

Haga reclamaciones al seguro tras un desastre

(Make insurance claims after a disaster)

Author

Northwest Justice Project

Last Review Date

July 24, 2025

Si su propiedad se perdió o sufrió daños a causa de un desastre reciente, es posible que pueda presentar una reclamación al seguro por la propiedad. Aprender más sobre el proceso del seguro podría ayudarle a obtener dinero para reparaciones y sustituciones.

1. Inmediatamente después del desastre

Lo más importante es **asegurarse de estar a salvo** y que tiene todas sus necesidades básicas cubiertas. Use la herramienta de la Cruz Roja [Encuentre un refugio de emergencia](https://www.redcross.org/get-help/disaster-relief-and-recovery-services/find-an-open-shelter.html) (<https://www.redcross.org/get-help/disaster-relief-and-recovery-services/find-an-open-shelter.html>) para encontrar refugios de emergencia cerca de usted. Llame a la Cruz Roja las 24 horas del día al 1-800-733-2767. Los refugios están abiertos para todos. **No hay requisitos de ingresos ni de ciudadanía para acceder a un refugio de emergencia.**

No regrese a su hogar hasta que sea seguro. Volver a casa para documentar los daños es un paso importante para recuperarse de los desastres. **Pero puede esperar** hasta que las autoridades anuncien que es seguro regresar.

 Puede ser difícil ver su hogar después de un desastre. Es común sentir estrés, ansiedad y otros síntomas parecidos a la depresión.

Puede llamar o enviar un mensaje de texto al 1-800-985-5990 para hablar con un consejero de crisis en la Línea de Ayuda en Casos de Desastre (<https://samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline>).

Una vez que esté a salvo, haga lo siguiente.

- Guarde los recibos de todos los gastos adicionales necesarios para vivir (como hoteles y comidas) durante todo el tiempo que no pueda regresar a su hogar.
- Llame a su compañía de seguros para informarles de sus pérdidas. Deje claro que **no sabe** el alcance de los daños ni cuánto costará repararlos. Tiene que hacer seguimiento con una notificación **por escrito** de sus pérdidas, incluyendo cualquier documentación adicional. Ya tendrá tiempo de averiguar más adelante qué se dañó exactamente.
- Aprenda más sobre la asistencia para desastres (<https://www.fema.gov/assistance/individual>) que la Agencia Federal para la Gestión de Emergencias (FEMA) pone a su disposición inmediatamente. Parte de esta asistencia puede ayudarle a pagar por vivienda temporal hasta que pueda regresar a casa.
- Averigüe si califica para recibir alguna ayuda económica y alimentaria por desastres financiada por el estado (<https://www.dshs.wa.gov/esa/emergency-assistance-programs/disaster-cash-assistance-program>). Encuentre la Oficina de Asistencia Económica de su localidad (<https://www.dshs.wa.gov/esa/esa-find-office>), donde podrá obtener más información.
- Manténgase informado sobre el desastre a través de fuentes locales. La página web de la oficina del sheriff del condado suele ser un punto centralizado de información para la gestión de los desastres. Esto es habitual en la mayoría de los desastres, pero casi siempre es así si el desastre es un incendio.
- Empiece a reponer los documentos perdidos si sus documentos importantes, como tarjetas de identificación y títulos de propiedad, se perdieron o dañaron en el desastre.

Un "ajustador público" podría tratar de ofrecerle sus servicios después de un desastre. Estos son negocios privados. No trabajan para su compañía de seguros y pueden costarle dinero de su bolsillo. Chequee la oficina del Better Business Bureau y las referencias antes

de usar cualquiera de estos tipos de ajustadores.

2. Prepárese para su reclamación al seguro

¿Qué hago después de que sea seguro regresar a mi hogar?

- **Documente los daños antes de limpiar o hacer reparaciones.** Trate de tomar fotos y/o videos de los daños a la propiedad. Puede usar su teléfono si tiene cámara. Recorra su hogar habitación por habitación para asegurarse de que no se le escapa nada. Tome fotos o videos de su propiedad, incluidas cercas, edificios anexos, entradas de vehículos, muelles, puentes, lotes y patios. Tome fotos o videos de todo lo que tenga algún tipo de daño o le falten estructuras, partes, artículos o piezas.
- **Haga una lista de los objetos dañados o perdidos.** Haga una lista de lo que hay que arreglar y lo que hay que reemplazar. Está bien asegurar la propiedad o hacer reparaciones **temporales** para mantenerla segura con cosas como lonas. **No** se deshaga de los objetos dañados hasta que el ajustador del seguro le visite.
- **Ubique una copia de cada póliza de seguro** que pueda ayudarle a cubrir alguna pérdida (de propietario/inquilino, automóvil, salud, etc.) Si usted no tiene una copia, su agente de seguros puede darle una copia.
- **Averigüe si necesita la aprobación** de su compañía de seguros **antes** degastar dinero o hacer contratos para reparaciones. Intente esperar para iniciar cualquier reparación o sustitución hasta haber presentado la reclamación al seguro **primero**.
- **Revise cada póliza para ver si hay plazos o requisitos especiales.** Puede haber reglas especiales sobre qué tipo de propiedad o bienes de sustitución puede comprar. Cuando empiece a reparar o reemplazar los bienes dañados, trate de seguir las reglas de las pólizas.
- **Guarde los recibos** de todos los artículos de limpieza, reparación o sustitución.

3. Presente su reclamación al seguro

Tome apuntes siempre que hable con su compañía, agente o bróker de seguros. Incluya fechas, horas y personas en la conversación. Guarde estos apuntes en una carpeta o cuaderno. Guarde copias de todas las cartas, correos electrónicos y cualquier otro tipo de comunicación entre usted y su compañía o agente de seguros. Imprima cualquier comunicación por correo electrónico de su compañía de seguros para guardarla en la carpeta.

Paso por paso

Siga estos pasos. Intente seguirlos en este orden.

1. Una vez que documente los daños y ubique sus pólizas, **presente su reclamación al seguro lo antes posible**. Llame a su compañía de seguros para iniciar este proceso.
2. **Mientras habla con su compañía de seguros**, pregúntele cómo y dónde presentar o enviar las reclamaciones. Puede que requieran un determinado formulario o le hagan incluir información específica. Pueden requerir una carta que explique lo que perdió. **Luego, pregúntele todo lo siguiente al agente:**
 - **¿Cuáles son los plazos** relacionados con la reclamación?
 - **Hay deducibles** que apliquen si aprueban sus reclamaciones?
 - **¿Usted tendrá que pagar las reparaciones por adelantado y se le reembolsarán** si se aprueba la reclamación? Algunas compañías de seguros pueden trabajar rápidamente para pagarle de manera que usted no tenga que pagar las reparaciones de su bolsillo.
 - **¿Hay alguna cobertura de "Gastos de vida adicionales (ALE)" o "Pérdida de uso"**? Suele ser una parte estándar de una póliza, incluso si no sabía que estaba pagando por esa cobertura. La cobertura ALE puede ayudarle a pagar los costos de vivienda temporal, comida, lavandería, transporte regular o para su trabajo y guardería de mascotas. Generalmente se puede obtener ALE para evacuaciones relacionadas con desastres, **aunque su casa no haya sufrido daños**. Si no puede volver a casa y se ve desplazado, pregunte a su seguro sobre la cobertura ALE.

- ¿Cuál es el proceso para **reponer pertenencias personales**? Cada póliza de seguro tendrá sus propias reglas para este proceso. Puede que tenga que pagar de su bolsillo las sustituciones y que le reembolsen si su póliza lo cubre.
 - ¿**Necesitará autorización por escrito para todas las reparaciones**? Si es así, pregunte cómo y cuándo puede obtenerla. Guarde copias de todas las autorizaciones que obtenga.
 - ¿**Vendrá un ajustador del seguro** a la propiedad? Su compañía de seguros puede requerir que un ajustador visite la propiedad para revisar los daños y hacer una estimación de la reclamación. Si usted tiene que hacer reparaciones antes de que el ajustador del seguro haya revisado la propiedad dañada, haga una lista detallada de las reparaciones y sustituciones para el ajustador del seguro. Incluya recibos y documentación fotográfica del antes y el después de las reparaciones.
 - ¿**Hay pagos parciales o por adelantado de la reclamación**? Es posible que pueda obtener un pago parcial para ayudarle a empezar a recuperarse del desastre. No firme un descargo de la indemnización total **a fin de** obtener un pago parcial. **No acepte** una liquidación final de la reclamación por una cantidad que no le parezca justa.
3. **Envíe una notificación por escrito de su reclamación** basada en su conversación con la compañía de seguros, **aunque** ya haya informado a su aseguradora por teléfono. Guarde una copia de la carta entre sus papeles. Asegúrese de **preguntar de nuevo** en la carta sobre todos los plazos.
 4. **Pida pagos parciales o por adelantado** si es necesario y está permitido. No firme un formulario de descargo o exención. No acepte un cheque que diga que se trata de una "liquidación total o final de la reclamación", a menos que piense que la cantidad es justa. **No acepte** una liquidación final de la reclamación por una cantidad que no le parezca justa. Si le ofrecen una liquidación inmediata de la reclamación, asegúrese de que es **solo un adelanto de una liquidación final mayor** o de que puede reabrir la reclamación más adelante si encuentra más daños.
 5. **Lleve a cabo la visita del ajustador del seguro.** Trate de aplazar cualquier reparación hasta tener la visita del ajustador del seguro. Su compañía de seguros debe fijar una hora concreta para que usted se reúna con el ajustador en la propiedad. **No use un ajustador público.**

Un "ajustador público" podría intentar ofrecerle sus servicios después de un desastre. No use estos servicios. Son negocios privados. **No** trabajan para su compañía de seguros y pueden costarle dinero de su bolsillo. Solo use al ajustador del seguro enviado a su propiedad **por su compañía de seguros**.

Los fraudes por parte de ajustadores públicos son comunes después de los desastres. Pida a cualquier ajustador que vaya su propiedad una identificación que compruebe para quién trabaja. Si no trabaja para su compañía de seguros, échelo. El ajustador de su seguro debería presentarse a la hora de la cita que usted haya acordado con su compañía de seguros.

6. **Trabaje con el ajustador de su seguro** en la reclamación. Sea cauteloso cuando trabaje con el ajustador. Sea cortés y respetuoso, pero manténgase firme sobre sus necesidades. Usted tiene que cooperar con los pedidos razonables de información de la compañía de seguros, pero revise **cuidadosamente** lo que le pidan y lo que le propongan. Obtenga una segunda opinión si algo le parece fuera de lo normal o injusto.
7. **Envíe pruebas de las pérdidas** (como fotos, recibos y títulos de propiedad) y otros documentos que la póliza de seguros requiera para obtener cobertura y pagos de la compañía de seguros. Incluya una lista detallada de todos los gastos.
8. **Haga un seguimiento de la reclamación con su compañía de seguros.** Trate de comunicarse con su compañía de seguros de forma regular y constante.
9. **Guarde apuntes y registros de todas las comunicaciones** con su agente de reclamaciones o ajustador, incluyendo cosas como citas perdidas, o llamadas, correos electrónicos o mensajes de texto no devueltos. Guarde también apuntes sobre lo que se habló de su desastre y cualquier consejo que le hayan dado sobre reparaciones. Pídale al ajustador o al agente de reclamaciones que ponga **por escrito** todos los consejos de reparación.

10. Lea con cuidado los cheques, pagos, cartas, correos electrónicos y todas las comunicaciones de su compañía de seguros. **Asegúrese de que entiende** lo que dicen. Palabras como "acuerdo de liquidación total y final" o "descargo de todas las reclamaciones" significan que **no recibirá más dinero** en el futuro. Si tiene dudas, llame a su agente de seguros y pídale que se lo explique. Si sigue necesitando ayuda o cree que le están tratando injustamente, puede que necesite hablar con un abogado.
11. Si necesita una autorización por escrito para cualquier reparación o sustitución, **guarde copias de esa autorización y de todos los recibos**.
12. Continúe con su proceso de reclamación hasta llegar a la liquidación final de la reclamación. No descargue (o renuncie) sus reclamaciones **hasta** que crea que la compañía de seguros le está ofreciendo una cantidad justa.

4. Después de presentar su reclamación al seguro

¿Qué pasa si encuentro más daños después de iniciar la reclamación?

Si encuentra daños después de que el ajustador del seguro ya ha revisado la propiedad, igual informe de esos daños. Si su reclamación sigue **abierta**, notifique **cualquier** daño que encuentre que haya sido causado por el desastre, **no importa lo tarde que lo encuentre**.

Sea honesto en sus reclamaciones.

Solo presente reclamaciones por lo **que realmente ha perdido**. No exagere sus reclamaciones porque piense que la compañía de seguros podría ofrecerle menos de lo que se merece. En vez, espere y negocie una cantidad justa para la liquidación final de la reclamación.

Reportar información que no sea correcta puede meterle en **serios** problemas. Es mejor listar todo lo que se perdió o dañó, junto con un valor razonable para repararlo o reemplazarlo. Sea honesto sobre el valor y **firme** sobre la cantidad

que necesita para reemplazarlo.

¿Puedo aplicar a los programas de asistencia y préstamos de FEMA aunque también haya aplicado para reclamaciones al seguro relacionadas con el mismo desastre?

Sí. Puede aplicar a los programas de asistencia de FEMA aunque también haya aplicado para las reclamaciones al seguro por el mismo desastre. Pero **no puede recibir el reembolso de todo el valor** de la sustitución o reparación de la misma propiedad de **ambos**, es decir, de FEMA y de su seguro.

FEMA no puede pagar los costos que pagará su seguro. Pero FEMA podría ofrecerle programas de préstamos o asistencia para cubrir costos **más allá** de lo que cubra el seguro **o para costos que el seguro niegue**. Existen programas de asistencia de prestaciones que FEMA podría ofrecerle y que su seguro no puede. Cuando reciba una liquidación de la reclamación o una denegación de su compañía de seguros, debería actualizar su solicitud de asistencia de FEMA.

Una vez que presente su reclamación al seguro, aplique a los programas de asistencia de FEMA (<https://www.disasterassistance.gov/>) si aún no lo ha hecho.

5. Liquidaciones (pagos) del seguro

¿Y si la oferta de liquidación de la reclamación es menos de lo que creo que es justo?

No acepte una liquidación final de la reclamación por una cantidad que no le parezca justa. Si le ofrecen una liquidación inmediata de la reclamación, asegúrese de que es solo un adelanto de una liquidación final mayor o de que puede reabrir la reclamación más adelante si encuentra más daños. No deje que la compañía de seguros le apure para llegar a una liquidación rápida de la reclamación.

Las reclamaciones de seguros toman mucho tiempo en tramitarse. Tratar de acelerar el proceso puede significar que no reciba todo lo que se merece. Puede pedir un pago parcial o por adelantado si necesita dinero de inmediato para pagar la recuperación.

No firme un formulario de descargo o exención y no acepte un cheque que diga que se trata de una "liquidación total o final de la reclamación", a menos que piense que la cantidad es justa. Trate de negociar con su compañía de seguros lo que considere justo. Entréguele pruebas como presupuestos de reparación o sustitución y documentación.

¿Y si me negaron mi reclamación o se liquidó por una cantidad injusta?

Usted puede apelar la denegación de su reclamación o la cantidad injusta de la liquidación. Su póliza debe tener un procedimiento para apelar una denegación o disputar una cantidad de liquidación. Si usted cree que no recibió una cantidad de indemnización justa, presente una apelación. Las apelaciones de seguros pueden ser complicadas. Puede ser que necesite hablar con un abogado.

WashingtonLawHelp.org gives general information. It is not legal advice.
Find organizations that provide free legal help on our Get legal help page.