



## Actualización COVID-19:

### Cómo navegar por el proceso de evaluación provisional de daños de FEMA.

Después de los desastres, FEMA generalmente envía inspectores a la casa de cada solicitante para evaluar los daños. Sin embargo, debido a las restricciones por el COVID-19, FEMA ha comenzado a utilizar entrevistas telefónicas con los solicitantes para determinar los daños causados por el desastre.

Si usted ha sido impactado por tormentas recientes, puede aplicar al programa de ayuda de FEMA de manera online a través del siguiente link [DisasterAssistance.gov](https://www.fema.gov/disaster-assistance), o a través de la APP de FEMA, o llamando al 800-621-3362.

Cuando solicite la asistencia de FEMA, lo más probable es que se le requiera un informe sobre los daños en su hogar. Se le preguntará lo siguiente:

*Usted indicó que su casa o propiedad personal sufrió daños. A FEMA le gustaría comprender los daños que causó el desastre. Por favor, seleccione la descripción que mejor se ajuste a su situación.*

- 1. Tuve daños menores, pero puedo vivir en mi casa.*
- 2. Tuve daños en mi casa o propiedad personal que requieren muchas reparaciones. Es posible que no pueda vivir en mi casa.*
- 3. Tuve daños en mi casa o propiedad personal que requieren reparaciones importantes. No puedo vivir en mi casa.*
- 4. Mi casa quedó completamente destruida.*
- 5. Desconocido.*

Si su casa resulta dañada por un desastre y es inhabitable o no es segura, diga que es inhabitable, o que no está seguro de si puede vivir ahí debido a los daños. Con esta respuesta, se realizará una evaluación remota de daños mediante una llamada telefónica separada con un inspector y/o una inspección geoespacial.

Si su casa es habitable con solo daños menores, es posible que no se le considere más para Asistencia de reparación de vivienda, Asistencia de reemplazo de vivienda, Asistencia de alquiler o Asistencia de propiedad personal, a menos que se comunique con FEMA y solicite una inspección remota.

Para inspecciones remotas, los inspectores de FEMA se comunicarán con usted por teléfono y completarán su proceso estándar de inspección de forma remota según sus respuestas a las preguntas. Su subvención inicial de asistencia se basará en sus respuestas.



#### Preparación para la llamada telefónica de inspección remota:

- Haga una lista detallada de todos los daños a su hogar, comience con los más graves.
- Tipo de residencia (casa unifamiliar, casa adosada, casa móvil, etc.), tipo de fundación, número de pisos, los servicios de luz, agua, gas, etc. están encendidos / apagados.
- Tome fotos y videos de los daños antes de realizar cualquier trabajo como remover paredes mojadas o limpiar escombros.
- Tome notas y fotos de daños específicos, incluidos:
  - o El exterior de su casa: ventanas, puertas y techo.
  - o Problemas con la electricidad, el gas, la calefacción, la plomería, etc.
  - o El interior: pisos, paredes y techo.
  - o Acceso seguro desde y hacia el hogar.
  - o Problemas con los sistemas sépticos y de alcantarillado.
  - o Problemas con el suministro de agua o el pozo (si corresponde).
  - o Daños a la propiedad personal (electrodomésticos, muebles, vehículos, etc.).

Después de priorizar a los solicitantes con mayor necesidad, FEMA llevará a cabo un acercamiento con aquellos que auto-informaron daños menores, para brindar la oportunidad de programar una inspección remota de los daños. FEMA proporcionará una fecha límite para responder. Deberá responder confirmando que desea que se realice una inspección de daños remota.

#### Apelación a la decisión de FEMA:

- Si FEMA considera que no es elegible para una inspección remota de daños, pero usted cree que debería tener una, comience el proceso de apelación tal como se describe en su carta de denegación.
- Si cree que no ha recibido una indemnización justa por los daños u otras necesidades, usted puede apelar la decisión de FEMA.
- Al apelar a FEMA, incluya fotos y un inventario detallado de los daños a su propiedad y cualquier informe de estimados de reparación que haya obtenido.
- Consulte la página 11 a continuación.



Otros recursos:

Puede encontrar otros recursos útiles en la página web de SBP, la cual incluye información sobre: cómo evitar fraude por parte de contratistas, cómo aprovechar el seguro post-desastre y más. <https://sbpusa.org/start-here>

# Información general del proceso de asistencia por desastres

## Índice



Shrinking time between disaster and recovery.

Principales fuentes de asistencia .....	2
Información general del proceso de seguro, subsidios FEMA, préstamos de la SBA .....	3
Fuentes de financiamiento .....	5
Cómo presentar un reclamo de seguro contra inundaciones .....	6
Cómo registrarse para recibir asistencia de FEMA ....	8
Cómo apelar una decisión sobre asistencia por desastres de FEMA .....	11
Cómo solicitar un préstamo en caso de desastre de la SBA .....	13

# Información general del proceso de asistencia por desastres

## Una guía a través del proceso de recuperación después de un desastre.



Shrinking time between disaster and recovery.

En SBP, nuestro objetivo es reducir el tiempo de recuperación y eliminar el sufrimiento innecesario; para ello, ayudamos a las personas afectadas por desastres a reconstruir sus hogares de manera efectiva.

Esta guía es una forma en la que podemos ayudar. Describimos las principales fuentes de asistencia financiera, los detalles técnicos del proceso de solicitud y los pasos que debe seguir para avanzar por el proceso. Compartiremos consejos y recomendaciones que hemos aprendido a través de la experiencia de haber participado en docenas de recuperaciones de desastres a gran escala.

Maximizar su asistencia por desastres es un proceso complicado de seguir durante un momento de por sí difícil. Es importante que no permita que la frustración, la falta de información o la información errónea lo fuercen a conformarse con menos de lo que tiene derecho a recibir. Esperamos que esta guía le resulte útil para aprovechar la ayuda disponible al máximo, y que acelere el camino hacia una recuperación previsible.

## PRINCIPALES FUENTES DE ASISTENCIA

### SEGURO DE HOGAR

Si tiene un seguro de hogar, este le proporcionará fondos para reparar o reemplazar la propiedad dañada por pérdidas cubiertas en caso de desastre.

### NFIP

*Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones*

Este programa federal ofrece protección mediante seguros contra inundaciones a los propietarios, inquilinos y negocios participantes.

### SBA

*Administración de Pequeñas Empresas*

Esta fuente está relacionada con los préstamos de la SBA, que a pesar de su nombre, pueden ser utilizados por propietarios no empresariales para reparar o reemplazar sus viviendas, bienes muebles y más.

### FEMA

*Agencia Federal para el Manejo de Emergencias*

Organismo gubernamental que coordina la respuesta a desastres nacionales que desbordaron los recursos de las autoridades locales y del estado.

#### • IHP

*Programa para Individuos y Hogares*

Es un programa de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (Federal Emergency Management Agency, FEMA) que ofrece ayuda financiera o servicios directos a aquellas personas que deben enfrentar gastos necesarios y necesidades importantes que de otra manera no pueden cubrir.

#### • ONA

*Asistencia para otras Necesidades*

Es parte del Programa de Individuos y Hogares (Individuals and Households Program, IHP) de FEMA y brinda ayuda para necesidades no relacionadas con viviendas.



RECOMENDACIONES

### ¡USTED ES SU MEJOR DEFENSOR!

Proporcione la mayor cantidad de detalles que pueda sobre las pérdidas sufridas a causa del desastre. No puede obtener asistencia para pérdidas y necesidades que su compañía de seguros, FEMA o la Administración de Pequeñas Empresas (SBA) no conocen.

### ¡PUEDE Y DEBE APELAR LAS DECISIONES!

Si el monto sugerido por el ajustador de reclamos es demasiado bajo, si se le deniega la asistencia de FEMA o un préstamo de la Administración de Pequeñas Empresas (Small Business Administration, SBA) (o se le ofrece un monto insuficiente), puede y debe apelar.

### ¡DOCUMENTE TODO!

Tome fotografías de los daños, guarde copias de todos los formularios y las comunicaciones. A veces, se pueden perder cosas en la confusión y es extremadamente útil que tenga copias de seguridad.

# Ha sido víctima de un desastre. ¿Ahora qué?

Debe recurrir a las tres fuentes principales de financiamiento (seguro, subsidios de FEMA y préstamos de la SBA) para obtener ayuda financiera.

## SEGURO

¿TIENE UN SEGURO DE HOGAR O CONTRA INUNDACIONES (NATIONAL FLOOD INSURANCE PROGRAM, NFIP) PARA LAS PÉRDIDAS CAUSADAS POR DESASTRES?

SÍ\*

NO

Entonces le recomendamos registrarse en FEMA.

**Seguro de hogar**  
 Documente los daños cubiertos por su póliza. Llame a su agente inmediatamente. Solicite una inspección. Reciba una oferta de liquidación.

**Seguro contra inundaciones (NFIP)**  
 Documente los daños cubiertos por su póliza. Llame a su agente de inmediato (idealmente, dentro de los diez días). Solicite una inspección. Reciba una oferta de liquidación.

¿ESTÁ CONFORME CON LA OFERTA DE LIQUIDACIÓN?

SÍ

NO

SÍ

NO

Acepte los fondos y aplíquelos a su recuperación, según sea necesario.

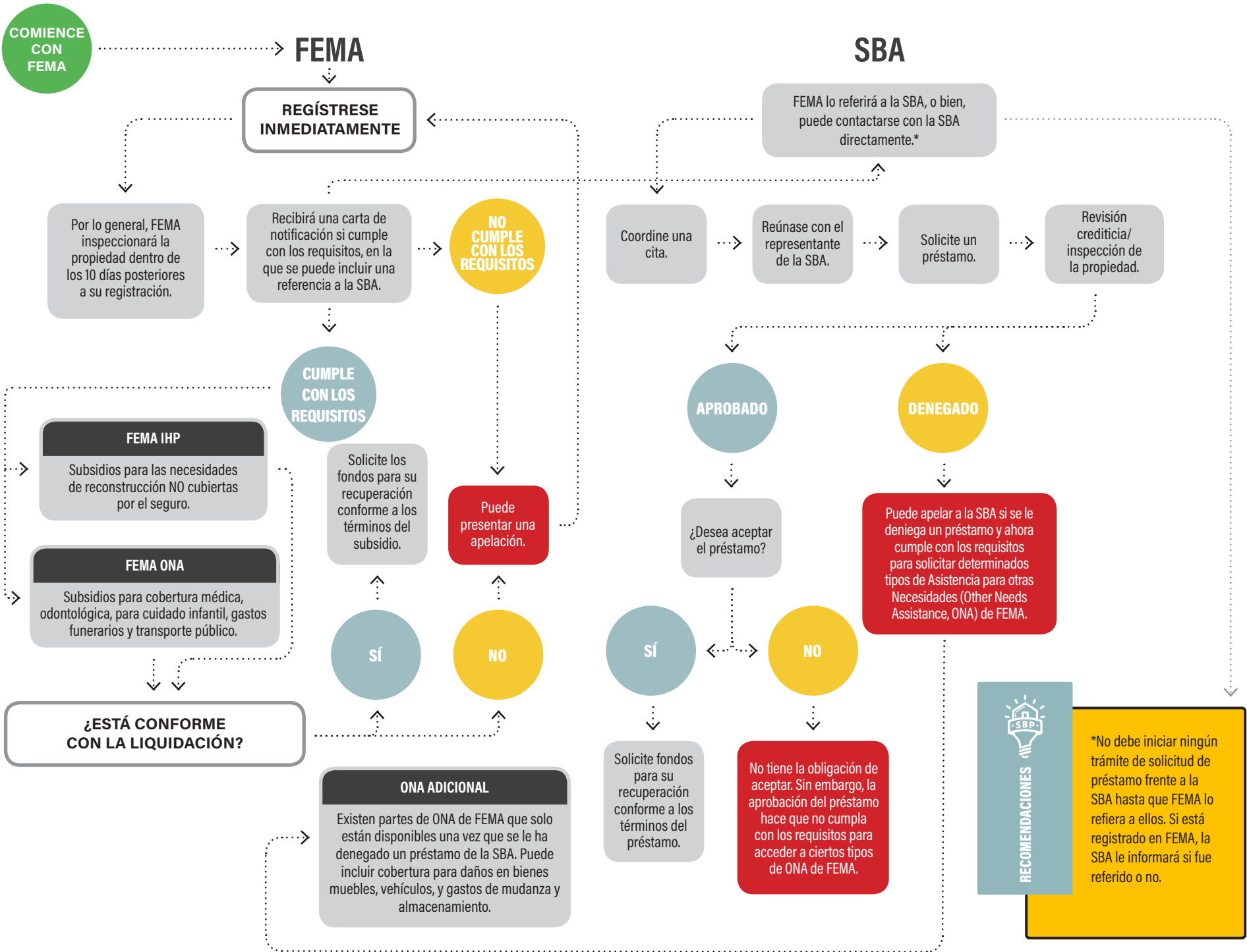
Puede negociar.

Acepte los fondos y aplíquelos a su recuperación, según sea necesario.

Puede negociar o presentar una apelación a FEMA.

**RECOMENDACIONES**

\*Para ahorrar tiempo, es buena idea registrarse en FEMA y comenzar el proceso de solicitud de asistencia de FEMA mientras sigue el proceso de reclamo de seguro.



# Fuentes de financiamiento

**Si fue víctima de un desastre importante, existen tres fuentes principales de financiamiento que pueden ayudarlo en su recuperación.**

## SEGURO

*Hogar, inundaciones (NFIP)*

Si tiene seguro (NFIP o de hogar), presentar un reclamo por las pérdidas cubiertas es su primer recurso para recibir fondos para reparar o reemplazar la propiedad dañada y cubrir otros gastos cubiertos relacionados con el desastre. La asistencia federal por desastres legalmente no puede proporcionar fondos para pérdidas por desastres cubiertas por seguros.

## QUÉ CUBRE

Según los términos y los límites de sus pólizas:

- Fondos para reparar/reemplazar pérdidas cubiertas en el hogar y la propiedad.
- Fondos para gastos adicionales de subsistencia en caso de que deba dejar su hogar para que se realicen las reparaciones.
- Otras necesidades relacionadas con el desastre cubiertas en su póliza.

## FEMA

*Programa para Individuos y Hogares (IHP)*

El Programa para Individuos y Hogares (Individuals & Households Program, IHP) de FEMA ofrece ayuda financiera o asistencia directa a individuos y familias para necesidades elegibles causadas por desastres que no están cubiertas por seguros. Aun si no tiene seguro, puede ser elegible para recibir ciertos tipos de asistencia. El IHP está diseñado para ayudar a cumplir necesidades esenciales y restaurar las viviendas a un estado habitable, no a las condiciones previas al desastre.

## QUÉ CUBRE

Necesidades NO cubiertas por seguro en estas áreas (hasta \$33,000 en total):

### **Asistencia para otras Necesidades (ONA) de vivienda**

- Asistencia para viviendas temporarias (fondos para alquiler o vivienda temporaria directa).
- Fondos para reparación o reemplazo de una vivienda dañada ("Your Policy" [Su póliza]).
- Fondos para gastos médicos, odontológicos, funerarios, cuidado infantil, transporte público, elementos de limpieza y otros gastos diversos que cumplan con los requisitos.
- Fondos para reparación/reemplazo de bienes muebles, vehículos y transporte, y gastos de mudanza y almacenamiento.

## SBA

*Préstamos en caso de desastre - Viviendas y bienes*

El programa de Préstamos para Viviendas y Bienes Afectados por Desastres de la Administración de Pequeñas Empresas brinda asistencia a los propietarios e inquilinos de las áreas declaradas en desastre mediante préstamos a largo plazo con bajo interés para pérdidas no cubiertas en su totalidad por seguros u otros medios. **No es necesario que tenga una empresa para calificar.**

## QUÉ CUBRE

Fondos a largo plazo con bajo interés, para lo siguiente:

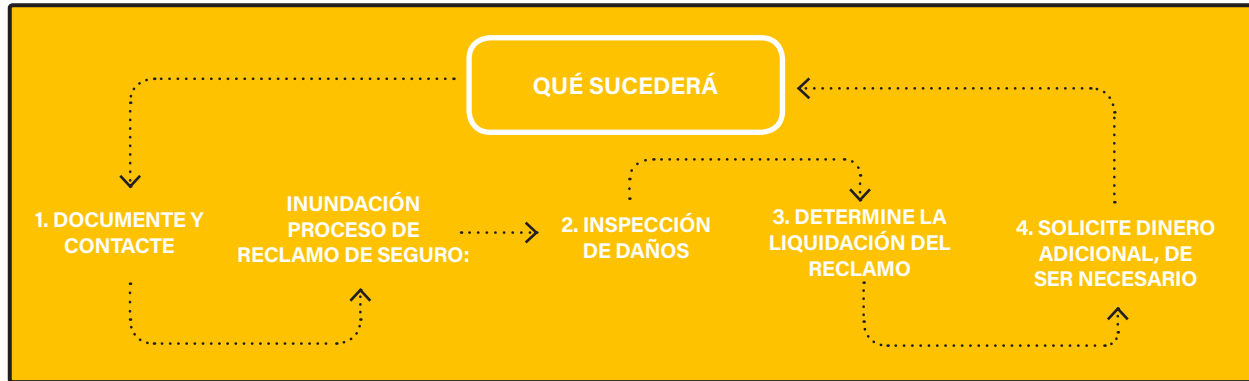
- reparar/reemplazar la residencia principal dañada (hasta \$200,000);
- reparar/reemplazar los bienes muebles dañados (hasta \$40,000).

*Además, para ser elegible para ciertos tipos de Asistencia para otras Necesidades (ONA) de FEMA, primero se le debe haber denegado un préstamo de la SBA.*



# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Presente un reclamo de seguro contra inundaciones a través del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP).



### DOCUMENTE Y CONTACTE

Contáctese con su agente de seguro NFIP para comenzar el proceso de reclamo por daños de inundación.

Contáctese con su agente de seguro de hogar para informar daños causados por otros riesgos.

### DOCUMENTOS REQUERIDOS

Números de póliza e información de la compañía de seguros.

Documentación de la propiedad dañada, como recibos, presupuestos de contratistas y fotografías.

### TÉRMINOS CLAVE



**Inundación:** según la definición del NFIP, es una condición general y temporaria en donde dos o más acres de tierra generalmente seca, o dos o más propiedades, se inundan por el desbordamiento de aguas continentales o mareas, la acumulación o evacuación rápida e inusual de agua, o por avalanchas de lodo.

**Riesgo:** la causa de la pérdida o el daño; la inundación es un riesgo no incluido en la cobertura del seguro de hogar; las pólizas NFIP son un seguro adicional específico para el riesgo de inundación.

**Prueba de pérdida:** el formulario y la documentación de respaldo que firma y entrega un asegurado a la compañía de seguros para obtener el pago de las pérdidas cubiertas.

**Apelación:** la solicitud de revocación o de una nueva decisión en su nombre.

### ASPECTOS BÁSICOS

Si sufrió daños como resultado de una inundación y posee seguro contra inundaciones, contáctese con su agente NFIP a la mayor brevedad posible para informar las pérdidas.

Se le asignará un ajustador de reclamos para que trabaje con usted e inspeccione los daños y determine un monto en dólares por sus pérdidas cubiertas.

No está obligado a aceptar el primer monto en dólares sugerido. Puede trabajar con el ajustador, su compañía de seguros y con FEMA para obtener un monto en dólares mayor para las pérdidas cubiertas con el cual esté de acuerdo.

### LA LETRA PEQUEÑA

**Los seguros de hogar y los seguros contra inundaciones son diferentes.** Los seguros de hogar no cubren inundaciones. Los seguros contra inundaciones solo cubren pérdidas elegibles causadas por inundaciones; no cubren daños producidos al mismo tiempo como resultado de otros daños; como la lluvia impulsada por el viento a través de techos o ventanas rotas. Contáctese con su compañía de seguros de hogar para informar daños causados por otros riesgos además de la inundación.

**Existen dos tipos de cobertura de seguro contra inundación:** bienes inmuebles y bienes muebles (también llamados "objetos"). Debe haber adquirido cobertura para bienes inmuebles y objetos para cubrir su hogar y sus pertenencias. La cobertura es limitada en sótanos y entrepisos.

**Bienes inmuebles:** su hogar y el equipo utilizado para habitarlo, como el sistema de climatización (HVAC) y los electrodomésticos integrados. Asegurado al valor de costo de reemplazo, hasta los límites de su cobertura. Este es el costo para reemplazar las partes dañadas de las viviendas.

**Bienes muebles/objetos:** sus posesiones, como muebles, ropa y dispositivos electrónicos. Asegurado al valor real en efectivo, hasta los límites de su cobertura. Es el valor del producto al momento de la pérdida, menos la depreciación. Esto se debe a que, como los productos envejecen o se desgastan con el tiempo, generalmente valen menos que el valor de compra original; por lo tanto, recibirá menos dinero del seguro por ellos.

Debe enviar a su compañía de seguros la *Prueba de pérdida* completa, junto con la documentación de respaldo, **dentro de los 60 días a partir de la fecha de la pérdida.**

# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Presente un reclamo de seguro contra inundaciones a través del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP) (continuación)

### SEGURO CONTRA INUNDACIONES PROCESO DE RECLAMO

1. Informe la pérdida a su agente de seguros tan pronto como sea posible.

2. Su compañía de seguros le asignará un ajustador a su caso. Dentro de las 24 a 48 horas, el ajustador lo llamará para programar una cita.

3. Durante la visita, el ajustador inspeccionará la propiedad y es posible que le pregunte si desea solicitar un pago anticipado a su compañía de seguros. Preparar una lista anticipada con los daños causados por la inundación es de utilidad. Tome fotografías de todos los daños y guarde copias de los recibos, presupuestos de contratistas y demás documentación de utilidad para el proceso de estimación de la pérdida.

4. El ajustador enviará una estimación detallada de los costos de los daños habitación por habitación, junto con el formulario de *Prueba de pérdida*.

a. La Prueba de pérdida es su declaración jurada del monto que reclama, con la documentación de respaldo necesaria, para su reclamo oficial de daños. Una Prueba de pérdida puede incluir diferentes ítems, pero debe contener detalles específicos establecidos en la Póliza Estándar de Seguro contra Inundaciones (consulte el formulario estándar de NFIP aquí).

b. Las compañías de seguros pueden tener diferentes requerimientos en cuanto a la documentación de respaldo que debe acompañar el formulario de Prueba de pérdida. Hable con su agente sobre qué documentación requiere su compañía de seguros.

5. Revise la estimación de los costos de los daños y el formulario de *Prueba de pérdida*.

a. Si acepta el monto sugerido, debe firmar, hacer la declaración jurada y presentarlo a su compañía de seguros.

b. Si no acepta el monto sugerido, puede seguir los siguientes pasos de escalamiento hasta aceptar un nuevo monto (puede ser útil involucrar a su contratista general en este proceso): su ajustador, luego el supervisor de su ajustador y luego el departamento de reclamos de su compañía de seguros.

c. Si aun así no llega a un acuerdo sobre el monto de pérdida cubierto, complete una *Prueba de pérdida* por el monto total que está solicitando y envíelo junto con la documentación de respaldo a su compañía de seguros.

6. Si la compañía de seguros acepta su *Prueba de pérdida*, el reclamo se liquidará. Si la compañía de seguros no la acepta, recibirá el pago del monto no disputado y una carta detallada en donde se explicará el motivo de denegación de los montos disputados.

7. Si cualquier parte de su reclamo resulta denegada, tiene tres opciones:

a. Enviar una *Prueba de pérdida* enmendada con más documentación de respaldo al examinador del seguro.

b. Presentar una apelación formal a FEMA dentro del plazo de 60 días a partir de la recepción de la carta de denegación, que incluya documentación de respaldo para su apelación.

c. Presentar una demanda contra su compañía de seguros dentro un plazo de un año luego de recibir la carta de denegación. Una vez que presenta una demanda, ya no puede apelar su reclamo frente a FEMA ni tampoco puede presentar una *Prueba de pérdida* enmendada a su compañía de seguros.

8. Si encuentra daños adicionales después de presentar el reclamo, o si los costos de reparación son superiores al costo estimado, contáctese con su agente para solicitar un pago adicional.



RECOMENDACIONES

Asegúrese de describir con precisión cómo se ocasionaron los daños por la inundación y no por otros riesgos o desgaste/daños previos.

#### POR EJEMPLO:

NO DIGA: Las ventanas están rotas. Como resultado, entra agua en la casa.

DIGA: Antes de la inundación, las

ventanas eran herméticas. Después de que la inundación dañara las ventanas, la madera se comenzó a deteriorar y comenzó a entrar agua a la vivienda.

Fotografíe y mueva los elementos dañados por el agua al exterior para evitar el crecimiento de moho, pero no los lleve lejos hasta que el

ajustador los vea.

Si toma medidas para evitar daños antes de una inundación inminente, por ejemplo, si compra bolsas de arena o alquila un lugar de almacenamiento para proteger sus pertenencias, podrá ser elegible para recibir un reembolso de hasta \$1,000 para estos gastos.

# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Regístrese para recibir asistencia del Programa de Individuos y Viviendas de FEMA



### DOCUMENTE Y REGISTRE

#### CÓMO REGISTRAR

En línea: [www.disasterassistance.gov](http://www.disasterassistance.gov)

Por teléfono: 1-800-621-FEMA (3362)

#### INFORMACIÓN DE REGISTRO REQUERIDA

- Números de seguridad social
- Información de contacto (teléfono y dirección postal actual)
- Información financiera (ingresos totales de su familia)
- Información de seguro (tipos de cobertura que posee)
- Documentación de pérdida personal
- Información bancaria (nombre del banco, tipo de cuenta, cuenta y clave bancaria)



#### TÉRMINOS CLAVE

##### Declaración presidencial de desastre:

Dicta un área que califica para recibir ayuda para emergencias del gobierno federal como resultado de una catástrofe.

#### ASPECTOS BÁSICOS

El Programa para Individuos y Hogares (Individuals & Households Program, IHP) de FEMA ofrece ayuda financiera o asistencia directa a individuos y familias para necesidades elegibles causadas por desastres que no están cubiertas por seguros. Aun si no tiene seguro, puede ser elegible para recibir cierta asistencia.

#### TIPOS DE ASISTENCIA:

**Vivienda** (si no está cubierta por el seguro).

- Asistencia para alquiler o viviendas temporarias directas para cubrir necesidades de viviendas temporarias.
- Costo de reparación/reemplazo de daños en la vivienda para restaurarla a un estado habitable.

**ASISTENCIA PARA OTRAS NECESIDADES (ONA)** (si no están cubiertas por el seguro).

- Fondos para gastos médicos, odontológicos, funerarios, cuidado infantil, transporte público, elementos de limpieza y otros gastos diversos que cumplan con los requisitos.
- Reparación/reemplazo de bienes muebles, vehículos y transporte, y gastos de mudanza y almacenamiento.

Puede comenzar el proceso de solicitud apenas el Presidente realice la declaración de desastre importante para su estado. Esta solicitud comienza el proceso de consideración para todos los tipos de asistencia de IHP de FEMA para los que sea elegible (no debe crear múltiples solicitudes).

Las viviendas pueden recibir varios tipos de asistencia de IHP; FEMA determinará cuáles corresponden, y usted podrá apelar esta decisión. Visite [www.fema.gov/disasters](http://www.fema.gov/disasters) para verificar si se declaró el desastre que lo afecta.

La solicitud de asistencia federal por desastres es un proceso que consta de varios pasos y, muchas veces, para que una solicitud tenga éxito, es necesario que sea rechazada o denegada. Si se le deniega la asistencia, no siempre significa que no cumple con los requisitos o no obtendrá asistencia. A menudo, se necesita más información o un lenguaje corregido o redactado de manera diferente para que se considere su solicitud.

**FEMA considera que la denegación es el inicio de una conversación con el solicitante. No se desanime si recibe una denegación durante el proceso; las apelaciones son parte del proceso y puede apelar CUALQUIER decisión.**

#### LA LETRA PEQUEÑA

Por ley, FEMA no puede suministrar dinero a individuos o viviendas por las pérdidas cubiertas por un seguro. Tiene hasta doce meses a partir de la fecha en que se registró en FEMA para presentar su información de seguro para revisión.

# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Regístrese para recibir asistencia del Programa de Individuos y Viviendas de FEMA (continuación)

La asistencia para reparación/reemplazo de viviendas está diseñada para restaurar las viviendas a un estado habitable, no a las condiciones previas al desastre.

Para ser elegible para ciertos tipos de ONA (reparación/reemplazo de bienes muebles, vehículos y transporte, y gastos de mudanza y almacenamiento), primero se le debe haber denegado un préstamo en caso de desastre de la Administración de Pequeñas Empresas (SBA) (consulte la sección de Préstamos en caso de desastre SBA).

La asistencia mediante subsidio IHP está limitada a un máximo de \$33,000 y un período de 18 meses a partir de la declaración del desastre.

Si recibió asistencia financiera de FEMA en un desastre pasado y vive en un Área especial de riesgo de inundación (Special Flood Hazard Area, SFHA), debe contratar y mantener un seguro contra inundaciones para ser elegible para recibir asistencia federal por desastres en el futuro.

### INSPECCIÓN DE DAÑOS Y PROCESO DE NOTIFICACIÓN

#### Documentos necesarios para la inspección

- Certificado de propiedad/ocupación (factura de impuestos, estado de hipoteca, factura de servicios, escritura, etc.)
- Información de contacto (teléfono y dirección postal actual)
- Identificación con foto
- Información de seguro (incluidos autos)
- Lista de daños relacionados con la tormenta y lista de daños previos a la tormenta (ítems que el inspector no debe considerar porque no fueron causados por el desastre), ya que la asistencia de FEMA solo cubre necesidades causadas por desastres.

1. Si tiene seguro, primero contáctese con su agente de seguro. Luego regístrese en FEMA lo antes posible. Por lo general, debe registrarse dentro del plazo de 60 días a partir de la declaración del desastre.

2. Se establecerán una fecha y un horario de inspección para su vivienda dentro de un plazo de entre 7 y 10 días. El inspector documentará los daños en el lugar y le proporcionará un número de caso FEMA que podrá utilizar para hacer el seguimiento de su caso.



**NO SE PIERDA LA INSPECCIÓN.** Si debe salir, llame y re programe su cita, o pídale a otra persona (mayor de 18 años) que reciba al inspector por usted. Si le pide a otra persona que reciba al inspector, esta persona debe presentar una carta, texto o correo electrónico del

propietario que indique por qué no puede estar presente, cómo se conocen, la fecha, la firma y la información de contacto.

3. Dentro del plazo de diez días a partir de la visita del inspector, recibirá una carta de IHP en donde se le informará la decisión respecto de su solicitud de asistencia.

- Si cumple con los requisitos, la carta explicará para qué se puede utilizar el dinero. Solo use el dinero para los fines que se explican en la carta. El dinero se extenderá mediante cheque del Tesoro/Estado de los Estados Unidos, o mediante transferencia bancaria a su cuenta.
- Si no cumple con los requisitos para recibir asistencia, la carta explicará los motivos de la decisión y sus derechos para apelar.
- Si es referido a la SBA para el Programa de Préstamos para Desastres de la SBA, recibirá una solicitud de la SBA, y un representante se comunicará con usted para coordinar una cita.

# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Regístrese para recibir asistencia del Programa de Individuos y Viviendas de FEMA

(continuación)



### RECOMENDACIONES

Incluso si su área todavía no fue agregada a la declaración, debe registrarse si fue víctima de daños causados por desastres, ya que su área puede ser agregada en el futuro.

Los inspectores realizan muchas visitas a las viviendas a diario. Todo lo que pueda hacer para facilitar su trabajo será para su propio beneficio. Las inspecciones generalmente tardan entre 20 y 45 minutos.

- Asegúrese de que el número de su casa esté claramente visible desde la calle.
- Proporcione buena información de contacto. Si no tiene teléfono, proporcione el teléfono de un vecino o de alguna persona que pueda avisarle si el inspector intenta comunicarse con usted.
- Tome fotografías de todos los daños. Las fotografías del inspector no serán tan amplias como las suyas. Estas fotografías pueden ser útiles para la decisión inicial o una apelación subsiguiente.
- Recuerde que no se tomará ninguna decisión en sitio.

Si FEMA no está al tanto del daño, no puede reembolsarlo. Comunique todas sus pérdidas y problemas al inspector, no solo los daños de la vivienda.

Estos tipos de pérdida adicionales pueden ser elegibles para la Asistencia para otras Necesidades de IHP:

- vehículos o medios de transporte;
- electrodomésticos;
- problemas médicos u odontológicos
- relacionados con la tormenta;
- traslado (si necesita asistencia para viviendas); herramientas o suministros relacionados con el trabajo.

Protéjase frente a fraudes relacionados con desastres.

- El personal de FEMA o SBA NUNCA pedirán dinero a las personas afectadas por desastres.
- Esté alerta de cualquier persona que alegue pertenecer a FEMA o al estado y que le pida su número de seguridad social, número de cuenta bancaria u otra información sensible. Si tiene alguna duda, no proporcione información y haga una denuncia a la policía.
- Si va a recibir inspectores en su hogar, asegúrese de pedirles su identificación. Los representantes federales y estatales llevan identificación con fotografía.
- Si sospecha de fraude, llame a la Línea directa de fraudes relacionados con desastres de FEMA al 866-720-5721.

# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Cómo apelar una decisión de asistencia en caso de desastres de FEMA

### PROCESO DE APELACIÓN

Prepárese para involucrarse en su proceso FEMA. Apele, haga el seguimiento, llame y comprométase con el sistema tanto como sea posible para hacer escuchar su voz y sus necesidades.

Puede apelar cualquier decisión que FEMA tome respecto de los tipos y montos de asistencia en caso de desastre para los que usted califica. FEMA considera que la denegación es el inicio de una conversación con el solicitante. Una denegación no significa necesariamente que no cumple con los requisitos ni que no recibirá asistencia, sino que, para obtenerla, puede haber otros pasos que deberá cumplir como parte del proceso.

Una denegación o la asignación de fondos insuficientes de su compañía de seguros y de SBA a menudo son pasos necesarios para obtener la aprobación de FEMA. La asistencia federal por desastres puede ser una herramienta útil si desea dedicar tiempo y esfuerzo al proceso.

### ANTES DE APELAR

**Contáctese con su compañía de seguros.** Por ley, FEMA no puede suministrar dinero por pérdidas cubiertas por un seguro. Por ello, FEMA no puede considerar solicitudes que no incluyan la información de seguro correspondiente.

**Mantenga varias copias de todos los documentos.** Los documentos se pierden con facilidad. Mantenga todos los duplicados, por si necesita volver a enviarlos.

**Solicite su archivo de FEMA.** Allí podrá ver qué información se utilizó para tomar la decisión. Tiene 60 días a partir de la fecha de la decisión para responder. Trabaje dentro de este plazo.

**Revise el anuncio presidencial de declaración de desastre.** El lenguaje utilizado en la declaración es clave para que la solicitud o apelación sea exitosa. Búsquela en [www.fema.gov/disasters](http://www.fema.gov/disasters).

### Qué incluir en la apelación:

1. Carta a FEMA.
  - Número de FEMA Y código de desastre presidencial.
  - Nombre completo y número de seguridad social del dueño de la propiedad.
  - Dirección de la propiedad afectada por el desastre.

- Información de contacto.
- Detalles completos de los problemas y la justificación para la apelación.
- Firma, fecha.
- \*Si la carta no está escrita por el solicitante, incluya también nombre, dirección, teléfono y vínculo de la persona que redacta la carta.

2. Copia de la identificación del estado.

3. Dos o tres presupuestos de contratistas (copias)

- En papel membretado
- Firmados por el contratista correspondiente
- Especifique que los daños se relacionan con la tormenta
- Detalle línea por línea de los daños y costos
- Número de teléfono verificable

### RECUERDE

Use el lenguaje de la declaración presidencial de desastre en su carta de apelación. Si el "evento" se menciona como una inundación, para cada instancia de daño en su carta, indique claramente cómo lo causó la inundación (u otro tipo de desastre mencionado en la declaración).



#### Por ejemplo:

NO DIGA: Las ventanas están rotas. Como resultado, entra agua en la casa.

DIGA: Antes de la inundación, las ventanas eran herméticas. Después de que la inundación dañara las ventanas, la madera se comenzó a deteriorar y comenzó a entrar agua.

Asegúrese de que toda la información sea correcta. Compruebe que no haya errores ortográficos.

Asegúrese de que figure el nombre del propietario en todos los documentos de respaldo. Por ejemplo, tener su nombre de casado en su hipoteca y su nombre de nacimiento en su documento de identidad podría ocasionar complicaciones al procesar su solicitud.

# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Cómo apelar una decisión de asistencia en caso de desastres de FEMA

(continuación)

Para ser elegible para ciertos tipos de Asistencia para otras Necesidades (ONA) de FEMA, es necesario que primero se le haya denegado un préstamo de asistencia por desastres de la SBA. Su solicitud puede ser denegada, y se lo referirá a la SBA por ese motivo. Si completa una solicitud para un préstamo de la SBA que es posteriormente denegado, se lo referirá nuevamente a FEMA.

### EJEMPLO DE CARTA DE APELACIÓN CON PROBLEMAS DE MUESTRA

**FEMA N.º** 12345678

**DESASTRE N.º** 4241 SC

**NOMBRE** John Smith

**DIRECCIÓN** Calle principal 123, Ciudad, XX 01234

**TELÉFONO** (123) 456-7890

Desde el momento de la inspección de FEMA (01/02/20XX), se produjeron daños por desastre que requieren reparaciones necesarias y esenciales en mi vivienda.

Debido a la contaminación de las aguas sucias durante el desastre, se debe sanear mi pozo. Véanse los presupuestos adjuntos.

Creció moho por el ingreso de aguas sucias a mi hogar durante el desastre. Según el contratista, el techo y el piso necesitan saneamiento de moho profesional. Véanse los presupuestos adjuntos de los contratistas.

-John Smith  
01/02/20XX

Adjunto: fotografía de mi licencia de conducir, presupuestos de reparación

### DESPUÉS DE APELAR

Mantenga copias de sus documentos originales en caso de que deba presentar apelaciones adicionales.

Siempre haga el seguimiento correspondiente. Haga preguntas y vuelva a presentar su solicitud. Prepárese para que el proceso demore y consuma energía.

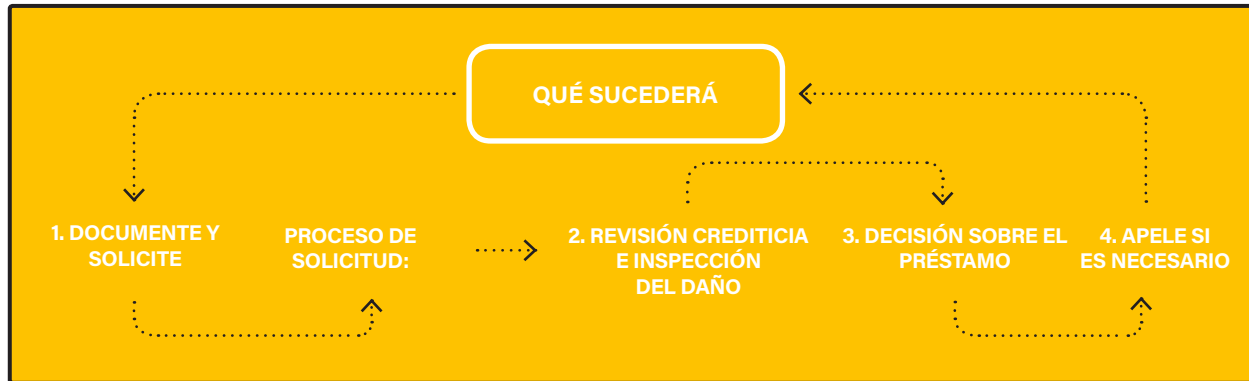
Mantenga registros de las comunicaciones con los funcionarios de FEMA, así como de sus nombres e información de contacto. Esta información puede ser útil para futuras apelaciones.

Vaya a lugares o eventos en donde el personal de FEMA esté presente. Después de un desastre, FEMA a menudo establecerá Centros de Recuperación por Desastres en lugares públicos. Trabajar con ellos en el proceso de solicitud y apelación en persona puede ser útil.



# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Cómo solicitar Préstamos para Viviendas y Bienes Afectados por Desastres de la SB



### DOCUMENTE Y SOLICITE

#### CÓMO SOLICITAR

En línea: [www.disasterloan.sba.gov/ela](http://www.disasterloan.sba.gov/ela)

#### Por correo electrónico:

US Small Business Admin.

Centro de Procesamiento y Desembolso

14925 Kingsport Rd | Ft. Worth, TX 76155-2243

#### Personalmente, en un Centro de Recuperación por Desastres

Contáctese con la SBA: [www.disasterloan.sba.gov/ela](http://www.disasterloan.sba.gov/ela)

1-(800) 659-2955 | TTY: 1-800-877-8339

[disastercustomerservice@sba.gov](mailto:disastercustomerservice@sba.gov)

#### DOCUMENTOS REQUERIDOS

- Información de contacto
- Números de seguridad social
- Número de registro de FEMA
- Escritura o información de alquiler
- Información de seguro
- Información financiera



#### TÉRMINOS CLAVE

**Préstamo:** es el préstamo de dinero a un solicitante, que debe ser pagado y se proporciona a un costo, conocido como interés.

**Tasa de interés:** es un porcentaje de un préstamo que se debe pagar

adicionalmente al monto de préstamo original.

**Garantía:** propiedad de un solicitante prometida al prestamista durante el período de préstamo, para el caso que el solicitante no pague el préstamo.

#### ASPECTOS BÁSICOS

El programa de Préstamos para Viviendas y Bienes Afectados por Desastres de la SBA proporciona préstamos a largo plazo, con bajo interés, a propietarios e inquilinos para reparar o reemplazar la residencia primaria o los bienes muebles dañados por un desastre.

- Los propietarios y dueños de unidades individuales pueden solicitar hasta \$200,000 para reparar o reemplazar su residencia primaria y restaurarla a la condición previa al desastre. Una asociación de propietarios puede solicitar a la SBA hasta \$2,000,000 para reparar daños en áreas comunes.
- Los inquilinos y propietarios pueden solicitar hasta \$40,000 para reemplazar o reparar bienes muebles (como ropa, muebles, automóviles y electrodomésticos) dañados o destruidos durante un desastre.

El monto que le prestará la SBA dependerá del costo de reparación/reemplazo de su vivienda o sus bienes muebles, menos las liquidaciones de seguros u otros pagos.

En algunos casos, la SBA puede refinanciar una hipoteca anterior total o parcialmente.

#### LA LETRA PEQUEÑA

- No se puede utilizar para viviendas secundarias, pero las unidades en alquiler pueden calificar para un préstamo comercial en caso de desastre.
- No se puede utilizar para mejora de viviendas, excepto que así sea requerido por el código de construcción local. Las mejoras que ayudan a evitar el riesgo de daño futuro en propiedades por parte de un desastre similar pueden ser elegibles para un aumento de hasta un 20 % del monto del préstamo.



# Obtención de asistencia en caso de desastres:

## Cómo solicitar Préstamos para Viviendas y Bienes Afectados por Desastres de la SBA

(continuación)

- Recuerde, estos son préstamos con bajo interés, que pueden ser útiles para cubrir sus necesidades inmediatas, pero deben ser devueltos. Las tasas de interés para los propietarios e inquilinos que no pueden obtener otros créditos no superarán el 4 %, y en muchos casos los préstamos se ofrecen por hasta 30 años.

### EL PROCESO DE SOLICITUD

1. Regístrese en FEMA para obtener un número de registro.
2. FEMA referirá a los registrados elegibles a la SBA para que soliciten un préstamo en caso de desastre.
3. Solicite un préstamo de la SBA mediante la presentación de una solicitud de préstamo completa y un formulario IRS 4506-T con fecha y firma en el que se le otorgue permiso al Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) para proporcionarle a la SBA información de su declaración de impuestos.

4. La SBA revisará su crédito antes de enviar un inspector a su vivienda para verificar los daños relacionados con el desastre.

5. Un oficial de préstamos determinará el monto posible de su préstamo, considerando la liquidación de la compañía de seguros u otras liquidaciones. El plazo aproximado para que la SBA tome una decisión luego de la inspección es de 2 a 3 semanas. Si se aprueba, la SBA preparará los documentos del préstamo y se los enviará para que los firme. No está obligado a aceptar el préstamo.

6. Si se le deniega un préstamo, tiene dos oportunidades para apelar: la primera, dentro de los 6 meses de la primera notificación, y la segunda, dentro de los 30 días de la segunda notificación. Toda documentación adicional que tenga en su poder contribuirá a la resolución de su caso en casi todas las oportunidades.



RECOMENDACIONES

- No espere su liquidación de seguro para solicitar un préstamo de la SBA, si es referido a la SBA por FEMA, los montos de los préstamos se pueden ajustar más tarde.
- Debe solicitar un préstamo de la SBA aun si no planea utilizarlo, a fin de calificar para ciertos beneficios del programa Asistencia para otras Necesidades del Programa para Individuos y Hogares (IHP) de FEMA. Para obtener un préstamo, debe
- tener crédito suficiente, garantía (requerida para préstamos superiores a \$14,000) y poder demostrar que puede pagar el préstamo.