASTRE ..... 7

- Cómo puede prepararse .....7
- Conozca a sus aseguradoras .....7
- ¿Tienes suficiente efectivo? .....7
- ¿Tienes suficiente crédito? .....7
- Pago de facturas ..... 8
- ¿Cómo puede proteger sus registros? ..... 8
- ¿Cómo puede obtener más información? ..... 8
- Reporte daños a la propiedad a su compañía de seguros ..... 8
- Asistencia por inundaciones o daños ..... 9

### DESPUÉS DE UN DESASTRE ..... 10

- El seguro contra inundaciones (del NFIP) no cubrirá: .....10
- FEMA puede ayudar a través de las siguientes opciones: .....10
- Desconfíe de las empresas de reparación improvisadas .....11
- Cuidado con el fraude .....11
- Asistencia al consumidor .....11
- Anote la información importante de reclamos..... 12

### RECURSOS ..... 13





## ¿ESTÁS PREPARADO?

Los huracanes no son los únicos desastres para los que los floridanos deben estar preparados cada año. Los incendios forestales, las inundaciones, los tornados y los sumideros son otras razones para asegurarse de que la cobertura de su seguro de propietario de vivienda sea adecuada y esté actualizada, y que sus intereses financieros estén protegidos. Esta guía contiene información que puede ser extremadamente valiosa en caso de un desastre natural.

## PLANIFICACIÓN ANTICIPADA

### ¿Necesita cobertura contra inundaciones?

La mayoría de las pólizas de seguro de propietarios de viviendas excluyen los daños por inundación. Las inundaciones pueden ser el resultado de lluvias, tormentas costeras, marejadas ciclónicas, desbordamientos de presas y otros sistemas de agua, como los sistemas de drenaje. Dependiendo de la ubicación de su hogar, puede calificar para el seguro contra inundaciones a través del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP). También puede calificar para un descuento si incluye un certificado de elevación de inundación con su solicitud y, en algunos casos, se requiere un certificado de elevación para obtener cobertura. En algunos casos, es posible que pueda comprar un seguro contra inundaciones a través de la misma compañía de seguros que proporciona cobertura

para sus propietarios de vivienda. El seguro contra inundaciones está disponible en varias aseguradoras del mercado privado que operan en Florida. Las pólizas de seguro contra inundaciones emitidas por el mercado privado deben incluir, como mínimo, la misma cobertura proporcionada por las pólizas emitidas por el NFIP. Para obtener más información, comuníquese con el Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones al 1-888-FLOOD29 (1-888-356-6329) o con su agente de seguros. Tenga en cuenta que a menos que esté comprando una casa, hay un período de espera de 30 días antes de que la póliza proporcione cobertura.

**Nota:** Se requiere la compra y el mantenimiento de un seguro contra inundaciones para que ciertos solicitantes califiquen para la cobertura de seguro de propietario de vivienda a través de Citizens Property Insurance Corporation. Para obtener más información, visite [www.citizensfla.com](http://www.citizensfla.com) o llame sin cargo a Citizens al número gratuito 1-866-411-2742. Citizens es la compañía de seguros estatal que brinda cobertura a los consumidores que no pueden encontrarla en el mercado privado.

## ¿Necesita cobertura contra tormentas de viento?

La ley de Florida requiere que una póliza de seguro de propiedad residencial proporcione cobertura contra tormentas de viento, excepto aquellas que cubren hogares en áreas costeras limitadas del estado. Si reside en una de esas áreas y tiene problemas para obtener una póliza que brinde cobertura contra tormentas de viento, puede consultar con Citizens Property Insurance Corporation yendo a [citizensfla.com](http://citizensfla.com) o llamando a Citizens al número gratuito 1-866-411-2742. Recuerde que las compañías de seguros no aceptan nuevas solicitudes o solicitudes para aumentar la cobertura una vez que se ha emitido una alerta o advertencia de tormenta tropical o huracán para cualquier área dentro del estado de Florida.

## ¿Necesita más cobertura?

El valor de su casa y sus posesiones pueden haber aumentado durante los últimos años o puede haber hecho mejoras o comprado artículos caros como computadoras, muebles o electrodomésticos importantes. Revise su póliza de seguro y verifique sus límites de cobertura. Considere aumentar su cobertura si su póliza no cubre el costo de reemplazo de su casa y su contenido. Si desea realizar cambios en la política con respecto a los daños causados por el viento y el agua, es mejor comunicarse con su agente antes del inicio de la temporada de huracanes el 1 de junio o antes de la renovación de la póliza. Tenga en cuenta que muchas pólizas de propietarios de vivienda solo permiten ciertos cambios de cobertura en la renovación.



## ¿Qué cubre y que excluye su póliza?

Las pólizas de seguro de propietarios de vivienda generalmente limitan la cobertura de objetos de valor como joyas, cubiertos, armas, antigüedades o colecciones. Verifique su póliza y comuníquese con su agente de seguros o compañía si tiene preguntas o para solicitar cobertura adicional.

Si vive en un condominio, la póliza de seguro de su asociación de condominios solo proporciona cobertura para el exterior del edificio y los elementos comunes. Necesita su propia póliza para el interior de su unidad y su contenido. También debe verificar los montos deducibles contenidos en su póliza. Todas las pólizas incluyen deducibles por peligros o causas de pérdidas, como incendios, huracanes, granizos, etc. En Florida, la mayoría de las pólizas de seguro de propietarios de vivienda incluyen un deducible más grande por daños causados por huracanes. Los deducibles por huracanes suelen ser del 2, 5 o 10 por ciento de la cantidad del seguro que cubre la vivienda en el momento de la pérdida. En Florida, solo paga el deducible por huracán una vez dentro del año calendario, siempre que esté asegurado con la misma compañía de seguros o grupo de compañías para el segundo o posteriores huracanes durante el mismo año calendario. Cuando se aplica un deducible por huracán, no se puede aplicar ningún otro deducible bajo la póliza.

## “Costo de reemplazo” vs. “Valor real en efectivo”

El costo de reemplazo es la cantidad necesaria para reemplazar o reparar la propiedad dañada con un nuevo artículo de tipo y calidad similares, sin deducir por depreciación (la disminución en el valor de su hogar o propiedad personal debido al desgaste normal). El valor real en efectivo (ACV) es la cantidad necesaria para reparar o reemplazar un artículo, menos la depreciación.

Por ejemplo, si compró un televisor por \$1,000 en 2015, y es destruido por un rayo en 2018, una póliza escrita para cubrir el “Valor real en efectivo” pagaría una cantidad que refleja su valor en el momento de la pérdida, digamos alrededor de

\$800. Pero si su póliza incluye el acuerdo de reclamo de “Costo de reemplazo”, pagaría el monto total de un televisor nuevo de un tipo y tamaño similar.

Guarde los recibos cuando compre artículos de alto valor, como televisores y computadoras. Es posible que necesite esta información para verificar la edad y el valor de sus posesiones.

La inflación, las renovaciones y el aumento del valor de las propiedades aumentan el costo de reemplazo de su hogar y su contenido. El valor real en efectivo de la mayoría de los artículos disminuirá inevitablemente con el tiempo.

## ¿Qué pasa con los gastos de vida adicionales?

La cobertura de Gastos de Vida Adicionales (ALE, por sus siglas en inglés) paga esas cantidades que exceden sus gastos de vida normales cuando usted es desplazado de su hogar por daños causados por un peligro cubierto por la póliza de propietarios de vivienda. Tales gastos podrían incluir alojamiento, comidas y costos de almacenamiento de la propiedad, etc. Guarde todos los recibos durante este período, ya que ALE generalmente se paga sobre una base de reembolso. Esta cobertura no está incluida con una póliza de seguro contra inundaciones NFIP.

Las autoridades civiles, como las agencias de aplicación de la ley y los servicios de manejo de emergencias, a veces emiten órdenes de evacuación obligatorias que afectan a miles de residentes. Averigüe si el alojamiento y las comidas están cubiertos si debe evacuar pero no se producen daños a su propiedad. ¿Se aplica un deducible o límite de cobertura?

La mayoría de las pólizas proporcionarán cobertura ALE cuando una autoridad civil prohíba el uso de una residencia debido a daños directos a las casas vecinas por un peligro cubierto, sin embargo, los costos de evacuación por huracanes generalmente no están cubiertos a menos que la propiedad asegurada sufra daños. Las pólizas generalmente ofrecen esta cobertura sin ningún deducible y para pérdidas de hasta dos semanas. Debe revisar su póliza para determinar el alcance de la cobertura y comunicarse con su agente si tiene alguna pregunta.





## ANTES DE UN DESASTRE

### Cómo puede prepararse

Estar preparado para evacuar su hogar ayudará a prevenir dolores de cabeza financieros importantes en el futuro. Estos son algunos pasos que puede seguir:

- Haga una lista detallada de sus pertenencias. Incluye los costos, las fechas de compra y los números de serie. Adjunte recibos, especialmente para artículos de “gran boleto”. Su compañía de seguros puede requerir prueba del costo de cualquier artículo por el cual usted haga un reclamo. Las fotografías fechadas o las cintas de video de sus posesiones también son buenas ideas.
- Lleve consigo copias de sus documentos legales, financieros y médicos, incluidos los estados de cuenta bancarios, las pólizas de seguro, la información hipotecaria, las direcciones de tarjetas de crédito y los números de teléfono gratuitos, testamentos, certificados de nacimiento, pasaportes y recetas médicas. El seguro contra inundaciones generalmente no cubrirá el costo de replicar estos documentos oficiales.

### Conozca a sus aseguradoras

Anote los nombres de su agente y agencia, su compañía de seguros, su número de póliza y números de teléfono para reportar reclamos. Recuerde que el nombre de su compañía de seguros puede diferir del de su agente, agencia o asegurador.

### ¿Tienes suficiente efectivo?

Recuerde retirar algo de efectivo antes de un desastre pendiente. Dado que llevar o mantener grandes cantidades de efectivo en su hogar puede ser inseguro, saque solo la cantidad que necesite. Las instituciones financieras pueden cerrarse inmediatamente después de un golpe directo debido a condiciones tales como peligros en la carretera, daños en el edificio y/o falta de electricidad. Es importante retirar fondos antes de una tormenta.

### ¿Tienes suficiente crédito?

Mantenga y proteja una tarjeta de crédito con un saldo disponible de al menos \$1,000.

## Pago de facturas

Si paga las facturas por teléfono o en línea, intente pagarlas antes de que ocurra un desastre, incluso si aún no vencen. Los huracanes y los incendios forestales podrían interrumpir el servicio telefónico, lo que le haría perder los pagos e incurrir en cargos atrasados. Si paga por correo, envíe los pagos lo antes posible. La entrega y recogida de correo por parte del Servicio Postal de los Estados Unidos puede retrasarse debido a las condiciones inmediatamente posteriores a un desastre o tormenta. Guarde copias de todos los pagos enviados por correo dentro de los tres días posteriores a un desastre natural, si es posible.

## ¿Cómo puede proteger sus registros?

Mantenga los documentos financieros y de seguros en un lugar seguro y accesible como una caja de seguridad o con un pariente o amigo. Incluya su póliza de seguro, registros de inventario, números de teléfono de agente o compañía para reportar reclamos, hipotecas y otros contratos de préstamos y registros de pago. Es posible que necesite acceso rápido a esta información. Si necesita evacuar, lleve los registros con usted.

## ¿Cómo puede obtener más información?

Visite el sitio web del Departamento de Servicios Financieros de la Florida, División de Servicios al Consumidor en [myfloridacfo.com/division/consumers](http://myfloridacfo.com/division/consumers) para obtener guías del consumidor y otras publicaciones. También puede llamar a la línea gratuita de ayuda al consumidor de seguros del Departamento al 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) para obtener asistencia adicional.

## Reporte daños a la propiedad a su compañía de seguros

Una vez que se comunique con su agente o compañía de seguros, debe recibir un número de reclamo. Asegúrese de escribirlo y tenerlo a mano. Lo más probable es que un ajustador de seguros con licencia, conocido como ajustador de campo, visite su propiedad para evaluar el daño. El trabajo del ajustador de campo es documentar el alcance completo del daño en el que ha incurrido la estructura asegurada a través de mediciones, fotografías, videos y, en algunos casos, entrevistas de personas presentes en el momento de la pérdida. El ajustador de campo compila la información





que obtiene en un informe completo, que luego generalmente se proporciona a un ajustador de escritorio (o interno) para su revisión. El ajustador de escritorio utiliza la información contenida en el informe de los ajustadores de campo como entrada para aplicaciones informáticas que están diseñadas para calcular y cuantificar el costo de los materiales y la mano de obra necesarios para devolver la estructura a su condición previa a la pérdida. Además, es el ajustador de escritorio (o su gerente) quien determinará si la póliza proporciona cobertura y, de ser así, qué partes del daño están cubiertas.

Todos los ajustadores deben tener licencia del Departamento de Servicios Financieros para trabajar en Florida. Hay tres tipos de ajustadores:

- Ajustadores de la compañía, que son empleados por una compañía de seguros.
- Ajustadores independientes, que trabajan como contratistas independientes o como empleados de una empresa de ajuste independiente que contrata con una compañía de seguros para ajustar sus reclamos; Estos ajustadores suelen ser contratados por la empresa; y
- Ajustadores públicos, que contratan a los asegurados para ayudar a resolver sus reclamos con las compañías de seguros por una tarifa

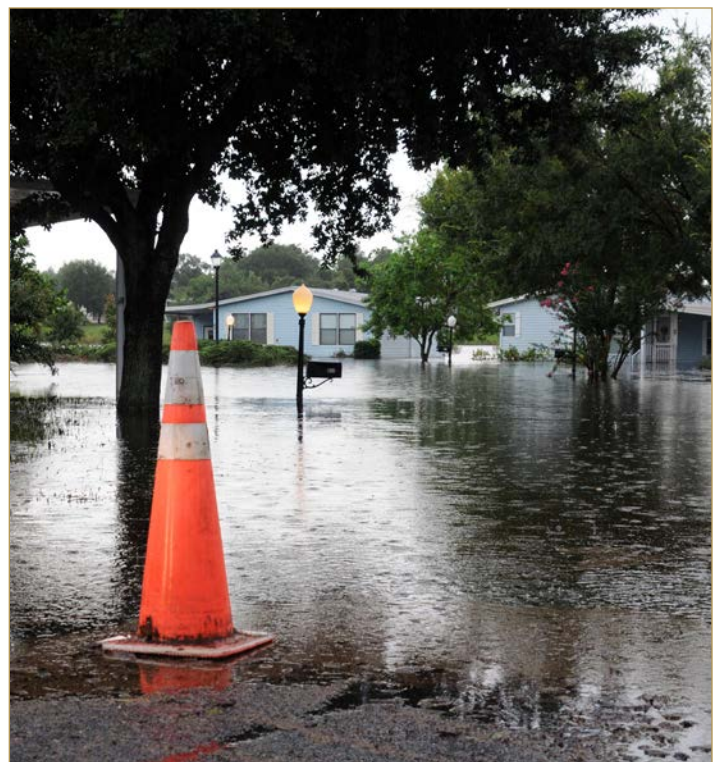
Todos los ajustadores están obligados a actuar de conformidad con el Código de Seguros de la Florida. Todos los ajustadores deben cumplir con el “Código de Ética de los Ajustadores” contenido en las reglas del Departamento. Por favor revise el [Código de Ética de los Ajustadores de la Compañía](#) y el [Código de Ética de los Ajustadores Públicos](#).

No importa el tipo de ajustador, asegúrese de que él o ella tenga la licencia adecuada. Puede verificar el estado de una licencia de agente de seguros o ajustador en: [licenseesearch.fldfs.com](http://licenseesearch.fldfs.com). Si tiene alguna pregunta sobre el estado de la licencia de un ajustador o la forma en que se manejó su reclamo, [comuníquese](#) con la División de Servicios al Consumidor.

## Asistencia por inundaciones o daños

Si su propiedad ha sido dañada por inundaciones o aumento del agua, comuníquese con su agente de seguros para averiguar si tiene seguro contra inundaciones. Si tiene seguro contra inundaciones y necesita presentar un reclamo, debe:

- Notifique a su agente de seguros. Si su casa ha sido destruida o muy dañada, dígame al agente que necesita ayuda prioritaria.
- Haga reparaciones temporales para evitar que la propiedad sufra daños mayores. Documente todas las reparaciones con fotografías de “antes” y “después” y guarde los recibos de todos los gastos de reparación para fines de reembolso.
- Mantenga copias del inventario de su hogar, cheques cancelados, facturas y otra documentación. Esto ayudará al ajustador a evaluar el valor de la propiedad destruida.
- Tenga cuidado de no deshacerse de ninguna propiedad destruida hasta que pueda ser inspeccionada por el ajustador de campo.
- Nunca entregues documentos o fotos originales a nadie.





## DESPUÉS DE UN DESASTRE

### El seguro contra inundaciones (del NFIP) no cubrirá:

- Su automóvil personal. Para reparar o reemplazar su vehículo después de un daño por inundación, presente un reclamo ante su compañía de seguros de automóviles.
- Moneda, metales preciosos y documentos valiosos como certificados de acciones.
- Bienes y pertenencias fuera del edificio asegurado.
- Gastos de manutención como vivienda temporal.
- Pérdidas financieras causadas por la interrupción del negocio o la pérdida de uso de la propiedad asegurada.

**Nota:** Si no tiene seguro contra inundaciones, puede comunicarse con la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) para averiguar qué asistencia está disponible. Si su condado es declarado área de desastre mayor, FEMA puede ayudar a cubrir algunos de los costos necesarios para que su hogar sea seguro y habitable.

### FEMA puede ayudar a través de las siguientes opciones:

- Préstamos de bajo interés: la mayoría, pero no toda, la asistencia es en forma de préstamos de bajo interés para ayudar a cubrir los gastos no cubiertos por programas estatales o locales o seguros privados.
- Subvenciones por desastre: si no califica para ningún préstamo, es posible que pueda solicitar una subvención por desastre. Las subvenciones por desastre están disponibles para satisfacer las necesidades y gastos relacionados con el desastre que no están cubiertos por el seguro u otros programas de ayuda.
- Asistencia de vivienda – El Programa de Vivienda por Desastre de FEMA pone fondos y servicios a disposición de las personas cuyos hogares son inhabitables debido a un desastre. Las personas, familias y empresas pueden ser elegibles para recibir asistencia federal si viven, poseen un negocio o trabajan en un condado declarado Área de Desastre Mayor.

## También debe:

- Ponte en contacto con las personas a las que ha enviado pagos y confirma que los han recibido.
- Su póliza probablemente requiera, en la medida de lo razonablemente posible, que realice reparaciones de emergencia para evitar daños adicionales a su hogar o su contenido. Por ejemplo, es posible que deba usar madera contrachapada, lona y cinta adhesiva para evitar que la lluvia entre en un agujero causado por una rama de árbol que golpea su hogar.
- Guarde todos los recibos y tome fotografías de los daños, antes y después de las reparaciones, incluidas las reparaciones de emergencia, para presentar con su reclamo.
- Tome precauciones si el daño requiere que abandone su hogar.
- Al evacuar, asegure su propiedad y retire cualquier objeto de valor. Cierre con llave todas las ventanas y puertas. Informe a su agente o compañía su dirección de reenvío temporal y número de teléfono (es decir, el lugar donde se alojará). Tome estas mismas precauciones si recibe un aviso para evacuar antes de una tormenta, incendio forestal, etc.
- Si el daño no le permite ocupar su casa, guarde todos los recibos de las instalaciones de vida temporal y notifique a su agente, compañía o ajustador.

## Desconfíe de las empresas de reparación improvisadas

Contrate a personas de servicio con licencia y de buena reputación, preferiblemente de su comunidad. ***Esto no se puede enfatizar lo suficiente.*** Además, no firme ningún documento que no haya leído en su totalidad y que comprenda completamente. A veces, los contratos de reparación pueden contener cláusulas de “Asignación de beneficios” (AOB). Una “cesión” es una transferencia de sus derechos bajo su póliza de seguro a otra persona o entidad. Usted sería el cedente y el tercero al que está transfiriendo sus derechos, es el cesionario. Esto significa que ya no estará involucrado en el proceso de reclamo. El Cesionario estará en su lugar, y la compañía ya no podrá discutir o negociar el reclamo con usted.

Este es un documento importante y la debida diligencia para revisar a fondo y comprender que se recomienda antes de firmar. Puede encontrar información adicional sobre los contratos de AOB en el sitio web de la División. ***Los AOB están prohibidos para reclamos realizados en contratos de seguro de propiedad emitidos o renovados a partir del 1 de enero de 2023.***

Tenga cuidado con cualquier persona que se ofrezca a ayudar después de una tormenta que solo quiera dinero en efectivo. Antes de usar un contratista de “efectivo rápido”, asegúrese de entender exactamente lo que costará el servicio. Un contratista tiene prohibido alentar o inducir a una persona a ponerse en contacto con un contratista o un ajustador público con el fin de hacer un reclamo de seguro por daños en el techo, a menos que dicha solicitud proporcione un aviso de que:

- El asegurado es responsable del pago de cualquier deducible.
- Es un fraude de seguro que un contratista pague o renuncie a un deducible de seguro.
- Es un fraude de seguros presentar intencionalmente un reclamo de seguro que contenga información falsa, fraudulenta o engañosa.

Visite [myfloridalicense.com/](https://myfloridalicense.com/) para averiguar si un contratista tiene licencia o para presentar una queja.

## Cuidado con el fraude

Si sospecha de fraude de seguros, llame a la línea directa de fraude de seguros del Departamento de Servicios Financieros de Florida al número gratuito 1-800-378-0445 o visite [myfloridacfo.com/fraudfreeflorida](https://myfloridacfo.com/fraudfreeflorida).

## Asistencia al consumidor

Si tiene una pregunta o problema con el seguro, llame a la línea de ayuda al consumidor al número gratuito 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236). El Servicio de Retransmisión de Florida brinda asistencia de comunicaciones a personas con discapacidades auditivas, del habla o de la visión y se puede contactar marcando el 711. Envíe sus inquietudes **en línea**.

## Anote la información importante de reclamos

Después de presentar un reclamo, es posible que deba tomar medidas de seguimiento o verificar su progreso. Complete el siguiente formulario y guárdelo como una referencia útil durante todo el proceso de reclamos.



<b>Nombre y dirección del agente de seguros:</b>
<b>Nombre de la compañía de seguros*:</b>
<b>Fecha de entrada en vigor de la póliza:</b>
<b>Número de póliza de seguro:</b>
<b>Número de teléfono para reportar reclamos:</b>
<b>Número de reclamación de seguro:</b>
<b>Fecha de reporte de reclamos:</b>
<b>Nombre e información de contacto del ajustador de reclamos:</b>
<b>Otra información relevante:</b>

\* Como aparece en la página de declaración de su póliza.

Mantenga un registro de la comunicación que intercambia con el(los) ajustador(es) de la compañía de seguros, anotando la fecha y hora de las llamadas a la aseguradora, el motivo de la llamada y si habló con alguien o tuvo que dejar un mensaje. Trate de usar el correo electrónico tanto como sea posible para comunicarse con el ajustador de la compañía de seguros asignado. Existen estatutos que requieren que las compañías de seguros reconozcan la correspondencia relacionada con el reclamo y proporcionen una determinación del reclamo dentro de ciertos períodos de tiempo.



## RECURSOS

**Cruz Roja Americana** | 1-800-REDCROSS (1-800-733-2767) | [redcross.org/cruz-roja.html](https://redcross.org/cruz-roja.html)

**Citizens Property Insurance Corporation** | 1-866-411-2742 | [citizensfla.com/es/contactus](https://citizensfla.com/es/contactus)

**Agencia Federal de Manejo de Emergencias (FEMA)** | 1-800-621-FEMA (1-800-621-3362) | [fema.gov/es](https://fema.gov/es)

**Departamento de Negocios y Regulación Profesional de Florida** | (850) 487-1395 | [myfloridalicense.com/](https://myfloridalicense.com/)

**Departamento de Oportunidades Económicas de Florida** | (850) 245-7105 | [floridajobs.org/espanol](https://floridajobs.org/espanol)

**Departamento de Asuntos de Ancianos de Florida** | 1-800-96-ELDER (1-800-963-5337) | [elderaffairs.org/](https://elderaffairs.org/)

**División de Manejo de Emergencias de Florida** | (850) 815-4000 | [floridadisaster.org](https://floridadisaster.org)

**Departamento de Servicios Financieros** | 1-877-MY-FL-CFO (1-877-693-5236) | [espanol.myfloridacfo.com](https://espanol.myfloridacfo.com)

**Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (NFIP)** | 1-800-427-4661 | [fema.gov/es/flood-insurance](https://fema.gov/es/flood-insurance)

**Centro Nacional de Huracanes** | [nhc.noaa.gov](https://nhc.noaa.gov)

**Servicio Meteorológico Nacional** | [weather.gov](https://weather.gov)

**Agencia Federal de Pequeños Negocios (SBA)** | 1-800-827-5722 | [es.sba.gov](https://es.sba.gov)

**Nota:** Si tiene problemas para ver cualquiera de estos sitios web, considere usar un navegador diferente.

# Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





agosto 2023

