



Oficina del Defensor del Seguro de Inundación

Cinco años defendiendo

Año calendario 2020

2017-2018 Puntos destacados del progreso del programa

2015-2020 Retrospectiva



FEMA

Contenido

Resumen ejecutivo	1
Actualización sobre COVID-19	1
Historia de la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés)	2
Cinco años defendiendo: aspectos destacados y aportaciones	5
Entrevista con el defensor	7
Mirada al futuro	10
1. Mantener una cultura y operación centradas en el cliente.....	10
2. Mantener relaciones de colaboración con otros componentes de FEMA y partes interesadas de NFIP.....	10
3. Hacer recomendaciones basadas en evidencia para reducir la complejidad de NFIP.....	10
Puntos destacados del progreso del programa 2015-2018	12
Temas de enfoque	13
1. Opciones de planes de pago a plazos.....	14
2. Cobertura para condominios.....	15
3. Zonas A sin numerar	16
4. Calificación de subvenciones de asistencia para la mitigación de riesgos	17
5. Requisitos de los acreedores	18
Conclusión	19

Resumen ejecutivo

La Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) aboga por el trato justo de los titulares de pólizas y propietarios al brindar educación y orientación sobre todos los aspectos del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés), identificar tendencias que afectan al público y hacer recomendaciones para mejorar el programa al liderazgo de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés). La Oficina busca reducir la complejidad del programa de seguro de inundación y tratar a los asegurados con compasión y equidad.

Durante los últimos cinco años, los representantes defensores resolvieron más de 2,100 consultas. En 2020, aproximadamente el 80 por ciento de las consultas estaban relacionadas con el seguro de inundación, el 10 por ciento estaban relacionadas con el trazado de mapas de riesgos de inundación y el 10 por ciento restante se compartió entre el manejo de los valles de inundación y las subvenciones de Asistencia para la mitigación de peligros. Las consultas varían en complejidad y algunas requieren una amplia investigación y colaboración a través de la Administración Federal de Seguros y Mitigación (FIMA, por sus siglas en inglés).

A partir de las consultas recibidas en 2020, OFIA identificó cinco áreas de preocupación del cliente relacionadas con el seguro NFIP, el trazado de mapas de riesgos de inundación y las subvenciones para la mitigación. Estos temas de enfoque incluyen:

- **Opciones de planes de pago:** los titulares de pólizas buscan opciones de planes de pago
- **Consultas sobre condominios:** A los titulares de pólizas de condominios les resulta difícil determinar los montos de cobertura adecuados.
- **Zonas A sin numerar:** los titulares de pólizas buscan alivio de los costos de seguro de inundación de vivir en Zonas A sin numerar.
- **Calificación de la subvención de asistencia para la mitigación de peligros:** Los titulares de pólizas y los propietarios enfrentan obstáculos con la calificación de la subvención.
- **Requisitos de los acreedores:** Los titulares de pólizas están confundidos acerca del seguro de inundación requerido por los acreedores.



Actualización sobre COVID-19

En estos tiempos sin precedentes, nos enfrentamos a una pandemia mundial. Si bien esta pandemia complica otros esfuerzos de respuesta a desastres, FEMA es una agencia ágil. El Centro Nacional de Coordinación de Respuesta de FEMA (NRCC, por sus siglas en inglés), un centro de múltiples agencias que coordina el apoyo federal general para incidentes mayores y emergencias, tuvo la tarea de coordinar la respuesta a la pandemia, además de coordinar las respuestas federales a otros desastres. Los miembros del equipo de FIMA y OFIA se ofrecieron como voluntarios para apoyar los esfuerzos de respuesta a los brotes fuera de sus funciones habituales, al tiempo que brindan asistencia ininterrumpida a los titulares de pólizas y dueños de propiedades de NFIP.

Historia de la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA)

La [Ley de asequibilidad del seguro de inundación para propietarios de viviendas de 2014](#) ordenó al administrador de FEMA que designara un defensor del seguro de inundación para el Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés). FEMA estableció OFIA de forma interina en diciembre de 2014 y de forma permanente en junio de 2015. La Oficina se formó como una oficina independiente dentro de la Administración del Seguro Federal y Mitigación (FIMA, por sus siglas en inglés), un componente de FEMA. OFIA reporta al Administrador Auxiliar Asociado de FIMA, con una línea directa de comunicación con el Administrador de FEMA, según sea necesario.

El Congreso creó OFIA para abogar por el trato justo de los asegurados y propietarios bajo el NFIP en el trazado de mapas de riesgos de inundación, identificación de riesgos de inundaciones e implementación de medidas para minimizar el riesgo de inundaciones. OFIA interpreta que defender el trato justo de los asegurados significa reducir la confusión y la frustración de los titulares de pólizas y propietarios de NFIP. La Oficina ofrece una perspectiva independiente dentro del programa y lleva la voz del cliente a las conversaciones dentro de FIMA y NFIP. Desde un personal de tres a principios de 2015 hasta un personal actual de 12 empleados, los Representantes Defensores tienen experiencia en los cuatro componentes de NFIP: trazado de mapas de riesgos de inundación, seguro de inundación, manejo de valles de inundación y subvenciones para la mitigación (Imagen 1).

Las cuatro patas del taburete de NFIP

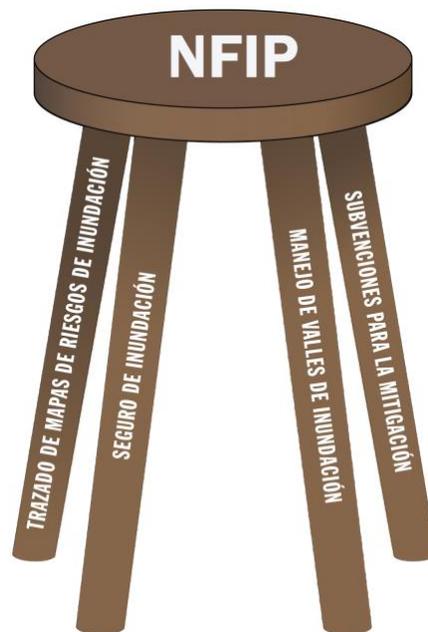


Imagen 1. Cuatro patas del taburete de NFIP: los representantes defensores tienen experiencia en los cuatro componentes de NFIP: trazado de mapas de riesgos de inundación, seguro de inundación, manejo de valles de inundación y subvenciones para la mitigación.

La interacción directa de OFIA con los clientes de NFIP ayuda a informar sus recomendaciones. Los datos de estas consultas se recopilan y analizan para validar las recomendaciones comunicadas al liderazgo de FEMA a través de canales informales o el más formal Informe Anual. El primer Informe Anual se entregó al Administrador Asociado de FIMA y al Administrador de FEMA en diciembre de 2015 y todos los años desde entonces.

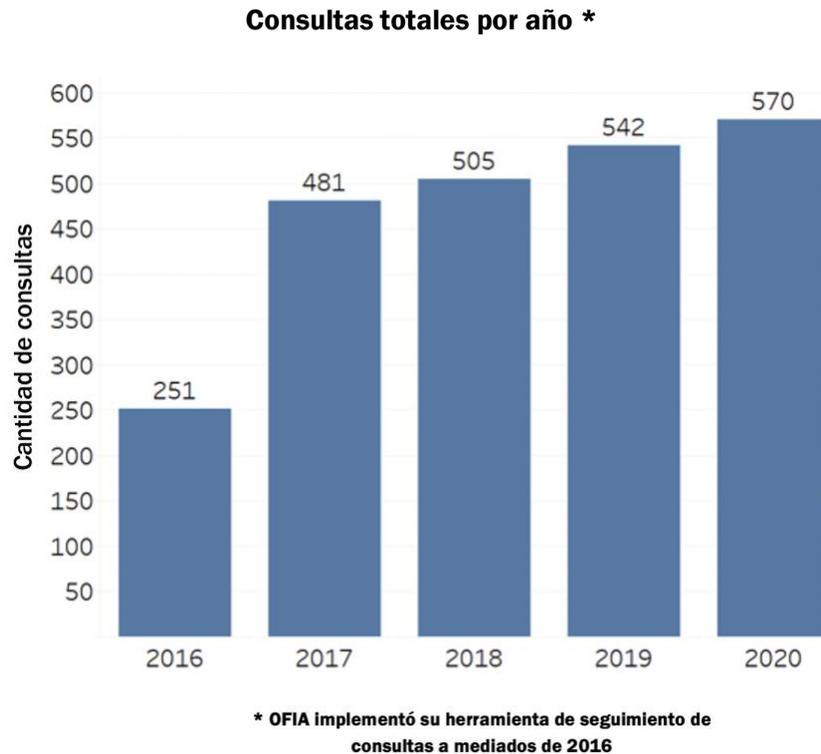
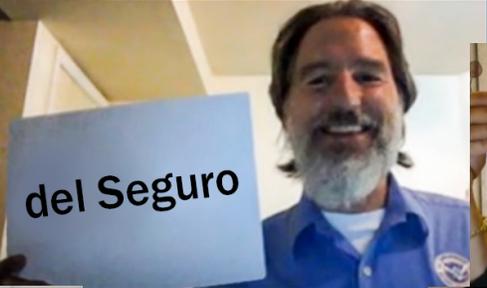
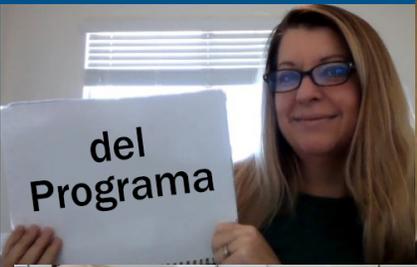
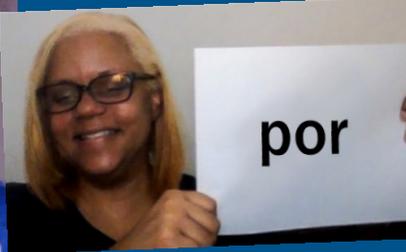


Imagen 2. Consultas totales por año: esta cifra representa la cantidad total de consultas recibidas cada año (1 de diciembre al 1 de diciembre). Ha habido un aumento constante de consultas de un año a otro.

Al principio de su existencia, OFIA reconoció que la mejor manera de defender a los clientes es cultivar una relación de colaboración con los expertos en la materia del programa y los responsables de la toma de decisiones. Una relación positiva con los programas de FIMA genera un nivel de confianza y aumenta la aceptación de las recomendaciones para reducir la complejidad del programa y mejorar la experiencia del cliente de NFIP. La Oficina sigue confiando en estas valiosas relaciones.

Para mejorar la experiencia del cliente, OFIA debe ser accesible para las comunidades históricamente marginadas. Estas poblaciones incluyen hogares de bajos ingresos, personas mayores, personas con dominio limitado del inglés, personas con discapacidades y otras personas afectadas por desastres de manera desproporcionada. La Oficina continúa desarrollando una estrategia de divulgación para llegar a estos diversos grupos, asegurando que tengan el mismo acceso a los recursos para navegar con éxito las complejidades de NFIP. La Oficina aporta a cerrar la brecha de seguros, promover la asequibilidad, defender a las poblaciones históricamente marginadas y ayudar a transformar a FIMA en una organización de clase mundial.

Equipo y Misión de OFIA



Cinco años defendiendo: aspectos destacados y aportaciones



- **Marzo de 2014:** La Ley de asequibilidad del seguro de inundación para propietarios de viviendas de 2014 estableció la oficina del defensor del seguro de inundación (OFIA)
- **Diciembre de 2014:** OFIA comenzó a operar de manera interina.

- **Enero de 2016:** se publicó el primer informe periódico que detalla el análisis de datos de casos prácticos durante un período determinado.
- **Mayo de 2016:** OFIA implementó una herramienta de manejo de casos para aumentar su capacidad para realizar análisis de datos y brindar un servicio al cliente de clase mundial.
- **Noviembre de 2016:** OFIA envió personal a Carolina del Norte en apoyo de los esfuerzos de recuperación tras el desastre del huracán Matthew.

2014

2015

2016

2017

- **Abril de 2015:** Para llegar a los titulares de pólizas y propietarios de propiedades del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP) más frustrados y confundidos, OFIA lanzó una iniciativa intensa de comunicación y divulgación para ampliar el conocimiento de las partes interesadas sobre sus servicios con el objetivo de duplicar los nuevos casos en tres años (ver Imagen 2).
- **Junio de 2015:** OFIA se transforma en una oficina permanente e independiente dentro de la Administración del Seguro Federal y Mitigación (FIMA).
- **Diciembre de 2015:** Se presenta el primer informe anual al administrador de FEMA.

- **Septiembre de 2017:** En respuesta a los huracanes Harvey, Irma y María, todos los miembros del personal de OFIA contribuyeron a la respuesta de FEMA a los huracanes, incluido el apoyo al centro de llamadas de NFIP y la movilización de personal para ayudar a los sobrevivientes de los desastres y crear conciencia sobre los servicios de OFIA y otros recursos disponibles a los asegurados de NFIP.



- **Noviembre de 2018:** A pedido de la División de Preparación de Seguros y Mitigación de FIMA, OFIA lideró un Programa de Mentores de Manejo de Valles de Inundación único de seis meses en Puerto Rico, que desarrolló una fuerza laboral más resiliente y desarrolló alianzas en todo el territorio.

- **Abril de 2020:** durante el inicio de la pandemia de COVID-19, OFIA continuó abogando por los titulares de pólizas y propietarios desde entornos de trabajo remoto y apoyó el esfuerzo más grande de FEMA proporcionando personal de apoyo al Centro Nacional de Coordinación de Respuesta (NRCC).
- **Mayo de 2020:** OFIA amplió su uso de análisis de datos para mejorar la experiencia del cliente e informar a las partes interesadas de NFIP sobre las preocupaciones emergentes.



- **Enero de 2019:** OFIA envió personal a Florida en apoyo de los esfuerzos de recuperación por desastre del huracán Michael.
- **Abril de 2019:** OFIA publicó su primer Informe de Progreso sobre la Implementación de las Recomendaciones del Informe Anual de OFIA que demuestra que las recomendaciones de OFIA redujeron el trabajo de casos de OFIA sobre temas anteriores del Informe Anual en un 75-85 por ciento.
- **Julio de 2019:** OFIA envió personal a Iowa en apoyo de los esfuerzos de recuperación ante desastres por inundaciones en el Medio Oeste.
- **Agosto de 2019:** OFIA envió personal a Texas en apoyo de los esfuerzos de recuperación por desastre de la tormenta tropical Imelda.
- **Octubre de 2019:** OFIA identificó cinco conceptos comúnmente malinterpretados que no son conocidos por el asegurado promedio, y actualmente está produciendo cinco videos instructivos breves sobre estos temas.

Entrevista con el defensor

Rhonda Montgomery, defensora adjunta de seguros de inundación, se reunió con el defensor de seguros de inundación de FEMA, Dave Stearrett, para reflexionar sobre los últimos cinco años de la Oficina del defensor de seguros de inundación (OFIA, por sus siglas en inglés). El señor Stearrett brindó una perspectiva reflexiva sobre cómo defender la Oficina, la función del Defensor y su impacto en el Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés).



P: Este año celebramos un aniversario histórico. ¿Qué pensamientos le vienen a la mente cuando reflexiona sobre los últimos cinco años?

R: Cuando pienso en los últimos cinco años, pienso en el progreso que el programa ha logrado colectivamente para mejorar la experiencia del cliente de NFIP. Ciertamente, desempeñamos una función en esa experiencia y estoy orgulloso de ser la voz del cliente. OFIA ha podido mejorar la experiencia del cliente, particularmente en lo que respecta a permitir más reembolsos a los clientes que se remontan a años anteriores cuando la gente siente que ha estado pagando de más por varias razones por su seguro de inundación.

P: ¿Qué ha sido lo más sorprendente sobre la trayectoria de la Oficina durante los últimos cinco años?

R: Lo más emocionante ha sido trabajar con los elementos del programa NFIP y ver su preocupación genuina por el cliente y querer mejorar la experiencia que el cliente tiene con el programa.

P: ¿Cuál cree que es el mayor logro de OFIA?

R: Reflexiono sobre la capacidad de la Oficina para seguir ayudando a las áreas del programa a mejorar la experiencia general del cliente y ser un catalizador e impulsor para mantener ese enfoque. Hubo un impulso inicial en 2013, 2014 y 2015 para mejorar la experiencia del cliente y ese esfuerzo (en lugar de disminuir) ha continuado expandiéndose en muchas áreas del programa. OFIA ha sido un catalizador para ayudar en eso.

P: ¿Qué le hubiera gustado saber cuando comenzó su función como Defensor del seguro de inundación de FEMA hace cinco años que lo hubiera ayudado?

R: El trayecto de la Oficina es exactamente como debería ser, ya que hubo un impulso entre las oficinas del programa para evaluar la experiencia del cliente, y OFIA fue un factor adicional que influyó en esta evaluación. Al establecer una relación abierta y de colaboración con las oficinas del programa, hemos podido continuar colectivamente este viaje de mejorar la experiencia del cliente para nuestros titulares de pólizas y propietarios de NFIP y mejorarla para el público estadounidense.

P: ¿Qué le inspira sobre el trabajo que realiza la Administración Federal de Seguros y Mitigación?

R: Lo que hacemos en los sectores de mitigación y seguros reduce significativamente la cantidad de sufrimiento por desastres. Vemos los resultados cuando las comunidades han implementado medidas sólidas de manejo de valles de inundación. Hay menos daño en esas comunidades en comparación con comunidades en situación similar que no han sido tan proactivas. Vemos a los sobrevivientes de desastres asegurados recuperarse más rápida y completamente en comparación con los sobrevivientes no asegurados.

P: Cuando habla directamente con los titulares de pólizas de NFIP y propietarios, ¿qué le gustaría que pudieran comprender mejor?

R: Me gustaría que pudieran comprender mejor el verdadero riesgo de inundación en sus propiedades al tener acceso a más información además de la que se encuentra en los mapas de FEMA de tarifas de seguros de inundación.

P: ¿Cómo los valores fundamentales de FEMA han dado forma a OFIA?

R: Los valores fundamentales son una guía general sobre cómo trabajamos con el público en general. Tratamos a nuestros clientes como queremos que nos traten a nosotros. Si tuviera un problema complicado relacionado con un programa del gobierno, querría que los trabajadores lo trataran con respeto y compasión. Eso es simplemente parte de nuestro espíritu. Nuestro trabajo número uno es ayudar a los clientes que piensan que no han sido tratados de manera justa y hacerlo con integridad, compasión y respeto. Creo que el personal de OFIA lo demuestra a diario a través de su trabajo de casos.

P: ¿Dónde usted visualiza a la Oficina dentro de otros cinco años?

R: Me gustaría seguir viendo aumentos en el trabajo de casos de los clientes más frustrados. Existe una sensación real de que la Oficina debe continuar con sus esfuerzos de divulgación, particularmente con poblaciones históricamente desatendidas para asegurarse de que todos los que necesitan acceso a la Oficina puedan encontrarnos y obtener asistencia.

P: ¿Cuál sería su consejo para su equipo mientras continúan abogando por los asegurados y propietarios?

R: Mi consejo sería seguir enfocándonos en cuidar al cliente individual que viene a nuestra oficina, teniendo en cuenta que un resultado adicional de este trabajo es recopilar información que podemos proporcionar a las oficinas del programa para que puedan mejorar el NFIP para todos los clientes. ¡Este es el cimiento de lo que hacemos!

“OFIA representa ayuda y esperanza: ayudar a las personas en el peor momento de su vida. Restaurar la esperanza en un momento en el que más se necesita”.

**Patricia S.
Representante defensora**

La Oficina del Defensor del Seguro de Inundación recibe consultas de todo el país y durante todo el año. Las imágenes 3 y 4 representan la densidad de consultas y consultas a lo largo del tiempo. Como era de esperar, más consultas se concentran en las comunidades costeras. La Imagen 4 demuestra un aumento en las consultas recibidas antes de una tormenta intensa y otro pico varios meses después del evento.

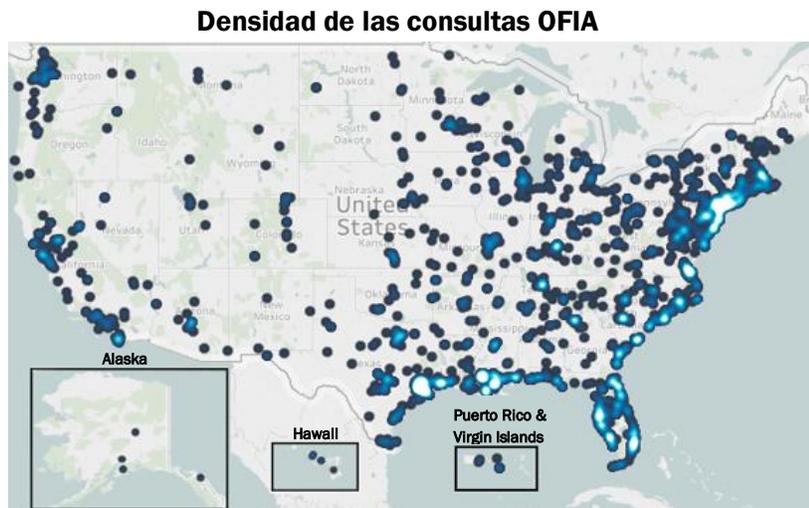


Imagen 3. Densidad de las consultas a OFIA: este mapa muestra la densidad y la ubicación de donde se originaron las consultas durante los últimos cinco años. Donde puede llover, puede inundarse.



Imagen 4. Consultas a OFIA a lo largo del tiempo: esta gráfica muestra las consultas recibidas durante los últimos cinco años. Existe una clara relación en las consultas recibidas relacionadas con desastres declarados.

Mirada al futuro

La misión de la Administración del Seguro Federal y Mitigación (FIMA, por sus siglas en inglés) es reducir el sufrimiento causado por los desastres. Aspira a construir una organización de clase mundial que se enfoque en la satisfacción del cliente. Para respaldar esto, OFIA desarrolló tres principios rectores para llevar a cabo su misión de defender a los clientes del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) con compasión y equidad. Estos principios rectores son:

1. Mantener una cultura y operación centradas en el cliente

Una organización de clase mundial prioriza la satisfacción del cliente. El mandato legislativo único de OFIA brinda la oportunidad de recomendar cambios al NFIP, lo que lo hace menos complejo y más fácil de navegar para los clientes. OFIA logrará esto mediante:

- Aumentar la capacidad de OFIA para abogar por los asegurados de NFIP que enfrentan situaciones complejas
- Identificar áreas para reducir el sufrimiento por desastres entre los asegurados y propietarios
- Promover los esfuerzos de defensoría para poblaciones históricamente desatendidas
- Representar la voz del cliente internamente en FEMA

2. Mantener relaciones de colaboración con otros componentes de FEMA y partes interesadas de NFIP

Una organización de clase mundial produce resultados tangibles para el cliente. Como oficina independiente, esto solo es posible a través de la colaboración con las áreas programáticas, el compromiso constante, la comunicación transparente y el intercambio de información. OFIA mantendrá relaciones de colaboración mediante:

- Cumplir con su mandato legal de mejorar la capacidad regional al actuar como un recurso adicional en las oficinas centrales de FEMA para los asegurados que enfrentan situaciones complejas.
- Fortalecer las relaciones dentro de FIMA y las alianzas externas a través de la cooperación mientras representa la voz del cliente.

3. Hacer recomendaciones basadas en evidencia para reducir la complejidad de NFIP

Una organización de clase mundial toma decisiones basadas en datos para mejorar la experiencia del cliente. OFIA mejorará sus capacidades analíticas de datos al:

- Mejorar el uso de la herramienta de manejo de relaciones con el cliente para garantizar que se cumplan o superen las métricas de servicio al cliente.
- Ampliar la capacidad de recopilar y analizar datos de la herramienta de manejo de relaciones con el cliente y otras fuentes para hacer recomendaciones significativas y procesables.



“Después de años de trabajar en el Programa del Seguro Nacional de Inundación a nivel estatal y regional, acepté un trabajo en FEMA para hacer la diferencia en el programa. La Oficina del Defensor del Seguro de Inundación está avanzando en la evolución del Programa del Seguro Nacional de Inundación. Es un momento emocionante estar aquí y ayudar a que el programa se transforme en una operación de clase mundial”.

Annette B.
Representante defensora

Puntos destacados del progreso del programa 2015-2018

La Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) facilita el cambio identificando áreas de preocupación que afectan a los asegurados y haciendo recomendaciones al liderazgo de FEMA para realizar mejoras al Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés). La Oficina ha publicado cinco [informes anuales](#) (enlace en inglés) identificando 23 áreas de preocupación y formulando 59 recomendaciones. Las oficinas del programa estuvieron de acuerdo con 58 de las 59 recomendaciones de OFIA. De las 58 con las que estuvieron de acuerdo, las oficinas del programa están avanzando en todas las recomendaciones; el 39 por ciento de las recomendaciones se han implementado en su totalidad. Algunos cambios programáticos de alto impacto incluyen:

- En 2015, la Dirección Federal de Seguros (FID, por sus siglas en inglés) de FIMA amplió la elegibilidad para reembolsos de póliza de años anteriores, hasta cinco años.
- Entre 2015 y 2016, FID aumentó la educación y capacitación de los agentes.
- En 2016, FID y la Dirección de Manejo de Riesgos de FIMA colaboraron y desarrollaron un conjunto común de materiales de divulgación para impulsar la uniformidad en las comunicaciones en todas las Regiones de FEMA y renovaron las reuniones estilo conferencias para que fueran más interactivas.
- En 2016, FID permitió reembolsos a los titulares de pólizas sobre el recargo de la Ley de asequibilidad del seguro de inundación para propietarios de viviendas de 2014 al cancelar una póliza de NFIP.
- En 2017, la elegibilidad para el procedimiento de calificación de los nuevos trazados de mapas fue extendida por otro año después de los cambios de mapa (cuando el acreedor lo requirió).
- En 2018, FID redujo los requisitos de documentación para establecer la residencia principal. Anteriormente, una clasificación incorrecta como residencia no principal causaba primas de tasa más altas y límites de cobertura más bajos en el momento de la pérdida.

A medida que las recomendaciones se implementaron en su totalidad, hubo una reducción en las consultas asociadas con estas áreas de preocupación. Como resultado, los titulares de pólizas y propietarios disfrutaron de una experiencia más amigable para el cliente al navegar por el NFIP.

¡Uno de los mejores usos de los fondos de los contribuyentes! Mi defensor fue de gran ayuda y muy bien informado. Se ocupó de mis preguntas e inquietudes con el mayor respeto. Estoy muy agradecida de que se brinde esta ayuda. Solo recomiendo que facilite a los ciudadanos encontrar esta ayuda de defensa. Parte de mi frustración que me hizo sospechar de mi gobierno es que todo el asunto se siente tan abrumador de tratar y me sentí tan impotente. Tener a alguien explicando las cosas sin juzgarme me hizo sentir mucho mejor. Muy agradecida de haber descubierto este servicio en el sitio web de FEMA.

Lisa de Austin, Texas, Cliente de OFIA

Temas de enfoque

La interacción directa de la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) con los clientes del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) ayuda a informar sus recomendaciones. Los datos de estas consultas se recopilan y analizan para validar las recomendaciones, que se comunican al liderazgo de FEMA a través de canales informales o el Informe Anual más formal. El primer Informe Anual se entregó al Administrador Asociado de la Administración del Seguro Federal y Mitigación (FIMA, por sus siglas en inglés) y al Administrador de FEMA en diciembre de 2015 y todos los años desde entonces.

Distribución de los temas de consulta

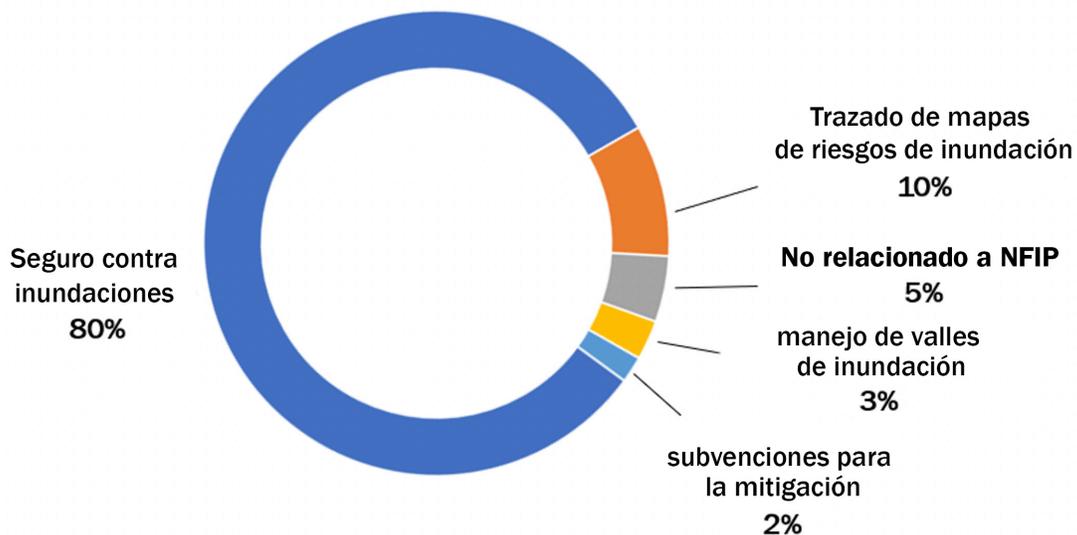


Imagen 2. Distribución de temas de consulta: esta visualización representa las consultas recibidas desglosadas en los cuatro componentes dentro de NFIP: trazado de mapas de riesgos de inundación, seguro de inundación, gestión de valles de inundación y subvenciones para la mitigación, y temas que quedan fuera de NFIP, como asistencia por desastre.

Este año, las áreas de enfoque al cliente se relacionan con el seguro de NFIP, el trazado de mapas de riesgos de inundación y las subvenciones de Asistencia para la mitigación de riesgos. Estos temas de enfoque incluyen:

1. **Opciones de planes de pago:** los asegurados buscan opciones de planes de pago.
2. **Cobertura para condominios:** Los asegurados en condominios encuentran difícil determinar los montos de cobertura adecuados.
3. **Zonas A sin numerar:** los asegurados buscan alivio de los costos de seguro de inundación de vivir en Zonas A sin numerar.
4. **Calificación de la subvención de asistencia para la mitigación de riesgos:** Los titulares de pólizas y los propietarios enfrentan obstáculos con la calificación de la subvención.
5. **Requisitos de los acreedores:** Los titulares de pólizas están confundidos acerca del seguro de inundación requerido por el acreedor.

1. Opciones de planes de pago a plazos

Los asegurados a menudo se comunican con OFIA en busca de una opción de plan de pago a plazos. Los impactos económicos causados por COVID-19 han colocado a algunos asegurados en dificultades financieras, aumentando el volumen de estas consultas. Los reglamentos actuales de NFIP requieren que los titulares de pólizas paguen la prima de un año completo por adelantado para comprar su póliza de seguro de inundación. La [Ley de reforma del seguro de inundación de Biggert-Waters de 2012](#) requirió que FEMA desarrollara un método para que ciertos asegurados paguen su prima a plazos. Además, la Ley de asequibilidad del seguro de inundación para propietarios de viviendas de 2014 requirió que FEMA implemente una opción para realizar pagos mensualmente. FIMA continúa desarrollando una estrategia para implementar planes de pago a plazos para los asegurados. OFIA entiende que este esfuerzo mejorará la experiencia del cliente de NFIP.



Mi misión personal es brindar claridad y comprensión a las personas frustradas y confundidas. Buenas o malas noticias, siempre doy la respuesta como si me la estuviera contestando a mí misma. ¿Qué querría yo? Me gustaría saber que la persona que me ayuda comprende mis preguntas y recibe mis inquietudes y desearía que las respuestas sean de una manera que yo pueda entender y confiar en que sean correctas. Es el mejor trabajo del mundo cuando el titular de la póliza obtiene ese momento de "ajá".

Cynthia W.

Representante defensora

2. Cobertura para condominios

El seguro a través de NFIP, a diferencia de otros tipos de seguro, permite que la cobertura comprada por una asociación y el propietario de una unidad individual cubra los mismos artículos, lo que a veces crea confusión. Los agentes de seguros, acreedores, administradores de propiedades y propietarios de unidades no están seguros de cómo garantizar que cada miembro del condominio tenga una cobertura adecuada sin tener un seguro excesivo. OFIA identificó este tema en su Informe Anual de 2018 y el área del programa desarrolló materiales educativos adicionales según lo recomendado; sin embargo, todavía hay confusión. FIMA está revisando el [Manual de seguro de inundación del Programa del Seguro Nacional de Inundación](#) (enlace en inglés) para aclarar y mejorar la orientación existente.



“Soy víctima de la inundación de Harvey en Texas y solo quería llamar su atención sobre el excelente empleado que tiene trabajando para usted. Fue un enviado del cielo con su preocupación, empatía y conocimiento profundo del proceso. Es un verdadero profesional en la forma en que llevó a cabo su función y es bueno saber que algunas personas realmente se preocupan por sus clientes”.

Steven, en Kingwood, Texas

Cliente de OFIA

3. Zonas A sin numerar

Los clientes de Zonas A sin numerar entienden que la determinación de valle de inundación carece de transparencia. Perciben que FEMA define el riesgo de inundación sin reconocer qué tan alto subirá el agua. Aunque no se conocen ampliamente, los datos que respaldan el estudio del seguro de inundación brindan información sobre las elevaciones de las inundaciones. Los asegurados buscan el alivio asociado con los costos de vida en estas zonas, particularmente las primas de seguros de inundación. Aunque este tema apareció en el Informe anual de 2017, OFIA continúa recibiendo consultas sobre la frustración y confusión de los clientes con respecto a las Zonas A sin numerar. FIMA está explorando métodos para aliviar este problema contabilizando mejor el riesgo de inundación único de cada estructura.



“Quiero agradecer a mis dos representantes defensores por su increíble ayuda y tiempo. Cuando le dije a alguien que me iba a comunicar con FEMA, me dijeron "buena suerte, es un agujero negro." Bueno, no, no lo fue. Mi defensora respondió muy rápido y luego incluso me llamó. Ella me refirió a otro representante de OFIA que fue muy útil y conocedor. Impresionante hablar con alguien que realmente conoce tu problema. Esta es una agencia gubernamental increíble. No soy una persona del tipo de gobierno enorme, pero esto ciertamente es algo que siento que es una gran agencia gubernamental. ¡Estas personas te ayudarán a ayudarte a ti mismo! ¡Gracias por tener este recurso!”

Karen, de Red Bank, New Jersey

Ciente de OFIA

4. Calificación de subvenciones de asistencia para la mitigación de riesgos

Los programas de FEMA de subvenciones para la mitigación tienen como objetivo ayudar a los propietarios de estructuras propensas a inundaciones al proporcionar fondos para medidas de mitigación elegibles para reducir los impactos de desastres. Algunos propietarios no pueden calificar para estas subvenciones porque parece que su propiedad no cumple con los requisitos de Análisis de costo-beneficio establecidos por la Oficina de Administración y Presupuesto. Sin embargo, la División de Asistencia para la Mitigación de Riesgos de FEMA ha desarrollado beneficios predeterminados donde no se necesita la documentación de análisis de costo-beneficio requerida. Para los propietarios cuyas estructuras no caen dentro de los criterios de beneficios predeterminados, OFIA recomienda que se comuniquen con sus funcionarios estatales y locales sobre oportunidades de subvenciones y mitigación.



“La respuesta de la Defensoría fue extraordinaria. La Representante Defensora hizo un trabajo increíble durante todo el proceso. Ella estuvo muy dispuesta a responder todas mis preguntas e inquietudes y demostró un alto nivel de empatía para resolver mi situación”.

Ivette de Aibonito, Puerto Rico

Ciente de OFIA

5. Requisitos de los acreedores

Una parte de las consultas está relacionada con la confusión sobre los requisitos del acreedor para el seguro de inundación. Otras agencias federales que no forman parte de FEMA son responsables de hacer cumplir los requisitos de los acreedores. Dado que FEMA no tiene autoridad legal para regular a los acreedores, navegar estos casos es difícil. Las áreas comunes de confusión incluyen:

- Momento de la compra de una póliza de seguro de inundación para garantizar un préstamo de construcción en relación con el inicio de la construcción
- Acreedores que no aceptan una Política de Asociación de Construcción de Condominio Residencial para el propietario de una unidad
- Acreedores que requieran seguro de inundación donde no se pagaría un reclamo porque el valor del edificio está por debajo del deducible mínimo
- Acreedores que requieren cobertura en estructuras independientes que están exentas según la legislación reciente

OFIA alienta a FIMA a continuar fortaleciendo las relaciones con las entidades reguladoras de préstamos para ayudar a aliviar las preocupaciones de los clientes sobre sus requisitos de seguro de inundación.



Conclusión

En informes anteriores, OFIA ha destacado cambios para reducir la complejidad, mejorar la comunicación con los clientes y ampliar la educación y capacitación de los agentes. OFIA también ha expresado su apoyo a la transformación de la calificación de NFIP para hacer que los precios de los seguros de inundación sean más justos, transparentes y más fáciles de entender. La transformación de la calificación de NFIP tiene el potencial de aliviar la carga financiera de los propietarios que deben contratar a un agrimensor para obtener una cotización de seguro de inundación y garantizar un precio justo. La Oficina también abogó por los posibles compradores de viviendas frustrados por la falta de información sobre los riesgos de inundación. En el futuro, OFIA continuará defendiendo a las poblaciones históricamente marginadas y las opciones de seguro de inundación más asequibles. OFIA continuará aportando a la transformación continua de FIMA en una organización de clase mundial que prioriza la satisfacción del cliente.

Aunque OFIA atiende principalmente a los titulares de pólizas y propietarios, hay diferentes fuentes de consultas que solicitan de ayuda de OFIA.

Tipos de fuentes de consultas de OFIA

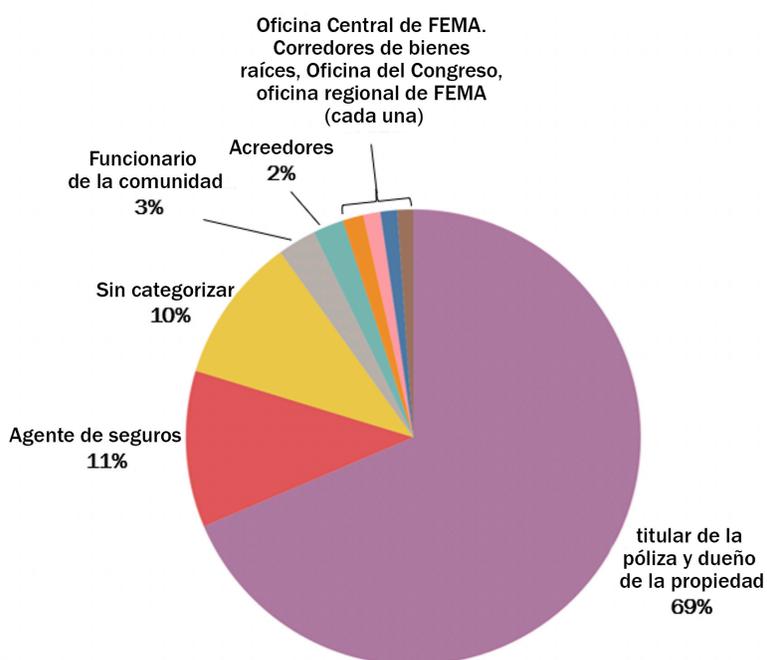


Imagen 6. Tipos de fuentes de consultas de OFIA: se reciben consultas de una variedad de partes interesadas de NFIP, incluidos titulares de pólizas, propietarios, agentes de seguros y funcionarios estatales / comunitarios.



FEMA