

Buenas Manos

INFORMACIÓN Y GUÍA DE RECUPERACIÓN



Allstate®

Usted está en buenas manos.

Guía de recuperación de las Buenas Manos de Allstate*

Los desastres afectan a toda la comunidad. Y en Allstate, creemos que no debe enfrentar el problema solo. Ha sufrido mucho y queremos ayudarle.

Independientemente de si es un cliente de Allstate o no, es importante que usted y su familia tengan los recursos necesarios al alcance de sus manos para comenzar a reconstruir sus vidas de inmediato. Para comenzar, hemos incluido información sobre importantes recursos públicos disponibles para usted, así como algunos consejos de seguridad rápida.

- Para la preparación y recuperación de materiales adicionales, visite [Allstate.com/recuperacion](https://www.allstate.com/recuperacion).
- Para descargar el app de **FEMA**, visite la tienda de aplicaciones en su teléfono.
- Para saber el estado de su reclamo con Allstate o para presentar un reclamo, descargue el app de Allstate en su teléfono, o visite [Allstate.com](https://www.allstate.com).

Mantenemos nuestra promesa **“Con Allstate Usted Está En Buenas Manos®”** y queremos ayudarle a que su proceso de recuperación sea lo más sencillo posible.

*El contenido de esta guía ha sido diseñado con fines informativos.

Fuente: espanol.allstate.com/recuperacion

¿Cómo aviso a mi familia, amigos y otras personas que estoy a salvo?

Regístrese en la lista de personas en buen estado (Well List) de la Cruz Roja en [American Red Cross](#) para que sus familiares y amigos sepan que está bien. También puede utilizar la base de datos para buscar a sus seres queridos desaparecidos.

Regístrese o busque en el [Registro nacional de parientes cercanos](#) (Next of Kin National Registry, NOKR). Este sistema de contacto de emergencia podrá ayudarle si usted o un miembro de su familia está desaparecido, lesionado o ha fallecido. El NOKR es el depositario central de la información de contacto de emergencia en Estados Unidos y otros 87 países.

Fuente: Información de la Comisión Federal de Comercio/Atención al Consumidor

Tengo seguro de Allstate. ¿Cómo puedo informar mis pérdidas?

Estamos aquí para ayudarle. Si es cliente de Allstate y necesita presentar un reclamo, puede hacerlo de las siguientes **cuatro** maneras:

- 1) Llame **1-800-54-STORM (1-800-547-8676)**
- 2) Inicie sesión en su cuenta, "My Account", en [Allstate](#) y seleccione "Claim Center" (centro de reclamos)
- 3) Póngase en contacto con su agencia local
- 4) Visite uno de los centros de reclamos móviles de Allstate

Nuestros centros de reclamos móviles y cientos de empleados adicionales están en las zonas más afectadas. Son expertos en catástrofes de Allstate, dedicados para manejar sus reclamos de manera inmediata. Junto con el agente de Allstate, le ayudarán en cada paso del camino.

Para encontrar su centro de reclamos móviles de Allstate más cercano, llame al **1-800-54-STORM (1-800-547-8676)** o visite espanol.allstate.com/catastrofes.

Para obtener más información sobre el proceso de reclamos durante catástrofes, consulte el folleto de [Propiedad](#) y el de [Auto](#).

Fuente: espanol.allstate.com/recuperacion

Estoy asegurado con otra compañía de seguros. ¿Cómo puedo informar mis pérdidas?

Listado Nacional

Las compañías de seguros en esta lista representan las 10 principales aseguradoras nacionales de vivienda y auto de acuerdo a los mercados (en orden alfabético):

Allstate	www.allstate.com/catastrophe	1-800-54-STORM
Chubb Ltd.	www.chubb.com	1-800-CLAIMS-0
Farmers Insurance	www.farmers.com	1-800-435-7764
GEICO	www.geico.com	1-800-841-3000
Liberty Mutual	www.libertymutual.com	1-800-225-2467
Nationwide	www.nationwide.com	1-877-669-6877
Progressive	www.progressive.com	1-800-776-4737
State Farm	www.statefarm.com	1-800-STATE-FARM
Travelers	www.travelers.com	1-800-CLAIM33
USAA	www.USAA.com	1-800-531-USAA

Aseguradoras adicionales principales de la Florida

Castle Key (Homeowners)	www.allstate.com/catastrophe	1-800-54-STORM
Citizens Property Insurance Corp.	www.citizensfla.com	1-866-411-2742
Federated National Insurance	www.fednat.com	1-800-293-2532
Florida Peninsulal	www.floridapeninsula.com	1-877-229-2244
Homeowners Choice Property & Casualty	www.hcpci.com	1-866-324-3138
Heritage Insurance	www.heritagepci.com	1-855-415-7120
Infinity Insurance	www.infinityauto.com	1-800-334-1661
National General Insurance	www.nationalgeneral.com	1-800-325-1088
St. Johns Insurance	www.stjohnsinsurance.com	1-877-748-2059
Tower Hill Group	www.thig.com	1-800-342-3407
Universal Property & Casualty Insurance	www.universalproperty.com	1-800-425-9113

Fuente: Datos de la NAIC por medio de S&P Global Market Intelligence, Insurance Information Institute.

Estoy asegurado con otra compañía de seguros. ¿Cómo puedo informar mis pérdidas?

Aseguradoras adicionales principales de Georgia

American Modern Insurance Group	www.amig.com	1-800-375-2075
COUNTRY Financial	www.countryfinancial.com	1-866-268-6879
GA Farm Bureau Mutual Insurance	www.gfbinsurance.com	1-855-432-2567
Griffin	www.gogus.com	1-800-562-8095
Hagerty	www.hagerty.com	1-888-220-9565

Aseguradoras adicionales principales de Louisiana

American Modern Insurance Group	www.amig.com	1-800-375-2075
Geovera	www.mygeosource.com	1-800-631-6478
GoAuto Insurance Co.	www.goautoinsurance.com	1-225-926-7000
Lighthouse Property Insurance Corp.	www.lighthouseproperty.net	1-877-852-0606
Louisiana Citizens	www.lacitizens.com	1-888-568-6455
Louisiana Farm Bureau Mutual Insurance Co.	www.lafarmbureau.com	1-866-275-7322
National General Holdings Corp.	www.nationalgeneral.com	1-800-325-1088
Safeway Financial Holding Co.	www.safewayinsurance.com	1-888-203-5129
SageSure	www.sagesure.com	1-800-759-8656
United Insurance	www.upcinsurance.com	1-888-256-3378

Aseguradoras adicionales principales de North Carolina

American Modern Insurance Group	www.amig.com	1-800-375-2075
Erie Insurance Group	www.erieinsurance.com	1-800-367-3743
Hagerty	www.hagerty.com	1-888-220-9565
North Carolina Farm Bureau Mutual Ins. Co	www.ncfbins.com	1-919-782-1705

Fuente: Datos de la NAIC por medio de S&P Global Market Intelligence, Insurance Information Institute.

Estoy asegurado con otra compañía de seguros. ¿Cómo puedo informar mis pérdidas?

Aseguradoras adicionales principales de South Carolina

American Modern Insurance Group	www.amig.com	1-800-375-2075
Geovera	www.mygeosource.com	1-800-631-6478
SageSure	www.sagesure.com	1-800-759-8656
South Carolina Farm Bureau Federation	www.scfbins.com	1-800-799-7500
United Insurance	www.upcinsurance.com	1-888-256-3378

Aseguradoras adicionales principales de Texas

Geovera	www.mygeosource.com	1-800-631-6478
Texas Farm Bureau	www.txfb-ins.com	1-800-226-5458
Texas Windstorm Insurance Association	www.twia.org/	1-877-281-1431 (English) 1-866-443-3144 (Spanish)
Wellington	www.wellingtoninsgroup.com	1-800-880-0474

Fuente: Datos de la NAIC por medio de S&P Global Market Intelligence, Insurance Information Institute.

Mi casa se inundó. Tengo seguro contra inundaciones. ¿Cómo informo mi pérdida?

El gobierno federal brinda protección contra inundaciones por medio del Programa Nacional de Seguro contra Inundaciones (National Flood Insurance Program, NFIP).

El NFIP es un programa federal administrado por la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (Federal Emergency Management Administration, FEMA). Si cuenta con una póliza contra inundaciones de NFIP, para iniciar el proceso de reclamos, póngase en contacto con el agente de seguro para dueños de casa o con el representante de la compañía para informar su pérdida.

- Si compró una póliza de NFIP por medio de una agencia de Allstate, llame al **1-800-54-STORM** para comenzar con el proceso de reclamos.
- Si compró una póliza de NFIP por medio de otro proveedor de seguros, póngase en contacto directamente con dicho proveedor para comenzar con el proceso de reclamos.
- Si no compró una póliza contra inundaciones de NFIP, podría tener derecho a los programas de asistencia del gobierno disponibles por medio de FEMA. En esta guía se describe algunos de dichos programas (no es una lista exhaustiva).

En muchos casos, la protección contra inundaciones de autos también está incluida en las pólizas de seguros si compró una cobertura completa. Para informar pérdidas de autos relacionadas con las inundaciones, póngase en contacto con su compañía de seguros.

Para comenzar el proceso de reclamos, notifique la pérdida a su aseguradora.

Asegúrese de tener la siguiente información a mano:

- Nombre de la compañía de seguros
- Su número de póliza (si lo tiene)
- Un teléfono y/o una dirección de correo electrónico donde lo puedan ubicar en todo momento

El ajustador de reclamos se comunicará con usted a los pocos días después de presentar el reclamo.

Además de su reclamo de NFIP, podrá solicitar asistencia por desastre de FEMA en [DisasterAssistance.gov](https://www.fema.gov/disaster-assistance) o llamando a la línea de ayuda de FEMA al 1-800-621-3362.

Debido al gran volumen de llamadas, los tiempos de espera podrían ser más prolongados que lo normal.

Si tiene una póliza de NFIP, pero no tiene la información de contacto de su agente de seguros, llame a la **línea de ayuda de FEMA al 1-800-621-3362.**

Mi casa se ha inundado, pero no tengo seguro contra inundaciones. ¿Qué puedo hacer?

Independientemente de si tiene o no un seguro contra inundaciones, podrá solicitar asistencia por desastre de FEMA a [DisasterAssistance.gov](https://www.disasterassistance.gov) o llamando a la **línea de ayuda de FEMA al 1-800-621-3362**. FEMA ayuda a los ciudadanos y los socorristas a desarrollar, mantener y mejorar la capacidad para la preparación, protección, respuesta, recuperación y reducción de todos los peligros.

Para completar el registro, necesitará la siguiente información:

Número de seguro social – si no tiene un número de seguro social, tal vez su casa reúna los requisitos para recibir asistencia si hay un menor en la casa que sea un ciudadano estadounidense, nacional no ciudadano o extranjero calificado con número de seguro social.

Información de seguro – se le pedirá identificar los tipos de cobertura de seguro que tiene.

Información financiera – se le pedirá incluir el ingreso familiar total bruto al momento del desastre.

Información de contacto – junto con la dirección y el número de teléfono del lugar donde ocurrieron los daños, se le pedirá información acerca del lugar donde FEMA puede ponerse en contacto con usted.

***Opcional: Información de depósito directo de transferencia electrónica de fondos (EFT, por sus siglas en inglés)** – si se determina que es elegible para recibir asistencia y prefiere que le transfieran los fondos a su cuenta, se le pedirá la información de su banco, incluyendo el nombre de la institución, el tipo de cuenta y los números de ruta y de cuenta.

Visite [FEMA.gov](https://www.fema.gov) para obtener detalles completos.

Fuente: [FEMA.gov](https://www.fema.gov)

Solicite asistencia por desastre de FEMA, ¿qué debo hacer ahora?

Inspección del hogar

El sitio web de [FEMA.gov](https://www.fema.gov) indica que recibirá una llamada de FEMA dentro de los 10 días a partir de enviar su solicitud a fin de programar una cita para que un inspector de casas le visite. Si se trata de un desastre que constituye una catástrofe, tal vez el inspector tarde un poco más en llegar.

Después de la inspección

Si cualifica para recibir ayuda económica, FEMA le entregará:

- un cheque por correo o por depósito directo en su cuenta de ahorros o cuenta corriente y
- una oportunidad para apelar la decisión.

Si no cualifica para recibir ayuda económica, recibirá de FEMA lo siguiente:

- una carta donde se le explica el motivo por el cual no calificó y
- una oportunidad para apelar la decisión.

¿Cómo verifico el estado de mi solicitud de FEMA?

Para verificar el estado de una solicitud, aquellas personas con una cuenta de correo electrónico deberán crear una cuenta en línea en [DisasterAssistance.gov](https://www.DisasterAssistance.gov).

Después de crear la cuenta, visite [DisasterAssistance.gov](https://www.DisasterAssistance.gov) y haga clic en **Check Your Status** (verifique su estado), en el lado derecho de la página de inicio. Desde ahí, podrá iniciar sesión y verificar el estado de la solicitud.

Si no está seguro de si la solicitud está completa, póngase en contacto con la **línea de ayuda de FEMA al 1-800-621-3362**.

Fuente: [FEMA.gov](https://www.fema.gov)

Mi vehículo está dañado o se inundó con la tormenta. ¿Dónde puedo obtener ayuda?

Si tiene una póliza de seguro de auto, póngase en contacto con el agente de su zona o con la compañía de seguros a los números de contacto que figuran en las páginas 3 al 5 (gráfico de compañía de seguros).

En muchos casos, si compró una cobertura contra todo riesgo, la protección contra inundaciones de autos también está incluida en las pólizas de seguros. Para informar pérdidas de autos relacionadas con las inundaciones, póngase en contacto con su compañía de seguros.

Si no tiene un seguro de auto o no tiene la cobertura necesaria, FEMA podría ayudarle con el costo de la reparación y/o el reemplazo de su vehículo que ya no pueda usar debido al daño relacionado con el desastre. Se le podrá pedir que demuestre:

- que el vehículo está registrado a nombre del solicitante o del dependiente del solicitante y
- que el vehículo está asegurado y cumple con las leyes estatales aplicables.

Se le podría solicitar un presupuesto que indique que el daño del vehículo es una consecuencia directa del desastre declarado por el Presidente. Todos los años, el estado establece los montos de las asignaciones otorgadas por reemplazo y reparación del transporte. FEMA no podrá superar el monto de asistencia de transporte establecido por el estado.

Póngase en contacto con la **asistencia por desastre de FEMA** en [DisasterAssistance.gov](https://www.DisasterAssistance.gov) o llame a la **línea de ayuda de FEMA al 1-800-621-3362**.

Fuente: [FEMA.gov](https://www.FEMA.gov)

Necesito más ayuda. ¿Dónde puedo obtener más asistencia por desastre?

Asistencia de desempleo por desastre

Si ha perdido su trabajo debido al desastre declarado a nivel federal, podría calificar al Disaster Unemployment Assistance (DUA). FEMA no administra el programa de DUA. Para obtener más información relacionada con los beneficios de DUA, póngase en contacto con la oficina local de la Comisión de Desempleo estatal.

Gastos de evacuación obligatorios

FEMA no da compensación por gastos de evacuación, incluso si dicha evacuación fue obligatoria. Sin embargo, los gastos de alojamiento/hotelaría podrían ser elegibles para reembolso si su hogar sufrió daños de tal magnitud que usted no pudo regresar a este durante un período de tiempo prolongado. Guarde los recibos de estos gastos.

Programa de asistencia nutricional suplementaria por desastre (D-Snap)

- La agencia de Food and Nutrition Service (FNS) es capaz de ofrecer beneficios de asistencia a corto plazo rápidamente a las familias que han sufrido como consecuencia del desastre. Las casas elegibles reciben un mes de beneficios igual al monto máximo de los que recibe un hogar del tamaño que se beneficia del SNAP, Supplemental Nutrition Assistance Program (Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria). Los beneficios se entregan mediante una tarjeta de transferencia electrónica de beneficios (electronic benefits transfer, EBT) que se puede usar para comprar alimentos en la mayoría de los supermercados.
- Para obtener más información, visite el sitio web de [FNS](#).

Fuente: FEMA.gov y el Departamento de Agricultura de Estados Unidos, Oficina para la Administración de Emergencias

¿Cómo me puedo proteger a mí mismo y mi dinero que tanto me ha costado ganar?

Si necesita recibir dinero, información acerca de sus opciones para pagar las cuentas o reemplazar documentos importantes, esta lista de contactos y estos pasos útiles le podrán ayudar a recuperar su solidez financiera.

Si ha perdido o le han robado sus tarjetas de crédito, débito o del cajero automático, llame al emisor de las tarjetas lo antes posible para informarle acerca de la pérdida y abra cuentas nuevas. Si no tiene el número de teléfono, llame al **1-800-555-1212**, un número de teléfono gratuito para empresas con sede en Estados Unidos.

AVISO: Las leyes federales le brindan protección contra pérdidas en caso del uso no autorizado de tarjetas de crédito y débito. En el caso de las tarjetas de débito, su protección dependerá de la rapidez con la que informa la pérdida.

Manténgase en contacto con su empleador. Pregunte si continuará cobrando su sueldo y si mantendrá su seguro médico y durante cuánto tiempo. Si está en otro lugar debido a la situación, pregunte si puede recibir su pago mediante depósito directo en una sucursal del banco en la ubicación temporera o si debe reenviar el pago al banco a la ubicación nueva.

Póngase en contacto con la compañía de retiro, la oficina de servicios sociales, la Administración del Seguro Social desde [SSA.gov](https://www.ssa.gov) o llamando al **1-800-772-1213**. Para comunicarse con el Veterans Benefits Administration (Departamento de Asuntos de los Veterano) visite [Beneficios para Veteranos](#) o llame al **1-800-827-1000**, ó a cualquier otra oficina de beneficios. Indique a las oficinas acerca de su nueva ubicación y consulte si los pagos de beneficios se realizan mediante cheque, depósito directo o tarjeta de pago. El **Department of Labor (Departamento del Trabajo) 1-866-4-USA-DOL**, trabaja con los gobiernos estatales y locales para la emisión del seguro de desempleo y otros tipos de asistencia.

La comunicación es más importante que nunca. Llame a sus acreedores y pida ayuda. Pregunte sobre los programas para el pago diferido de cuotas de préstamos, renuncia al cobro de multa por pago fuera de término o aumento de su límite de crédito de manera temporal mientras se recupera económicamente.

Obtenga una copia de su informe de crédito. Si ha perdido sus registros financieros y necesita ayuda para identificar a sus acreedores o desea verificar si alguien ha manipulado sus cuentas, solicite un informe de crédito. Lo podrá obtener gratis. Visite [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com), o llame al **1-877-322-8228**.

Muchas personas le solicitarán su información personal. Antes de brindarla, pídale que se identifiquen. En ocasiones, los estafadores se hacen pasar por funcionarios del gobierno y solicitan información financiera personal o dinero para solicitar ayuda que usted mismo podría solicitar sin cargo. Los funcionarios de gobierno no le pedirán dinero a cambio de información o promesa de un cheque.

Fuente: Información de la Comisión Federal de Comercio/Atención al Consumidor

He perdido mis registros financieros. ¿Qué puedo hacer?

Si ha perdido sus registros financieros y necesita ayuda para identificar a sus acreedores o desea verificar si alguien ha manipulado sus cuentas, solicite un informe de crédito. Lo podrá obtener gratis. Visite [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com) o llame al **1-877-322-8228**.

Las compañías de tarjeta de crédito, los prestamistas, las instituciones financieras, los arrendadores, las empresas de servicios públicos y otras entidades podrán ayudar a las personas afectadas por desastres. Póngase en contacto con ellos y pida ayuda. Podrían diferir sus pagos u ofrecer planes de pago extendidos, extender los períodos de gracia, eximirle del cobro de multas por pago fuera de término, aumentar el límite de su tarjeta de crédito, no informar un caso de morosidad y posponer el cobro, la expropiación y la ejecución hipotecaria.

Por ejemplo:

- Póngase en contacto con las compañías de servicios públicos, incluso las empresas de servicios de telefonía móvil e instituciones financieras, para informarles que ha perdido sus pertenencias en el desastre. Cuando llame, pida que le eximan de multas por pagos fuera de término y que le permitan diferir los pagos o le ofrezcan un plan de pagos diferente.
- Póngase en contacto con las instituciones financieras. Pida que no le cobren comisiones de cajeros automáticos, por sobregiro y que informen sobre el sobregiro a las compañías de informes de créditos. Pida que no le apliquen sanciones por retiro anticipado de los certificados de depósito.
- Póngase en contacto con las compañías de tarjetas de crédito. De ser posible, cambie su dirección de facturación a su dirección temporera. Pregunte si puede diferir o saltar pagos a corto plazo y solicite un plan de pagos a largo plazo. Pida que renuncien al cobro de multas por pago fuera de término y otros cargos y que no aumenten sus tasas de interés. Si tiene que aumentar su límite de crédito o límite de adelanto en efectivo, pídale. Y pida que no informen un caso de morosidad a las compañías de informe de crédito.
- En el caso de hipoteca, préstamos para autos o de otro tipo: pida que difieran sus pagos durante algunos meses. Algunas empresas permiten las reducciones del pago de hipoteca o extienden los pagos diferidos. Podría pedir que renuncien al cobro de multas por pago fuera de término y que no informen un caso de morosidad a las compañías de informe de crédito, además de una extensión de su préstamo para reducir o diferir sus pagos hasta que se pueda recuperar a nivel financiero. También podría pedir que no le cobren sanciones por pago anticipado si cancela su hipoteca antes de tiempo debido a una emergencia.
- Naturalmente, el pedido de la exención del cobro de tarifas o el cambio de términos y condiciones de su cuenta no garantiza que la compañía lo aprobará. Las políticas de la compañía y las obligaciones legales podrían variar. Algunas compañías tienen información disponible en sus sitios web, de lo contrario, llámelas.

Fuente: Información de la Comisión Federal de Comercio/Atención al Consumidor

¿Cómo puedo mantenerme a salvo cuando regrese a casa?

Consejos de seguridad después de un desastre de inundación

- Regrese a casa solo cuando las autoridades le indiquen que es seguro hacerlo.
- Tenga cuidado en las zonas donde se ha retirado el agua ya que frecuentemente erosionan las carreteras y los caminos. No intente conducir en áreas que aún continúan inundadas.
- Evite tocar el agua ya que podría tener carga eléctrica de líneas subterráneas o caídas. No toque los aparatos eléctricos.
- Utilice linternas. Evite usar faroles, antorchas o fósforos para examinar los edificios. Podría haber gases inflamables dentro de la estructura y las llamas abiertas podrían ocasionar un incendio o una explosión.
- Evite caminar en el agua de la inundación ya que podría estar contaminada con aceite, gasolina o aguas residuales.
- Tenga cuidado con los residuos peligrosos (por ejemplo, vidrios rotos, fragmentos de metal), animales muertos o serpientes venenosas que podrían aparecer en las aguas de la inundación. Antes de caminar sobre escombros, utilice una varilla para verificar que no haya peligros ocultos.
- Aléjese de las líneas eléctricas caídas e informe el caso al 911 ó al número de emergencia de la compañía eléctrica.

Fuente: www.al.com/news/index.ssf/2017/08/hurricane_harvey_flooding_what.html, 2017

¿Cómo puedo limpiar mi casa inundada?

Después de una inundación, es importante que limpie su casa apenas sea seguro hacerlo. En la guía "[Flood Cleanup and the Air in Your Home](#)", la Agencia de Protección Ambiental afirma que, cuando su casa y sus pertenencias han estado mojadas durante más de dos días, pueden desarrollar moho.

FEMA y la Cruz Roja Americana, en su guía "[Repairing Your Flooded Home](#)", afirman que antes de comenzar las actividades de limpieza, es importante asegurarse de que sea seguro regresar a su casa y entrar en ella.

Volver a los hogares después de una inundación podría ser peligroso debido a los posibles peligros eléctricos y de estructura, según FEMA y la Cruz Roja Americana. Escuche la radio local o los informes de la televisión para saber cuándo es seguro volver o comuníquese con la [agencia local para el manejo de emergencias](#).

Cuando llegue a su casa, debe verificar varias cosas antes de entrar. FEMA y la Cruz Roja Americana afirman que debe evitar ingresar si observa agua estancada junto a las paredes del exterior. Antes de entrar, camine con cuidado alrededor de la casa y verifique si hay cables eléctricos sueltos (¡no los toque!) o fugas de gas. Si encuentra algo, póngase en contacto con la compañía de servicios públicos. Revise los cimientos en busca de grietas y examine la parte externa en busca de daños obvios. En caso de dudas relacionadas con su seguridad, póngase en contacto con el contratista o el inspector de viviendas antes de entrar.

Antes de entrar, debe apagar el gas y la electricidad de su casa. Incluso si se corta el servicio en el área, debe desconectar la caja de interruptores y el gas de su casa en caso que la compañía restablezca el servicio en su zona. Para obtener consejos de seguridad acerca de cómo hacerlo, consulte la [guía de la Cruz Roja Americana y FEMA](#).

Preparación para la limpieza

Cuando lo considere seguro, deberá entrar a su casa con cuidado. Antes de entrar, la EPA le sugiere usar el siguiente equipo de seguridad:

- Respirador [N-95](#) para cubrir su boca y nariz
- Gafas de seguridad sin orificios de ventilación
- Guantes
- Pantalones largos y camisa de manga larga
- Botas o zapatos de trabajo

FEMA y la Cruz Roja Americana sugieren traer una linterna, una cámara de fotos o de video para grabar los daños, todas las herramientas que necesite (como un martillo o palanca), un palo de madera para voltear objetos y bolsas de basura.

¿Cómo puedo limpiar mi casa inundada?

FEMA y la Cruz Roja Americana sugieren seguir los siguientes pasos antes de ingresar a su casa:

- **Rescate los artículos más valiosos:** Encuentre y proteja los artículos irremplazables, tales como dinero, joyas, fotografías y reliquias familiares. Evite limpiar todo lo que usted recoja en ese momento. Primero proteja los artículos y luego limpie. Colóquelos sobre lugares elevados y secos o en una bolsa plástica para llevarlos a la casa de algún amigo.
- **Proteja su casa de más daños:** Abra las puertas y ventanas para permitir que entre aire fresco a su casa. Arregle y cubra orificios en el techo, las paredes o ventanas con tablas, lonas o placas de plástico. Retire los escombros como ramas de árboles y la basura. Revise si hay tuberías rotas o con fugas. Si encuentra alguno, desconecte el agua. Refuerce los pisos y techos hundidos con paneles 4x4 ó cualquier otra madera pesada.
- **Drene el sótano cuidadosamente:** Si se inunda el sótano, no bombee el agua de inmediato. El agua en el suelo probablemente esté empujando contra las paredes del sótano y el agua dentro esté retrocediendo. Si drena el sótano demasiado rápido, las paredes y el piso se podrían quebrar y colapsar.
- **Quite el lodo:** El agua dentro de su casa podría contener diversos peligros para la salud. Quite el lodo lo más rápido posible ya que apenas se seque, será más difícil sacarlo. Asegúrese de que la electricidad está desconectada. Quite el lodo con una pala y luego utilice la manguera. Incluso si no es seguro beber el agua corriente, la podrá utilizar para limpiar su casa.

Seque su casa

El agua de inundación puede afectar su casa de tres maneras: El agua daña los materiales, el lodo y otros contaminantes generan peligros para la salud y la humedad promueve el crecimiento de moho y hongos. Algunos pasos simples (seguidos en orden) pueden ayudarle a reducir el efecto de las tres situaciones, según FEMA y la Cruz Roja Americana.

- **Reduzca la humedad:** Si reduce la humedad, podrá secar todo más rápidamente. Abra las puertas y ventanas, los gabinetes y closets, utilice ventiladores para hacer circular el aire (no utilice el sistema central de aire acondicionado ni la estufa), utilice deshumidificadores y elementos secantes (materiales que absorben la humedad). También podría considerar llamar a un profesional que se especialice en secar edificios inundados para ayudarle. Tenga paciencia, ya que todo el proceso podría tomar algunas semanas.

¿Cómo puedo limpiar mi casa inundada?

- **Clasifique contenidos y deseche los escombros:** Divida el contenido de su casa en tres categorías: artículos que quiere guardar (muévelos hacia un lugar seco y seguro), los artículos que quiere desechar (colóquelos fuera para secar) y basura (ponga la basura en bolsas plásticas de basura). Normalmente, después de una inundación se hacen recolecciones de residuos frecuentes.
- **Drene techos y paredes:** Para drenar los techos, perfora un orificio con un atizador largo. Para drenar las paredes, perforelas con un punzón o cuchillo, aproximadamente a 2 pulgadas del suelo. Si sale agua, corte un agujero más grande para permitir el flujo de un mayor caudal.
- **Seque los techos y las paredes:** FEMA y la Cruz Roja Americana informan que, si el agua de la inundación mojó las paredes más de 4 pies sobre el piso, se deberán quitar y cambiar todos los paneles de las paredes. Si fuera menor a 4 pies de profundidad, puede quitar la cantidad inferior a 4 pies de altura del panel de la pared y reemplazarlo con paneles 4x4 recostados en un lado. El yeso y el revestimiento de madera se podrán salvar si se ventilan y se secan correctamente. Corte orificios en las paredes lo suficientemente bajos para cubrirlos con zócalos cuando las paredes estén secas. (Corte ambos lados de las paredes inferiores y solo la parte interna de las paredes exteriores). Si las paredes tienen aislante, deberá quitar el yeso y los paneles para quitar todo el aislante. Para obtener más indicaciones específicas, vea la guía [“Repairing Your Flooded Home”](#).
- **Seque los pisos.** La mayoría de los revestimientos de pisos se deben desechar debido al lodo y la suciedad que deja el agua de la inundación; sin embargo, no olvide guardar una parte de dichos revestimientos para mostrar a su ajustador de reclamos. El aire deberá circular por debajo del piso para secarse; por lo tanto, quite las hojas plásticas o el aislamiento debajo del piso hasta que esté seco. Si el espacio debajo del piso está inundado, quite el agua con una bomba.

Podría pasar algún tiempo antes de que pueda venir un profesional a su casa y reparar los problemas con los servicios que pudiera tener. En ese caso, limpie lo más posible mientras espera que se restablezcan los servicios. Para obtener consejos sobre servicios específicos, consulte la guía [“Repairing Your Flooded Home”](#) de la Cruz Roja Americana y FEMA.

¿Cómo puedo limpiar mi casa inundada?

Comience la limpieza

Los oficiales de emergencia nos dicen que debe limpiar y desinfectar las partes inundadas de su casa e incluso las partes que no ha tocado el agua de la inundación. FEMA y la Cruz Roja Americana señalan que, en la mayoría de los casos, limpiar la casa con productos de limpieza adecuados también sirve. Lea todas las etiquetas para asegurarse de que el producto de limpieza sea apropiado para ciertos materiales. Además, asegúrese de no combinar productos de limpieza diferentes, como blanqueador y amonía, ya que podría generar vapores peligrosos.

Las autoridades indican que debe desechar los alimentos que han estado en contacto con agua de la inundación, incluso si están en una lata. Si no está seguro acerca de la seguridad de los alimentos después de una inundación, llame a la línea directa de información sobre carnes y aves del [U.S. Department of Agriculture](#) (USDA) al **1-800-535-4555**. El FSIS (Servicio de Inspección y Seguridad de Alimentos) también brinda información de seguridad alimentaria relevante en Twitter @[USDAFoodSafety](#) y [Facebook](#).

Para obtener más consejos sobre la limpieza de su casa después de una inundación, puede consultar la guía "[Repairing Your Flooded Home](#)" de FEMA y la Cruz Roja Americana.

Algunas de mis reliquias familiares se han dañado. ¿Qué puedo hacer para salvarlas?

A menudo, las reliquias familiares son irremplazables. Si sufren daños en una inundación, podría salvar la historia y la herencia de sus artículos preciados. [FEMA](#) ofrece consejos para ayudarlo a recuperar artículos dañados por las inundaciones, tales como fotografías, documentos y muebles.

Fotografías

- **Si están mojadas:** Enjuáguelas cuidadosamente con agua corriente. No toque ni intente secar la superficie de las fotos.
- **Si están en papel o plástico:** Corte el envase y despéguelo de la foto (en lugar de arrancar la foto).
- **Si están adheridas a vidrio:** Deje secar la foto dentro de la casa, con el vidrio hacia abajo.
- **Si están adheridas entre sí:** Deje las fotos en remojo en agua limpia (hasta 48 horas) hasta que se separen.
- **Cómo secar:** Cuelgue las fotos dentro de la casa con broches en los bordes. O coloque las fotos planas. Colóquelas boca arriba, sin tocar, sobre papel absorbente.

Libros y documentos

- **Si necesita enjuagarlos:** Manténgalos cerrados para enjuagarlos.
- **Si los papeles o las tapas de los libros están pegajosas:** Coloque cera para papel entre las páginas de los documentos o entre las tapas de los libros de cuero, tela o papel y otras páginas.
- **Cómo secar:** Congele libros y documentos para secarlos. Este proceso podría llevar de varias semanas a varios meses. Guarde los libros en un recipiente resistente, con el lomo hacia abajo en una sola capa. Apile los documentos para que no se rompan. Para el proceso de secado, use la temperatura más baja en el congelador y la función sin escarcha.

Muebles de madera

- **Si la superficie es de madera:** Use una esponja y agua limpia para limpiar la madera cuidadosamente. Pase con un paño y luego deje secar al aire libre.
- **Si la superficie está pintada:** deje secar al aire los muebles lentamente dentro de la casa sin quitar el polvo o la humedad.
- **Cómo secar:** Deje secar los muebles lentamente dentro de la casa. FEMA advierte que, si los seca incorrectamente, se podrían deformar o agrietar; secarlos al sol podría desteñirlos.

Algunas de mis reliquias familiares se han dañado. ¿Qué puedo hacer para salvarlas?

Artículos de tela

- **Si están mojadas:** No apile las telas mojadas. Tenga cuidado al moverlas ya que podrían ser más pesadas y débiles cuando están mojadas.
- **Si las capas están adheridas entre sí:** No separe las capas de telas delicadas adheridas entre sí.
- **Si necesita enjuagarlos:** Quite el lodo y el sucio de las telas con agua limpia o con el rociado fino de una manguera.
- **Cómo secar:** No escurra ni estruje las telas para secarlas. Use la palma de la mano para presionarlas y quitar el agua de las telas. Use toallas de papel o papel sin tinta para absorber el exceso de agua. Vuelva a dar forma a la tela mientras está húmeda. No guarde telas dañadas por la inundación en bolsas plásticas selladas.

Consejos de seguridad

Cuando trabaja con artículos dañados por las inundaciones, recuerde que el agua de las inundaciones podría estar contaminada, por ello es importante cuidarse. FEMA le aconseja usar guantes descartables de vinil o nitrilo, gafas y ropa protectora. De ser posible, use una máscara respiratoria.

Cuando aplique estos consejos para ayudar a preservar las reliquias familiares, recuerde que deberá consultar a un profesional si tiene dudas sobre la mejor manera de recuperar el artículo. Un conservador profesional le podrá dar consejos específicos sobre la restauración y conservación de sus posesiones más preciadas.

¿Cuáles son algunas reglas para encontrar a un contratista?

Después de que un huracán daña su casa, seguramente se centrará en el bienestar de su familia y la reparación de su hogar. Lamentablemente, usted podría ser víctima de estafadores que se hacen pasar por contratistas y que tienen como objetivo engañar a propietarios en áreas castigadas por el desastre, según [Insurance Information Institute \(III\)](#). Tenga en cuenta estas reglas generales para contratar a un contratista respetable para no perder dinero o evitar reparaciones en su hogar de mala calidad.

- **Conozca el protocolo de FEMA.** La Agencia de [FEMA](#) (Federal Emergency Management Agency) no certifica ni avala a los contratistas del sector privado. Si FEMA envía a un inspector contratado a su casa, pídale la identificación oficial con fotografía. Recuerde que FEMA no cobra ningún monto por las inspecciones de viviendas.
- **Obtenga información de contacto.** La [NAHB](#) (Asociación Nacional de Constructores de Viviendas) señala que las empresas respetables tienen una dirección física y un número de teléfono. Si es posible, verifique la información de contacto del contratista. Sospeche de aquellos contratistas que solo indican un domicilio postal (P.O. Box).
- **Pregunte sobre las certificaciones, las licencias y los seguros.** Pida a los contratistas que está considerando las copias de sus licencias profesionales y seguro. La NAHB recomienda [verificar la licencia en la junta de licencias de su zona](#). La asociación además sugiere que verifique si el contratista está registrado en el Better Business Bureau (BBB) para ver si tiene quejas de consumidores.
- **Obtenga presupuestos por escrito de varios contratistas.** El [BBB](#) (Better Business Bureau) recomienda obtener de tres a cuatro estimados antes de decidir a quién contratar. Según la NAHB, no debe firmar un estimado. Además, la NAHB le recomienda evitar los contratistas que cobran mucho menos que los competidores, ya que podría indicar que su trabajo es de mala calidad. Asimismo, el III nos alerta de contratistas que tratan de convencer de hacer reparaciones temporales costosas.
- **Revise el contrato.** Antes de firmar el contrato de reparaciones, léalo de principio a fin. ¿Se ha incluido toda la información? ¿Tiene fecha de inicio y finalización? Según el III, nunca debe firmar un contrato con espacios en blanco. Y, según la [FTC](#) (Comisión Federal de Comercio), el contrato debe tener fecha estimada de inicio y fin.

¿Cuáles son algunas reglas para encontrar a un contratista?

Según la FTC, también debe informarse sobre lo siguiente: el plan de pagos, la obligación del contratista de obtener los permisos necesarios, una lista detallada de los materiales que se utilizarán y una explicación de los servicios que realizará (o no) el contratista, tales como la limpieza posterior a la construcción.

- **Considere las opciones de pago.** Según la FTC, no debe pagar en efectivo por reparaciones de su hogar, y no pagar por adelantado más de un porcentaje del costo. Según el III, no debe completar el pago ni firmar el certificado de finalización hasta que el trabajo esté completamente terminado.
- **Guarde toda la documentación.** Según la FTC, cuando elija un contratista, asegúrese de tener copias del contrato y todos los recibos de pago y mantenga un registro de la correspondencia con el contratista.

Encontrar a un contratista respetable le acerca a la reparación de su casa y la recuperación de su vida.

Recursos en Español

Allstate

El Equipo Nacional de Catástrofes de Allstate (NCT, por sus siglas en inglés) cuenta con la ayuda de especialistas en reclamos y personal de campo para atenderte. Para comunicarte con el NCT llama al **1-800-54-STORM (1-800-547-8676)** las 24 horas, los 7 días de la semana.

DisasterAssistance.gov/es

Acceso a la asistencia por desastre y recursos

FEMA

Programa Nacional De Seguro Contra Inundaciones

¿Cómo presentar un reclamo de seguro contra inundaciones? bit.ly/NFIPreclamo