

Guía de Respuesta ante un Desastre

Esta guía contiene información sobre las preguntas más frecuentes por personas afectadas por el Huracán María en Puerto Rico.



Como parte de los esfuerzos de ayuda tras el paso del Huracán María, Estrella LLC ha preparado una guía para aquellos que han sido impactados por este huracán y que continúan lidiando con sus efectos.

Esta guía incluye una variedad de temas, incluyendo pasos a seguir para someter reclamaciones y solicitar ayudas, así como información de contacto de las agencias pertinentes.

Puede acceder esta Guía en cualquier momento a través de nuestro portal en: www.estrellallc.com/huracanmaria

Alberto Estrella
Managing Member

N.B.1. Nuestro agradecimiento a la firma Baker Botts ya que esta guía se basa en una que prepararon luego del Huracán Harvey.

N.B.2. Esta Guía provee información general y no debe considerarse como asesoramiento legal. Para asesoramiento legal, favor de comunicarse con sus abogados.

TABLA DE CONTENIDO

1.	AEMEAD	4
2.	FEMA.....	4
3.	SEGUROS	8
4.	REEMPLAZO DE DOCUMENTOS IMPORTANTES	10
5.	MORATORIAS EN PRÉSTAMOS E HIPOTECAS	13
6.	EVITAR EL FRAUDE POR REPARACIONES AL HOGAR	13
7.	ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS (SBA)	14
8.	AYUDAS PARA INMIGRANTES ANTE UN DESASTRE	15

1. AEMEAD

AEMEAD es la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres de Puerto Rico. Es la encargada de coordinar la asistencia necesaria a ciudadanos de la isla antes, durante y después de un Huracán, para asegurar la protección de vida y propiedad. A través de la página web de AEMEAD podrá obtener información de contacto de todas las agencias gubernamentales, listado de refugios y oasis, así como información actualizada sobre los servicios que se llevan a cabo para el restablecimiento de servicios esenciales y de ayuda a la ciudadanía tras el paso del Huracán María. Para la información más actualizada acceda el siguiente enlace: <http://www2.pr.gov/agencias/aemead/Pages/Home.aspx>.

2. FEMA

FEMA es la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias que responde cuando el presidente de los Estados Unidos hace una Declaración de Desastre por causa de un huracán, terremoto, inundaciones y otros desastres naturales. Entre los esfuerzos de alivio que provee FEMA, se encuentran la asistencia a individuos y a dueños de negocios que han sufrido daños o pérdidas.

¿Debo solicitar ayuda?

Debe solicitar ayuda si usted ha sufrido daños o pérdidas producto del Huracán María. Se recomienda que radique una solicitud de ayuda a FEMA aun cuando piense que no la necesita en este momento, ya que de esta forma documentará el daño sufrido en caso de necesitar la ayuda de FEMA más adelante.

¿Cómo solicitar ayuda?

- La manera más rápida de solicitar ayuda de FEMA es registrándose en línea a través del siguiente enlace: www.DisasterAssistance.gov/es. FEMA también ha establecido la siguiente página con información específica sobre el Huracán María: <https://www.fema.gov/es/huracan-maria>.
- También puede solicitar ayuda a través de la aplicación de FEMA para dispositivos móviles Apple y Android: www.fema.gov/mobile-app.
- De no tener acceso al internet, puede comunicarse al 1-800-621-3362.
- De no tener acceso a teléfono, puede visitar el Centro de Convenciones de Puerto Rico, donde FEMA tiene personal destacado.

Información necesaria para solicitar ayuda

- Número de seguro social
- Dirección actual y dirección anterior al desastre, de ser diferente a la actual.
- Número de teléfono
- Ingreso familiar
- Nombre de compañía aseguradora, en caso de tener una
- Número de ruta y cuenta de banco, en caso de desear depósito directo de fondos asignados.

Municipios o áreas declaradas “zona de desastre”, elegibles para recibir ayuda de FEMA

El 20 de septiembre de 2017, el presidente de los Estados Unidos, Donald Trump, declaró a Puerto Rico "zona de gran desastre": www.fema.gov/es/disaster/4339. Los 78 municipios de Puerto Rico son elegibles ayudas en la remoción de escombros y en medidas de protección de emergencia por parte de FEMA. Sin embargo, hasta el

momento sólo se han declarado los siguientes 54 municipios como zona de desastre elegible para ayudas individuales:

Aguas Buenas, Aibonito, Arecibo, Arroyo, Barceloneta, Barranquitas, Bayamón, Caguas, Canóvanas, Carolina, Cataño, Cayey, Ceiba, Ciales, Cidra, Coamo, Comerio, Corozal, Culebra, Dorado, Fajardo, Florida, Guayama, Guaynabo, Gurabo, Humacao, Jayuya, Juana Diaz, Juncos, Las Piedras, Loíza, Luquillo, Manatí, Maunabo, Morovis, Naguabo, Naranjito, Orocovis, Patillas, Ponce, Rio Grande, Salinas, San Juan, San Lorenzo, Santa Isabel, Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto, Utuado, Vega Alta, Vega Baja, Vieques, Villalba, Yabucoa.

FEMA puede ayudarle con lo siguiente:

1. Alojamiento temporero- FEMA puede cubrir sus gastos de hotel en algunos casos. Puede verificar la lista de hoteles participantes en: www.femaevachotels.com/index.php. Si su hotel no es participante, guarde su recibo para que le solicite a FEMA un reembolso luego de que haya salido del hotel.
2. Renta- FEMA puede ayudarle a cubrir hasta dos meses de renta en un lugar nuevo, si su hogar recibió daños por el Huracán María
3. Reparaciones a su hogar- Si usted es el dueño de su propiedad, FEMA puede proveerle una cantidad limitada para volver a hacer su hogar una habitable, funcional, y seguro.

Aquellos dueños de propiedad que mantengan un buen crédito y suficiente ingreso para repagar un préstamo podrán solicitar un préstamo del gobierno para reparar todos los daños de su propiedad.

También puede que sea elegible a recibir ayuda de la Administración de Pequeñas Empresas (SBA). Para más información, refiérase a la sección 6 de esta Guía.

4. Reemplazo de objetos personales- FEMA puede darle dinero para reemplazar objetos personales que pudieran haberse destruido o dañado durante el Huracán. Entre estos objetos se incluyen: vehículo, muebles, enseres, entre otros.
5. Otros gastos causados por el Huracán- FEMA puede ayudar con gastos médicos, dentales, funeral, transporte y otras necesidades serias causadas por el Huracán. Es importante que sepa que FEMA solo las cubrirá si puede demostrar que las mismas fueron causadas por el Huracán. Es posible que se le solicite recibos para evidenciar los mismos.
6. Póliza de seguro- FEMA puede ayudarle a cubrir gastos no cubiertos por su seguro o en lo que recibe compensación de su seguro. Para ello, FEMA podrá solicitarle copia de su póliza de seguro y evidencia de reclamación hecha a su seguro. FEMA no cubrirá el deducible de su póliza y usted deberá devolver el dinero a FEMA una vez usted reciba el dinero de su seguro.

Información adicional que debe saber

- Asegúrese de reclamar el valor total de los daños causados a su casa o propiedad, aun cuando el costo sea mayor de lo que cubre FEMA o su seguro.
- Si FEMA le da dinero, le indicaran exactamente en qué y cómo debe utilizarlo. Utilice el dinero de FEMA para lo que FEMA le indique que puede utilizarlo.
- Mantenga todos los documentos que reciba de FEMA, y los recibos de lo pagado con dinero de FEMA, por al menos tres años.

- Para suplementar la ayuda de FEMA, considere solicitar otros beneficios como el Programa de Asistencia por Desempleo por Desastre (DUA) y vales para comida.
 - Para información sobre el Programa de Asistencia por Desempleo por Desastre, visite http://www.trabajo.pr.gov/det_content.asp?cn_id=24
 - Para información sobre si cualifica para ayuda temporera para vales para comida, visite <https://servicios.adsef.pr.gov/sibif/sibfam.aspx>
- Usted también pudiera cualificar para ayuda del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos (HUD).
 - Avísele a su banco o prestamista que se ha visto afectado por un desastre y provéale su número caso de FEMA. Comuníquese lo antes posible con su banco o prestamista para conocer más opciones de asistencia que pueda haber disponibles para usted. Pregunte si tiene derecho a recibir un aplazamiento temporal del pago de su casa para que le dé tiempo de poner en orden sus asuntos. Muchos prestamistas suspenderán los recargos y no alertarán negativamente a la agencia de crédito sobre usted durante este periodo. Incluso si su vivienda no sufrió ningún daño, su prestamista puede ayudarle si el desastre afectó su capacidad para pagar la casa; por ejemplo, si perdió su empleo, ya sea de manera temporal o permanente, o si han reducido sus horas de trabajo debido al desastre. Para más información acceda https://portal.hud.gov/hudportal/documents/huddoc?id=disaster_information_sp.pdf

3. SEGUROS

Algunas pérdidas y daños a la propiedad, vehículos e incluso a la salud pueden ser cubiertos por un seguro.

Si usted es dueño de su casa y posee seguro por inundación National Flood Insurance Program (NFIP), puede que sea elegible para recibir hasta \$5,000 dólares, previo a la inspección de un ajustador para reparar daños a la propiedad. De tener fotos y recibos que evidencien gastos de su bolsillo, puede ser elegible para un adelanto de hasta \$10,000 dólares. Cantidades mayores pudieran estar disponibles luego de que un ajustador haya inspeccionado las pérdidas.

Para más información sobre cómo presentar una reclamación, puede visitar los siguientes enlaces:

- <https://www.fema.gov/nfip-file-your-claim>
- https://www.fema.gov/media-library-data/1409252356253-ee460a21e69333f01eea03a8f55eb3c6/F687_ClaimsHandbook_508XI_Aug2014.pdf

Pasos a seguir de poseer seguro por inundación o algún otro seguro relacionado.

- Obtenga copia de su póliza.
- Lee su póliza detenidamente.
- Conozca las fechas límites para someter su reclamación.
- Tome fotos y videos de la propiedad dañada, previo a repararla.
- Prepare una lista de las pérdidas o artículos que han sido dañados.
- Solicite a su seguro los formularios requeridos para someter su reclamación.
- Prepare una lista y mantenga recibos de todos los gastos que tenga por reparaciones a su propiedad y por cualquier otro gasto de vivienda que haya

tenido que incurrir como hotel y comida por el tiempo que no pudo vivir en su propiedad.

- Es importante que antes de incurrir en cualquier gasto relacionado a reparaciones o reemplazo en su hogar, usted verifique si tienen que ser aprobados de antemano por su aseguradora.
- Solicite a su aseguradora pagos parciales o totales, según lo necesite.
- Mantenga notas de las veces que hable con su aseguradora o agente de seguro, incluyendo fecha, horas y nombre de la persona con quien se comunicó.
- Mantenga récord de toda correspondencia recibida de su aseguradora, ya sea por correspondencia regular o email, y si usted envía alguna correspondencia hágalo mediante correo certificado, FedEx u otro servicio que le permita confirmación de la entrega.
- Revise con detenimiento la correspondencia que reciba de su aseguradora, para identificar cualquier lenguaje que pueda incluir el que usted releve a su compañía aseguradora de cualquier reclamación futura. De tener alguna duda, siempre aclárela con su agente de seguro, y de ser necesario consulte con un abogado.
- De entender que no está recibiendo un trato razonable por parte de su asegurador, considere obtener asistencia legal.

4. REEMPLAZO DE DOCUMENTOS IMPORTANTES

A continuación, una lista de documentos importantes que le ayudaran a evidenciar su identidad e información sobre cómo obtener el reemplazo de algunos de éstos, en caso de extraviarlos.

Documentos para evidenciar su identidad

- Pasaporte
- Certificado de nacimiento
- Tarjeta de seguro social
- Certificado de ciudadanía estadounidense o naturalización
- Tarjeta de identificación de su trabajo
- Tarjeta de identificación de estudiante
- Tarjeta de identificación militar
- Documentos de adopción
- Licencia de Matrimonio o récord de divorcio
- Póliza de seguro
- Tarjeta de plan médico

Duplicado de Licencia de Conducir

Para solicitar el reemplazo de una licencia de conducir vigente deberá presentarse a la oficina del CESCO más cercano. Para imprimir la solicitud y obtener listado de los documentos requeridos acceda el siguiente enlace: http://www.dtop.gov.pr/servicios/det_content.asp?cn_id=96

Duplicado de Tarjeta de Seguro Social

La solicitud de reemplazo de su tarjeta de seguro social debe realizarse personalmente en su oficina de seguro social designada, de acuerdo a su pueblo de

residencia. Deberá someter la solicitud SS-5sp, la cual puede acceder en a través del siguiente enlace: <https://www.ssa.gov/forms/ss-5sp.pdf>. Para más información acceda también la página de internet de la Administración del Seguro Social www.ssa.gov/espanol/SP_SSN/

Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción

Los certificados de nacimiento, matrimonio y defunción son emitidos por la División de Registro Demográfico del Departamento de Salud de Puerto Rico. Para información sobre los requisitos para obtener un duplicado de cada uno de estos certificados puede acceder el sitio web del Registro Demográfico en <http://www.salud.gov.pr/Servicios-al-Ciudadano/Pages/Registro-Demografico.aspx>

El certificado de nacimiento puede solicitarse en línea a través del siguiente enlace: <http://serviciosenlinea.gobierno.pr/Salud/Login.aspx?ReturnUrl=%2fsalud%2forders.aspx%3fgoto%3dnacimiento&goto=nacimiento>

Tarjetas de débito, cheques y tarjetas de crédito

Comuníquese con su institución bancaria para obtener los requisitos de reemplazo de tarjeta y cheques.

También se puede comunicar con la compañía que emitió su tarjeta de crédito, si no fue su banco. Algunas de las compañías principales de tarjetas de crédito son:

- American Express: (800) 528-4800, www.americanexpress.com
- Discover: (800) 347-2683, www.discover.com
- MasterCard: (800) 627-8372, www.mastercard.us/
- VISA: (800) 847-2911, www.usa.visa.com

5. MORATORIAS EN PRÉSTAMOS E HIPOTECAS

Algunas instituciones bancarias y acreedores han anunciado programas de asistencia donde se conceden moratorias en pagos de préstamos e hipotecas. Varían dependiendo del banco. Por lo tanto, es importante que se comunique con su banco (o verifique su política publicada) para más detalles toda vez que algunas de estas moratorias aplican automáticamente, mientras que otras requieren que el cliente la solicite. A continuación, un listado de algunas instituciones bancarias que han publicado sus programas de asistencia:

- https://blog.popular.com/programa-de-asistencia-individual/5659?_ga=2.107000642.1511911017.1506977241-1212792156.1481751868
- <https://www.facebook.com/notes/firstbank/respiro-de-3-pagos/1836006696428971/>
- <https://orientalbank.com/es/huracan-maria/>
- <http://www.scotiabank.com/pr/es/1,11385,00.html>

6. EVITAR EL FRAUDE POR REPARACIONES AL HOGAR

- Obtenga varias cotizaciones.
- Verifique las credenciales del contratista.
 - Obtenga nombre completo, teléfono y dirección
 - Solicite y verifique referencias.
 - Verifique si está registrado en el Registro de Contratistas del DACO.

- Obtenga por escrito el detalle del trabajo que será realizado y el precio acordado. No firme nada que no entienda.
- Mantenga control de su dinero.
 - No pague la totalidad del trabajo por adelantado.
 - No realice el pago final hasta tanto el trabajo haya sido completado.
 - Evite pagar en efectivo para que pueda tener evidencia del pago.
 - Obtenga recibo de pago.
- Reporte contratistas falsos al Departamento de Asuntos al Consumidor.

7. ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS (SBA)

La Administración de Pequeñas Empresas (SBA) ofrece asistencia por desastre mediante préstamos a bajo interés, para personas que han sufrido daños a sus viviendas o negocios.

Los siguientes municipios son elegibles para préstamos por desastre de la SBA: Adjuntas, Aguas Buenas, Aibonito, Arecibo, Arroyo, Barceloneta, Barranquitas, Bayamón, Caguas, Canóvanas, Carolina, Cataño, Cayey, Ceiba, Ciales, Cidra, Coamo, Comerio, Corozal, Culebra, Dorado, Fajardo, Florida, Guayama, Guaynabo, Gurabo, Hatillo, Humacao, Jayuya, Juana Diaz, Juncos, Lares, Las Piedras, Loíza, Luquillo, Manatí, Maunabo, Morovis, Naguabo, Naranjito, Orocovis, Patillas, Peñuelas, Ponce, Rio Grande, Salinas, San Juan, San Lorenzo, Santa Isabel, Toa Alta, Toa Baja, Trujillo Alto, Utuado, Vega Alta, Vega Baja, Vieques, Villalba, Yabucoa.

Usted no tiene que ser dueño de negocio para poder ser elegible. Si usted es dueño de su propiedad puede ser elegible para un préstamo de hasta \$200,000.00 con el

propósito de reparar o reemplazar daños a la propiedad tras el desastre. Los inquilinos y propietarios también pueden ser elegibles para un préstamo de hasta \$40,000.00 para reemplazar o reparar los bienes personales, incluyendo ropa, muebles, enseres, y automóviles que se hayan dañado o perdido tras el Huracán. La SBA ofrece préstamos con oportunidad de repago a largo plazo, en ocasiones de hasta 30 años. Los préstamos de la SBA no son elegibles para segundas residencias, solo viviendas principales.

Previo a radicar una solicitud de préstamos a la SBA, usted debe solicitar ayuda a FEMA primero. Su solicitud a la SBA debe radicarse dentro de 60 días o el tiempo adicional que la SBA disponga. Usted puede radicar su solicitud aun teniendo mal crédito. Para radicar su solicitud de préstamo por desastre a la SBA acceda el siguiente enlace: <https://disasterloan.sba.gov/ela/Account/Login>. Para información adicional sobre los términos y condiciones de los préstamos disponibles acceda a: <https://www.sba.gov/loans-grants/see-what-sba-offers/sba-loanprograms/disaster-loans>.

8. AYUDAS PARA INMIGRANTES ANTE UN DESASTRE

- Los inmigrantes también son elegibles para ciertas ayudas tras el paso del Huracán. Su estatus migratorio no importa.
- Si usted es indocumentado y el gobierno declara su área como una "zona de desastre", usted puede ser elegible para que FEMA le ayude con lo siguiente:
 - Búsqueda de personas perdidas
 - Transportación
 - Cuidado médico de emergencia y medicinas
 - Consejería por crisis

- Refugio de emergencia
- Comida y agua de emergencia
- Algunos servicios legales
- La Cruz Roja Americana también puede proveerle refugio, comida, agua y primeros auxilios durante la emergencia.
- Igualmente, existen organizaciones sin fines de lucro que también proveen ayudas similares ante el desastre.
- Las siguientes ayudas están disponibles para extranjeros debidamente autorizados a residir en los Estados Unidos y sus territorios (Inmigrantes calificados), son elegibles para las siguientes ayudas de FEMA:
 - Renta temporera de vivienda
 - Reparación y reemplazo de vivienda destrizada
 - Reemplazo de pertenencias perdidas.
 - Pago de costos médico y funerarios.
 - Préstamos de la Administración de Pequeñas Empresas.
- Inmigrantes calificados son:
 - Residentes legales permanentes (personas que tienen permiso de residencia, también conocidos como “green cards”).
 - Refugiados, asilados o personas que se les ha detenido su deportación.
 - Personas a las que se le ha concedido libertad condicionada en los Estados Unidos.

- Cubanos o Haitianos.
- Ciertas víctimas de violencia domésticas.
- Víctimas de trata humana también pueden recibir ayuda como refugiados.
- Si usted es indocumentado, pero es padre de un menor de 18 años que es ciudadano americano o Inmigrante cualificado, usted puede solicitar ayuda a FEMA a su nombre, incluyendo ayuda de dinero en efectivo. Requisitos para obtener ésta asistencia:
 - Debe completar su solicitud a nombre del menor.
 - Deberá proveer el número de seguro social del menor.
 - A usted no le deben de requerir su número de seguro social.
 - No provea ninguna información sobre su propio estatus migratorio.
 - No provea información falsa.
- Consejos adicionales:
 - De usted haber perdido los documentos que evidencian su identidad, ciudadanía, o estatus migratorio a consecuencia del desastre, explíquelo a la agencia y pida ayuda.
 - Pida un intérprete de ser necesario para comunicarse con la agencia.
 - Nunca provea información falsa para obtener ayuda tras el desastre. El proveer información falsa puede afectar las probabilidades de obtener ciudadanía americana o permiso de residencia (“green card”).