



Guía de Recuperación de Incendios Forestales de California 2025 www.uphelp.org/2025CAwildfires

Sobre el Programa de Roadmap to Recovery

El Programa Roadmap to Recovery mejora la recuperación de desastres por medio de consejos, herramientas y orientación de sobrevivientes de desastres previos y de expertos en reclamaciones al seguro, reparaciones y reconstrucción y términos legales. El Programa opera por medio de United Policyholders (UP; www.UPHELP.org), una organización sin fines de lucro que ha estado educando y abogando por víctimas de desastres desde 1991. Los servicios de Roadmap to Recovery incluyen orientación, información, y asistencia en línea y en persona por medio de talleres educativos y trabajo de recuperación a largo plazo en regiones impactadas por desastres (sujeto a fondos y apoyo de la comunidad). UP se dedica a ayudar los *consumidores* a navegar por el proceso de recuperación tan exitosamente como sea posible y obtener el valor completo de su protección de seguro en el cual invirtió antes de su pérdida. El Programa de Roadmap to Recovery esta financiado por subvenciones, donaciones, y ventas de libros- no por compañías aseguradoras.

Estimados Amigos,

¿Cómo usted comienza el proceso de recuperación cuando su casa ha sufrido daños o ha sido destruida en un desastre?

Un paso a la vez, un día a la vez, y con la ayuda de recursos confiables.

United Policyholders tiene sobre tres décadas de experiencias ayudando a las personas navegar sus emociones, retos de seguros y construcción y decisiones financieras en las secuelas de desastres que dañan severamente o destruyen sus casas. Nuestro personal, socios y cuerpo nacional de personas voluntarias que “han estado ahí y pasado por eso” y tienen la empatía, experiencia y sabiduría para compartir y apoyarlo en su recuperación exitosa.

El gobierno y la ayuda caritativa son críticamente importante para los sobrevivientes de desastres, pero para la mayoría de la gente, el dinero del seguro es lo que realmente hace posible reemplazar o reparar su casa. Aquí algunas palabras de sabiduría sobre el proceso de reclamación al seguro:

Su seguro es el vehículo que lo pondrá de regreso en el lugar donde estaba antes de la pérdida, pero no se conducirá solo. La mejor manera de obtener una solución de reclamación justa, completa y pronta es siendo proactivo, entendiendo sus derechos y opciones y manteniéndose organizado. El Programa Roadmap to Recovery de UP y nuestros consejos “interinos” lo ayudarán a obtener el valor completo de su seguro y navegar los retos en el camino para restaurar su calidad de vida.

Favor visitar la biblioteca que hemos creado para su comunidad en www.uphelp.org/2025CAwildfires y utilice el espacio de búsqueda en www.uphelp.org para encontrar lo que usted necesite. No importa que tipo de evento dañó o destruyó su casa, usted encontrará respuestas, consejos y apoyo a través de nuestra organización sin fines de lucro.

¡Cuenta con nuestro apoyo!

Amy Bach, Co-Fundadora y Directora Ejecutiva

Primeros Pasos Después De Perder Su Casa En Fuegos Forestales

United Policyholders es una organización sin fines de lucro que es la voz y el recurso de información para los consumidores de seguros en todos los 50 estados. UP ha ayudado a guiar sobrevivientes de fuegos en la ruta de recuperación desde 1991. Esta lista de cotejo lo ayudará a mantenerse en la ruta durante este periodo estresante. Cuento con nuestro apoyo...

- ✓ Cuide primero de las necesidades inmediatas tuyas o de su familia.
- ✓ La prioridad es conseguir vivienda temporal. Su compañía aseguradora lo debe ayudar a encontrar un lugar de tamaño similar.
- ✓ Comience un diario de recuperación. Cualquier libreta funcionará, o si tiene un iphone, puede utilizar la función de "Notas". Haga todo lo posible por mantener un registro de todas sus conversaciones y detalles de su pérdida y reclamación al seguro... nombres y títulos de trabajo, número de teléfonos, correos electrónicos, etc.
- ✓ Pregúntale a su compañía aseguradora por:
 - Una copia completa de su póliza
 - Adelanto en efectivo para Gastos de Vida (*no menos de 4 meses para perdidas totales*) y para reemplazar propiedad personal (*no menos de 30%, hasta \$250,000 para total*)
- ✓ Mantenga sus documentos organizados en una carpeta o un archive de acordeón, Google Doc o cualquier sistema que le funcione a usted.
- ✓ Considere establecer un nuevo correo electrónico sólo para las comunicaciones relacionadas a su reclamación.
- ✓ Guarde todos los recibos mientras este desplazado. Facturas de hoteles, ropa y alojamiento para mascotas podrían ser reembolsables pero requieren recibos.
- ✓ Tómele fotos a su propiedad antes de cualquier limpieza o que ocurra la remoción de escombros.
- ✓ Evite saldar su hipoteca sin antes hacer un plan de reconstrucción o reemplazo de la casa. Considere preguntar a su compañía hipotecaria por una "moratoria". Visite www.FannieMae.com/Here2HELP para aprender sobre mas opciones. Contacte el asesoramiento de recuperación de desastres de Fannie Mae al 855-437-3243.
- ✓ No se apresure en firmar contratos. Obtenga copias de TODOS los documentos que usted firme.
- ✓ Asignarán un ajustador a su reclamación. Ellos estimarán su pérdida, analizarán su póliza, y emitirán cheques por los beneficios de su póliza. Obtenga segundas opiniones sobre el valor de los daños o propiedad destruida y la cantidad completa de beneficios que se le deben.
- ✓ Dele la oportunidad a sus aseguradora de hacer lo correcto, pero prepárese para defender sus derechos y obtener ayuda si no está siendo tratado justamente.
- ✓ Regístrese con FEMA y con SBA aún si piensa que no cualifica para asistencia individual.
- ✓ Reconozca que recuperarse de una pérdida mayor o total toma tiempo. Tenga paciencia. Visite www.uphelp.org/2025CAwildfires para obtener más detalles y orientación sobre el proceso de reclamación.

Regresando A Su Hogar Después De Un Incendio Forestal:

Lista De Verificación Después de la Evacuación

Si su casa esta cerca a un área de incendio forestal y usted esta regresando después de que se haya levantado una orden de evacuación, aquí tiene un listado de verificación de cosas que debe considerar:

- ✓ Visite nuestra biblioteca electrónica “[UP Claim Help library](http://www.uphelp.org/partial)” en www.uphelp.org/partial para obtener orientación sobre pérdidas parciales y daños por humos.
- ✓ Si su casa es temporalmente inhabitable después de un desastre, usted puede reclamar un reembolso de sus gastos a su compañía de seguros. Verifique la sección de “Pérdida de Uso” de su póliza. Algunas aseguradoras se refieren a esta sección como la de los beneficios por cobertura de “Gastos Adicionales de Vida” (ALE, siglas en inglés).

Una frase común que cubre gastos de evacuación es “uso prohibido debido a autoridad civil”. Un deducible puede o no aplicar a su reclamación de ALE, dependiendo de como esté escrita su póliza. Si sus gastos son modestos, tal vez sea mejor que los pague de su bolsillo para evitar presentar una reclamación que impacte sus primas.
- ✓ El humo denso, las llamas cercanas y el calor extremo pueden causar daños visibles u ocultos, afectar la calidad del aire de una casa y/o crear peligros a la salud que tal vez no pueda ver ni oler. Para más información lea nuestros consejos sobre estos tipos de perdidas/reclamaciones de seguro.
- ✓ La calidad del aire en el interior y los estándares de salud en el ambiente de la casa varían y no existe un conjunto de pautas oficiales, claras y establecidas para los niveles seguros de residuos de humo, contaminación de hollín y cenizas ni métodos de limpieza adecuados. Un experto de calidad de aire interior con experiencia y cualificado puede ayudarlo a restaurar su casa a condiciones seguras y habitables.
- ✓ Si hay miembros de su familia que son sensibles a químicos, tienen historial de enfermedades respiratorias o son inmunosuprimido, notifique a su aseguradora y consulte con un doctor antes de mudarse nuevamente.
- ✓ A menos que el ajustador de su compañía de seguros tenga entrenamiento especial y conduzca pruebas apropiadas, no está cualificado para determinar si hay partículas o hidrocarburos dañinos en su casa o si es habitable.
- ✓ Un Higienista Industrial Certificado (CIH, siglas en inglés) acreditado y cualificado puede inspeccionar y analizar el aire, las superficies y los “productos blandos” (muebles,

alfombras, cortinas, etc) en su casa. Si usted mismo va contratar uno, verifique cuidadosamente sus cualificaciones y referencias. Si usted está revisando un informe preparado por un experto contratado por su aseguradora, haga lo mismo. Visite la siguiente pagina web: [Board for Global EHS Credentialing](#)

- ✓ Comuníquese con su aseguradora por escrito si cree que su casa no es segura para vivir en ella y provea documentación para respaldar dicha información. Solicite que ellos cubran el costo de la inspección, las pruebas, y remediaciones y ALE por el periodo de tiempo que requerido para completar esas tres labores. Prepárese para imponer sus derechos si un ajustador o aseguradora rechaza su solicitud de cubrir los costos necesarios.

El punto es: Proteja su casa y la salud de los miembros de su familia al ser cautelosos antes de mudarse de regreso y tomando medidas para que su hogar sea inspeccionado y limpiado/reparado/restaurado *adecuadamente*.

Preguntas Frecuentes de Seguros de Propiedad para Sobrevivientes de Fuegos Forestales

1. Si un desastres destruye o daña mi casa, ¿que debo saber sobre seguros?

Obtenga una copia completa y actualizada de su póliza de seguros. Revise la página de “Declaraciones” que resume la póliza y presenta las cantidades máximas de beneficios disponibles para reparar o reemplazar su ESTRUCTURA, CONTENIDOS. Además verifique su cobertura por GASTOS DE VIDA ADICIONALES/TEMPORALES (PÉRDIDA DE USO), OTRAS ESTRUCTURAS, CUMPLIMIENTO CON CÓDIGOS DE EDIFICIOS, REMOCIÓN DE ESCOMBROS, Y ÁRBOLES, ARBUSTOS Y PAISAJISMOS.

Usted necesita un entendimiento básico de las “categorías” de coberturas y las cantidades máximas de beneficios que están disponibles bajo su póliza de seguros de propiedad. Aplique todas las palabras y fórmulas en su póliza para aumentar la cobertura disponible (términos definidos en el glosario). Esto podría incluir “endosos” o frases en su póliza que proveen coberturas adicionales por inflación, costos de reemplazo extendido y requerimiento local de actualización de códigos de edificios. Para obtener la cantidad completa de beneficios de seguros que le deben por una gran pérdida de dinero, usted necesita leer y volver a leer su póliza, y ser proactivo en obtener valorizaciones precisas de todo lo que perdió. Esto frecuentemente requiere que usted obtenga una segunda opinión sobre costos de reparaciones y reemplazos. Mantenga un diario, sea lo más organizado posible y sea un buen comunicador. Prepárese para defender sus derechos de manera razonablemente pronta, justa y completa para su reclamación al seguro de manera cortés pero firme.

Una página de Declaraciones típicamente se ve así:

Coverages and Limits of Insurance: Insurance is provided for the following coverages only when a limit is shown. The limit of liability for this structure (Coverage A - Dwelling) is based on an estimate of the cost to rebuild your home, including an approximate cost for labor and materials in your area, and specific information that you have provided about your home.

Section I				Section II		
A	B	C	D	E	F	
Dwelling	Other Structures	Personal Property	Loss of Use	Personal Liability (Personal Injury & Property Damage)	Each Occurrence	Medical Payments to Others Each Person
\$ 300,200	\$ 30,100	\$ 225,200	\$ 120,100	\$ 1,000,000	\$ 1,000	Each Accident \$ 25,000

Section I Only:

Section II: Additional Residence Premises if any located (Number, Street, City, State)

This policy does not provide Earthquake Insurance.
This policy does not provide Flood Insurance.

Basic Policy Premium
Forms and Endorsements made part of this policy at time of issue.
 Homeowners Policy - Special form - \$1000 Deductible (HO-3).
 Name Change Endorsement (60 1000 12 13)
 Lender's Loss Payable Endorsement (438 BFUNS).
 Limited Home Replacement Cost Endorsement - 150% of Cov A (HO-28).
 Replacement Value Endorsement Personal Property (HO-29).
 \$1000 Deductible (HO-60).
 Workers' Compensation & Employers' Liability - CA (HO-90).
 Private Residence Employees - Class 0910.

Building Code Upgrade Limit - \$75,050.00

Discounts/Benefits Applied: Membership, Multi-Policy	10% Fire/Burglar Alarm; AAA
Total Policy Premium	

NOTA: Si usted esta asegurado por el **California Fair Plan**, su póliza es estándar y provee coberturas limitadas. Averigüe si usted tiene en su póliza la cobertura adicional llamada “Diferencias en Condiciones” que suplementa la cobertura básica. Aquí tiene una muestra de una página típica de Declaraciones de una póliza de seguros de propiedad. Tal vez su página Declarativa no se vea así, pero debe tener las mismas categorías básicas e información.

2. Estoy asegurado por el California Fair Plan. ¿Cuáles deben ser mis expectativas?

El California Fair Plan (CFP) debe seguir todas las leyes que aplican a todas las compañías de seguros, incluyendo las reglas especiales que aplican a reclamaciones de desastres. Usted le debe dar a su ajustador de CFP la oportunidad de hacer lo correcto, pero entienda que el CFP no es una empresa que debe mantener su buena reputación para vender más pólizas. Es un grupo obligatorio del gobierno en el que las aseguradoras deben participar si quieren hacer negocios en CA. Debido a la actual crisis de seguros en CA, su personal esta agobiado, por lo que usted deberá ser extra proactivo para obtener un acuerdo de reclamación completo, justo y rápido.

Aquí están las diferencias principales entre una póliza de CFP y una póliza estándar de seguro de propiedad:

- Sus beneficios de “Pérdida de Uso” (Gastos de Vida Temporales/Adicionales) se basarán en el **Valor Justo de Alquiler** de su casa (por la cantidad que su casa hubiese sido alquilada antes del desastre). Un agente de bienes raíces local lo puede ayudar a calcular y documentar una cantidad razonable.
- Su estructura y contenido tal vez sólo sea cubierta por el valor depreciado del Valor Actual Efectivo (ACV, siglas en inglés) en vez del valor de reemplazarlas (Valor del Costo de Reemplazo “RCV”, siglas en inglés).
- Su cobertura para actualizaciones para cumplir con los códigos de edificios actuales deberían incluir 10% adicional sobre su cobertura de estructura.

3. ¿Mi aseguradora cubrirá mis gastos de pérdida de uso/temporales/adicionales?

La mayoría de las pólizas de seguros de propiedad proveen cobertura de gastos que usted tenga por la pérdida del uso de Vivienda - alquiler, comidas, gasolina, etc. Algunas pólizas le llaman a esta cobertura “Gastos Adicionales de Vida” (ALE, siglas en inglés). Otros la llaman “Pérdida de Uso”. Sus beneficios tal vez sean limitados por una cantidad en dólares (ejemplo: \$50,000) o por un tiempo limitado (ejemplo: 36 meses). Verifique su póliza y todos los endosos. Bajo la ley de California, los beneficios de ALE por pérdidas a por desastres declarados por el estado deben estar disponibles por un mínimo de 36 meses. Eso aplica a todas las pólizas incluyendo CFP.

Para determinar si un gasto califica bajo la cobertura de ALE pregúntase a si mismo: **¿Es esto un gasto que incurri por el evento de la pérdida?** Si la respuesta es sí, es razonable que usted solicite reembolso bajo la cobertura de ALE/ Pérdida de Uso. Su aseguradora podría requerirle que “incurra” el gasto y luego presente un comprobante para ser reembolsado, o tal vez paguen los beneficios por adelantado. La mejor práctica es ser organizado, guardar recibos, y ser claro

en sus comunicaciones con la aseguradora. Para más información visite el siguiente enlace de [Survivors Speak: Additional Living Expense \(ALE\)/Loss of Use](#)

Aquí tiene una lista parcial de los artículos típicamente reembolsables que tal vez estén disponibles para usted. Su aseguradora le debe dar a usted, ante la solicitud, una lista de artículos normalmente clasificados como gastos de ALE reembolsables. Para una lista mas completa, visite www.uphelp.org/ALE .

- Renta para vivienda temporal (se espera que usted pague su hipoteca)
- Tarifas por verificación de crédito por alojamiento temporal
- Millaje por el aumento en distancia viajada entre la casa alquilada temporalmente y:
 - Lugar de empleo
 - Actividades de adultos y niños (escuela/deportes/asociaciones/clases)
 - Su lugar de oración
- Tarifas por una nueva cuenta o por el establecimiento de servicios públicos temporales en su vivienda temporal.
- Gastos de fotocopias y correo relacionadas a su reclamación
- Tarifas de reconexión para establecer servicios (cable/teléfono/ servicios públicos).

4. ¿Cómo puedo obtener un acuerdo justo sobre una propiedad completamente destruida?

Documente todo lo que fue destruido, presente su reclamación a tiempo, aprenda sobre sus derechos y busque ayuda cuando la necesite. Dele a su compañía de seguros y a su ajustador la oportunidad de hacer lo correcto, pero no se confie. Su acuerdo sobre una reclamación de pérdida total debe estar o acercarse a los límites de cada categoría de su póliza. Muchos sobrevivientes de fuegos forestales se encuentran asegurados insuficientemente.

El reto mayor de todo sobreviviente de pérdida total por fuego es documentar cual seria el costo de reemplazar la propiedad destruida por una de igual estilo y calidad, y alcanzar un acuerdo de reclamación justo y pronto que sea lo más cercano a esa cantidad.

Muchas personas encuentran que es casi imposible navegar por una reclamación de seguro de pérdida grave o total por sí mismos. Contacte al “Disaster Resource Network” para problemas de seguros e hipotecas: 1-877-1746. Si usted trabaja a tiempo completo, tiene niños, problemas de salud o simplemente no quiere poner de su tiempo y energía en valorar su pérdida, busque segundas opiniones y/o pelee por un pago justo, ayuda profesional y legal de reclamaciones están disponibles a base de honorarios contingentes/comisiones. Opciones para obtener ayuda profesional incluyen:

- Presentar una queja con el Departamento de Seguros de California en www.insurance.ca.gov
- Contratar a un ajustador público con buenas referencias (www.uphelp.org/findhelp)
- Contratar a un abogado especializado en seguros/con buenas referencias (www.uphelp.org/findhelp)

5. ¿Quién es responsable de recoger los escombros de mi terreno y está eso cubierto bajo mi póliza?

La remoción de escombros de su propiedad es su responsabilidad, y la cantidad de beneficios disponibles para la remoción de escombros depende de su aseguradora y su póliza. Sus beneficios de remoción de escombros de su seguro podrían ser una cantidad fija en dólares o un porcentaje de su cobertura de estructura. Las pólizas varían, lea su página de Declaraciones y póliza.

Su ciudad o condado tal vez ofrezcan un programa coordinado para remoción de escombros y cubran los gastos mas allá de los disponibles bajo sus beneficios de seguros, y esto podría ahorrarle dinero. Sin embargo, para participar deberá completar documentos que le asignen a la ciudad o condado los beneficios de su seguro para remoción de escombros y legalmente les de derecho a entrar a su propiedad para realizar la labor. Árboles que sean una amenaza a la carretera también podrán ser elegibles para remoción por el gobierno local. Si usted escoge esta opción y su aseguradora le adelanta beneficios por remoción de escombros, le sugerimos fuertemente que guarde o deposite esos fondos para cuando le llegue la factura (que podría tardarse hasta 2 años). Para mas información, veáse [Debris Removal After a Partial or Total Loss](#)

6. ¿Cómo puedo obtener un acuerdo justo para mis contenidos/propiedad personal dañada o destruida?

Debe proveer una lista enumerando y valorando detalladamente un inventario como lo requiera su aseguradora, o negociar una suma global con su compañía aseguradora. En California las aseguradoras deben pagarle por adelantado el 30% del máximo de su contenido sin hacer inventario. Está en usted preparar un inventario completo para obtener el resto de los beneficios que le deben, o negociar un acuerdo alternativo con ellos. Utilice nuestros modelos, herramientas y estrategias sugeridas para minimizar el dolor y el tiempo de creación de su inventario de contenido. Visite www.uphelp.org/contents

Tal como con los beneficios de estructura, generalmente los beneficios de contenido los pagan por cuotas. Las aseguradoras típicamente emiten cheques por los valores depreciados de los artículos de contenido hasta que usted provea prueba que los artículos han sido reemplazados. Algunas pólizas sólo pagan el Valor Actual Efectivo (ACV, siglas en inglés) de los contenidos.

Si usted sufrió una pérdida total, le sugerimos que pregunte por escrito a su aseguradora que le paguen la cantidad máxima de los beneficios de contenido sin requerirle un inventario detallado. Aunque ellos no están legalmente obligados hacerlo, no hay daño con preguntar, y a veces las aseguradoras lo han hecho despues de algunos incendios forestales. Vease: www.uphelp.org/surveyresults

Independientemente del tipo de póliza que tenga, debido a que las aseguradoras a menudo reparten cheques de beneficios por contenido en cuotas, es muy importante mantener buenos registros. A medida que reemplace ropa, contenidos del hogar, muebles, etc., mantenga un registro de las compras y recibos en una libreta u hoja de cálculo o cualquier método que le sea

más fácil a usted. Si usted tiene cobertura de contenido del Costo del Valor de Reemplazo (RCV, siglas en inglés) estos récords lo ayudarán a evitar dejar dinero “sobre la mesa”.

7. ¿Dónde puedo encontrar más detalles y ayuda para acuerdos justos de seguros?

Visite la Biblioteca de Ayuda de la Roadmap to Recovery en www.uphelp.org tan frecuente como necesite. Ofrecemos consejos, corta-caminos, estrategias y mucho más:

- Consejos de reclamaciones de estructura: www.uphelp.org/dwelling
- Consejos de reclamaciones de contenido: www.uphelp.org/contents
- Ejemplos de cartas y formularios de reclamaciones: www.uphelp.org/samples
- Ayuda Gubernamental y Profesional: <https://uphelp.org/recovery/state-by-state-help/>



Consideraciones Financieras Posterior a Desastres

Independientemente de su situación de seguro, siempre es importante que documente y calcule sus daños. Saber cuántos daños ha sostenido es importante en términos financieros y de devolución de impuestos, y recuperación en general.

Además de los beneficios de seguros, usted podrá calificar para la asistencia individual de FEMA, préstamos de SBA de bajo interés y/o ayuda financiera de parte caritativa y otros recursos.

Tome su tiempo con las decisiones financieras que está enfrentando ahora mismo y considere como va impactar su futuro financiero: retiro, universidad y gastos de niños, cuidado médico y a largo plazo.

1. Mi compañía de hipoteca quiere que salde mi hipoteca, ¿qué debo hacer?

Muchos consumidores impactados por desastres reportan que un representante de su compañía hipotecaria lo presionó a utilizar los fondos del seguro para saldar su préstamo, o les dijo que era mandatorio hacerlo. La ley y la verdad es que usted no tiene ninguna obligación de pagar el saldo restante de una hipoteca por adelantado, solo necesita estar al día. De hecho, en un desastre declarado federalmente, a muchos prestamistas se les requiere que ofrezcan moratoria de cobro de hipotecas, lo que significa que usted no tiene que realizar sus pagos hipotecarios o no les cobrarán cargos por atrasos por hasta 12 meses, pero usted debe llamar a su prestamista y solicitar la moratoria. Su prestamista pueda que le ofrezca un término más corto de moratoria, usualmente 3 meses y ofrecerle extensiones, porque su prestamista quiere estar informado de su progreso y limitar su cantidad de falta de pagos a la hipoteca.

Si usted toma una moratoria o no cumple con sus pagos, mientras usted este haciendo progreso en la reconstrucción y mantenga a su prestamista informado, el prestamista típicamente le va retirar fondos para comenzar las reparaciones de la casa. Si tiene problemas accediendo los fondos de su seguro, intente contactar a su compañía hipotecaria y no a su compañía de seguros porque frecuentemente esta puede ser una ruta más directa para que se le den los pagos.

No salde su hipoteca de inmediato. Si lo hace, tal vez vea que no tendrá suficiente dinero para realizar las reparaciones o reemplazos de su casa. Podría ser muy difícil encontrar o calificar

para un préstamo residencial de reconstrucción y los préstamos de SBA toman tiempo en ser procesados. Utilizar sus fondos de seguros para pagar o saldar su actual hipoteca lo podría dejar en una situación financiera muy vulnerable. Además, si usted tiene una tasa de interés hipotecario realmente buena y desea conservarla, puede tener más sentido retener su hipoteca y continuar realizando pagos. Esta es una decisión individual que usted debe hacer luego de realizar un estudio de sus opciones.

Hable con su prestamista sobre la moratoria y su plan de reconstrucción. El Programa de “Fannie Mae’s HELP2HELP” puede ayudar a propietarios impactados por desastres a navegar el impacto financiero después de un desastre: 1-877-437-3243 o www.FannieMae.com/HERE2HELP. [Para más información sobre cheques de seguros para su casa si aún debe dinero a su hipoteca, véase el siguiente enlace: [Cómo conseguir que su compañía hipotecaria libere los fondos del seguro y opciones y puntos de decisión para reemplazar su vivienda](#)

2. ¿Qué debo hacer con los cheques de mi compañía de seguros?

Si un desastre daña o destruye su casa y posesiones, es seguro que se va sentir abrumado por la cantidad de decisiones que usted y su familia deben enfrentar durante el proceso de recuperación. Reconstruir, comprar una casa de reemplazo o negociar un pago con su compañía de seguros serán algunas de las más retantes. Entender que hacer con los pagos realizados por su compañía aseguradora esta relacionado a esos retos.

Una vez realiza su reclamación y comience a recibir pagos por diferentes partes de su reclamación, busque la manera que mejor funcione para usted para mantener rastro de sus pagos, en que categoría de beneficios han realizado los pagos, y que beneficios aún le deben. Un método que le ha funcionado a muchos sobrevivientes es establecer una cuenta bancaria separada solo para transacciones del seguro.

Mantener rastro de los cheques que recibe de su compañía aseguradora y para que son esos cheques lo ayudará a mantenerse organizado. Típicamente, las aseguradoras dividen la póliza en “cubos” o categorías: Estructura, Contenido, Pérdida de Uso (también conocida como Gastos Adicionales de Vida o Vivienda Temporal), Otras Estructuras, y Árboles, Arbustos y Paisajismos. A veces su aseguradora emitirá cheques específicamente de un “cubo” o categoría y otras veces hará una combinación de pagos. Rastreando los pagos y asignaciones lo ayudará a entender sus pagos y que aún está disponible.

Pregúntele a su compañía aseguradora por adelantos, extensiones, y flexibilidad cuando la necesite. No hay garantías de que ellos digan que sí, pero no pierde nada con preguntar. Véase: <https://uphelp.org/samples>

3. Mi compañía hipotecaria esta nombrada como un beneficiario conmigo en los cheques del seguro. ¿Cómo debo manejar esos cheques?

Si usted tiene una hipoteca, los cheques que la compañía aseguradora envía por la parte de estructuras y “otras estructuras” para reparaciones y reconstrucción será pagadero a usted y su compañía hipotecaria. (Otras estructuras incluyen garajes y dependencias). Algunas veces las compañías aseguradoras erróneamente incluyen el nombre de la compañía de hipoteca en los cheques de Contenido y Gastos Adicionales de Vida. Si eso ocurre, notifíqueles y solicite que le envíen un nuevo cheque que sea pagadero sólo a usted. Fannie Mae requiere que los fondos de Contenido y Gastos Adicionales de Vida (ALE, siglas en inglés) le sean dados al prestatario.

Para obtener el efectivo o depositar un cheque que esta conjuntamente pagadero a usted y su compañía hipotecaria, usted necesita encontrar una persona de la compañía de hipoteca que este autorizado a trabajar con usted para que pueda depositar los cheques (recuerde que los prestatarios tienen una inversión en su propiedad, a veces más que el propietario). Encontrar a esa persona puede ser complicado. Si necesita ayuda, intente contactar a su agente de Seguro de Estado; la mayoría de ellos tienen personal para ayudarle a los consumidores. En la página web de UP ofrecemos un directorio nacional de las agencias de seguros de estado en nuestra sección “Estado por Estado” (*State by State*) www.uphelp.org

4. ¿Cómo me pagará mi compañía de seguros para reparar/reemplazar mi casa?

Hay varias maneras en que su compañía aseguradora podrá emitir los cheques en beneficio para el reemplazo de su estructura. En la mayoría de los casos, el primer cheque que usted recibirá será por el “Valor Actual en Efectivo” (ACV, siglas en inglés) de su casa que significa el valor inmediatamente antes de la pérdida, también conocida como el valor de “depreciación”. A ese le seguirán uno o más cheques hacia el “Valor del Costo de Reemplazo” (RCV, siglas en inglés) sólo si su póliza provee ese tipo de cobertura. Si su casa fue substancialmente y claramente insuficientemente asegurada, su aseguradora *podría* emitir un cheque por la cantidad completa de los beneficios de estructura sin aplicar depreciación.

Si su póliza provee la cobertura del “Valor de Costo de Reemplazo” (RCV), usted recibirá cheques adicionales al proveer prueba que usted ha gastado más en reemplazar su casa que el ACV que su aseguradora ya le ha pagado, o prueba de haber completado el reemplazo de su estructura. NOTA: Si su propiedad fue substancialmente insuficientemente asegurada, su aseguradora *podría* emitir un cheque por la cantidad completa de los beneficios de estructura sin aplicar depreciación. Para más detalles, véase el siguiente enlace <https://uphelp.org/dwelling>

Algunos estados tienen una ley de “Póliza de Valor” que requiere que su aseguradora pague el valor (no depreciado) de su estructura si su propiedad fue totalmente destruida. Sin embargo, en la mayoría de los estados y mayoría de las situaciones, su aseguradora va calcular el valor del costo de reemplazo de la pérdida de su estructura, aplicará la fórmula de ACV/depreciación, luego hará un pago por el valor actual en efectivo. Realizarán más pagos cuando reciban

pruebas que usted ha gastado más reemplazando su casa que lo que ya le han pagado o que usted ha completado el reemplazo de su casa.

5. ¿Cómo funciona mi reclamación de beneficios de Contenido?

Los cheques que emita la aseguradora bajo la categoría de Contenidos de su póliza son para reemplazar su propiedad personal que fue destruida o dañada. Las aseguradoras usan distintos métodos para pagar reclamaciones de contenidos. Algunas ofrecen fondos adelantados sin requerir un inventario detallado o recibos, pero no pagan el máximo de los beneficios disponibles hasta que usted presente un inventario completo detallado. Algunas entregarán un cheque cada vez que usted envíe una lista parcial de artículos. Tal como con los beneficios de estructura, las aseguradoras típicamente emiten cheques por el valor depreciado de los artículos bajo contenido hasta que usted entregue pruebas que ha reemplazado esos artículos. Algunas pólizas sólo pagan ACV (también conocido como depreciación) por contenidos.

Independientemente del tipo de póliza que tenga, debido a que las aseguradoras a menudo reparten cheques de beneficios por contenido en cuotas, es muy importante mantener buenos registros. A medida que reemplace ropa, contenidos del hogar, muebles, etc., mantenga un registro de las compras y recibos en una libreta u hoja de cálculo o cualquier método que le sea más fácil a usted. Si usted tiene cobertura de contenido de RCV, éstos récords lo ayudarán a evitar dejar dinero “sobre la mesa”.

Un consejo práctico de un previo sobreviviente y que le ahorrará dinero es: Si usted perdió su casa y esta viviendo en una vivienda temporal sin muebles, usted quizás prefiera alquilar muebles hasta que se mude a su casa nueva o reconstruida. ¡Los muebles que compre ahora tal vez no quepan en su casa nueva! Para más información veáse [Contenidos intensivos y https://uphelp.org/contents](https://uphelp.org/contents)

6. ¿Qué debo considerar cuando contrate y le pague a un contratista para reconstruir mi casa?

Si usted está reconstruyendo, protéjase haciendo su tarea de investigación. Los servicios de construcción y materiales, en áreas impactadas por incendios forestales tienden a escasear por la alta demanda. Tal vez comerciantes lleguen de distintas áreas. Protégase de los aumentos de precios y promesas que son demasiado buenas para creer al investigar y verificar referencias. La mejor práctica es tener un abogado que revise cualquier contrato de construcción antes de firmarlo. Cada estado tiene diferentes leyes que gobiernan la cantidad de depósito que un contratista puede cobrar. Entienda cuánto es esa cantidad antes de escribir cualquier cheque. Investigue para entender cuál es el costo actual al momento de la reconstrucción.

Si usted tiene una hipoteca y una reclamación que es mayor a \$40,000 la compañía hipotecaria estará involucrada en el proceso de reparación/reconstrucción. Un prestamista podrá solicitar ver el estimado de un contratista y el documento de W-9 para propósitos de informes.

Sobrevivientes de previos desastres recomiendan que hable con su prestamista para abrir una cuenta de depósito o de construcción que le asegurará que su contratista termine el trabajo

necesario para justificar el pago. De hecho, algunos contratistas requieren esto. Una cuenta de depósito o de construcción, lo ayudará asegurar que su contratista termine el trabajo necesario antes que usted le pague más dinero.

Una cuenta de depósito de garantía o de construcción también requerirá que una compañía privada de inspección supervise cada etapa de completación antes de que el contratista reciba su pago. Estas inspecciones privadas no son para evaluar la calidad del trabajo realizado por el contratista, ni para asegurar que cumplen los estándares de los códigos de edificios. Los sobrevivientes que han tenido inspectores privados también los han utilizado para la calidad de construcción y para asegurarse que los inspectores de la ciudad o condado no se les quede nada por desapercibido.

Le corresponde al asegurado en conjunto con el contratista y/o compañía hipotecaria determinar cuando un proyecto esta listo para el próximo pago. Nunca permita que su contratista cobre dinero por trabajo que no haya realizado. No sólo es ilegal, pero también lo pone en una situación vulnerable si su contratista por cualquier razón no termina su trabajo. Adicionalmente, no permita ningún cambio a su proyecto sin una orden por escrito de “cambios”. Usted no quiere tener ninguna sorpresa financiera al final. La compañía aseguradora tal vez sólo inspeccione la propiedad con su propio inspector cuando concluya el proyecto, para asegurarse que el trabajo se ha completado, y así retirar el pago final. Para más información, veáse <https://uphelp.org/claim-guidance-publications/survivors-speak-working-with-your-contractor/> Para manejar cheques de su compañía aseguradora, nuestras recomendaciones son las mismas que en otras áreas de su reclamación de seguros: Sea lo más organizado posible, utilice nuestra página web para encontrar recursos; entienda bien sus documentos; sea paciente y amable con usted mismo.

7. ¿Cómo puedo comprar una casa de reemplazo si no quiero reconstruir?

En el evento de una pérdida total, usted tal vez decida que no quiere reconstruir en la actual ubicación, pero tal vez prefiera reconstruir en una nueva localización o comprar una casa ya construida en una nueva localidad. En California, Oregón y Colorado, hay leyes estatales que requieren a las aseguradoras permitir que usted compre una casa de reemplazo en vez de reconstruir sin dejar los fondos del seguro sobre la mesa.

8. ¿Qué ocurrirá con mis impuestos?

UP ofrece consejos gratuitos y seminarios pre-grabados sobre consideraciones de impuestos estatales y federales para hogares impactadas por desastres en el siguiente enlace: www.uphelp.org/taxes . Las reglas alrededor de desastres y regulaciones de impuestos son complejas, y es sabio buscar orientación de un CPA que haya trabajado con clientes impactados por desastres en el pasado. Reglas especiales del IRS aplican dependiendo si hay una

Declaración Federal de Desastre relacionada al incendio. En otras circunstancias, algunos ingresos de ciertas categorías de la póliza PODRÍAN estar sujetas a impuestos. Hay diferentes reglas para casas que son segundos hogares tanto en el aspecto de regulaciones de seguros como de impuestos. Considere solicitar una extensión para entregar su declaración de impuestos, típicamente la fecha es el 15 de abril del siguiente año después de su pérdida. Puede tomar varios años para saber la extensión de las posibles implicaciones de impuestos. Envíe su declaración o extensión a tiempo y reporte lo que usted sabe. No se apresure a reclamar una “Pérdida por Hecho Fortuito” porque puede terminar siendo una “Pérdida- de Ganancia Involuntaria por Accidente”.

Jerga de Seguros

Valor Actual Efectivo (“ACV”, siglas en inglés) – La cantidad que un comprador esta dispuesto a pagarle a un vendedor inmediatamente por un artículo antes de ocurrirle el daño o ser destruido. También conocido como “Valor del Mercado” o valor “Depreciado”.

Gastos Adicionales de Vida (“ALE”, siglas en inglés) – Uno de los principales “cubos” o categorías de cobertura para una póliza de casa o arrendatario. A veces llamada “Gastos Temporales de Vida” o “Pérdida de Uso”. Cubre alquiler adicional, alquiler de muebles, lavandería, gasolina adicional y otros gastos que usted pueda incurrir porque está fuera de su casa. Pólizas de NFIP (Programa de Póliza Nacional de Inundaciones) no contienen coberturas para Gastos Adicionales de Vida.

Ajustador – Persona que tiene la tarea de investigar y lograr un acuerdo en su reclamación al seguro. Hay tres (3) tipos: Empleado, Independiente y Público. Ajustadores empleados e independientes trabajan sólo para las compañías de seguros. Ajustadores Públicos trabajan sólo para asegurados/consumidores.

Página de Declaraciones (conocido en inglés como “Dec Page”) – Usualmente es la portada o primera página de la póliza. Establece los nombres de las personas, ubicación, vehículo o artículos asegurados, las coberturas básicas y adicionales, límites y deducibles, y si el prestatario o cualquier otra entidad es nombrado en su póliza.

Deducible – Es una cantidad que el asegurador va deducir de su pago por la pérdida. Un deducible puede ser una cantidad fija en dólares (Ejemplo: \$500) o un porcentaje (Ejemplo: 2% de valor asegurado de la estructura). Usted no recolectará beneficios de seguros de una pérdida que este por debajo de su deducible.

Digamos que usted escoge un deducible de \$1,000 para su seguro de vivienda. Se explota una tubería y causa \$3,000 en daños. Si su póliza cubre la pérdida, la compañía aseguradora deduce los \$1,000 y le debe a usted \$2,000 para reparaciones. Si los daños solos son \$800, usted no recupera beneficios. Una póliza con \$1,000 de deducible será más barata- usualmente mucho más barata- que una con \$250 de deducible.

Depreciación – Es un proceso en el cual el valor de un artículo se reduce según su edad y condición.

Diferencia en Condiciones (“DIC,” siglas en inglés) – Una póliza que rellena espacios causados por exclusiones. A veces llamadas pólizas “wrap” o “wraparounds” o “riders.”

Estructura – Residencia o vivienda. También conocido en la jerga de seguros como “Estructura”.

Endosos – Añadidas o cambios atados a su contrato de póliza básica que quita o añade cobertura o cambia su contrato. También se le conoce como “rider” o “flotadora.”

Exclusiones y Limitaciones – La jerga legal en letra pequeña en su póliza de seguros que limita las circunstancias en que el asegurador va pagar una reclamación y el tiempo y cantidad de sus pagos.

Asegurado – Persona o personas cubiertas por una póliza de seguros.

Asegurador – Compañía que acuerda tomar el riesgo a cambio de pagos de una prima.

Límites – Lo máximo que puede recolectar bajo cada categoría de cobertura en su póliza. Fórmulas de inflación y endosos que cambian la póliza básica pueden cambiar los límites. La mayoría de las pólizas tienen varias categorías de coberturas, cada una con sus límites.

Pérdida de Uso – Vea “Gastos Adicionales de Vida.”

Póliza – Un contrato que especifica las cantidades, límites y condiciones de cobertura de seguros.

Titular de Póliza – Persona nombrada en la póliza como asegurado.

Primas – Pagos realizados a compañías de seguro para mantener la póliza en vigor. Las primas se pueden pagar por adelantado, mensual, anual, o durante la vida de la póliza.

Prueba de Pérdida – Un documento oficial que usted firma confirmando/certificando su pérdida/reclamación.

Valor de Reemplazo – El costo de reparar o reemplazar su vivienda o cosas sin deducir la depreciación.

“Rider” – Las sumas o restas de coberturas y condiciones. Vea “Endosos.”

Riesgo de Exposición – El rango de pérdida/daño posible asociado con una persona, evento o propiedad basado en las características de esa persona, evento o propiedad. El costo de seguro es generalmente basado en la exposición de riesgo (tal como historia de pérdida, ubicación, edad y seguro de auto, tipo de vehículo y su récord de conductor).

Recargo – El aumento de precio añadido a su tarifa básica dado a una condición o cambio en condición asociada con un riesgo asegurado. Ejemplo: A menudo se aplica un recargo de “cepillo” a viviendas en áreas propensas a incendios forestales.

