

Guía de siniestros Después de una Catástrofe



Ha ocurrido una catástrofe: ¿qué debo hacer ahora?

Obtenga más información en los apartados que se describen a continuación:



SANOS Y SALVOS

Después de una catástrofe, asegúrese de que usted y su familia estén a salvo. Luego proceda a proteger sus pertenencias. Haga lo que este a su alcance para proteger su vivienda y sus pertenencias para evitar mayores daños o robos. Por ejemplo, si las ventanas están rotas, séllelas con paneles. Si el tejado presenta perforaciones, cúbralo con un toldo para evitar daños con el agua.

DENUNCIAR UN SINIESTRO

Una vez que haya determinado que su vivienda ha sufrido daños y que necesita ser reparada o reconstruida, denuncie o presente un reclamo por siniestro lo antes posible. La forma más sencilla de denunciar un siniestro es llamando a su compañía o corredor de seguros. Posiblemente pueda denunciar o presentar un reclamo por siniestro en línea o desde su teléfono móvil. Si tiene problemas para encontrar un número de teléfono, intente buscar su compañía de seguros en línea.



DAÑO ESTIMADO

Un perito tasador de siniestros perteneciente a su compañía de seguros estimará cuánto daño sufrieron su vivienda y sus pertenencias. El perito tasador de siniestros le pedirá un inventario de la vivienda (una lista de sus objetos personales) si sus pertenencias personales sufrieron daño o destrucción. El perito tasador de siniestros visitará su vivienda para inspeccionar y estimar el daño causado. En este [apartado](#), podrá obtener información sobre los diferentes tipos de peritos tasadores que pueden trabajar en su reclamo por siniestros y sobre lo que debe hacer al momento de prepararse para reunirse con el tasador.



DETERMINAR LA COBERTURA

Una vez que el tasador haya calculado cuánto costará reconstruir, reparar o reemplazar su vivienda o sus pertenencias, este revisará su póliza para calcular cuánto le pagará la compañía de seguros. Si nunca antes ha presentado un reclamo por siniestros, este proceso puede resultarle abrumador. Pero puede leer este [apartado](#) para saber cómo se calculan los pagos por siniestros y cómo influirá su cobertura en lo que paga su compañía de seguros. Puede aprender el significado de algunas de las palabras que utilizan las compañías de seguros.



RECONSTRUIR, REPARAR Y REEMPLAZAR

Su recuperación de una catástrofe no está completa hasta que vuelva a vivir en su vivienda. Durante la fase de recuperación, estará reemplazando elementos personales (si están dañados), eligiendo materiales de construcción y trabajando con contratistas. Lee este [apartado](#) para encontrar consejos sobre cómo trabajar con contratistas y cómo evitar ser víctima de fraude.



PREPARARSE

Puede sonar extraño, pero el proceso de recuperación es el mejor momento para comenzar a prepararse para la próxima catástrofe o siniestro. Cree una lista de inventario de su vivienda mientras reemplaza sus pertenencias. Asimismo, mientras reconstruye, contemple la posibilidad de utilizar materiales de construcción resistentes a los daños, de modo que, de ocurrir otra catástrofe, su vivienda pueda sufrir menos daños. Por ejemplo, podría usar tejas resistentes a los impactos o revestimientos resistentes a los impactos.



Guía de reclamos por siniestros a seguros de propiedad

Las catástrofes ocurren en todos lados y pueden ocurrir en cualquier momento. Cualquiera de los siguientes siniestros pueden ocasionar importantes daños a las viviendas y a las pertenencias personales:



Tal vez esta sea la primera vez que realice un reclamo por siniestros al seguro, o que se trate de un reclamo por siniestros de tal envergadura.

Este manual le ayudará a saber que hacer después de que una catástrofe natural ocasione daños en su vivienda. También le ofrece herramientas y consejos útiles para abordar el proceso de reclamos por siniestros con la compañía de seguros, sea o no esta su primera vez.

Este manual le ofrece información general para ayudarlo ante cualquier tipo de catástrofe. Pero recuerde que la mayoría de las pólizas no cubrirán el daño por inundaciones o terremotos, **a menos que haya adquirido esa cobertura aparte.**

El departamento de seguros de su estado le ayudará y responderá cualquiera de sus inquietudes, sin costo alguno.

Sanos y salvos

Una catástrofe ha azotado mi área y mi vivienda ha sufrido daños. Me he asegurado de que mi familia se encuentre a salvo. ¿Qué debo hacer después?

Asegúrese de que no existan problemas de seguridad como líneas eléctricas caídas o líneas de gas rotas. Ante cualquier problema de seguridad, abandone su vivienda y espere o escuche las indicaciones de las autoridades locales para saber cuando podrá volver.

Al momento de inspeccionar su vivienda, esquive los vidrios rotos y objetos filosos o retírelos. Tenga cuidado con aquellos objetos que puedan hacerle tropezar o caer.

Tome fotos o videos de las áreas dañadas y de sus objetos personales. También puede anotar los daños importantes que observe.

Mi familia y yo fuimos evacuados de nuestra vivienda. ¿Cuándo podemos regresar a nuestra vivienda?

Aguarde a que las autoridades estatales o locales le indiquen cuando es seguro regresar a su vivienda. Las autoridades no le permitirán regresar a su vivienda si existen peligros como líneas eléctricas caídas o líneas de gas rotas. Esto es por su seguridad.

Mi vivienda presenta muchos daños. ¿Qué debo hacer con respecto a los daños?

Intente evitar mayores daños haciendo reparaciones básicas, como cubrir los techos o las ventanas con madera contrachapada, toldos, lonas u otros materiales impermeables.

IMPORTANTE: CONSERVE TODOS LOS RECIBOS DE LAS REPARACIONES DE EMERGENCIA PARA ENTREGÁRSELOS A SU COMPAÑÍA DE SEGUROS. Dado que usted tiene que prevenir que se originen mayores daños, tal vez le convenga contratar a un contratista para efectuar todas las reparaciones de emergencia.

No lleve a cabo reparaciones permanentes antes de contactar a su corredor o compañía de seguros. Su compañía de seguros podría no pagar por las reparaciones que no autorizó.

Si algún contratista se pone en contacto con usted, revise el apartado sobre [Cómo evitar fraude del seguro](#) para evitar que se aprovechen de usted.

Hay tantos daños en mi vivienda que no hay forma de permanecer en ella. ¿Qué debo hacer?

Haga todo lo que esté a su alcance para proteger su vivienda y sus objetos personales.

Reúna documentación importante, incluyendo pólizas del seguro y una lista de todos los objetos personales dañados o destruidos (una lista de inventario de su vivienda), si es que cuenta con una. Lleve los documentos con usted si no puede permanecer en su vivienda.

Si no puede permanecer en su vivienda, guarde todos los recibos de hospedaje en hotel. La compañía de seguros necesitará los recibos para reembolsarle el dinero.

Póngase en contacto con su consultorio médico, farmacia o plan de salud si se perdieron sus medicamentos recetados o si se extraviaron sus gafas, lentes de contacto, audífonos, su andador, silla de ruedas o cualquier otro equipamiento médico durante la catástrofe.

Asegúrese de notificar a las empresas de servicios públicos y a su compañía hipotecaria y de acordar la entrega del correo.



Gastos de vida adicionales (GVA)

La mayoría de las pólizas para propietarios de vivienda también cubrirán los gastos adicionales en los que incurra en caso de que no pueda permanecer en su vivienda debido al daño ocasionado por alguna

catástrofe cubierta por la póliza de seguro. Por ejemplo, si tiene que mudarse a un hotel o apartamento mientras le reparan o reconstruyen su vivienda, la compañía de seguros cubrirá sus gastos por alojamiento temporal.

Pero tenga en cuenta que la compañía de seguros no pagará su estadía en un balneario 5 estrellas o sus salidas todas las noches a cenar en el restaurante más costoso de la ciudad.

La cobertura de los GVA es limitada; consulte a continuación para mayor información.

¿Qué tipos de gastos de vida pagan los GVA?

La compañía de seguros no pagará TODOS sus gastos de vida. Los GVA le ayudan a pagar aquellos gastos en los que incurra que están por encima de los gastos normales porque usted no puede vivir en su vivienda. Por ejemplo, la cobertura de los GVA pagará por su alojamiento en un hotel, pero no cubrirá los pagos de su hipoteca.

Por lo general, los GVA cubren cuentas de hoteles, comidas razonables en restaurantes (si se hospeda en un cuarto de hotel sin cocina) y otros gastos de vida que están por encima de los gastos normales de alojamiento durante el tiempo en que no pueda vivir en su vivienda debido a los daños sufridos.

Deberá asegurarse de conservar TODOS sus recibos de cualquier gasto adicional que tenga. La compañía de seguros necesitará los recibos para reembolsarle el dinero.



¿Existe un límite en cuanto al plazo o la cantidad que puedo utilizar para mis gastos de vida adicionales?

Tenga en cuenta que la cobertura de GVA es limitada. Algunas pólizas tienen límites de dinero; otras también pueden tener limitación de plazos.

Lo bueno es que estas limitaciones son independientes de cualquier cobertura con la que cuente para reconstruir o reparar su vivienda. También son independientes de cualquier cobertura que tenga para reemplazar sus pertenencias.

Pregunte a su compañía de seguros o al perito tasador de siniestros de su seguro sobre las coberturas de su póliza y sobre cualquier otro límite de plazo o monto que aplique.

Denunciar un reclamo por siniestros al seguro

¿Cuándo debo denunciar daños a mi vivienda u objetos personales?

Antes de denunciar los daños a la propiedad de su vivienda, averigüe cuál es su deducible. Si los daños son menores, por ejemplo, si solo se han dañado unas pocas tejas, tal vez le convenga pagar las reparaciones de su bolsillo en lugar de presentar un reclamo por siniestros al seguro. Pero recuerde que tal vez no logre ver todos los daños ocasionados. Tal vez le convenga que un contratista inspeccione su vivienda.

Si cree que la reparación del daño costará más que su deducible, o si es mucho el daño, tal vez le convenga presentar un reclamo por siniestro. Es importante notificar a su compañía de seguros tan pronto tenga conocimiento de la existencia de un daño y haya decidido presentar un reclamo por siniestro.

La forma más sencilla de denunciar un daño es llamando directamente a su compañía o corredor de seguros.

¿Qué debo hacer si no cuento con el número de teléfono de mi compañía o corredor de seguros?

Si cuenta con servicio de teléfono móvil, utilícelo para buscar los números de teléfono o la página web de la compañía de seguros. Tal vez exista un número de teléfono para denunciar siniestros.

Si puede acceder a las redes sociales, puede buscar información de su compañía de seguros o del departamento de seguros estatal sobre cómo presentar un reclamo por siniestro.

Si cuenta con servicio de telefonía móvil limitado o carece de él, puede buscar centros móviles de reclamos por siniestro dentro de su área. Los medios de comunicación locales y las redes sociales suelen anunciar dónde están ubicados.

¿Qué necesito saber al llamar para presentar un reclamo por siniestro?

Le ayudará tener su número de póliza. Si no lo tiene, su compañía o corredor de seguros puede encontrar su póliza con su nombre, dirección y número de teléfono. Deberá explicar brevemente lo que sucedió y describir el tipo y alcance del daño a la propiedad.

Si no se está quedando en su vivienda, deberá proporcionarle su nueva información de contacto a su corredor o compañía de seguros: un número de teléfono y una dirección.

Cuando llame, infórmele a su corredor y compañía de seguros si ha tomado fotografías y vídeos de los daños y si cuenta con un estimado de los costos.



¿Qué es un contratista?

Es un individuo que contrata para gestionar la reparación de su vivienda. El contratista es responsable de suministrar el equipo, material, mano de obra y servicios necesarios para llevar a cabo las reparaciones pertinentes.

¿Qué necesito averiguar cuando presento un reclamo por siniestro?

Deberá averiguar:

- El nombre y número de teléfono de cada persona con la que se comunique.
- Su número de reclamo o de referencia.
- Qué plazo tiene para presentar un reclamo por siniestro.
- Si necesita presupuestos para realizar las reparaciones o reconstrucciones antes de presentar un reclamo por siniestro.
- Una idea general de lo que cubrirá su póliza.
- Si su póliza de seguros cubre los gastos de hotel. ¿Por qué monto? ¿Por cuánto tiempo?
- Información sobre su deducible. ¿Existen deducibles aparte en caso de daños por granizo, huracán o vientos? ¿Cuáles son?
- Si existen procesos o procedimientos especiales que deba conocer.
- En qué momento lo llamará un perito tasador de siniestros.
- Qué otra información requerirá la compañía para procesar su reclamo por siniestro.

¿Qué otra información o documentación puede solicitar la compañía o el corredor de seguros durante el proceso de reclamo por siniestro?

Una lista de todos los objetos personales dañados o destruidos (una lista de inventario de su vivienda) y recibos, de contar con ellos, en los que consten las fechas en las que adquirió los objetos dañados o destruidos.

Una lista de daños a su vivienda y otras estructuras, como el garaje, el cobertizo para herramientas o la piscina empotrada. Necesitará esta lista cuando se reúna con el perito tasador de siniestros.

¿Qué sucede si no tengo una lista completa del inventario de la vivienda?

No se preocupe, el tasador de siniestros le otorgará cierto tiempo para elaborar una lista. Pregúntele al tasador de siniestros cuánto tiempo tiene para entregar esta lista de inventario.

Apele a su memoria si se destruyeron sus pertenencias y no tiene registros de ellos.

Revise fotos, por ejemplo, de su teléfono celular o de familiares o amigos, tomadas dentro de su vivienda. Eso puede ayudarle a elaborar la lista.

Busque sitios web de compras en línea o tiendas minoristas en línea para ayudarle a estimar los costos.



Estimación del daño



¿Qué es un perito tasador de siniestros y qué actividades realiza?

Un perito tasador de siniestros es una persona que determina la cuantía de daños a su vivienda y pertenencias (lo que se puede reparar o reemplazar) y a qué precio. Un perito tasador de siniestros analiza su póliza de seguro para determinar si el daño está cubierto y si existen límites en cuanto al monto o deducibles que se aplican. También deberán explicarle la cobertura de su póliza para el siniestro.

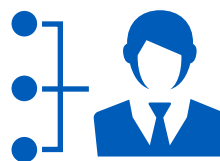
¿Hay diferentes tipos de peritos tasadores de siniestros?

Recuerde que ante fenómenos meteorológicos o catástrofes de mayor envergadura, no todos los peritos tasadores de siniestros vivirán o trabajarán dentro de su estado. Algunos peritos tasadores de siniestros pueden ser enviados de otros estados para ayudar ante un gran número de reclamos por siniestro.

DE LA COMPAÑÍA



INDEPENDIENTES



PÚBLICOS



¿Qué es un perito tasador de siniestros de una compañía?

- Un perito tasador de siniestros de una compañía solo trabaja para esa compañía de seguros.
- La compañía de seguros contrata y le paga a un perito tasador de siniestros de la compañía. Este perito tasador de siniestros resolverá el reclamo por siniestro en base a la cobertura de seguro con la que cuente y a la cuantía del daño a su vivienda o pertenencias.
- **Usted no le paga a un perito tasador de siniestros de la compañía.**

¿Qué es un perito tasador de siniestros independiente?

- Un perito tasador de siniestros independiente trabaja para varias compañías de seguros. Una compañía de seguros trabaja con peritos tasadores de siniestros independientes cuando no cuenta con personal tasador de siniestros o cuando requiere más tasadores de siniestros de los que dispone; esto suele ocurrir ante una gran catástrofe.
- Un tasador de siniestros independiente realiza el mismo trabajo que un tasador de siniestros de una compañía (véase más arriba).
- **Usted no le paga a un perito tasador de siniestros independiente.**

¿Qué es un perito tasador de siniestros público?

- Un perito tasador de siniestros público es un profesional que usted puede contratar para gestionar su reclamo de siniestro al seguro.
- Los peritos tasadores de siniestros públicos no tienen vínculos con la compañía de seguros.
- Ellos estiman los daños a su vivienda y a sus pertenencias, revisan su cobertura de seguro y negocian por usted un acuerdo del reclamo por siniestro con el seguro.
- En muchos estados, se solicita que los peritos tasadores de siniestros públicos cuenten con una licencia. En algunos estados se prohíbe que los peritos tasadores de siniestros públicos negocien por usted los reclamos por siniestros al seguro. En esos estados, solo un abogado con licencia puede representarlo.
- **Usted tiene que pagarle a un perito tasador de siniestros público.**



Trabajo conjunto con el perito tasador de siniestros del seguro

¿Cuánto tiempo después de presentar un reclamo por siniestro al seguro me visitará un perito tasador de siniestros para inspeccionar mi vivienda?

Es relativo, dado que cada catástrofe es diferente. Consulte con su compañía de seguros al momento de presentar su reclamo por siniestro.

Si no tiene novedades de un perito tasador de siniestros después de un plazo razonable, póngase en contacto con su corredor o con la compañía. Un plazo razonable podría ser de entre 3 a 5 días para un reclamo por siniestros menor. Sin embargo, podría llevarle más tiempo al perito tasador de siniestros ponerse en contacto con usted ante una gran catástrofe en su zona. Asegúrese de que sepan cómo contactarlo.

¿Qué debo hacer para prepararme para reunirme con el perito tasador de siniestros?

- Elabore una lista con todos los objetos personales dañados o destruidos. Elabore una lista de los daños a su vivienda y otras estructuras, como el garaje, el cobertizo para herramientas o la piscina empotrada. Apele a su memoria o a fotografías en caso de que no cuente con registros de las pertenencias que fueron destruidas.
- Reúna cualquier fotografía o video de su vivienda y pertenencias antes de que sufrieran daños o destrucción.
- Incluya los recibos de cuando adquirió los objetos dañados o destruidos, si cuenta con ellos. Busque en sitios web de compras en línea o tiendas minoristas como ayuda para estimar los costos.
- Si tiene tiempo antes de que el perito tasador de siniestros inspeccione su vivienda, intente obtener cotizaciones por escrito de contratistas. No es obligatorio contar con cotizaciones, pero le puede ayudar. Estas cotizaciones deberán detallar los materiales a utilizar, el precio de esos materiales y la mano de obra, minuciosamente.
- Tome notas cuando se reúna con el perito tasador de siniestros. Obtenga el nombre e información de contacto del perito tasador de siniestros y pregúntele cuando puede esperar una respuesta. Usted puede anotar esta información en el apartado de comunicación de reclamos por siniestros al dorso de este recurso.

¿Qué sucederá cuando el perito tasador de siniestros de la compañía de seguros se presente en mi vivienda?

- Usted deberá estar presente cuando el perito tasador de siniestros se presente en su vivienda. Puede mostrarle al perito tasador de siniestros dónde considera que ha ocurrido daño estructural y proporcionarle las listas que haya preparado sobre daños estructurales o a sus pertenencias, fotografías o videos que haya tomado y cotizaciones de contratistas.
- El perito tasador de siniestros inspeccionará su vivienda y tomará fotografías y hará mediciones. Mientras el perito tasador de siniestros este ahí, podrá realizar incluso algunos cálculos de los daños y el costo de reparación.
- Antes de que el perito tasador de siniestros se retire, asegúrese de obtener su información de contacto. Consulte con el perito tasador de siniestros cuáles serán los próximos pasos y pregúntele cuándo estima que obtendrá respuesta de él.
- Pregúntele al perito tasador de siniestros si usted debe proporcionar alguna otra información. Cuando se retire el perito tasador de siniestros, tal vez le convenga obtener más información o comenzar una lista de inventario de objetos personales.

¿Si contrato un perito tasador de siniestros público, la compañía de seguros enviará de todos modos su propio perito tasador de siniestros?

La compañía de seguros no tiene la obligación de aceptar los presupuestos de su perito tasador de siniestros público.

La compañía de seguros por lo general enviará un perito tasador de siniestros de la compañía o uno independiente para evaluar y estimar los daños a su vivienda o pertenencias.

¿Cómo se le paga a un perito tasador de siniestros público?

- Si contrata a un perito tasador de siniestros público, es su responsabilidad pagar sus honorarios.
- Dependiendo de las leyes de su estado, los peritos tasadores de siniestros públicos pueden cobrar una tarifa fija o una tarifa basada en un porcentaje del acuerdo que usted obtiene de su aseguradora.
- En algunos estados, el máximo que puede cobrar un perito tasador de siniestros público está determinado por la ley. El máximo también puede variar dependiendo de si la causa de su pérdida fue una catástrofe generalizada.
- Un perito tasador de siniestros público deberá otorgarle un contrato. El contrato deberá explicar los servicios que prestará el perito tasador de siniestros y cuánto pagará usted por ellos.



- **Si contrata un perito tasador de siniestros público después de que su aseguradora haya presentado una oferta inicial, pregunte sobre los honorarios pertinentes. El contrato deberá establecer si los honorarios que usted pagará se basan en el total que la aseguradora pagará o en el monto que el perito tasador de siniestros público negociará para usted.**
- Deberá pedirle a su perito tasador de siniestros público que le proporcione con regularidad una actualización del estado de su reclamo por siniestro.



Determinación de la cobertura (RESOLUCIÓN DE UN RECLAMO POR SINIESTRO)

¿Cómo puedo obtener una oferta de acuerdo? ¿Quién me la proporciona?

El perito tasador de siniestros de la compañía o el perito independiente calculará la cuantía del daño a su vivienda y pertenencias. Revisarán su póliza y determinarán qué deducibles pueden aplicarse y si existen límites en cuanto al monto a pagarse. Una vez que hayan realizado estos cálculos, lo contactarán a usted y a su perito tasador de siniestros público o a su abogado (si cuenta con uno) y les informarán sus presupuestos y cálculos. También podrían contactar a su contratista para informarle sobre sus presupuestos y cálculos.

¿Recibiré una suma fija? ¿Cuándo recibiré dinero?

El proceso de acuerdo no es una transacción única. Obtendrá un número de pagos por distintos conceptos de su reclamo por siniestro, para ayudarlo a comenzar con el proceso de reconstrucción y reparación. Probablemente reciba un pago por sus gastos de vida adicionales mencionados anteriormente. A continuación, empezará a recibir pagos para reemplazar sus objetos personales, seguido de pagos por las reparaciones y la construcción de su vivienda.

¿Por qué la compañía de seguros elaboró un cheque a mi nombre Y al de mi compañía hipotecaria?

Si su vivienda está hipotecada, su prestamista tiene interés en asegurarse de que la vivienda sea reconstruida, o de que su préstamo se pague en su totalidad.

Su prestamista hipotecario requirió que lo añadiera como asegurado adicional en su póliza de propietario de vivienda. Debido a esto, la aseguradora está obligada a incluirlos en el cheque con el que paga las reparaciones mayores. Tendrá que trabajar a la par con su prestamista hipotecario para que se libere el dinero del reclamo por siniestro para las reparaciones pertinentes. Si tiene problemas para trabajar con su prestamista hipotecario, contacte a su agencia estatal que regula a los bancos y prestamistas hipotecarios o a la Oficina del Fiscal General de su estado, para obtener ayuda. El gobierno federal también cuenta con un sitio web en donde puede presentar una queja en contra de su banco o prestamista hipotecario, si no obtiene la ayuda que necesita. Ese sitio web es: <https://www.usa.gov/complaints-lender>. El departamento de seguros de su estado también puede ofrecerle sugerencias.

¿Cuánto tiempo tardará en resolverse mi reclamo por siniestro al seguro?

Todos quieren que el proceso se lleve a cabo lo más rápido posible para poder volver a su vida normal.

Si hay daños sustanciales que afecten a su vivienda y pertenencias, un reclamo por siniestro al seguro no se cerrará con un único pago. Habrá pagos por reclamos por diferentes conceptos de su siniestro conforme avance el proceso de reconstrucción. La mayoría de las personas tardan entre 18 y 24 meses en reparar/reconstruir su vivienda y reemplazar sus pertenencias después de una gran catástrofe. El reclamo por siniestro a su seguro permanecerá abierto hasta que la aseguradora haya realizado todos los pagos que le corresponden según su póliza.

Siéntase en libertad de contactar a su compañía de seguros o perito tasador de siniestros para conocer el estado de su reclamo por siniestro, en cualquier momento durante el proceso de siniestro.



¿Qué sucede si no estoy satisfecho con el importe de indemnización del seguro?

- Su indemnización no será necesariamente igual a la de su vecino. Sus coberturas, deducibles y límites de póliza podrían ser diferentes incluso si los daños parecieran ser los mismos.
- Si la compañía de seguros le niega algún concepto de su reclamo por siniestro, solicite que se le entregue la denegación por escrito. Conserve toda la documentación.
- Si no considera justa la oferta, comuníquese con la compañía de seguros. Prepárese para explicar por qué piensa que la oferta es injusta. Si no está satisfecho con la respuesta, contacte a su departamento de seguros del estado.

¿Qué sucede si la compañía de seguros no está de acuerdo con las estimaciones de daños del perito tasador de siniestros público o las de mi contratista?

Las diferencias en estimaciones de construcción son moneda corriente. Lo ideal es que usted y la compañía de seguros lleguen a un acuerdo sobre el "alcance de las pérdidas". Se trata de una lista detallada de las cantidades de material de construcción, mano de obra, ingresos y gastos generales, cumplimiento al reglamento de construcción y de todos los elementos necesarios para reparar o reconstruir su vivienda.

Una vez que haya proporcionado toda la información que su compañía de seguros requiera, incluyendo presupuestos por escrito de contratistas, el perito tasador de siniestros calculará el costo total.

Si no está de acuerdo con el monto del reclamo por siniestro calculado por el perito tasador de siniestros, existen diversas formas de resolver ese desacuerdo sin necesidad de acudir a los tribunales. Dos de las formas son la tasación y el arbitraje.

Tasación: Si no llega a un acuerdo con su compañía de seguros sobre el costo de la reparación de su vivienda y/o reparación o reemplazo de sus pertenencias, puede utilizar el proceso de tasación para resolver las diferencias. No es lo mismo que la tasación que puede tener sobre el valor de su vivienda.

El proceso de tasación comienza con dos tasadores que comparan sus estimaciones. El proceso de avalúo solo determina costos, no si su póliza cubre esos costos. No es un procedimiento de corte.

Si utiliza el proceso de tasación, tendrá que pagar algunos de los costos. Lo que tenga que pagar dependerá de las leyes de su estado.

Si su póliza cuenta con una cláusula de tasación, deberá pasar por el proceso de tasación antes de poder demandar a su compañía de seguros.

Arbitraje: El arbitraje es un proceso legal, pero no tiene que acudir a los tribunales. En una audiencia de arbitraje, un tercero neutral (árbitro) los escucha tanto a usted como a su compañía de seguros. Ambas partes acuerdan aceptar la decisión del árbitro. Por lo general, la decisión es vinculante, por lo que no podrá apelarla ante los tribunales.

Algunas pólizas de seguros solicitan al arbitraje para resolver las diferencias. Otras pólizas establecen como funcionará el arbitraje si tanto usted como su compañía de seguros acuerdan utilizarlo. Si hace uso del arbitraje, tendrá que dividir el costo con la compañía de seguros. Pero algunas leyes de los estados pueden exigirle a usted o a su compañía de seguros que pague la totalidad del costo si no tiene éxito.

¿Qué puedo hacer si mi reclamo por siniestro me fue denegado?

Si usted considera que la compañía de seguros debió pagar su reclamo por siniestro, puede hacer uso del arbitraje o presentar una demanda para hacer que la compañía de seguros revierta su decisión. No obstante, antes de eso, contacte al departamento de seguros de su estado para que le brinde ayuda.

Algunos estados pueden contar con un proceso de mediación al que usted puede recurrir. **Póngase en contacto con el departamento de seguros de su estado para obtener mayor información.**



¿CÓMO SE CALCULA EL MONTO DEL PAGO POR RECLAMO DE UN SINIESTRO?

Una cantidad de términos importantes en materia de seguros le ayudarán a comprender cómo será pagado su reclamo por siniestro. Los siguientes apartados explican términos como deducibles, depreciación, valor efectivo real y costo de reposición.



¿Qué es un deducible?

Un deducible es la parte (o el monto) del reclamo por siniestro de la que usted es responsable. Las compañías de seguros deducirán este monto de cualquier liquidación de reclamo por siniestro que le paguen a usted o hagan en su nombre. Entonces, si su póliza tiene un deducible de \$1,000, eso significa que usted acordó pagar \$1,000 de su bolsillo por los daños a su vivienda.

¿Existen distintos tipos de deducibles?

Sí. Un deducible puede estar establecido por un monto específico o por un porcentaje del monto total del seguro. Existen deducibles especiales que aplican para cierto tipo de reclamos por siniestro; algunos deducibles se aplican para partes específicas de su vivienda. Consulte la página de declaraciones o la portada de la mayoría de las pólizas de seguros para conocer sobre los deducibles de su póliza.

¿CÓMO SE USAN LOS DEDUCIBLES PARA CALCULAR UN RECLAMO POR SINIESTRO?

Deducible fijo en dólares

Deducible de \$500 por siniestro

Una catástrofe destruyó su vivienda. Su vivienda fue asegurada por \$250K (solo la estructura) y costará \$250K reconstruirla. Tienes un deducible de \$500.

Daños y costo de reconstrucción:	\$250,000
Menos el deducible:	- \$500

Monto de la liquidación de la reclamación por siniestro: \$249,500

Porcentaje deducible

2% deducible por siniestro

Una catástrofe destruyó su vivienda. Su vivienda fue asegurada por \$250K (solo la estructura) y costará \$250K reconstruirla. Tiene un 2% de deducible.

Valor asegurado: \$250,000
2% deducible: $\$250,000 \times 2\% = \$5,000$

Daños y costo de reconstrucción:	\$250,000
Menos el deducible:	- \$5,000

Monto de la liquidación de la reclamación por siniestro: \$245,000

Algunas pólizas de seguro tienen un deducible especial por pérdidas causadas por vientos, huracanes u otro tipo de tormentas. La aseguradora aplica este deducible cuando uno de esos tipos de catástrofes ocasiona el daño. Si algo más daña su vivienda, entonces se aplicaría el deducible de "todo riesgo".

Algunas pólizas pueden contar también con deducibles especiales que aplican a partes en específico de su vivienda, como el tejado. En estos casos, el deducible podría estar establecido en un valor fijo en dólares o en un porcentaje.

COSTO DE REPOSICIÓN VERSUS VALOR EFECTIVO REAL

Si cuenta con cobertura de **valor de costo de reposición (VCR)**, su póliza le pagará el costo de reparación o reposición de sus pertenencias dañadas sin deducir la depreciación.

Si cuenta con cobertura de **valor efectivo real (VER)**, su póliza pagará el costo depreciado para reparar o reponer sus pertenencias dañadas.

Consulte la página de declaraciones de su póliza para propietarios de vivienda para conocer si la póliza proporciona cobertura de costo por reposición. Si no se especifica el costo de reposición, entonces probablemente su póliza ofrezca solo la cobertura de valor efectivo real. Si especifica el costo de reposición, entonces cuenta con cobertura de costo de reposición.

En una póliza VCR o VER, la cobertura de su vivienda paga por los daños a la estructura y sólo pagará hasta el límite de la póliza.

Aun si adquirió una póliza VCR, podrían existir otras limitaciones sobre lo que cubrirá la póliza ante daños en ciertas superficies, como los tejados. En algunos casos, la póliza puede pagar el VER por su tejado pero el VCR por el resto de su vivienda y pertenencias. Si tiene dudas, comuníquese con el perito tasador de siniestros o con su compañía de seguros y pregunte qué tipo de cobertura tiene.

Ejemplo:

Los Smith y los Johnson son vecinos lindantes. Sus viviendas son exactamente del mismo tamaño, edificadas el mismo año y tienen exactamente el mismo plano. Una noche, una terrible tormenta arrasa su pueblo, destruyendo los tejados de los Smith y los Johnson. Ambos tejados presentan los mismos daños. Los Smith y los Johnson tienen un deducible de \$1,000 y ambos tejados tendrán un costo de \$15,000 para reemplazarlos. Los Smith cuentan con una póliza de costo de reposición, mientras que los Johnson cuentan con una póliza de valor efectivo real.

Smith's / Valor del costo de reposición

Método de valoración del seguro VCR

El costo del tejado de los Smith hace diez años: \$15,000

Deducible de la póliza \$1,000

Costo para reemplazar el tejado: \$15,000

La depreciación no aplica para el VCR

Pago del seguro:

\$15,000 costo de un nuevo tejado

- \$0 de depreciación (no hay depreciación con VCR)

- \$1,000 de deducible

= \$14,000 de pago del seguro

Johnson's/ Valor efectivo real

Método de valoración del seguro: VER

Costo del tejado de los Johnson hace diez años: \$15,000

Deducible de la póliza: \$1,000

Costo de reemplazar el tejado: \$15,000

Programa de depreciación: \$1,000/año

Pago del seguro:

\$15,000 costo de un nuevo tejado

- \$10,000 de depreciación (\$1000/año, durante 10 años)

- \$1,000 de deducible

= \$4,000 de pago del seguro

¿CÓMO FUNCIONA LA DEPRECIACIÓN?

¿TODAS LAS DEPRECIACIONES SON IGUALES?

No. La depreciación en un reclamo por siniestro al seguro es muy diferente a la depreciación sobre activos para impuestos y es diferente al cálculo de un contador de la depreciación de pertenencias.

En un reclamo por siniestro al seguro, la deducción por la depreciación puede ser importante, especialmente si las pertenencias dañadas se encontraban al final o cerca del final de su vida útil. Por ejemplo, si una causa de siniestro cubierta destruye su tejado de 20 años y hay que reemplazarlo, una póliza que paga el VCR cubrirá el costo total de la reposición del tejado. En cambio, una póliza VER puede pagar tan solo un 20% del costo de reposición del tejado, debido a que la vida útil de un tejado se estima en aproximadamente 25 años.

¿Qué es la "depreciación" y cómo afecta eso a mi reclamo por siniestro?

Todo lo que cubre la póliza de propietario de vivienda cuenta con un valor asignado. Su vivienda y la mayor parte de su contenido y componentes tienden a perder valor con el paso del tiempo por su antigüedad o desgaste. Esta pérdida de valor es conocida como depreciación.

Las aseguradoras por lo general calculan la depreciación según el estado de las pertenencias cuando se perdieron o dañaron, lo que costarían las nuevas y cuánto tiempo durarían por lo general los objetos.

Por ejemplo, su ordenador portátil de dos años que estaba en buenas condiciones fue destruido en una catástrofe. Un ordenador portátil nuevo similar tendría un costo de \$750. Su ordenador portátil por lo general tendría una vida útil de cuatro años, así que ya habría perdido el 50% de su valor (25% por año). Por lo tanto, el valor de su ordenador portátil al momento de haber sido destruido era la mitad de \$750, o sea \$375. La indemnización del seguro incluiría los \$375 de reembolso por este ordenador portátil.

$$\mathbf{\$750 - \$375 = \$375}$$

Costo del nuevo
ordenador portátil (valor
del costo de reposición)

50% de depreciación (2
años x 25% por año)

Valor de su ordenador
portátil (valor efectivo real)





Cuento con una póliza de costo de reposición, pero mi compañía de seguros solo pagó parte del reclamo por siniestro. ¿Pueden hacer eso?

Cuando cuenta con una póliza de VCR y presenta un reclamo por siniestro por una pérdida bajo cobertura, la aseguradora en principio puede pagar solo el VER de los daños a su vivienda u objetos personales.

Pero cuando presente pruebas de que las pertenencias dañadas han sido reparadas o reemplazadas, la aseguradora pagará la diferencia (esto se conoce como "depreciación recuperable") hasta el costo de reposición.

La depreciación recuperable se calcula como la diferencia entre el costo de reposición de un objeto y el VER.



¿Existe un límite de tiempo para cobrar la depreciación recuperable?

Sí, por lo general existe un plazo. Ese plazo puede variar de entre 6 meses hasta un año, dependiendo de las leyes de su estado y su póliza.

En ciertas circunstancias, como en caso de una catástrofe a gran escala, las compañías de seguros son conscientes de que llevará más tiempo reconstruir viviendas y reponer pertenencias. Le otorgarán más tiempo si así lo solicita. El departamento de seguros de su estado puede solicitarle a su compañía de seguros que le conceda más tiempo.

Si tiene dudas sobre este plazo, consulte a su perito tasador de siniestros. También puede contactar al departamento de seguros de su estado.

Me han dicho que tengo que reemplazarlo por uno de "similar clase y calidad". ¿Qué significa eso?

La mayoría de las pólizas de seguros que son de costo de reposición cubren las reparaciones o reposiciones con objetos de "semejante clase y calidad".

Su póliza de seguro no está pensada para pagar mejoras costosas o modernizaciones. Por ejemplo, si antes del siniestro tenía un tejado con lengüetas de 3 tejas, su póliza de seguro le cubrirá el costo de otro tejado con lengüetas de 3 tejas, pero no un tejado más caro. Si tenía lavabos de cerámica en su vivienda, su póliza de seguros no pagará costos extras para reemplazarlos por encimeras de granito.

¿Qué es la "reposición funcional"?

Otro tipo de cobertura que es cada vez más común, particularmente en casas más antiguas, se conoce como "cobertura de reposición funcional" (CRF). La CRF reemplaza las pertenencias dañadas con una reposición funcional, que no es necesariamente de la misma calidad y artesanía que los materiales originales.

Un simple ejemplo sería el reemplazo de una pared de yeso por una de cartón yeso. Ambas proporcionan paredes sólidas y tienen la misma función, pero el costo difiere en gran medida entre ambas. Otro ejemplo sería una barandilla dañada en una casa. La reparación podría hacerse con madera tallada con el mismo estilo arquitectónico, pero utilizando una madera menos costosa: por ejemplo, sustituyendo una barandilla de roble por otra de pino. Otro ejemplo sería el reemplazo de un tejado de tejas por uno de guijarros.



Mi perito tasador de siniestros mencionó que algunos de mis objetos personales tienen un límite especial. ¿Qué significa eso?

Un límite especial establece un tope sobre cuanto dinero se le pagará por ciertos tipos de pertenencias. No confunda esto con los límites de contenido o de pertenencias personales.

Un límite especial se aplicará a categorías específicas de pertenencias, como joyería, pieles, armas, antigüedades, artículos de coleccionista y monedas.



Mi vivienda y/o pertenencias fueron destruidas y no pueden ser reparadas. ¿Puedo utilizar la

indemnización del seguro para construir o comprar otra vivienda en otro lugar?

Consulte su póliza de su seguro y comuníquese con su corredor o su compañía. También puede llamar al departamento de seguros de su estado.

Puede no obtener la misma liquidación si no reconstruye en el mismo lugar.

¿QUÉ ES LA COBERTURA DE ORDENANZAS Y LEYES?

- En muchos casos, su gobierno local podrá requerir que su vivienda sea reparada o reconstruida ateniéndose a los códigos de construcción locales vigentes. A menos que cuente con cobertura de ordenanzas y leyes, una póliza estándar de propietarios de vivienda no cubre ese gasto adicional.
- La cobertura de ordenanzas y leyes de su póliza de seguro de propietarios de vivienda cubre una parte o la totalidad del costo de reparación o reconstrucción de su vivienda para que cumpla con los códigos de construcción locales vigentes. Por ejemplo, cableado eléctrico, plomería, ventanas y materiales para el tejado son algunas de las cosas que podrán necesitar actualizarse.
- Las pólizas estándar para propietarios de vivienda no cubren el gasto adicional para cumplir con los códigos de construcción al momento de reparar o reemplazar su vivienda. Consulte la página de declaraciones de su póliza para ver si cuenta con cobertura de Ordenanzas y leyes.



Las tres “R” de la recuperación



RECONSTRUCCIÓN



REPARACIÓN



REEMPLAZO

He aceptado el acuerdo de la compañía de seguros y estoy dispuesto a reparar/reconstruir. ¿Qué necesito saber?

- Trabaje con contratistas serios. Por lo general, los contratistas serios no solicitan grandes pagos por anticipado.
- Los contratistas pueden estar licenciados o registrados. La diferencia es importante. Un contratista con licencia ha pasado exámenes y ha cumplido con otros requerimientos para demostrar que está capacitado. Un contratista registrado ha proporcionado su información de contacto a una autoridad gubernamental. Puede obtener más información sobre la concesión de licencias y registros de contratistas llamando al departamento de seguros de su estado. Pueden ayudarlo a contactar a la agencia del estado que concede licencias y regula a los contratistas.
- Pídale a su contratista que le muestre los permisos de construcción. Por lo general, los contratistas necesitarán aplicar y pagar los permisos de construcción antes de iniciar las obras. Y no olvide consultar con las autoridades locales los requisitos para permisos o inspecciones.
- Obtenga un presupuesto de más de un contratista. Un presupuesto de un contratista que sea muy inferior a cualquier otro no significa que sea el mejor negocio. Asegúrese de que todas las cotizaciones incluyan las mismas descripciones y compruebe las referencias.
- Comuníquese con su compañía de seguros y perito tasador de siniestros en cualquier momento que se percate de daños que todavía no han sido denunciados o inspeccionados o si se entera de algo nuevo acerca de los daños a su vivienda o pertenencias.

¿Qué debo saber antes de emplear a un contratista?

Obtenga la siguiente información:

- una copia de la identificación del contratista (nombre del contratista y nombre de la empresa);
- una copia de la licencia empresarial del contratista (verifique la fecha de vigencia);
- una copia del comprobante de seguro de compensación laboral del contratista; y
- una copia del comprobante de seguro de responsabilidad del contratista. Este certificado lo emite un corredor o una compañía de seguros con licencia. El comprobante de seguro deberá indicar el nombre de la compañía, el número de teléfono y el número de póliza. Llame a la compañía de seguros para verificar la cobertura.

Asignación de beneficios

Algunos estados permiten asignaciones de beneficios (ADB) después de un siniestro. Este acuerdo transfiere sus derechos según su póliza de seguro y su reclamo por siniestro a un tercero, por lo general su contratista.

Tenga cuidado si se le pide firmar una ADB. Por lo general, el contratista se compromete a gestionar por usted todos los asuntos con la compañía de seguros, lo que puede sonar muy bien. Pero también puede estar renunciando a algunos, la mayoría o incluso la totalidad de sus derechos, incluyendo la presentación de una demanda sin su aprobación o conocimiento.

Tómese su tiempo para revisar detenidamente cualquier ADB. Hable con su perito tasador de siniestros o puede consultar con un abogado para que la revise y le asesore. También puede llamar al departamento de seguros de su estado.

¿Qué puedo hacer para evitar el fraude del seguro?

Después de tormentas y otras catástrofes, los estafadores y truhanes suelen llegar rápidamente. Cuidese de los contratistas que ofrecen hacerle las reparaciones materiales de construcción mejorados o gratuitos. Le compartimos algunos consejos que le ayudarán a evitar ser víctima de un estafador o truhán ante una catástrofe:

- Si está trabajando con contratistas que no conoce, averigüe de dónde son. Muchos estafadores viajan de un estado a otro.
- Antes de firmar cualquier contrato o pagar dinero, solicite referencias.
- Nunca pague el monto total antes de que finalicen las obras.
- Pregunte a su oficina local de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau) y a la oficina del Fiscal General del Estado si existen quejas.
- Consulte en línea para obtener información del contratista.
- Y lo más importante, informe cualquier sospecha de fraude a su corredor de seguros y al departamento de seguros de su estado lo antes posible.



Seguir adelante y mirar al futuro

Acabo de sufrir una catástrofe. ¿Qué necesito hacer para prepararme para la próxima catástrofe?

La preparación se puede dividir en dos partes: preparar la vivienda y prepararse económicamente.

Preparación de su vivienda

Mientras reconstruye, piense en qué puede hacer para minimizar los daños a su vivienda durante la próxima tormenta o catástrofe. Esto se denomina mitigación.

Formas en que puede limitar el daño futuro:

Puede hacer cambios en su hogar para limitar los daños durante un futuro tornado, incendio forestal, huracán o viento fuerte.

Asegure las puertas de entrada. Asegúrese de que las puertas de entrada tengan un cerrojo de dos pulgadas y tres bisagras con tornillos lo suficientemente largos para asegurar la puerta y el marco a la pared. El marco debe estar bien fijado.

Instale ventanas resistentes a impactos. Los códigos de construcción locales de algunas áreas lo requieren.

Deje las ventanas cerradas en una tormenta. Abrir la ventana no equilibra la presión entre el interior y el exterior de la vivienda. En cambio, presuriza el interior de la vivienda, como inflar un globo hasta que revienta. El aire empuja el techo o una pared y la casa se derrumba.

Cree un área de defensa contra los incendios forestales. Retire todo material inflamable de su casa. Recorte ramas colgantes. Retire árboles y arbustos muertos. Limpie los canalones y retíreles las hojas y agujas de pino que pudieran tener.

Instale pantallas de malla sobre las ventilaciones exteriores. Esto evitará que las brasas del fuego ingresen en su vivienda.

Refuerce la puerta de su garaje. Puede comprar productos de refuerzo que harán que su puerta sea más fuerte y resistente al viento. Si se espera mal tiempo y no ha asegurado la puerta de su garaje, puede colocar un refuerzo vertical en el marco de la pared y el piso, de la misma manera que sellaría una ventana antes de un huracán.

Instale estructuras de techo resistentes al viento. Los techos generalmente se instalan con clavos para techos. Pero este tipo de techo puede desprenderse con vientos fuertes. El uso de clips para huracanes para sujetar techos crea una conexión más fuerte entre el techo y la casa. Los clips para techos ofrecen distintos tipos de protección: el que usted necesita dependerá del peso de su techo. Los códigos de construcción en áreas propensas a huracanes requieren clips para techos, pero también son una buena idea en áreas propensas a los tornados.

Almacene la leña y otros materiales inflamables lejos de la casa, el garaje o la terraza.

Hay una cantidad de excelentes recursos disponibles en línea que pueden darle más ideas sobre maneras de reducir o evitar los daños a su vivienda.

- [Ready.gov](https://www.ready.gov) (Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos)
- [Recursos de mitigación FEMA](https://www.fema.gov) (Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos)
- [Preparados, listos, ¡ya!](#) (Resistencia a los incendios forestales)



Prepararse económicamente

Una vez que haya reconstruido o reparado su vivienda y esté reemplazando las pertenencias dañadas, es momento de prepararse para el futuro.

- Deberá hacer una lista de todas sus pertenencias, lo que se conoce como lista de inventario. Si no desea escribir todo o digitarlo en una hoja de cálculo, puede filmar un video para mostrar los objetos de su hogar. Mientras filma, puede ir describiendo los objetos importantes, incluyendo cuándo los compró, su condición y cuando pagó por ellos, si lo recuerda. También existen muchas aplicaciones para teléfonos móviles que le facilitarán elaborar una lista de inventario. La Asociación Nacional de Comisionados de Seguros ("NAIC", por sus siglas en inglés) ofrece una aplicación gratuita de inventario del hogar en el [Apple App Store](#) o en [Google Play](#).
- Haga una copia de su lista de inventario y consérvela junto con su póliza de seguro. Puede guardar la copia en algún lugar seguro, como una caja de seguridad del banco. También puede guardar una copia en línea.
- Coloque el nombre de su compañía de seguros, número de póliza y datos de contacto de la compañía en algún lugar donde pueda ubicarlos en caso de catástrofe.
- Revise su póliza con su corredor de seguros cada año, para sopesar si sus necesidades han cambiado.



INFORMACIÓN DE RECLAMO POR SINIESTRO

Nombre de la compañía de seguros:

Número de reclamo por siniestro:

Número de teléfono:

INFORMACIÓN DEL PERITO TASADOR DE SEGUROS POR SINIESTRO

Nombre del perito tasador de siniestros:

Compañía del perito tasador de siniestros:

Número de teléfono:

Número de licencia del perito tasador de siniestros:

Página web:

CONTRATISTA(S)

Nombre de la compañía:

Representante:

Número de teléfono:

Número de licencia:

Compré que:

Tienen seguro de responsabilidad civil Con mi compañía de seguros Con el Better Business Bureau Búsqueda en línea

Nombre de la compañía:

Representante:

Número de teléfono:

Número de licencia:

Compré que:

Tienen seguro de responsabilidad civil Con mi compañía de seguros Con el Better Business Bureau Búsqueda en línea

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE SINIESTROS

Con quién hablé:

Nombre de la compañía:

Fecha/hora:

Sobre qué hablamos:

Qué sigue:

Con quién hablé:

Nombre de la compañía:

Fecha/hora:

Sobre qué hablamos:

Qué sigue:

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DE SINIESTROS

Con quién hablé:

Nombre de la compañía:

Fecha/hora:

Sobre qué hablamos:

Qué sigue:

Con quién hablé:

Nombre de la compañía:

Fecha/hora:

Sobre qué hablamos:

Qué sigue:

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Para ayudarlo a llevar un registro de cualquier reparación de emergencia, aquí le proporcionamos algunos formularios.

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

REGISTRO DE REPARACIONES DE EMERGENCIA

Para ayudarlo a llevar un registro de cualquier reparación de emergencia, aquí le proporcionamos algunos formularios.

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

Reparación:

Costo de reparación:

Fecha de reparación:

