

Como Gestionar la Recuperación del Seguro Tras un Incendio Forestal

Tras los devastadores incendios forestales del condado de Los Ángeles en enero de 2025, muchos propietarios presentaron reclamos ante sus compañías de seguros. Los pagos de muchas de estos reclamos se han retrasado o siguen siendo objeto de disputas por las aseguranzas hasta hoy. La siguiente hoja de consejos puede ayudarle a comprender: (1) mejores prácticas para presentar un nuevo reclamo y hacer un seguimiento a un reclamo existente, (2) la terminología estándar de la póliza de seguro y disposiciones típicas; (3) cómo hacer frente a las estrategias habituales que las aseguranzas utilizan para retrasar o negar la cobertura; y (4) las respuestas a algunas preguntas frecuentes. Este recurso es solo para fines informativos generales y no constituye asesoramiento legal sobre su situación específica.

I. Presentando un Reclamo Nuevo

Pasos de Acción Inmediata:

Debe tomar medidas inmediatas para maximizar la posible recuperación del seguro tras un desastre. En caso de un reclamo por incendio forestal, humo u otra pérdida o daño, debe:

1. Informar a su asegurador sobre sus pérdidas (*es decir*, "proporcionar aviso").
 - Contacte a su agente y/o corredor de seguros y infórmeles sobre su pérdida. No necesita entrar en detalles, simplemente diga "las condiciones del incendio forestal provocaron la pérdida de mi casa alrededor de [FECHA]".
 - Su agente o corredor debería informar a todas las aseguranzas correspondientes sobre su pérdida. Pida a su agente o corredor que "por favor, confirme que todas las aseguranzas aplicables han sido notificadas conforme a la póliza."
 - Usted mismo también puede notificar su aseguranza — sus pólizas proporcionan instrucciones específicas sobre cómo realizar la notificación, incluyendo la persona y el lugar al que debe enviarse. Debe asumir que el aviso debe enviarse lo antes posible.
2. Obtenga copias completas de todas las pólizas que puedan ser aplicables.
 - Las denominadas pólizas de "propietarios" o "inquilinos" probablemente serán la principal forma de recuperar las pérdidas sufridas por los dueños. Otras pólizas que podrán ser aplicables incluyen, por ejemplo, pólizas de automóvil, de exceso y póliza general.
 - Si no tiene una copia completa de su póliza, debería solicitarla a su agente, corredor o asegurador. La ley de California exige que el

asegurador proporcione una copia en un plazo de 30 días desde su solicitud.

- No se base únicamente en la(s) página(s) de la declaración que aparecen al comienzo de las pólizas. Asegúrese de obtener la póliza completa. Las aseguranzas pueden describir la documentación completa de la póliza como un "formulario", "carpeta" o "términos y condiciones".
3. Revise sus pólizas para determinar qué cubre y cuánto cubre. Por favor, consulte las "Disposiciones Comunes de Pólizas de Seguro" en la Sección II más abajo para obtener ayuda en la interpretación de su póliza.
4. Documente todos los daños y todos los gastos. Algunos consejos para los asegurados individuales (propietarios y/o inquilinos):
- Reúna fotos o vídeos "antes" y "después" de su propiedad y su contenido (si es posible) para mostrárselos a su asegurador como parte de su reclamo. Pregunte a familiares y amigos si tienen fotos o vídeos de "antes" de su propiedad. Asegúrese de documentar todos los posibles daños, incluidos los daños causados por fuego, humo y cenizas.
 - Obtenga los planos de construcción y los registros de renovación de su casa.
 - Guarde todos sus recibos. Cada gasto incurrido desde que abandonó su casa debido a las condiciones de incendios forestales (alojamiento, comida, gasolina, ropa, suministros, etc.) puede ser reembolsado.
 - Presente su "prueba de pérdida" a su asegurador antes de la fecha límite especificada en su póliza, o solicite una prórroga a su asegurador. Una "prueba de pérdida" suele ser un documento formal que indica la cantidad de dinero que solicita a su asegurador. La prueba de pérdida suele incluir documentación que respalda las pérdidas reclamadas, como vídeos, fotos, recibos, etc. Aunque la póliza establezca un plazo para presentar la prueba de pérdida, normalmente puede ampliarse con el permiso del asegurador. Las aseguranzas suelen conceder prórrogas de este plazo cuando se les solicita.
 - Su póliza debería explicar cómo presentar la prueba de pérdida (*por ejemplo*, enviando un correo electrónico o enviándola a través de un portal en línea).
5. ¡Pida un adelanto! La respuesta suele ser sí, pero solo si pregunta.
- Un adelanto no refleja necesariamente la posición de cobertura del asegurador. Aunque el asegurador conceda un anticipo, puede intentar denegar o limitar la cobertura.
 - Según la ley de California, una vez que una propiedad ha sido declarada pérdida total, las aseguranzas están obligadas a realizar ciertos pagos anticipados a usted. Una vez que solicite una pérdida total (*es decir*, que su vivienda haya sido completamente destruida y es inhabitable), su asegurador debe proporcionar al menos cuatro meses de Gastos Adicionales de Vida (ALE) por adelantado y el 30% de la cobertura (hasta \$250,000) para pertenencias personales de la casa ("contenido") sin un

inventario completo (*es decir*, documentación de todas las pérdidas reclamadas).

6. Documente todas las comunicaciones relacionadas con su reclamo.
 - Tome nota de todas las comunicaciones con su asegurador, corredor o agente relacionadas con su reclamo, incluidas conversaciones telefónicas, conversaciones en persona, correos electrónicos o otras comunicaciones escritas.
 - Envíe correos electrónicos de seguimiento documentando las conversaciones verbales con las aseguranzas.
 - Responda a las preguntas de su asegurador sobre su reclamo (la "investigación de cobertura") y haga un seguimiento regular con el(los) ajustador(es) asignado(s) para asegurarse de que el reclamo está siendo procesado.
7. Tenga en cuenta los plazos para la tramitación de los reclamos.
 - La ley de California exige que las aseguranzas respondan a los reclamos en ciertos plazos:
 - En un plazo de 15 días desde recibir el aviso de una reclamación, su asegurador debe confirmar recibir la notificación.
 - En un plazo de 40 días después de recibir un reclamo, su asegurador debe aceptar o negar su reclamo, ya sea total o parcialmente. La respuesta del asegurador debe ser por escrito, junto con una explicación clara para cualquier negación. Si el asegurador requiere más de 40 días para tomar una decisión sobre su reclamo, debe explicarle por qué necesita más tiempo y proporcionarle actualizaciones por escrito cada 30 días.
 - Si su asegurador acepta su reclamo (*es decir*, acepta pagar), aunque sea parcialmente, entonces debe hacer el pago en un plazo de 30 días desde la aceptación.
 - Las aseguranzas también deben informarle con al menos 60 días de la fecha límite sobre cualquier plazo que pueda afectar su reclamo, como la fecha límite del plazo de prescripción (*es decir*, el plazo para demandar al asegurador).
 - Tenga en cuenta que las aseguranzas no siempre cumplirán estos plazos, especialmente en situaciones como los incendios de Los Ángeles, donde los recursos son escasos. Haga un seguimiento constante con su asegurador y no tenga miedo de recordarle sobre estos plazos. Por ejemplo, si su asegurador nunca reconoció el aviso de su reclamo, puede enviar un correo electrónico sencillo diciendo: "Presenté la notificación del reclamo mencionado el [FECHA] y no he recibido respuesta. Por favor, confirme recibo del reclamo e indique su posición de cobertura lo antes posible."
8. Esté atento a razones por las que el asegurador podría negar su reclamo (*por ejemplo*, defensas de cobertura), así como a problemas de

evaluación de reclamos y requisitos de plazos a medida que avanza su reclamo.

- Probablemente su póliza requerirá que informe a su asegurador antes de tomar cualquier paso importante en su propiedad, como el retiro de escombros. También puede especificar un plazo en el que debería comenzar a reconstruir para cobrar el "valor de costo de reposición" de su propiedad (el costo real de reconstruir su casa perdida), en lugar del menor "valor real en efectivo" (el valor de la propiedad justo antes de la pérdida, teniendo en cuenta la depreciación por desgaste a lo largo de los años).
 - Tenga en cuenta los plazos de la póliza (*por ejemplo*, prueba de presentación de pérdidas, plazo de prescripción para interponer una demanda, fecha límite para iniciar la reconstrucción, etc.) y considere obtener una exención de esos plazos de la aseguradora.
9. Piénselo dos veces antes de contratar a un ajustador público. Normalmente aportan poco valor en situaciones de pérdida total y pueden cobrar parte del pago de su cobertura por sus servicios. Consulte a un abogado antes de contratar a un ajustador público.
10. Puede haber un desacuerdo entre usted y su asegurador sobre su reclamo. La póliza puede incluir disposiciones específicas sobre cómo debe resolverse cualquier desacuerdo (*por ejemplo*, mediación, arbitraje, demanda). Prepárese para estos posibles escenarios para resolver el desacuerdo, incluyendo consultar a un abogado para que le asesore.

II. Disposiciones Comunes De Las Pólizas De Seguro

Conozca su Póliza:

1. **Valor Real en Efectivo vs. Cobertura de Costo de Reemplazo.** Cuando se compra un seguro, la propiedad normalmente se asegura ya sea por su "valor real en efectivo" o por su "costo de reemplazo". Revise su póliza para determinar qué cobertura se adquirió.
- Si la póliza cubre el valor real en efectivo, el seguro solo pagará el valor de mercado actual de la propiedad dañada, teniendo en cuenta su antigüedad y desgaste (depreciación).
 - Si la póliza cubre el costo de reemplazo, el seguro pagará la reposición de la propiedad dañada al precio de mercado actual, sin deducir la depreciación.
 - Sin embargo, en situaciones de pérdidas masivas como los incendios de Los Ángeles, las aseguranzas suelen hacer un cálculo aproximado del valor real en efectivo y realizar un pago inicial del reclamo en esa cantidad. Puede aceptar esa cantidad o disputar el cálculo aproximado del asegurador.
 - El valor del costo de reposición se determinará más adelante y requerirá que negocie o intercambie información con el asegurador para demostrar el valor de la propiedad y impugnar cualquier valoración baja que ofrezca el asegurador.

- En caso de pérdida total de su propiedad, el Código de Seguros de California § 2051.5 le permite utilizar los pagos de costo de reemplazo para construir o comprar una propiedad en otro lugar, si no quiere reconstruir donde se produjo la pérdida.
2. **Alcance de la Pérdida Recuperable.** Las pólizas estándar para propietarios de viviendas suelen cubrir cuatro categorías de pérdidas. Revise su póliza para saber si alguna de estas categorías está cubierta.
- **Vivienda:** proporciona cobertura para la estructura física de su vivienda, incluyendo sus cimientos, paredes, tejado, electrodomésticos empotrados y accesorios.
 - **Otras estructuras:** proporciona cobertura para estructuras en su propiedad que están separadas de su vivienda principal (*es decir*, estructuras independientes), como garajes, cobertizos, cercas, y casas de huéspedes.
 - **Bienes personales:** proporciona cobertura para sus pertenencias o bienes. Esto le ayudará a reembolsar el costo de reparar o reemplazar objetos personales que hayan sido dañados, destruidos o robados debido a un incendio forestal o otro desastre cubierto. Aunque las aseguranzas pueden relajar los requisitos respecto al desglose y documentación de bienes perdidos en situaciones de pérdida total, para maximizar la recuperación total recomendamos enumerar todos los bienes personales perdidos (electrodomésticos, muebles, ropa, joyas, arte, instrumentos musicales, etc.) tanto como sea posible.
 - **Gastos adicionales de vida:** proporciona dinero para gastos adicionales que tiene que pagar por su pérdida, incluyendo alojamiento temporal, hoteles, comidas, alojamiento de mascotas, tintorería, pérdida de alquileres, etc.
3. **Cláusulas de Pago de Indemnización al Prestamista.** Las propiedades con hipotecas pueden necesitar pagar sus préstamos hipotecarios con los ingresos del seguro. Es posible que esto requiera que obtenga una hipoteca nueva y de mayor costo para financiar los gastos de construcción. Puede tomar varias medidas para ayudar a afrontar esta nueva carga financiera, incluyendo:
- Colaborar con su compañía de seguros para asegurarse de que la indemnización del seguro se emita a nombre suyo y de su prestamista hipotecario, de modo que el pago deba efectuarse "conjuntamente a ambos". Esto garantiza que usted esté al tanto de cómo se utiliza el dinero del seguro y pueda aprobarlo.
 - Mantenerse al día con su hipoteca (*es decir*, seguir realizando los pagos hipotecarios correspondientes) o consultar a su prestamista sobre la suspensión temporal (o congelación) de los pagos. Es posible que los prestamistas estén dispuestos a congelar los pagos tras situaciones de pérdidas masivas, como los incendios de Los Ángeles. Algunas leyes incluso pueden obligar que un prestamista acepte una moratoria para algunas víctimas de incendios en Los Ángeles. Por ejemplo, la Ley de Aplazamiento de Hipotecas de California exige que los administradores de hipotecas suspendan los pagos de los propietarios de viviendas que enfrenten dificultades financieras debido a incendios forestales durante un periodo inicial de 90 días, prorrogable hasta por 12 meses

si se solicita. La suspensión temporal de pagos no se concede automáticamente; el propietario debe solicitarla a la entidad administradora de su hipoteca.

- La creación de una cuenta de depósito en garantía(escrow) con usted y su compañía hipotecaria, de la cual autorizarán fondos exclusivamente para cubrir los costos de reconstrucción.

4. **Pólizas del California FAIR Plan.**

- Es posible que algunas personas en zonas de alto riesgo se hayan visto obligadas a contratar un seguro Plan FAIR. El Plan FAIR es una aseguradora de último recurso creada por el gobierno para ofrecer cobertura de seguro contra incendios. La ley de California exige que todos las aseguranzas autorizadas para operar en el estado contribuyan a un fondo de común que respalda las pólizas del Plan FAIR, proporcionando a los propietarios de viviendas en zonas de alto riesgo una cobertura básica de seguro contra incendios. La cobertura del Plan FAIR está disponible para aquellas personas que tienen dificultades para obtener cobertura en el mercado de seguros privados.
- Por lo general, estas pólizas cubren los daños básicos a la propiedad o a la estructura causados por eventos como incendios y humo, así como los costos de alquilar una propiedad similar a la dañada, hasta un límite monetario determinado. Sin embargo, las pólizas del Plan FAIR no ofrecen cobertura de responsabilidad civil personal ni coberturas de "Gastos Adicionales de Manutención" que si ofrecen las pólizas estándar, tales como kilometraje extra, alojamiento para mascotas, comidas, alquiler de muebles, etc. Si bien los Planes FAIR deberían ofrecer ciertas protecciones básicas, los propietarios con Planes FAIR deberán revisar cuidadosamente sus pólizas. En muchos casos, tendrán que recurrir a seguros de automóviles, pólizas de responsabilidad civil general (*umbrella*), seguros de diferencia de condiciones o cualquier seguro adicional que hayan contratado para cubrir parte de sus pérdidas.
- Además de los puntos mencionados anteriormente, el plan FAIR funciona como otras aseguranzas en cuanto a la presentación de reclamaciones, procesos de reclamación, requisitos de notificación, etc.

Lenguaje común de las Pólizas:

La siguiente tabla incluye términos comunes de las pólizas de seguro para propietarios de viviendas y su finalidad. No todas las pólizas contienen esta redacción exacta, pero muchas incluyen términos similares.

Disposición	Lenguaje Común de las Pólizas	Propósito Previsto
Cobertura de Valor Real en Efectivo	Pagaremos el valor real en efectivo por la pérdida o daños a la Propiedad Cubierta, sin exceder el límite de responsabilidad indicado en las Declaraciones para la Cobertura A – Viviendas.	Cobertura por una pérdida total o parcial de la estructura o de su contenido. Esta cobertura paga el costo de reparar, reconstruir o reemplazar el bien perdido o dañado -menos una deducción justa y razonable por depreciación física (desgaste) basada en su estado en el momento del daño- o el límite de la póliza, lo que sea menos. La deducción por depreciación física se aplica únicamente a aquellas partes de una estructura que normalmente están sujetas a reparación y sustitución durante la vida útil de dicha estructura.
Cobertura de Costo de Reposición	Pagaremos el costo de reparar o reemplazar -con una construcción similar y para el mismo uso en las instalaciones indicadas en las Declaraciones de Cobertura A (Viviendas) - la parte dañada de la Propiedad Cubierta, sujeto a lo siguiente: hasta que se complete la reparación o reemplazo efectivo, pagaremos únicamente el valor real en efectivo de la parte dañada de la propiedad, hasta el límite de responsabilidad aplicable que figura en las Declaraciones, sin exceder el costo de reparar o reemplazar dicha parte dañada.	La cobertura está destinada a cubrir el costo de reparación o reemplazo de la vivienda (es decir, la casa) dañada o destruida, sin deducción por la depreciación física. Muchas pólizas pagan únicamente el valor real en efectivo de la vivienda hasta que el asegurado (propietario) haya iniciado o completado efectivamente las reparaciones o la construcción de la misma.

Cobertura de Bienes Personales (contenido)	Si el siniestro cubierto ocurre en una vivienda incluida en la lista y con cobertura de contenido según esta póliza, pagaremos hasta el límite de la cobertura de contenido para dicha vivienda.	Ofrece cobertura para sus pertenencias o bienes personales. Esto ayuda a reembolsarle el costo de reparar o reemplazar artículos personales que resulten dañados, destruidos o robados a causa de un incendio forestal u otro desastre cubierto. Por lo general, la cobertura se limita al contenido de la vivienda afectada.
Gastos de Manutención Adicionales	Cuando un siniestro cubierto haga que la residencia asegurada resulte inhabitable, pagaremos el aumento razonable y necesario de los gastos en que incurra un asegurado para mantener su nivel de vida habitual, por un periodo de hasta 24 meses.	Cubre gastos de manutención adicionales cuando sea necesario debido a un siniestro cubierto, incluyendo alojamiento temporal, hotel, comidas, alojamiento para mascotas, tintorería y pérdida de rentas.
Deducibles	En caso de accidente o incidente, la persona cubierta deberá cumplir con las siguientes obligaciones que resulten aplicables: debe notificarnos a nosotros o a su agente lo antes posible.	Usted es responsable de satisfacer (o pagar) el deducible estipulado antes de recibir los beneficios de cobertura o el dinero del seguro.

Disposición	Lenguaje Común de Políticas	Propósito previsto
Disposiciones sobre Notificaciones	En caso de accidente o incidente, la persona cubierta deberá cumplir con las siguientes obligaciones que resulten aplicables: debe notificarnos a nosotros o a su agente lo antes posible.	Tras un siniestro (por ejemplo, un incendio forestal que destruye una vivienda), debe informar a la compañía de seguros sobre las pérdidas sufridas lo antes posible. Una vez notificada, la aseguradora abrirá el expediente del siniestro y probablemente comenzará a solicitar información.
Prueba de Pérdida	Debe presentarnos, en un plazo de 60 días a partir de nuestra solicitud, su declaración jurada y firmada de la pérdida, proporcionando toda la información y documentación que solicitemos, tales como la causa de la pérdida, inventarios, recibos, presupuestos de reparación y otros registros similares.	La declaración de siniestro (o prueba de la pérdida) es, por lo general, un documento formal que indica la suma de dinero que usted solicita a la compañía de seguros. A menudo, dicho documento incluye información que respalda las pérdidas reclamadas. Debe presentar la declaración de siniestro dentro del plazo estipulado, a menos que la aseguradora conceda una prórroga. Las aseguradoras suelen otorgar prórrogas para el plazo de presentación, pero es necesario solicitar y confirmar dicha extensión antes de que venza el plazo original.
Cláusulas de Cooperación	Debe facilitarnos toda la información disponible. Debe cooperar plenamente con nosotros en cualquier investigación, acuerdo o defensa legal.	Las aseguradoras le solicitarán información para ayudar en la investigación de las reclamaciones. Usted debe colaborar con la investigación proporcionando información razonable en un plazo razonable. Las aseguradoras pueden utilizar la falta de cooperación para retrasar, limitar o incluso negar la cobertura.
Cláusulas sobre Acciones Legales	En cuanto a los bienes, la persona cubierta también acuerda iniciar cualquier acción legal contra nosotros dentro del plazo de un año a partir de la fecha en que ocurra la pérdida, pero no antes de que hayan transcurrido 30 días desde que se nos haya presentado la prueba de la pérdida y se haya determinado el monto de la misma.	Si decide presentar una demanda contra la aseguradora, debe hacerlo en el plazo de un año a partir de la fecha en que ocurra el siniestro (por ejemplo, el incendio forestal). No puede presentar una demanda hasta que hayan transcurrido 30 días desde que usted presentó la prueba de la pérdida y se determinó el monto de la misma. Este plazo puede prorrogarse con el permiso de la aseguradora. Tenga en cuenta que la Corte

		Suprema de California ha determinado que dicho plazo se suspende desde el momento en que el asegurado notifica el daño a la aseguradora hasta que se niega la cobertura.
Exclusiones comunes	Contaminación. No cubrimos ninguna pérdida causada por el vertido, la dispersión, la filtración, la migración, la liberación o el escape de contaminantes. Tampoco cubrimos el costo de extraer contaminantes del suelo o del agua, ni el costo de retirar, restaurar o reemplazar el suelo o el agua contaminados. Negligencia. No cubrimos ninguna pérdida causada por no emplear todos los medios razonables para proteger la propiedad, ni las ocurridas después de producirse una pérdida. AActos Intencionales. No cubrimos ninguna pérdida causada intencionalmente por una persona nombrada en el Resumen de Cobertura, el cónyuge de dicha persona, un familiar o una persona que viva con usted. Terremotos. No existe cobertura cuando un terremoto es la causa próxima de la pérdida, independientemente de si la pérdida o el daño también resultan —directa o indirectamente— de, o si a ellos contribuyen —simultáneamente o en cualquier secuencia—, otras causas próximas o remotas. Inundación. No cubrimos ninguna pérdida causada por inundación, acumulación de agua de lluvia en el suelo, aguas superficiales, acción del oleaje —incluyendo maremotos y tsunamis—, mareas, aguas de marea, seichas o desbordamiento de agua de una masa de agua.	Una exclusión es una disposición que elimina la cobertura para determinados actos, bienes, tipos de daños o ubicaciones. Las pólizas pueden contener diferentes exclusiones, por lo que debe asegurarse de revisarlas detenidamente. Terremotos. Los terremotos casi nunca están cubiertos por una póliza estándar para propietarios de viviendas o inquilinos. Sin embargo, por lo general se puede adquirir un seguro específico contra terremotos como póliza independiente. Los daños derivados del terremoto — como la caída de objetos que rompen otros artículos— no estarán cubiertos. Algunas pólizas cubren la "pérdida directa" (es decir, daños físicos) causada por un incendio o una explosión a consecuencia de un terremoto. Inundaciones. Las pólizas estándar para propietarios e inquilinos suelen excluir los daños causados por inundaciones. Sin embargo, el hecho de que su póliza contenga una exclusión por inundación no significa necesariamente que los daños de este tipo no estén cubiertos, ya que a veces pueden estar relacionados con otras causas. Considere consultar a un abogado para determinar si su póliza podría cubrir los daños por inundación. Tenga en cuenta que, por lo general, es posible contratar un seguro contra inundaciones como una póliza independiente. Algunas pólizas cubren la "pérdida directa" (es decir, daños físicos) causada por un incendio o una explosión a consecuencia de una inundación.

III. Lecciones Aprendidas: Disputas con Aseguradoras

Desde enero de 2025, las aseguradoras han recurrido a diversas tácticas para evitar, retrasar o negar la cobertura de pérdidas causadas por incendios forestales, humo y cenizas. A continuación, se presentan algunas tácticas comunes de las aseguradoras y algunos consejos para contrarrestar estas tácticas y gestionar disputas de cobertura con las aseguradoras.

1. **Notificación y Prueba de la Pérdida.** Las pólizas suelen establecer plazos para notificar la pérdida a la aseguradora y para presentar la prueba de la misma. Para evitar que se rechace un reclamo por no cumplir con los plazos, revise su póliza, identifique cuáles son dichos plazos, notifique la pérdida a su aseguradora (ya sea personalmente o a través de su agente o corredor), recopile pruebas del alcance de la pérdida —incluyendo fotografías, videos, recibos, facturas y otra documentación sobre los daños— y entregue dicha información a la aseguradora dentro del plazo estipulado en la póliza. Es probable que su póliza indique el procedimiento para notificar la pérdida o presentar la prueba de la misma. Considere también solicitar a su aseguradora una prórroga de dichos plazos.
2. **Cláusulas de Cooperación.** La mayoría de las pólizas exigen que los asegurados colaboren en la investigación de reclamos realizada por la aseguradora. En ocasiones, las aseguradoras argumentan que los asegurados no están colaborando si estos demoran la entrega de la información solicitada.
 - Debe hacer esfuerzos "razonables" para colaborar con la investigación de la aseguradora. Por ejemplo, responda con la mayor rapidez posible a las solicitudes de información de su aseguradora, facilite el acceso a su propiedad y aporte documentación y pruebas que respalden los daños reclamados como facturas, recibos, fotos y otros registros. No obstante, la colaboración es una vía de doble sentido, por lo que la aseguradora debe proporcionar información oportuna, exhaustiva y transparente sobre los requisitos de la póliza y el estado del reclamo. En caso de duda, solicite a la aseguradora que indique las disposiciones de la póliza que fundamentan sus peticiones y acciones.
3. **Cobertura por Daños Causados por el Humo.** Los daños por humo pueden ser invisibles a simple vista. Sin embargo, el humo transporta partículas tóxicas que pueden penetrar profundamente en paredes, espacios de acceso (bajo el suelo), áticos, sistemas de climatización e incluso en objetos personales. A menudo, estas partículas pueden llegar a incendiarse por sí mismas y persistir incluso después de que el fuego se haya extinguido. Algunas aseguradoras han argumentado que el humo no está cubierto por las pólizas de seguro contra incendios porque no es visible ni permanente. Los tribunales de California han rechazado este argumento cuando existen pruebas de que el daño o la contaminación por humo se había incrustado en las paredes y en el contenido de la vivienda.
 - Considere trabajar con expertos como higienistas industriales certificados, contratistas generales o de remediación con licencia y especialistas en sistemas de climatización, y presente sus hallazgos a su aseguradora como parte del expediente de reclamo. Estos hallazgos ayudarán a contrarrestar la falta de voluntad de una aseguradora para cubrir daños por humo.

- Algunas pólizas de seguro pueden indicar que cubren pruebas de daños por humo u otro tipo de contaminación. Sin embargo, es posible que su aseguradora cubra dichas pruebas aunque su póliza no incluya esa cobertura específica. El Departamento de Seguros de California ha emitido directrices estableciendo que, como parte de su obligación de investigar los reclamos, la compañía de seguros debe contratar y pagar los servicios de análisis para detectar daños.¹ Antes de contratar y pagar por su cuenta los servicios de análisis, asegúrese de notificar primero el siniestro e indicar que sospecha la existencia de daños por humo, lo que implica la obligación de investigar su pérdida (incluyendo cualquier daño por humo). Prepárese para posibles objeciones por parte de su aseguradora y considere consultar con un abogado si su aseguradora sigue negándose a pagar los análisis.
4. **Ofertas de Indemnización Irrazonablemente Bajas.** Las aseguradoras deben pagar los reclamos legítimos hasta los límites de su póliza. Sin embargo, recuerde que no están obligados a pagar el monto máximo de la cobertura a menos que sus pérdidas igualen o superen dichos límites. Es posible que la aseguradora le presente una oferta muy baja con la esperanza de que la acepte y dé por cerrado el asunto. Debe mostrarse firme si dicha oferta no cubre la totalidad de sus pérdidas. Asegúrese de que su reclamo se calcule correctamente documentando todas las pérdidas y entregando dicha documentación a su aseguradora.
 5. **Retraso en la Tramitación del Reclamo.** A menudo, las aseguradoras retrasan la tramitación de los reclamos con la esperanza de que el asegurado desista y abandone el proceso. Una vez que haya presentado un reclamo, sea diligente y constante al dar seguimiento ante su aseguradora, y continúe solicitando información sobre la postura de la compañía respecto a la cobertura y el estado del trámite. Puede decir algo como: «Doy seguimiento a la reclamación antes mencionada. Por favor, facilítenme [una respuesta sobre la cobertura o una actualización del estado] lo antes posible. Gracias».
 6. **Demandas Colectivas.** Las demandas colectivas agrupan a reclamantes (por ejemplo, propietarios de vivienda u otros asegurados) que tienen pólizas o pérdidas sustancialmente similares en una única acción legal contra una aseguradora. Estas demandas pueden ser una herramienta poderosa para modificar la conducta de las aseguradoras. Sin embargo, dado que las indemnizaciones obtenidas se reparten entre los miembros del grupo, es posible que usted reciba una mayor compensación si presenta una demanda a título individual.

¹ Puede encontrar una copia de la Guía del Departamento de Seguros de California por los daños causados por el humo aquí: <https://www.insurance.ca.gov/0250-insurers/0300-aseguradores/0200-boletines/avisos-comisión/subir/Boletín-2025-7-Cobertura-de-Seguros-para-Daños-Humo-y-Orientación-para-Manejar-Adecuadamente-de-Reclamaciones-de-Daños-Humo-para-Properties-Located-in-or-near-California-Wildfire-Areas.pdf>

7. Contacte el Departamento de Seguros de California. Si enfrenta retrasos en los pagos, disputas o rechazos de reclamos, problemas relacionados con daños por humo u otros inconvenientes con su seguro, considere presentar una queja ante el Departamento de Seguros de California (DOI, por sus siglas en inglés) en [insurance.ca.gov](https://www.insurance.ca.gov) o llamando al 800-927-HELP. El DOI revisa las quejas relacionadas con la gestión de reclamos y determina si las compañías de seguros están cumpliendo con sus obligaciones hacia los asegurados. Presentar una queja a través del DOI es una manera informal, no contenciosa y rápida de resolver una disputa sobre un reclamo con su compañía de seguros. Además, este programa es gratuito para el asegurado (la compañía de seguros cubre los costos).

- El proceso para presentar una queja comienza con el relleno de un formulario de Solicitud de Asistencia ("RFA").² El DOI contactará entonces con su compañía de seguros para informarles sobre la queja y conocer su versión de los hechos. El DOI suele buscar patrones en las quejas (más allá de la suya) antes de actuar, lo que significa que puede que no evalúe su caso concreto. El DOI suele resolver pequeños problemas, como conseguirle una copia de su póliza, pero puede que no le ayude a resolver disputas de cobertura con su asegurador. En cambio, el DOI se centra en identificar y castigar patrones de mal comportamiento. Para más información, contacte con el DOI en el 1-800-482-4833 o visite www.insurance.ca.gov.

IV. Preguntas Frecuentes

A. ¿A quién debo contactar para presentar un reclamo?

Para presentar un reclamo de seguro de vivienda en California, contacte directamente con su agente de seguros o directamente con su compañía de seguros si ha sufrido daños directos a causa de incendios forestales. Si necesita asistencia adicional, también puede consultar recursos como el Departamento de Seguros de California para obtener orientación.

B. ¿Tengo cobertura?

Una póliza estándar para propietarios y la mayoría de las pólizas para inquilinos en el estado de California suelen cubrir los daños causados por incendios, incluidos incendios forestales y humo asociado a ellos. Existen excepciones o exclusiones a todas las pólizas y deducibles que se aplican. Para determinar si la cobertura se aplica, debe presentar un reclamo a la compañía de seguros en el momento de la pérdida y solo puede ser aprobada por un representante del proveedor.

C. ¿Qué debo hacer ahora?

El proceso de reclamo puede ser largo. Recomendamos los siguientes pasos inmediatos:

1. Notifique a su compañía de seguros lo antes posible que se ha visto afectado por un incendio forestal específico. Su agente o corredor puede ayudarle con este trámite, o bien realizar la notificación directamente (siguiendo las instrucciones de su póliza).

² Una copia del formulario de Solicitud de Asistencia se puede encontrar en línea aquí: https://www.insurance.ca.gov/01-consumers/101-help/upload/RFAonhealth_Jan2019-2.pdf

2. Empiece por informarse sobre qué cobertura tiene leyendo su póliza. Si no tiene la póliza completa, puede solicitar una copia a su agente de seguros. Su agente también puede explicarle las coberturas de las que dispone.
3. Documente todos los daños, con fotos o vídeos "antes y después", recibos de compra, facturas y presupuestos de remediación, etc. Además, guarda los recibos de todos los gastos relacionados con incendios que tenga (como gastos de vida, alquiler de coche; vivienda de reemplazo; salir a comer, etc.). La documentación y los recibos ayudarán a un proceso de reclamación más rápido y mejor, y pueden ayudarle a recuperar lo que le corresponde.

D. ¿Qué está cubierto?

Las pérdidas cubiertas por una póliza estándar para propietarios de viviendas suelen clasificarse en cuatro categorías: vivienda, otras estructuras, bienes personales y gastos de manutención adicionales.

E. ¿Cómo puedo conseguir dinero para artículos esenciales como ropa y comida?

Si su póliza lo cubre, el encargado de gestionar su reclamo debería poder ofrecerle un anticipo —a petición suya— con cargo a la cobertura de bienes personales para adquirir artículos de primera necesidad. Asimismo, es posible que pueda obtener anticipos para cubrir gastos de alojamiento temporal, comidas fuera de casa y otros gastos en los que esté incurriendo debido a los incendios forestales. Es probable que las aseguradoras no le ofrezcan estos anticipos por iniciativa propia, por lo que usted debe solicitarlos. A menudo, las compañías de seguros están obligadas a realizar ciertos tipos de anticipos en casos de pérdida total, como cuando la vivienda queda completamente destruida por un incendio.

F. ¿Cuánto tiempo puedo permanecer en mi alojamiento temporal?

Si cuenta con cobertura para gastos de subsistencia adicionales (ALE, por sus siglas en inglés), es posible que dicha cobertura tenga un límite monetario o temporal. Revise detenidamente su cobertura al buscar alojamiento temporal.

G. ¿Cuándo recibiré el cheque de indemnización por daños a la propiedad?

Es posible que las compañías de seguros necesiten inspeccionar la propiedad y recopilar información adicional, como presupuestos u ofertas, antes de emitir un pago. La duración del proceso de inspección para un reclamo de seguro de vivienda puede variar; sin embargo, la mayoría de las aseguradoras y sus ajustadores de siniestros suelen responder con mayor rapidez ante situaciones catastróficas. Si tiene alguna inquietud específica o necesita información más detallada, le recomendamos comunicarse directamente con su compañía de seguros.

H. ¿En qué valor de la vivienda se basa mi acuerdo?

Si cuenta con cobertura para la vivienda, esta debería incluir un límite monetario. Algunas pólizas pagan el valor real en efectivo (ACV, por sus siglas en inglés) de la propiedad, hasta dicho límite. Otras pólizas pueden ofrecer cobertura de "costo de reposición", "costo de reposición extendido" o "costo de reposición garantizado"; estas coberturas ampliadas pueden pagar una suma superior al límite establecido en la póliza para compensar el aumento de los costos de construcción tras un desastre. Su póliza detallará los términos de su cobertura.

I. Si pierdo mi casa, ¿debería seguir pagando la hipoteca?

Sí. La pérdida no anula su hipoteca. Pero muchos prestamistas pueden permitir algún tipo de atenuación hipotecaria tras un desastre. Se recomienda que contacte a su prestamista para obtener más información.

J. Si mi compañía hipotecaria figura en mi póliza como beneficiaria en caso de siniestro, ¿le pagará mi compañía de seguros?

Esto depende de la redacción exacta, pero lo más probable es que tanto usted como la compañía hipotecaria figuren en el cheque destinado a cubrir los daños a la vivienda. La cláusula habitual de hipoteca o de "beneficiario de la indemnización" (*loss payee*) en una póliza de seguro establece que, si el acreedor hipotecario o dicho beneficiario (es decir, el prestamista) figura en la póliza, los pagos se realizarán conjuntamente a esa entidad y a usted. Por lo general, los cheques se envían a usted, no al acreedor hipotecario ni al beneficiario de la indemnización.

K. Si necesito mudarme a una vivienda temporal, ¿me ayudará mi compañía de seguros a encontrar una propiedad de alquiler adecuada?

Probablemente la respuesta sea "sí". Si cuenta con cobertura para gastos de manutención adicionales, es posible que su compañía de seguros recurra a un proveedor externo de alojamiento para ayudarle a encontrar una vivienda alternativa adecuada. Si el ajustador de siniestros no le ha ofrecido este servicio, debería solicitar asistencia lo antes posible. También puede buscar alojamiento por su cuenta, pero debe informar a su aseguradora una vez que lo haya encontrado.

L. ¿Puedo utilizar mi cobertura de gastos de subsistencia adicionales para alquilar una vivienda en otra ciudad u otro estado?

Probablemente la respuesta sea "sí". Por lo general, la cobertura de gastos de manutención adicionales no restringe la ubicación de su alquiler temporal. Si le interesa mudarse temporalmente fuera de la zona, debería revisar su póliza y consultar estas opciones con su ajustador.

M. Si me traslado a una residencia temporal, ¿debería contratar un seguro de alquiler?

Sí, pero también verifique si su póliza actual ofrece cobertura para inquilinos. Al alojarse en una propiedad alquilada o en una residencia temporal, el propietario del inmueble debe contar con un seguro que cubra los daños al edificio. Es posible que su póliza actual de propietario de vivienda cubra sus bienes personales mientras se encuentran en la propiedad alquilada, lo que podría hacer innecesario contratar un seguro para inquilinos. Dado que esta cobertura puede estar sujeta a límites, debería revisar las condiciones de su póliza para determinar si necesita o no un seguro adicional para inquilinos.

N. Mi casa sigue en pie, pero todo lo que la rodea está destruido. ¿Todavía puedo presentar un reclamo?

Es posible que su vivienda presente daños por hollín, humo u otras consecuencias de los incendios, lo que la haría inhabitable. Su póliza también podría cubrir los gastos relacionados con órdenes de evacuación obligatoria o con la imposibilidad real de regresar a su hogar. Debe notificar el siniestro y solicitar la cobertura de gastos de manutención adicionales.

O. ¿Debería contratar a un ajustador público de siniestros?

Recomendamos precaución antes de contratar un tasador público, y también recomendamos comprar alrededor si decides hacerlo. Los tasadores públicos cobran una tarifa por sus servicios; pero en casos de pérdida total, es posible que el ajustador público no sea de gran ayuda, a la vez que se queda con una parte potencialmente considerable de su indemnización. El sitio web del condado de San Mateo ofrece una página con información útil sobre este tema: Public Insurance Adjusters | County of San Mateo, CA. Considere verificar el estado de la licencia del ajustador público antes de contratar sus servicios formalmente: <https://cdicloud.insurance.ca.gov/cal/>

P. Mi aseguradora rechazó mi reclamo. Qué hago ahora?

Revise su póliza para identificar cláusulas de mediación, arbitraje u otros métodos alternativos de resolución de disputas, y considere ponerse en contacto con el Departamento de Seguros de California (DOI, por sus siglas en inglés), al cual se hace referencia más adelante. Siga los procedimientos establecidos en la póliza para apelar una denegación por parte de la aseguradora. Si no existen tales procedimientos, además de contactar al DOI, considere presentar una demanda contra la aseguradora solicitando una sentencia declarativa y planteando otras posibles reclamaciones, como la de mala fe. Considere consultar a un abogado que le ayude a gestionar el proceso de mediación, arbitraje o litigio.

Q. Mi asegurador denegó mi reclamación. ¿Qué hago ahora?

Si considera que su aseguradora denegó su reclamación indebidamente, o si se enfrenta a retrasos en los pagos, disputas sobre la reclamación, problemas por daños causados por el humo u otros inconvenientes relacionados con su seguro, debería considerar también presentar una queja (también denominada "solicitud de asistencia") ante el DOI en insurance.ca.gov o llamando al +1-800-927-HELP. Presentar una queja a través del DOI es una vía informal, no contenciosa y rápida para resolver una disputa sobre una reclamación con su compañía de seguros. Este trámite es gratuito para los asegurados (las tasas son abonadas por las aseguradoras). El DOI también tiene una breve guía para reclamos de propiedad residencial que proporcionan información adicional. <https://www.insurance.ca.gov/01-consumidores/105-tipo/95-guías/03-res/upload/Residencial-Claims-Guide-Actualizado-040623.pdf>.

Puede que desee contratar a un abogado especializado en seguros privados para que le ayude a investigar el asunto más a fondo y/o potencialmente a presentar y litigar un reclamo contra la compañía de seguros. La Asociación de Abogados del Condado de Los Ángeles (LA County Bar Association) cuenta con un servicio de referencia de abogados. Para más información, visite: <https://lacba.org/?pg=smartlaw-lawyer-referral-service>. Además, los asegurados unidos (United Policyholders), que es una organización sin fines de lucro que ofrece recursos de seguros a los consumidores, cuenta con un directorio de ayuda profesional en <https://uphelp.org/sponsor-location/california/>.

Para obtener más recursos y consejos sobre seguros, recomendamos visitar la página web de United Policyholders en <https://uphelp.org/>.