



La voz del cliente

Oficina del Defensor del Seguro de Inundación
Informe anual de 2021



FEMA

Esta página se deja intencionalmente en blanco

Índice

Resumen ejecutivo	1
Una nota de la Defensora.....	3
Introducción a los casos de OFIA y la asequibilidad.....	5
Datos de los casos de 2021.....	6
La voz del cliente de OFIA.....	8
Asequibilidad y el cliente de OFIA.....	8
I. Seguro de Inundación: Las personas que envían consultas a OFIA se preocupan por el costo creciente del seguro de inundación	9
Lo que escuchamos	9
Perspectiva	11
Llamada a la acción	11
Lo que los datos de OFIA indican	13
II. Compra obligatoria: Los requisitos de compra obligatoria de seguro de inundación pueden ser confusos y se perciben como injustos.....	14
Lo que escuchamos	15
Perspectiva	16
Llamada a la acción	16
Lo que los datos de OFIA indican	18
III. Trazado de mapas y comunicación del riesgo: Propietarios frecuentemente enfrentan opciones costosas por la representación del riesgo de los Mapas de Tasas del Seguro de Inundación	19
Lo que escuchamos	19
Perspectiva	21
Llamada a la acción	21
Lo que los datos de OFIA indican	22
IV. Asistencia para la Mitigación de Riesgos: La Asistencia para la Mitigación de Riesgos es un proceso lento y difícil de recorrer, y no está diseñado para propietarios individuales o comunidades desatendidas.....	23
Lo que escuchamos	23
Perspectiva	25
Llamada a la acción	26
V. Manejo de valles de inundación y mitigación: La mitigación de estructuras puede ser costosa y los requisitos para el manejo de valles de inundación son confusos para el propietario de vivienda promedio y su comunidad	27
Lo que escuchamos	27
Perspectiva	29
Llamada a la acción	29

Lo que los datos de OFIA indican	32
Cómo maximizar los recursos para fomentar la asequibilidad y la comprensión.....	33
Certificado de Elevación para Cartas de Enmienda al Mapa.....	33
LIDAR para Cartas de Enmienda al Mapa.....	33
Sistema de Clasificación de Comunidades.....	34
Videos educativos.....	34
Una voz: colaboración continua	35

Lista de imágenes

Imagen 1. Análisis de percepción	1
Imagen 2. Totales de casos por Región	6
Imagen 3. Casos de OFIA por año.....	6
Imagen 4. Total de propiedades en venta y Totales de casos de OFIA	7
Imagen 5. Percepción del cliente de OFIA.....	8
Imagen 6. Totales anuales de casos de seguro y la asequibilidad (1 de diciembre de 2020 – 30 de noviembre de 2021)	13
Imagen 7. Consultas sobre compra obligatoria hasta 2021.....	18
Imagen 8. Densidad geográfica los casos sobre el trazado de mapas que OFIA ha recibido durante un período de seis años.....	22
Imagen 9. Promedio en días laborales para resolver casos de OFIA	26
Imagen 10. Las 100 comunidades en mayor riesgo	32

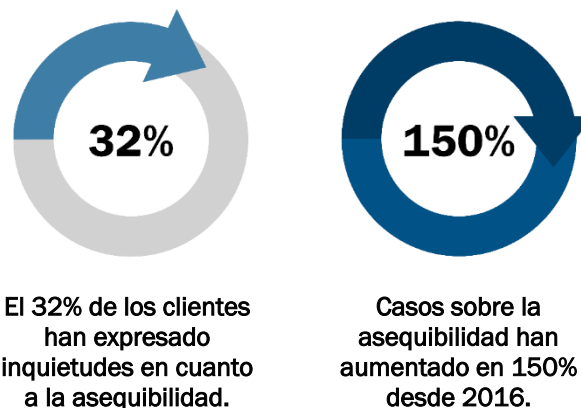
Resumen ejecutivo

La [Ley de Asequibilidad del Seguro de Inundación para Propietarios de Vivienda de 2014](#) ordenó al Administrador de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) a designar a un Defensor del Seguro de Inundación para el Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés). FEMA estableció la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) de manera interina en diciembre de 2014 y de manera permanente en junio de 2015. OFIA promueve el tratamiento justo de los asegurados y propietarios al brindar educación y guías sobre todos los aspectos del programa, al responder las consultas de clientes frustrados y confundidos y al representar internamente las voces de estos clientes, dentro de FEMA. OFIA lleva cuenta de las consultas para identificar los asuntos que más afectan al público y recomienda mejoras al programa según estos hallazgos. La Oficina procura reducir la complejidad del programa de seguro de inundación y tratar a los asegurados con compasión y equidad.

Aunque OFIA recibe preguntas sobre una amplia gama de asuntos, incluido el manejo de valles de inundación, el seguro, la mitigación, el trazado de mapas y los requisitos de compra obligatoria, hay un tema subyacente que afecta a muchas de las personas que hacen preguntas a OFIA – la asequibilidad.

En el informe de este año, OFIA destaca las áreas de confusión y frustración relacionadas con la asequibilidad del NFIP para los clientes. La meta de la Oficina es exhortar a FEMA, agencias federales, el Congreso y otras organizaciones (como las organizaciones de defensoría de afiliados) a trabajar en conjunto para facilitar los asuntos de asequibilidad.

- De entre las 3,300 consultas recibidas durante los últimos seis años, el 32% se trataban de inquietudes relacionadas con la asequibilidad.
- La asistencia que OFIA brinda en los casos sobre la asequibilidad ha aumentado en un 150% desde 2016.



El 32% de los clientes han expresado inquietudes en cuanto a la asequibilidad.

Casos sobre la asequibilidad han aumentado en 150% desde 2016.

Imagen 1. Análisis de percepción

Un análisis de percepción recopila lenguaje y texto para entender las percepciones subjetivas u opiniones desde la perspectiva del cliente. OFIA ingresa información sobre casos recibida por correo electrónico o llamadas telefónicas directas.

Las inquietudes sobre la asequibilidad en el NFIP no son nuevas. El Congreso reconoció en la [Ley de Asequibilidad del Seguro de Inundación para Propietarios de Vivienda de 2014](#) (HFIAA, por sus siglas en inglés) que existían retos para los asegurados que se relacionaban con el aumento del costo de las primas del seguro de inundación. HFIAA ordenó a FEMA a desarrollar un marco de asequibilidad que ayudaría a proveer guías para la asistencia a asegurados. En el informe anual de este año, OFIA utiliza el [Marco de Asequibilidad para el Programa del Seguro Nacional de Inundación](#) (el Marco de Asequibilidad) como una referencia para una conversación más amplia sobre la asequibilidad en todos los programas de NFIP.

En el informe anual de 2021, OFIA destaca el enfoque en casos actuales en torno al asunto de asequibilidad y lo que nuestros clientes nos dicen en las siguientes áreas:

- **Seguro** – Las personas que envían consultas a OFIA se preocupan por el costo creciente del seguro de inundación.
- **Requisitos de compra obligatoria** – Las personas que envían consultas a OFIA creen que los requisitos de compra obligatoria del seguro de inundación son confusos e injustos.
- **Trazado de mapas y comunicación del riesgo** – Propietarios frecuentemente enfrentan opciones costosas por la representación del riesgo de los Mapas de Tasas del Seguro de Inundación.
- **Asistencia para la mitigación de riesgos** – El proceso de las Subvenciones de Asistencia para la Mitigación de Riesgos es difícil y no está diseñado para el propietario individual ni para comunidades desatendidas.
- **Manejo de valles de inundación y mitigación** – La mitigación de estructuras puede ser costosa y los requisitos para el manejo de valles de inundación son confusos para el propietario de vivienda promedio y su comunidad.



Una nota de la Defensora

Me complace presentar el Informe Anual de 2021 de la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés). El informe de este año refleja las intersecciones polifacéticas de nuestra época y destaca las historias complejas de clientes que nos obligan a actuar en conjunto para afrontar y reducir el sufrimiento por desastres.

Hemos llegado al punto donde los impactos del clima deben ser afrontados inmediatamente, ya que estudio tras estudio prevé que las pérdidas por inundaciones seguirán aumentándose a un ritmo alarmante en toda la nación. Para hacer esto, es imprescindible que usemos la empatía para profundizar nuestra comprensión de las inequidades por las que las personas más vulnerables sufren desproporcionadamente después de demasiados desastres naturales. Cuando activamos esta comprensión para encontrar soluciones duraderas para las personas a que servimos, realmente estamos encaminados hacia la creación de comunidades más resilientes para todos.

El enfoque del informe de este año es la asequibilidad, y también demuestra las experiencias de varios clientes con NFIP. El informe destaca las complejidades y las decisiones difíciles que los propietarios de vivienda afrontan y deben tomar cada día.

El Congreso reconoce los obstáculos que nuestra nación enfrenta y recién promulgó varias leyes críticas que reflejan la función absoluta que FEMA desempeña para ayudar a la nación a abordar las amenazas climáticas y vulnerabilidades por riesgos naturales. La [Ley de Inversiones en la Infraestructura y Trabajos](#) (que también proporcionó fondos para la [Ley para Proteger el futuro a través de la Mitigación Continua de Riesgos \(STORM, por sus siglas en inglés\)](#)) proporcionó recursos adicionales a FEMA para reforzar sus varios programas de subvención para mitigación ([Desarrollo de Infraestructura y Comunidades Resilientes](#) y [Asistencia para la Mitigación de Inundaciones](#)) y para establecer el Programa de Seguridad y Eliminación de Represas. Estas fuentes de fondos adicionales continuarán a beneficiar a los asegurados y los propietarios que buscan ayuda a través de oportunidades futuras de mitigación. En conjunto con las prácticas que FEMA ha fomentado durante mucho tiempo, como el manejo adecuado de valles de inundación y la planificación de mitigación, estos recursos ayudan a impulsar nuestros esfuerzos por desarrollar una cultura de preparación y resiliencia individual y comunitaria.

Ahora es el momento de cambiar la conversación. En lugar de preguntar, “¿Por qué no tienen seguro de inundación?” “¿Por qué no se mudan?” “¿No pueden elevar su casa?” Debemos investigar más a fondo para entender las barreras sistémicas, tanto técnicas como económicas, que ciertas personas afrontan para acceder a recursos. Este trabajo ayudará a asegurar que las poblaciones más vulnerables tengan las herramientas, el acceso y la capacidad para reducir el sufrimiento por desastre, para ellos mismos y para sus comunidades.

No sería posible defender los intereses de nuestros clientes sin cada miembro del personal de OFIA. Nuestro personal continúa prestando servicio al cliente de clase mundial con compasión y equidad. Cada cliente que acude a la oficina del Defensor es tratado con respeto y un deseo auténtico de ayudarle, incluso cuando la respuesta no sea lo que el cliente quiera escuchar. Vez y otra vez, los comentarios confirman que el cliente recibió una respuesta honesta que le capacitó para tomar decisiones informadas sobre su situación. No podemos pedir nada más que eso, y esperamos elevar nuestro compromiso con el cliente de NFIP en 2022.



MUCHAS GRACIAS

En 2021, celebramos las aportaciones tremendas de Dave Stearrett (Defensor del Seguro de Inundación de FEMA de 2015-2021) y le deseamos lo mejor en su jubilación. Dave ejemplificó el Defensor del Seguro de Inundación que el Congreso había imaginado. Él utilizó las experiencias de los clientes de NFIP para guiar cada decisión y recomendación de la oficina del Defensor. La influencia constante de Dave Stearrett nos posicionó para seguir nuestro trabajo de defensoría y depender de decisiones tomadas con base en las pruebas. OFIA agradece a Dave por su liderazgo, su mentoría y su enfoque total en la defensa de los clientes. Por todas sus aportaciones, siempre estaremos agradecidos.

Mis mejores deseos,

Rhonda Montgomery

Conozca al equipo: defendiendo los intereses del cliente

Trabajar en OFIA ha sido una experiencia increíble. No solo obtengo la satisfacción de asegurar que los asegurados y las partes perjudicadas se sienten escuchados. También trabajo con un equipo dedicado que comparte la misma visión para el trato equitativo de los asegurados y que provee recomendaciones para mejoras positivas al programa a la dirección de FEMA.

- Hudson

Frecuentemente les digo a las personas que es un privilegio trabajar en la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación. Podemos marcar una diferencia en la vida de las personas. Tenemos una oportunidad de ayudar al programa a ser mejor cada día.

- Annette

Me encanta trabajar en OFIA porque siento que marco una diferencia en las vidas de las personas cuando contesto sus preguntas, alivio sus frustraciones y les ayudo a entender.

- Cindy



Para poder asumir la carga de mi cliente y permitirle que se sienta un alivio es algo que me impulsa para proporcionar excelencia, independientemente del resultado.

- Claudia

Es pasar por alto la burocracia para ayudar a la persona necesitada a lograr el resultado que busque o una alternativa equitativa y justa. Ayudamos a personas frustradas y confundidas a llegar a una resolución con un resultado justo y, durante ese proceso, identificamos las áreas en que mejoras sistémicas podrían hacerse en la experiencia del cliente y para todos los asegurados y las personas olvidadas. Finalmente, aseguramos que el contribuyente que paga la prima obtenga lo que le corresponde.

- Joe

Ser la voz del cliente significa que puedo elevar problemas del mundo real de los asegurados de NFIP y propietarios a las áreas del programa correspondientes dentro de FIMA para que estén enterados y tomen medidas. A veces, cuando se enteran de los problemas, se implementan cambios en el programa que ayudarán a muchos otros que han sido afectados por el mismo problema. Cuando esto ocurre, es muy gratificante para todos nosotros en OFIA.

-Steve

Introducción a los casos de OFIA y la asequibilidad

A través de su trabajo con casos específicos, OFIA escucha las frustraciones de los clientes en cuanto a la asequibilidad en todos aspectos del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés): la mitigación, las subvenciones, el seguro de inundación y el trazado de mapas. Ya sea que la persona acude a OFIA con una consulta para verificar su prima, por un cambio de los mapas, para asistencia para obtener una subvención o por estar insatisfecha con los requisitos de las instituciones bancarias, se comunica con OFIA porque cree que los costos asociados con el seguro de inundación y la mitigación están fuera de su alcance. El [Marco de Asequibilidad](#) de FEMA aborda el asunto de la asequibilidad desde la perspectiva de la "capacidad de la familia para pagar" por el seguro de inundación. OFIA va más allá, basándose en los comentarios de nuestros clientes, para abordar todos los aspectos de NFIP y los impactos de los requisitos de compra obligatoria de las instituciones bancarias. Aunque las disposiciones de compra obligatoria del seguro de inundación que las instituciones bancarias exigen están fuera de las autoridades de FEMA, tienen un impacto directo para el cliente de OFIA.

El informe de este año comunica las voces de los clientes de OFIA y utiliza sus historias verdaderas. Con estas historias, tenemos una 'Llamada a la Acción' para las personas que pueden marcar una diferencia, también como recomendaciones para consideración programática. Los programas de NFIP también tuvieron la oportunidad de admitir los problemas destacados por OFIA y añadir las medidas que se toman para ayudar al cliente de NFIP.

La oficina reconoce que la mayoría de los propietarios y asegurados no necesita asistencia de OFIA, y que no todos tienen las mismas experiencias como los clientes destacados en este informe. OFIA también reconoce que existen propietarios y asegurados que podrían estar frustrados y confusos que no se comunican con nosotros.



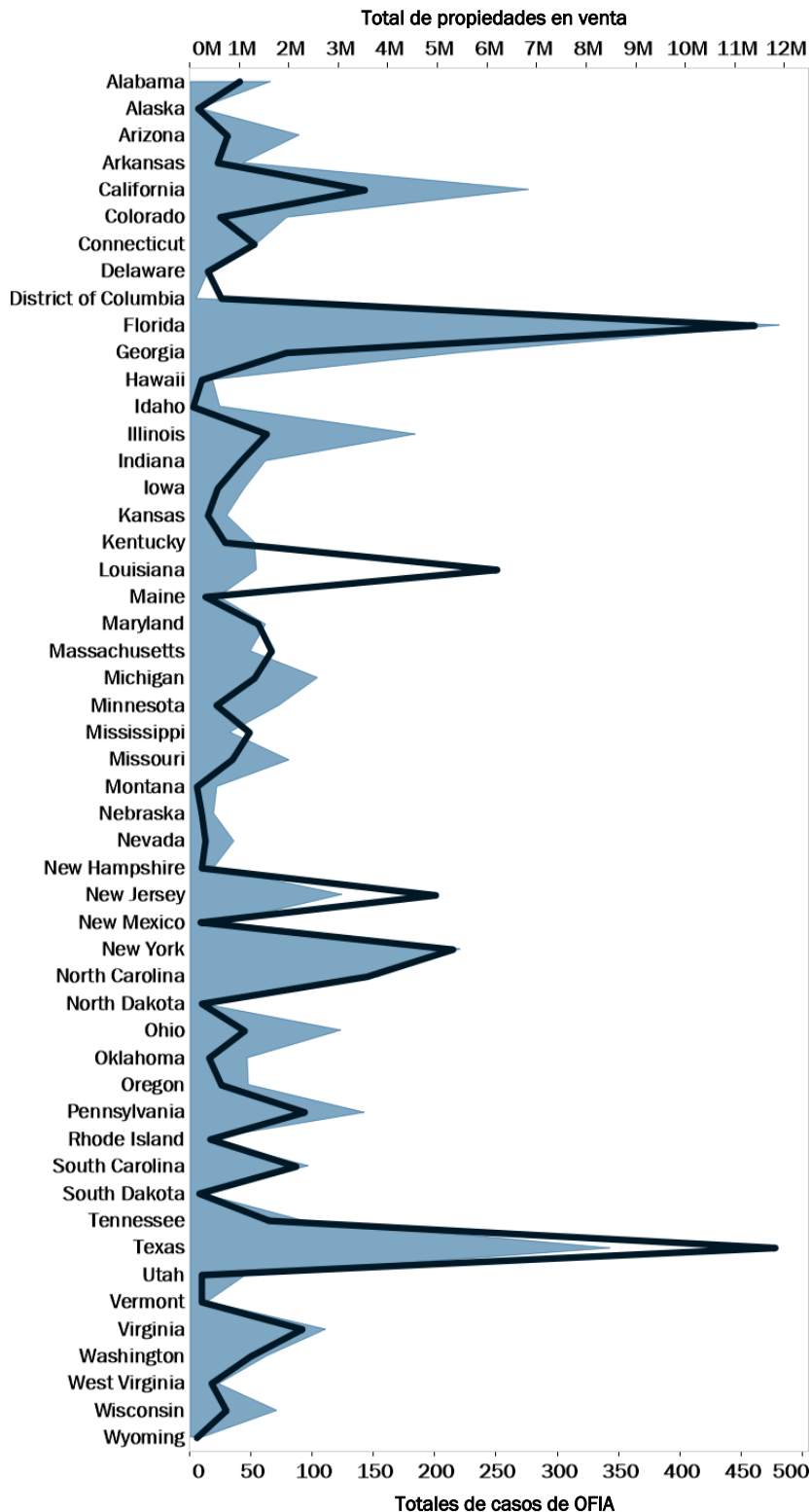


Imagen 4. Total de propiedades en venta y Totales de casos de OFIA

Existe una correlación de 86% entre el total de propiedades en venta y los casos de OFIA del 1 de julio de 2016 al 30 de noviembre de 2021.

CORRELACIONES CON PROPIEDADES EN VENTA

- OFIA determinó que existe una correlación de 86% entre los totales de casos y el número de propiedades en venta en cada estado entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de noviembre de 2021 ([Realtor.com](https://www.realtor.com)). Esto significa que los casos de OFIA están estrechamente vinculados con la actividad nacional en el mercado inmobiliario.
- Por lo general, las tasas históricamente bajas de interés de hipotecas durante 2020 y 2021 catalizaron un aumento de actividad en el mercado inmobiliario de los EE. UU., lo cual podría haber causado un aumento en las consultas sobre las complejidades del riesgo de inundación.
- En vista del análisis predictivo de [Fannie Mae](#) y [Freddie Mac](#), se anticipa que la riqueza del país disminuirá y que las tasas de interés de hipotecas se aumentarán antes de 2023. Esto podría implicar una estabilización del número de casos cuando la actividad del mercado inmobiliario decae y las predicciones de un declive económico perduran.
- Florida, Nueva York, Carolina del Sur y Texas demuestran la correlación más estrecha entre el mercado inmobiliario activo y un aumento en los casos de OFIA.

La voz del cliente de OFIA

“Estoy desesperadamente buscando ayuda por el gran aumento en nuestro seguro de inundación”.

“Pregunto, ¿nos pueden ayudar a arreglar esto con la oficina de NFIP o sugerir otras maneras de ayudarnos a hacer que la cobertura sea más económica?”

“Mi papá no puede pagar el seguro y no puedo pagar para ayudarlo”.

“Me comunico con ustedes porque mi compañía de seguro de inundación recién ha subido drásticamente”.

“No hay manera de que podamos costear este precio de locos para un seguro”.

“Les escribo esperando desesperadamente que me puedan ayudar con mi póliza existente de inundación. Este aumento de 25% va a ser una gran carga económica para mí”.

“La cantidad de este aumento enorme de una vez es realmente injusta”.

“Ahora tengo 70 años, vivo del Seguro Social y ya no puedo costear el seguro de inundación. ¿Cómo podría pagar por el seguro de inundación? ¿Hay agencias para ayudar a personas de edad avanzada con este gasto?”

“Estaré obligado a vender mi casa o aumentar el alquiler mucho para poder costear el seguro de inundación”.

“Ya no me queda nada más después de pagar mi hipoteca ahora, necesito seguro de inundación”.

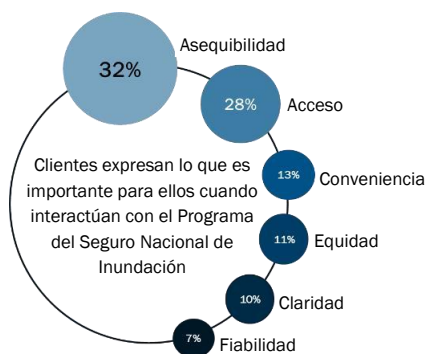
“¿Cómo puedo obtener asistencia económica para mi seguro de inundación? Tengo discapacidad y recursos limitados”

El contacto directo entre la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) y los clientes del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) nos ayuda a informar el programa sobre los asuntos que los asegurados y propietarios afrontan. Se recopilan y analizan los datos de las consultas de clientes para validar las recomendaciones, las cuales son comunicadas a la dirección de FEMA tanto informalmente como en el Informe Anual. OFIA toma en serio su trabajo como la voz del cliente de NFIP. El informe de este año incluye historias reales que nuestros clientes nos han compartido con la esperanza de brindar una perspectiva a las personas que pueden implementar cambios.

Asequibilidad y el cliente de OFIA

La asequibilidad ha sido un tema común en los casos de OFIA desde que se estableció la oficina.

La asequibilidad afecta todos aspectos del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés): la mitigación, las subvenciones, el seguro de inundación y el trazado de mapas, también como la disposición de compra obligatoria de seguro de inundación de la Ley de Protección de Desastres por Inundación de 1973, según enmendada. El informe de este año se enfoca en estos asuntos en la voz del cliente de NFIP (se han editado los nombres y las citas para proteger la privacidad de los clientes).



Ejemplos de temas comunes de consultas, por sentimiento
Asequibilidad – Clientes piden reembolsos, opciones de precios e información sobre cómo reducir sus primas.
Acceso – Clientes buscan documentación, información general e información sobre su póliza/cobertura.
Conveniencia – Clientes buscan opciones de pago y transferencias de pólizas.
Equidad – Clientes expresan que han sido tratados injustamente y piden a OFIA que intervenga en disputas sobre primas.
Claridad – Clientes piden asistencia técnica y ayuda para entender pólizas.
Fiabilidad – Clientes piden a OFIA que verifique sus tasas.

Imagen 5. Percepción del cliente de OFIA

A través del análisis de percepción, OFIA determinó que el 32% de los clientes expresó que la asequibilidad era su inquietud principal. Los clientes que expresaron otras inquietudes, como sobre el acceso y la equidad, también incluyeron inquietudes sobre la asequibilidad.

I. Seguro de Inundación: Las personas que envían consultas a OFIA se preocupan por el costo creciente del seguro de inundación

Términos claves para referencia

- **Tasa de riesgo completo:** La tasa que se cobra por pólizas que produce una prima suficiente para pagar las pérdidas y gastos anticipados.
- **La Ley Nacional de Seguro de Inundación de 1968, según enmendada, y la Ley de Protección de Seguro de Inundación de 1973:**
 - La Ley Nacional de Seguro de Inundación de 1968 lanzó el Programa del Seguro Nacional de Inundación.
 - La Ley de Protección del Seguro de Inundación de 1973 ordenó que las instituciones bancarias exigieran seguro de inundación en los préstamos garantizados con propiedades ubicadas en zonas de alto riesgo de inundación.



Clientes de OFIA, al enfrentar primas crecientes, continuamente comunican que el alto costo del seguro de inundación afecta su capacidad de pagar por su vivienda y mantenerla. Algunos propietarios de vivienda han expresado inquietudes en cuanto a su capacidad de vender sus viviendas con el aumento de las primas.

[La Ley Nacional de Seguro de Inundación de 1968](#) (NFIA, por sus siglas en inglés) requiere que FEMA estime las tasas de primas según la consideración del riesgo involucrado, los principios actuariales aceptados y los gastos administrativos que serían necesarios para ofrecer seguro de inundación con base actuarial (tasas de riesgo completo). NFIA también autoriza a FEMA a cobrar primas menores de la tasa de riesgo completo (tasas descontadas) para ciertas propiedades construidas antes del Mapa de Tasas de Seguro de Inundación inicial de la comunidad o el 31 de diciembre de 1974, cualesquiera que ocurriera después (estas propiedades se conocen como propiedades Pre-FIRM). Para la mayoría de las otras propiedades, FEMA está obligada a cobrar las tasas de riesgo completo a los asegurados. Además, NFIA ha sido enmendada para exigir que FEMA gradualmente elimine la mayoría de las tasas descontadas con el tiempo.

Lo que escuchamos

Francesca en Texas se comunicó con la Oficina del Defensor del Seguro de Inundación (OFIA, por sus siglas en inglés) para informar que “¡Mi póliza está por renovarse el 15 de julio y la prima se ha subido a \$2500! No puedo costearla. Mi mamá de 93 años sufre de la enfermedad de Alzheimer y vive conmigo y esto es un aumento imposible en la prima. Ayúdenme, por favor, para que sea más realista”.

OFIA pudo verificar que la prima de Francesca había aumentado de unos \$500 a \$2500 a la

renovación, con la misma cobertura. OFIA verificó que la prima más alta era correcta debido a una corrección en la tasa para reflejar correctamente las pérdidas anteriores. OFIA recomendó a Francesca que cambiara los límites de cobertura de su póliza y su deducible para ayudar a reducir el costo de la prima anual.

Jerome en Nueva Jersey dijo, “Me siento enfermo del estómago. ¿Podré costear el seguro de inundación? Ya he aumentado mi deducible. Estoy muy preocupado de que no podré vender mi casa. No he hecho ninguna reclamación en 52 años”.

Jerome había leído un artículo sobre la Clasificación de Riesgo 2.0 y estuvo preocupado de que prima se subiría hasta las nubes. OFIA verificó que su tasa actual es correcta y después le explicó el límite anual del aumento en la prima para las personas con clasificación correcta.

Maggie en Nueva York declaró, “Estoy comunicándome con ustedes porque mi compañía de seguro de inundación recién ha aumentado la prima de manera dramática, de \$2,500 a \$7,117... Es posible que tengamos que vender la casa, ya que no podemos costear la prima”.

OFIA pudo validar que la cotización menor de la prima que Maggie tenía era la correcta. La prima más alta fue por un error del agente, lo cual OFIA ayudó a corregir.

Brian en Virginia es dueño de una propiedad que ha sufrido pérdidas repetitivas. Recibió una notificación de renovación anual de \$10,450 y declaró, “No hay manera de que podamos costear este precio de locos para un seguro”.

Brian cambió de aseguradora. OFIA descubrió que parte de la información de la suscripción no había sido transferida de la antigua aseguradora a la nueva. Una vez que se había brindado esta información a la nueva aseguradora, la prima de Brian fue restaurada a la cantidad de unos \$5,500 por año.

Las historias de Francesca, Jerome, Maggie y Brian no son poco usuales para OFIA; sin embargo, pudimos ayudarles a resolver estos asuntos al investigar más a fondo sus situaciones individuales y encontrar lo necesario para hacer que el seguro de inundación fuera viable para ellos. Los clientes de OFIA frecuentemente están alarmados por los precios de renovación y se preguntan cómo podrán costear el seguro de inundación y su hipoteca a la vez. El estatuto de autorización de OFIA declara que debe ayudar a los asegurados “para obtener y verificar información precisa y fiable sobre tasas del seguro de inundación”. Para la mayoría de las consultas como estas, el trabajador del caso de OFIA verifica si la tasa es correcta, y luego ofrece consejos sobre opciones de cobertura o mitigación. Si la tasa es incorrecta, OFIA trabaja con la Oficina de Suscripción de la Dirección Federal de Seguros (FID, por sus siglas en inglés) de FIMA y la compañía aseguradora para corregirla.

La asequibilidad es relativa para cada cliente de OFIA. OFIA no cuenta con datos para proveer una perspectiva de si las inquietudes del cliente en cuanto a la asequibilidad están basadas en una incapacidad de pagar o una renuencia de pagar por las primas del seguro de inundación. OFIA depende del cliente para indicar por su cuenta el asunto de asequibilidad y la capacidad del asegurado para pagar. Recolectamos esta información a través de medios anecdóticos. El [Marco de Asequibilidad](#) afirma que “actualmente no hay ninguna base racional para determinar cuando la compra del seguro de inundación se convierte en una carga por el porcentaje de los ingresos que se gasta por el seguro de inundación”.

Perspectiva

A través de la revisión analítica de los casos, OFIA ha encontrado tendencias comunes entre los clientes que acuden a la Oficina por los costos de su seguro de inundación:

- Los asegurados que se identifican como personas con ingresos fijos o bajos se ven afectados desproporcionadamente por los aumentos de primas anuales porque sus ingresos no pueden sostener el aumento de la prima.
- Los propietarios buscan opciones para reducir los costos crecientes del seguro de inundación.

En 2012, el Congreso reconoció la necesidad de que NFIP sea económicamente estable y promulgó la [Ley de Reforma del Seguro de Inundación Biggert Waters de 2012 \(BW\)](#). BW eliminó algunos descuentos Pre-FIRM, lo que aumentó las primas para ciertas clases de edificios Pre-FIRM. Muchos asegurados actuales y futuros cuyos descuentos fueron eliminados sintieron la carga económica de golpe, lo cual ocasionó la promulgación de la [Ley de Asequibilidad del Seguro de Inundación para Propietarios de Vivienda de 2014 \(HFIAA, por sus siglas en inglés\)](#). HFIAA creó un enfoque de ruta de reducción escalonado para la eliminación gradual de los descuentos para ciertas propiedades residenciales Pre-FIRM. Sin embargo, la elegibilidad para tasas de descuento en una reducción escalonada hacia tasas de riesgo completo no se basa en la capacidad económica del asegurado para pagar las primas, sino en la fecha en que el edificio fue construido. Existe una tensión entre la solvencia fiscal del programa y las primas asequibles razonables para el propietario de vivienda.

En uso de su autoridad bajo las Leyes mencionadas arriba, FEMA está abordando las inequidades en las primas del seguro de inundación. En la metodología tradicional de clasificación de NFIP, los propietarios de propiedades de alto valor y alto riesgo pagaban desproporcionadamente menos que los propietarios de propiedades de bajo valor, aunque cuesta menos para reparar y reemplazar estas últimas. Al reconocer este desequilibrio, FEMA maximizó los avances tecnológicos para modelar el riesgo individualizado para corregir la distribución desproporcionada de primas entre clases amplias de pólizas de NFIP. A partir del 1 de octubre de 2021, FEMA incorporó factores de fijación de tarifas como el valor de reemplazo del edificio, la elevación, múltiples fenómenos de inundación, historial de pérdidas y distancia de fuentes de inundación en sus cálculos de primas y riesgo mediante su iniciativa de [Clasificación de Riesgo 2.0: Equidad en Acción](#). Como resultado, muchas de las personas que pagan demasiado por estructuras de bajo valor verán una reducción en su prima de seguro de inundación. Las personas que no pagan lo suficiente verán aumentos acordes con los límites legales de aumentos de primas, es decir, 18% por año para la mayoría de los asegurados actuales.



Llamada a la acción

Hay varios retos cuando se aborda la asequibilidad del seguro de inundación. OFIA trabajará con los programas para desarrollar soluciones que aborden estos retos.



RECOMENDACIÓN NÚM. 1

- La Dirección Federal de Seguros (FID, por sus siglas en inglés) debe desarrollar un programa de asistencia para personas de bajos recursos en forma de descuentos en las pólizas, vales de seguro, créditos fiscales o subvenciones para mitigación a los propietarios para reducir la carga de los costos del seguro de inundación. La implementación de un programa de asistencia de FEMA para personas de bajos recursos requeriría cambios legales a la NFIA.



DEL PROGRAMA

FEMA continúa informando sobre el reto de la asequibilidad del seguro de inundación.



RECOMENDACIÓN NÚM. 2

- OFIA recomienda revisión de los costos administrativos de FID para determinar si la Tarifa Federal de Póliza o la Evaluación de Fondo de Reserva puede ser reducida para ayudar al cliente.

Muchas pólizas de seguro de inundación incluyen costos adicionales por ley. La Evaluación de Fondo de Reserva actualmente agrega una tarifa a la mayoría de las pólizas de seguro que asciende al 18% de la prima calculada. Además, el recargo de HFIAA agrega \$25 o \$250 a cada póliza por residencias principales o residencias no principales, respectivamente. También hay una Tarifa Federal de Póliza que se agrega a cada póliza para sufragar ciertos gastos de la administración de NFIP. No es poco usual que algunas tarifas y recargos representen más del 50% del costo total de la póliza. FEMA no tiene la autoridad de eximir a los asegurados del pago de las tarifas y recargos y necesitaría cambios legislativos para poder hacerlo.



DEL PROGRAMA

La Evaluación de Fondo de Reserva actualmente está fijada en 18% para satisfacer los requisitos de la [Ley de Reforma del Seguro de Inundación Biggert Waters de 2012](#). Esta ley requiere una reserva de “1% de la suma de la posible exposición a pérdidas totales de todas las pólizas de seguro de inundación vigentes durante el año fiscal anterior”. Este fondo ayuda a cubrir las pérdidas anticipadas en propiedades aseguradas por NFIP cuando ocurren fenómenos de gran escala. Para satisfacer ese requisito, el Fondo de Reserva necesita un balance de \$13,000 millones. A medida que las pólizas de seguro de inundación cambian a tasas de riesgo completo, el Fondo de Reserva empieza a suplirse a un ritmo mayor.



RECOMENDACIÓN NÚM. 3

- Para reducir la carga de los costos del seguro, FID y la Dirección de Mitigación (Mitigación) de FIMA necesitan colaborar en labores de recolección de datos sobre la asequibilidad del seguro, las familias de bajos ingresos y estructuras que han sufrido pérdidas repetitivas para proyectos dirigidos de mitigación en comunidades desatendidas o socialmente vulnerables.

Las familias en zonas de alto riesgo de inundación están atrapadas en un ciclo interminable de daños por inundación, reclamaciones al seguro de inundación, mínimas reparaciones e inundaciones posteriores. Muchos de estos propietarios de vivienda tienen opciones económicas limitadas y se beneficiarían de proyectos comunitarios de mitigación para romper este ciclo. Familias de bajos ingresos frecuentemente están en comunidades que carecen de recursos suficientes para recorrer el proceso para obtener fondos de subvención.



DEL PROGRAMA:

Las Direcciones Federales de Seguros y Mitigación están trabajando con la corporación RAND en el proyecto “Obtener Ganancias por Pérdidas Repetitivas”. El propósito es lograr una comprensión mejor de los datos de FEMA sobre pérdidas repetitivas. El análisis de esos datos ayudaría a FEMA a desarrollar mejores políticas sobre el asunto de propiedades con pérdidas repetitivas.

Una de las áreas FIMA analizará se trata de la equidad y las comunidades socialmente vulnerables donde hay propiedades con pérdidas repetitivas. Para realizar el análisis de mejor manera, OFIA puede brindar datos para ayudar, los cuales podrían incluir los siguientes:

- Anécdotas de asegurados sobre los retos específicos que afrontan para lidiar con la asequibilidad en relación con propiedades con pérdidas repetitivas
- Toda referencia a subvenciones por parte de asegurados con respecto a propiedades con pérdidas repetitivas
- Una lista de las comunidades que parecen ser las más afectadas por este tema, desde la perspectiva de OFIA



RECOMENDACIÓN NÚM. 4

- OFIA sigue exhortando a FEMA a ofrecer opciones de pagos mensuales de primas.

OFIA ha señalado en informes anteriores que el Congreso ha mandado que se ofrezcan opciones de pagos por plazos. Pagos por plazos representan una posible ayuda con los retos de asequibilidad. Opciones de pago brindarían ayuda a algunos propietarios de vivienda para quienes la prima única anual de riesgo completo es inasequible. FEMA debe implementar plazos a través del proceso normativo.

Lo que los datos de OFIA indican

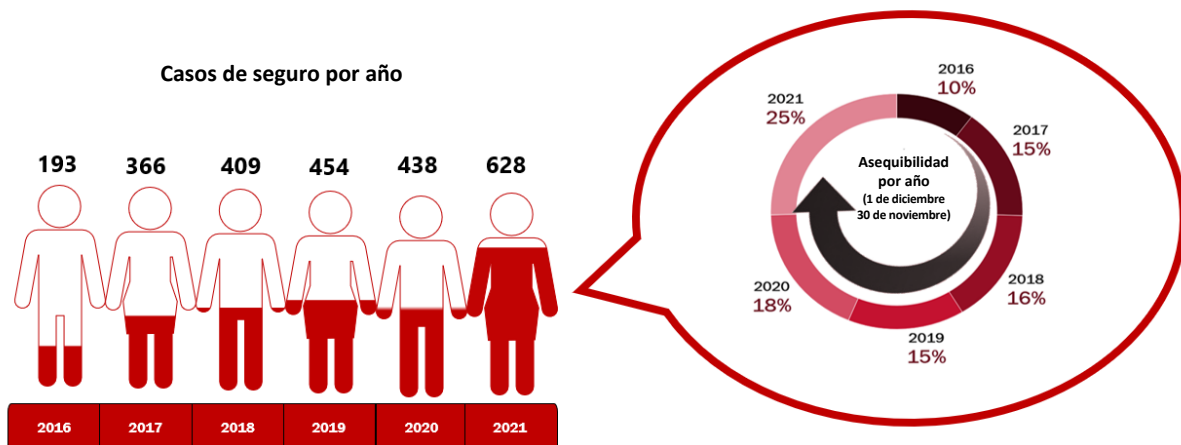


Imagen 6. Totales anuales de casos de seguro y la asequibilidad (1 de diciembre de 2020 – 30 de noviembre de 2021)

A través del análisis de percepción, OFIA determinó que el porcentaje anual de clientes que expresan asuntos relacionados con la asequibilidad del seguro ha aumentado.

II. Compra obligatoria: Los requisitos de compra obligatoria de seguro de inundación pueden ser confusos y se perciben como injustos

Por ley, es prohibido que las instituciones bancarias reguladas por el gobierno federal ofrezcan, extiendan o aumenten préstamos garantizados con propiedades inmuebles mejoradas (edificios) que están ubicadas en un área especial de peligro de inundación a menos que el edificio tenga cobertura de seguro de inundación en una cantidad que sea al menos igual al préstamo principal o la cantidad máxima de cobertura disponible del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés), cuál cantidad sea menor.

Cuando una institución bancaria no aplica la disposición de “cuál sea menor”, el propietario de vivienda podría verse afectado negativamente al tener que pagar cantidades mayores por la cobertura. Además, las instituciones bancarias deben depositar en garantía las primas del seguro de inundación de NFIP cuando se aplican los requisitos de compra obligatoria. Cuando una institución bancaria no deposita en garantía la prima y no remite el pago de la manera correcta, el propietario de vivienda podría perder su descuento en la prima sin saberlo cuando se vence la póliza.

FEMA no tiene autoridad regulatoria sobre las instituciones bancarias y frecuentemente no hay ningún mecanismo de recurso cuando las instituciones bancarias aplican incorrectamente los requisitos de compra obligatoria. Gran parte de la frustración de los clientes tiene que ver con la falta de comprensión por parte de las instituciones bancarias de sus obligaciones de cumplimiento de la [Ley de Protección de Desastres por Inundación de 1973, según enmendada](#). Además, si el prestatario no compra seguro de inundación de manera voluntaria u oportuna, la institución bancaria puede imponer el seguro forzoso en las propiedades que no tienen cobertura de otra manera. Esto le quita el control al propietario y muchas veces parece punitivo.

Problemas ocurren con la implementación del requisito de compra obligatoria de seguro. Aunque la ley no prohíbe a la institución bancaria exigir que se compre seguro de inundación que excede la cantidad del préstamo o los límites máximos provistos por NFIP, esto afecta negativamente al asegurado.

Términos claves para referencia

- **Área Especial de Riesgo de Inundación (SFHA, por sus siglas en inglés):** “Una zona con riesgos especiales de inundación, avalancha de lodo o erosión por inundaciones y que se muestra en un Mapa de Límites de Riesgos de Inundación (FHBM, por sus siglas en inglés) o en un Mapa de Tasas del Seguro de Inundación (FIRM, por sus siglas en inglés) A, AO, A1-A30, AE, A99, AH, AR, AR/A, AR/AE, AR/AH, AR/AO, AR/A1-A30, V1-V30, VE o V. La SFHA es la zona donde los reglamentos del manejo de valles de inundación del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) deben ser aplicadas y la zona en que se exige la compra obligatoria del seguro de inundación. Para fines de la determinación de descuentos en primas del Sistema de Clasificación de Comunidades (CRS, por sus siglas en inglés), todas las zonas AR y A99 se tratan como zonas no SFHA”.
- **Certificado de Elevación:** El Certificado de Elevación es una herramienta administrativa importante del Programa Nacional del Seguro de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés). Se utiliza para brindar la información sobre la elevación que es necesaria para asegurar el cumplimiento de las ordenanzas comunitarias de manejo de valles de inundación, para determinar la tasa indicada para primas de seguro y para justificar una solicitud de Carta de Enmienda al Mapa (LOMA, por sus siglas en inglés) o una Carta de Revisión de Mapa por relleno (LOMR-F, por sus siglas en inglés).

- **Imposición forzosa de seguro de inundación (12 CFR § 22.7 (a)):** “Si un banco nacional o asociación de ahorros Federal, o un recaudador que actúa en nombre del banco o asociación de ahorros, determinara en cualquier momento durante el término del préstamo designado que el edificio o casa rodante y toda propiedad personal que garantiza el préstamo designado no estén cubiertos por seguro de inundación o estén cubiertos por seguro de inundación en una cantidad menor de la cantidad obligatoria bajo § 22.3, el banco nacional o asociación de ahorros Federal, o el recaudador que actúa en su nombre, notificará al prestatario que éste debe obtener seguro de inundación, a costas del prestatario, en una cantidad que sea al menos igual a la cantidad obligatoria bajo § 22.3, durante el término restante del préstamo. Si el prestatario no obtuviera seguro de inundación dentro de los 45 días a partir de la notificación, el banco nacional o asociación de ahorros Federal, o su recaudador, comprará seguro en nombre del prestatario”.
- **Póliza Preferida de Riesgo (PRP):** Es una Póliza Estándar del Seguro de Inundación (SFIP, por sus siglas en inglés) de menor costo, escrita bajo el Formulario de Vivienda o el Formulario de Propiedad General. Ofrece combinaciones fijas de límites de cobertura de edificio/contenidos o cobertura de contenidos solamente. La PRP está disponible para propiedades ubicadas en Zonas B, C y X en comunidades del Programa Regular que satisfagan los requisitos de elegibilidad según el historial de pérdidas por inundación de la propiedad. También está disponible para propiedades que son elegibles bajo la Extensión de Elegibilidad de PRP.

Esto ocurre cuando las instituciones bancarias exigen que los prestatarios compren demasiada cobertura de seguro, en especial cuando exigen que el prestatario obtenga cobertura hasta la cantidad del préstamo, incluyendo los valores del terreno. La póliza de NFIP no cubre el terreno, pero los valores de terrenos frecuentemente se incluyen en la cantidad de cobertura obligatoria de las instituciones bancarias. Demasiada cobertura de seguro significa primas más altas por cobertura que nunca se usará.

Lo que escuchamos

Earl se comunicó con OFIA para decir: “Siempre he pagado mis facturas a tiempo, incluyendo [las Primas de NFIP] y no veo como cualquier parte de esto podría ser culpa mía...”

Las instituciones bancarias tienen que hacer depósito de garantía cuando se aplica la compra obligatoria. Earl ha sido cliente por más de diez años con una Póliza Preferida de Riesgo (PRP) que compró voluntariamente para propiedad que queda fuera del Área Especial de Riesgo de Inundación (SFHA, por sus siglas en inglés). Dentro de una semana de haber recibido su aviso de renovación, la compañía hipotecaria nacional de Earl le informó de una actualización del mapa que había cambiado la designación de la zona de inundación de su casa a una SFHA, lo cual había ocurrido tres años antes. Por el cambio de designación de zona de inundación, él ya no pudo mantener su PRP de bajo costo. Earl tenía que pagar una póliza de seguro de inundación de tasa estándar antes del 12 de diciembre para evitar un lapso de su cobertura. Esta fecha fue establecida según el vencimiento de su póliza anterior con un período de gracia de 30 días adicionales. La institución bancaria de Earl no había depositado su pago del seguro de inundación en garantía, que era una obligación por ley.

Para fijar la tarifa correctamente a la póliza, Earl tuvo que proporcionar un Certificado de Elevación (EC, por sus siglas en inglés). Sin el EC requerido, su prima anual sería \$11,528. A mediados de diciembre, se completó el nuevo EC que se usó para calcular una prima de \$1,043. Al fin, Earl

tenía una prima que podía costear, pero por la fecha en que hizo su pago, la cobertura caducó. La nueva póliza no entraría en vigor por 30 días más, así creando un lapso en la cobertura. La institución bancaria impuso una póliza de seguro forzosa de inundación durante este lapso y él no tuvo ninguna voz en el proceso de selección. La cobertura era muy costosa – \$467 por mes. Esta era cinco veces la cantidad de la póliza de NFIP. A este punto, Earl se frustró con sus intentos por navegar el programa solo y se comunicó con OFIA, exasperado y con una necesidad desesperada de asistencia. “Sería bonito si alguien pudiera ayudar, pero estoy pensando que es una causa perdida”.

Bajo la [Ley de Reforma del Seguro de Inundación Biggert Waters de 2012](#), la institución bancaria debía haber establecido una cuenta de depósito de garantía para pagar la renovación de la póliza de seguro de inundación después de la revisión del mapa. La institución bancaria también debía haber notado el cambio de zona antes, ya que debe haber monitoreado la determinación de zona durante la duración del préstamo. Sin el poder de intervenir con los requisitos de instituciones bancarias, OFIA recomendó a Earl que utilizara el proceso de Carta de Enmienda al Mapa (LOMA, por sus siglas en inglés) para retirar su propiedad de la SFHA. Esto convirtió su cobertura a una Póliza Preferida de Riesgo de bajo costo nuevamente, pero no le brindó ayuda con los costos incurridos durante el lapso de su póliza. Algunas personas que envían consultas con problemas similares con sus instituciones bancarias no pueden pasar por el proceso de LOMA y no tienen ningún recurso.

Perspectiva

Asegurados están confundidos por los requisitos de instituciones bancarias.

- FEMA no reglamenta las instituciones bancarias. Los asegurados frecuentemente acuden a FEMA en busca de ayuda con los requisitos de préstamos.
- Las instituciones bancarias tienen la obligación por ley de depositar en garantía el seguro de inundación cuando existe un requisito de seguro de inundación. Los asegurados se frustran cuando una institución bancaria no deposita en garantía o no paga la prima depositada en garantía, ya que les genera dificultades para pagar la prima de inmediato. El impago de una prima puede causar un lapso. De ocurrir un lapso, esto podría ocasionar la pérdida de descuentos de NFIP, tasas punitivas de cobertura forzosa o hasta una reclamación que no se paga.
- Las instituciones bancarias suelen incluir los valores del terreno cuando calculan la cantidad de cobertura.
- La ley exige a ciertas estructuras separadas en las propiedades donde se ubica una residencia principal, pero los clientes han sido obligados por parte de sus instituciones bancarias a comprar cobertura para estas estructuras separadas.
- Las instituciones bancarias han requerido una segunda póliza para unidades individuales de condominio que ya tienen cobertura suficiente a través de una Póliza de Asociación Residencial de Edificios de Condominio.
- Las instituciones bancarias exigen cobertura para estructuras de bajo valor que nunca excederán las cantidades del deducible mínimo.



Llamada a la acción

FEMA, la agencia encargada de administrar el NFIP, no tiene ninguna autoridad regulatoria sobre las instituciones bancarias o el cumplimiento de los requisitos de compra obligatoria de la [Ley de Protección de Desastres por Inundación de 1973, según enmendada](#). Instituciones bancarias, Reguladores Federales de

Bancos y Empresas Patrocinadas por el Gobierno (GSE, por sus siglas en inglés) tienen la autoridad para velar por el cumplimiento de las disposiciones de Ley. Deficiencias en la supervisión conllevan a la ejecución mal administrada de los requisitos de compra obligatoria. Se debe tomar medidas para minimizar la confusión de los clientes y mejorar la colaboración entre las varias entidades federales.



RECOMENDACIÓN NÚM. 1

- OFIA recomienda un esfuerzo conjunto coordinado por parte de la Dirección Federal de Seguros, OFIA, Reguladores Federales de Bancos y las GSE para proporcionar guías interagenciales que alivie puntos de confusión comunes de los clientes en cuanto a la compra obligatoria. Se podría incluir capacitación coordinada e integral de las instituciones bancarias para aliviar dificultades para el cliente.



DEL PROGRAMA

La Dirección Federal de Seguros ha estado trabajando con los Reguladores Federales de Préstamos para asegurar que éstos tengan la información más actualizada de NFIP. FEMA ha ayudado a los Reguladores con Preguntas y Respuestas Interagenciales sobre el seguro de inundación y actualizaciones recientes al programa. La Dirección Federal de Seguros mantendrá una línea de comunicación abierta para asistir con las solicitudes de los reguladores para asegurar que sus instituciones bancarias tengan la mejor información para poder cumplir con el requisito de compra obligatoria de seguro.



RECOMENDACIÓN NÚM. 2

- OFIA recomienda que los reguladores y FEMA brinden materiales educativos a los prestatarios para explicar los requisitos de compra obligatoria.

OFIA ha producido una serie de [videos educativos](#) para explicar los conceptos comunes de NFIP. Videos adicionales con un lenguaje simple que explican los requisitos de compra obligatoria podrían resolver muchos puntos confusos. La Dirección Federal de Seguros y OFIA pueden colaborar para producir estos videos con recomendaciones de los reguladores de acreedores.



DEL PROGRAMA

La Dirección Federal de Seguros analizará las necesidades, los posibles públicos y los posibles vehículos para esta comunicación. Se debe tener en cuenta que ni FEMA ni NFIP aplica los requisitos de compra obligatoria de la Ley de Protección de Desastres por Inundación, y cualquier conversación sobre su aplicación tendría que ocurrir a un nivel muy alto, ya que cada agencia tiene sus propias reglas y procedimientos de cumplimiento y éstos están sujetos a cambio de vez en cuando. Ningún documento podría lograr una descripción de las funciones y responsabilidades de todas las entidades federales que son responsables de implementar la compra obligatoria, salvo a niveles muy genéricos.

Lo que los datos de OFIA indican

Consultas sobre la compra obligatoria, por año

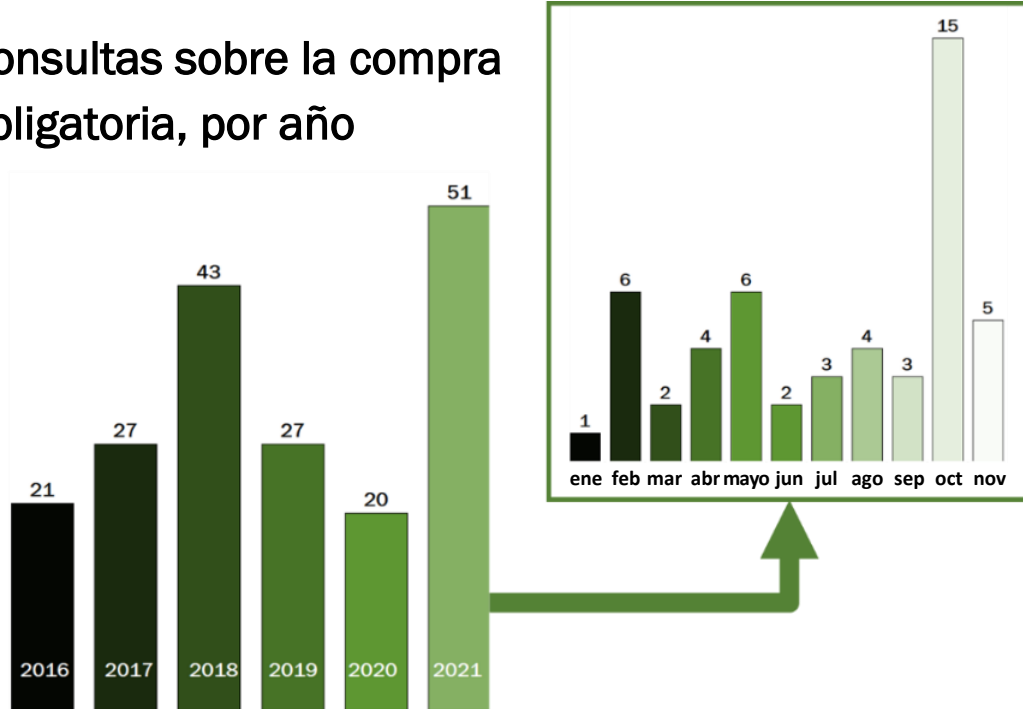


Imagen 7. Consultas sobre compra obligatoria hasta 2021

2021 marcó una cantidad récord de casos de clientes con asuntos que se trataban de la compra obligatoria y acuerdos con instituciones bancarias.

III. Trazado de mapas y comunicación del riesgo: Propietarios frecuentemente enfrentan opciones costosas por la representación del riesgo de los Mapas de Tasas del Seguro de Inundación

La comunicación del riesgo de inundación es fundamental cuando se habla con propietarios e inquilinos. Los Mapas de Tasas del Seguro de Inundación (FIRM, por sus siglas en inglés) de FEMA fueron creados para ayudar a clasificar las pólizas de seguro de inundación y ayudar a comunidades a adoptar e implementar reglamentos para el manejo de valles de inundación. Algunos asegurados perciben los FIRM como una herramienta arbitraria para determinar a quién se le exigirá comprar seguro de inundación. Al intentar apelar los mapas, algunas personas se ven afrontadas con decisiones económicas costosas para obtener un estudio de terreno para información sobre la elevación.

Lo que escuchamos

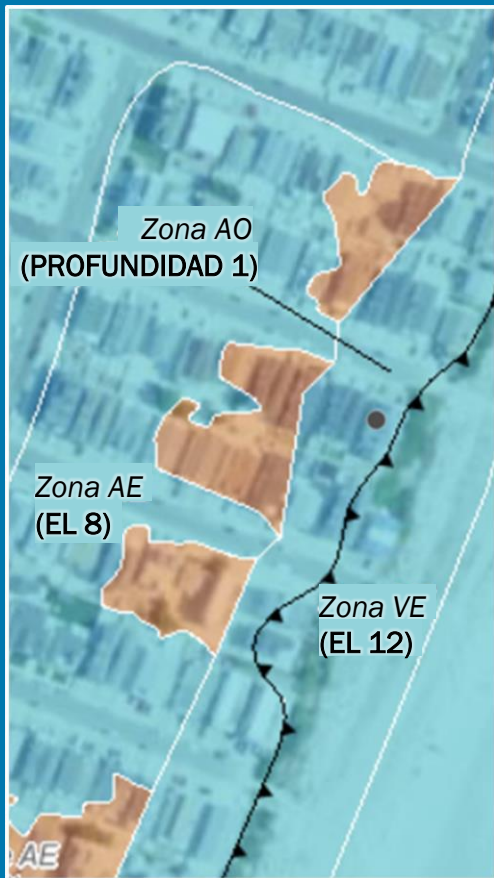
Fred de Florida señala la inequidad percibida con los mapas: “Mi prima del seguro de inundación es más de \$2,000 por año y todos mis vecinos pagan alrededor de \$500. Estamos en una zona de inundación AE, mis vecinos que están a diez pies de distancia no están en la misma zona. Quisiera entender por qué me señalan a mí solamente y saber qué puedo hacer para corregir la situación. Creo que debo pagar la misma tasa con mis vecinos, ya sea más o menos, solo es lo justo”.

Una actualización del mapa cambió la casa de Fred de una zona de bajo riesgo a una zona de alto riesgo, AE. Fred creía que sus vecinos tenían un riesgo similar de inundación, aunque los mapas no indicaban ese riesgo. Se comunicó con la Oficina para ver si había opciones para reducir el costo de su seguro de inundación para que fuera comparable con el de sus vecinos. OFIA le sugirió que obtuviera un Certificado de Elevación (EC, por sus siglas en inglés) para fines de la clasificación del seguro de inundación.

Términos claves para referencia

- **Mapa de Tasas del Seguro de Inundación (FIRM, por sus siglas en inglés):** Mapa oficial de una comunidad en el cual FEMA ha delineado las Áreas Especiales de Riesgo de Inundación (SFHA, por sus siglas en inglés), los Niveles de Inundación Base (BFE, por sus siglas en inglés) y las zonas de primas de riesgos aplicables a la comunidad.
- **Zonas de Inundación:** Áreas de riesgo de inundación identificadas en el Mapa de Tasas de Seguro de Inundación son identificadas como Áreas Especiales de Riesgo de Inundación (SFHA, por sus siglas en inglés). Las SFHA son definidas como la zona que quedará inundada por un fenómeno de inundación con una probabilidad de 1% de ser igualado o excedido durante cualquier año determinado. La inundación con probabilidad anual de 1% también se conoce como la inundación base o la inundación de 100 años. Las SFHA son etiquetadas como Zona A, Zona AO, Zona AH, Zonas A1-A30, Zona AE, Zona A99, Zona AR, Zona AR/AE, Zona AR/AO, Zona AR/A1-A30, Zona AR/A, Zona V, Zona VE y Zonas V1-V30. Áreas de riesgo moderado de inundación, etiquetadas Zona B o Zona X (sombreada) también se muestran en el FIRM, y son las áreas entre los límites de la inundación base y la inundación con probabilidad anual de 0.2% (o la inundación de 500 años). Las áreas de riesgo mínimo de inundación, que son las áreas que quedan fuera de la SFHA y están más altas que la elevación de la inundación con probabilidad anual de 0.2%, se etiquetan Zona C o Zona X (no sombreada).

- **Nivel de Inundación Base (BFE, por sus siglas en inglés):** La elevación de las aguas superficiales que produce una inundación con probabilidad de 1% de igualar o exceder ese nivel en cualquier año determinado. La BFE se muestra en el Mapa de Tasas del Seguro de Inundación para las zonas AE, AH, A1-A30, AR, AR/A, AR/AE, AR/A1-A30, AR/AH, AR/AO, V1-V30 y VE.
- **Carta de Cambio al Mapa (LOMC, por sus siglas en inglés):** Un término general que se usa para referirse a los varios tipos de revisiones y enmiendas a los mapas de FEMA que se pueden efectuar mediante una carta. Los tipos incluyen la Carta de Enmienda al Mapa (LOMA, por sus siglas en inglés), la Carta de Revisión de Mapa (LOMR, por sus siglas en inglés) y la Carta de Revisión de Mapa por Relleno (LOMR-F, por sus siglas en inglés).



Luego de hablar con un Representante del Defensor, Fred entendió que la propiedad de sus vecinos aún estaba en riesgo de inundarse, incluso si los mapas no indicaran el mismo riesgo.

Carl de Indiana lamenta el costo necesario para disputar los mapas y obtener información sobre elevaciones: “He brindado información al departamento de trazado de mapas de mi estado por años. He brindado estudios, fotos y toda otra documentación que se me ha solicitado. Queda obvio de todo lo que les he enviado que mi casa está en una loma unos 10-12 pies por encima del Nivel de Inundación Base (BFE, por sus siglas en inglés), lo cual fue validado por el estado en una carta y mapa que me enviaron. Esto ocurrió una vez en 2001 y FEMA aceptó mi información y eliminó el requisito de seguro de inundación, pero no cambió el mapa como había prometido. No tengo el dinero necesario para un certificado de elevación. Por favor, ayúdeme porque el requisito de seguro de inundación me ha hecho perder pagos de mi hipoteca o quedar atrasado y deber multas. Podría perder mi casa si no se arregla esto”.

Carl había intentado conseguir una Carta de Enmienda al Mapa (LOMA, por sus siglas en inglés) por muchos años y corría riesgo de perder su casa. Su seguro de inundación era inasequible porque sus pagos hipotecarios seguían subiendo. Su casa quedaba en una zona A sin número, un Área Especial de Riesgo de Inundación sin información sobre el nivel de inundación base regulatorio. El estado de Indiana ayudó a establecer un BFE no regulatorio en la propiedad. Con este BFE, OFIA ayudó a Carl para que entendiera y pudiera navegar el proceso de LOMA. Su topógrafo entonces solicitó una LOMA con toda la información proporcionada. La LOMA liberó a Carl del requisito de seguro de inundación. Desafortunadamente para Carl, las tarifas del topógrafo y la prima del seguro forzoso de inundación no podían ser recuperadas.

Perspectiva

Asegurados afrontan el dilema económico de tener que contratar a un topógrafo para obtener información sobre su elevación para poder apelar un FIRM vigente al solicitar una LOMA, o utilizar el dinero para otras necesidades.

Los asegurados pueden usar el proceso gratuito de solicitud de LOMA, pero los estudios de terrenos pueden ser costosos. Una póliza de seguro de inundación puede monopolizar los recursos del asegurado, recursos que se podrían utilizar para obtener información sobre su elevación para poder iniciar el proceso.



Llamada a la acción

FEMA no tiene autorización para supervisar las estructuras de tarifas o servicios de los topógrafos. Algunos topógrafos cobran tarifas adicionales para ayudar a completar y presentar una solicitud gratuita de LOMA. Sin embargo, hay medidas que FEMA podría tomar para facilitar el proceso para presentar una LOMA y proveer un producto que comunica el riesgo de mejor manera.



RECOMENDACIÓN NÚM. 1

- Las áreas de programas deben combinar los datos de seguros y mapas para determinar si hay propiedades que podrían ser elegibles para una LOMA.

FEMA brinda asistencia técnica para el proceso de presentar una LOMA que enmienda el mapa. La Dirección Federal de Seguros (FID, por sus siglas en inglés) tiene acceso a información sobre Certificados de Elevación que se usa para fines de clasificación del seguro de inundación. Estos mismos datos se podrían comparar con la información regulatoria vigente sobre mapas para tomar determinaciones sobre la elegibilidad para una LOMA. Con una LOMA aprobada, el asegurado podría quedar liberado de los requisitos de compra obligatoria de su institución bancaria. De quedar liberado, el propietario quizá pueda mantener la cantidad de cobertura y el deducible que quisiera tener.



DEL PROGRAMA

Las áreas de programas revisarán, cuando sea posible, los datos de Certificados de Elevación y la precisión de esa información contra los Mapas de Tasas del Seguro de Inundación vigentes. Hay que tener en cuenta que la institución bancaria aún puede exigir que se compre seguro de inundación con una LOMA aprobada, ya que es su prerrogativa.

Existen oportunidades adicionales para el propietario para solicitar una LOMA con fuentes alternativas de información sobre su elevación. El proceso de solicitud de LOMA permite el uso de información de contorno de Detección de Luz y Rango (LIDAR, por sus siglas en inglés) sobre la elevación en lugar de información sobre la elevación proporcionada por un topógrafo. Por lo general, LIDAR es obtenido por una comunidad o estado y proporcionado por la comunidad para el proceso de LOMA. Los datos LIDAR deben igualar o superar el requisito de precisión del Nivel de Calidad 3 del Servicio Geológico de EE. UU. (USGS, por sus siglas en inglés). Estos datos quizá no estén disponibles en todas las comunidades, y algunas propiedades quizá no sean elegibles para esta alternativa. Para información sobre los requisitos de LIDAR para las LOMA, comuníquese con el Intercambio de Mapas y Seguro de FEMA (FMIX, por sus siglas en inglés) llamando al 877-336-2627 o por correo electrónico a: FEMA-FMIX@fema.dhs.gov.



RECOMENDACIÓN NÚM. 2

- Las Dirección de Manejo de Riesgo y la Dirección Federal de Seguros deben maximizar los esfuerzos existentes por crear un producto visual que demuestre los niveles de riesgo en áreas geográficas específicas.

Tal como la nueva metodología de clasificación de FEMA, Clasificación de Riesgo 2.0, utiliza herramientas modernas para captar el riesgo de la propiedad específica, hay oportunidades para aprovechar los avances parecidos en la tecnología de trazado de mapas que podrían brindar al propietario una imagen más clara de su riesgo de inundación. Avances en la tecnología también proveen a FEMA una imagen más clara del riesgo del asegurado individual, lo cual posiblemente podría reducir la necesidad de las LOMA. El programa Risk MAP de la Dirección de Manejo de Riesgo de FIMA (RMD, por sus siglas en inglés) continuamente revisa y valida los datos sobre el riesgo de inundación para los FIRM regulatorios para asegurar que se capte el riesgo fluctuante de inundación. Además, Risk MAP se esfuerza para mejorar la participación comunitaria en la concienciación sobre el riesgo, las comunicaciones sobre el riesgo y la comprensión del riesgo de inundación. Un producto visual de trazado de mapas no regulatorios para el riesgo de inundación de una propiedad individual puede generarse utilizando estos programas de trazado de mapas y comunicación sobre el riesgo, incorporando a la vez la recién modernizada información de clasificación del seguro.



DEL PROGRAMA

La Dirección de Manejo de Riesgo está tomando medidas para analizar y actualizar el desarrollo y la recopilación de datos en apoyo de un programa informado por el riesgo. La Dirección de Manejo de Riesgo, la Dirección Federal de Seguros y OFIA colaborarán para brindar más datos no regulatorios al público para asistir al cliente de NFIP a entender el riesgo.

Lo que los datos de OFIA indican

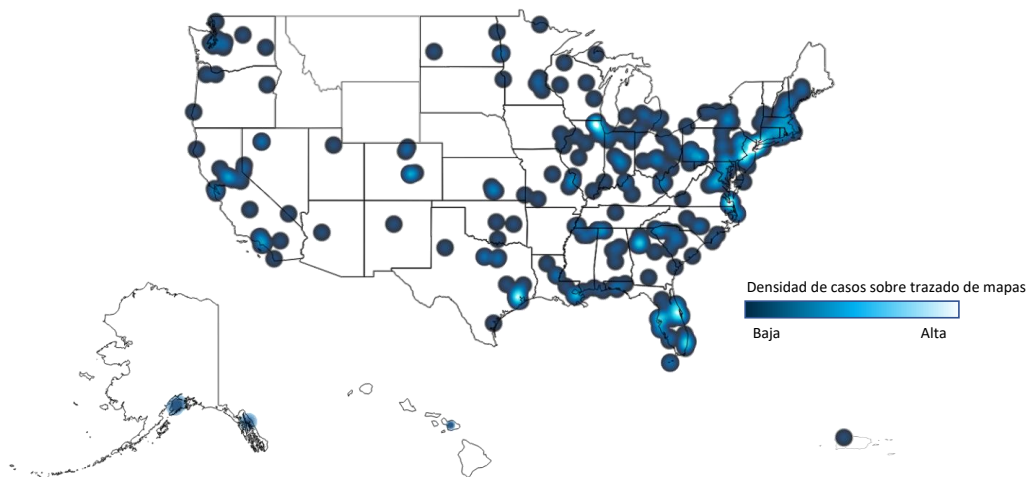


Imagen 8. Densidad geográfica los casos sobre el trazado de mapas que OFIA ha recibido durante un período de seis años

La densidad de los casos sobre el trazado de mapas aparece en azul

IV. Asistencia para la Mitigación de Riesgos: La Asistencia para la Mitigación de Riesgos es un proceso lento y difícil de recorrer, y no está diseñado para propietarios individuales o comunidades desatendidas

Propietarios y funcionarios comunitarios expresan sus inquietudes en cuanto a la dificultad y puntualidad de su recepción de subvenciones de mitigación. Estas subvenciones se otorgan a estados, tribus, territorios y comunidades locales. Para los propietarios, es frustrante que gran parte de la toma de decisiones está fuera de su control, ya que las solicitudes de subvenciones deben ser priorizadas por el gobierno local y estatal y el propietario de vivienda no puede solicitar fondos para medidas de mitigación de FEMA directamente. Para las comunidades, en especial en áreas socialmente vulnerables, el proceso de solicitud frecuentemente es difícil de recorrer. Propietarios que están frustrados con (y a veces desconocen) el proceso acuden a OFIA para pedir orientación para poder ayudar a su comunidad a completar una solicitud de subvención para su propiedad.

Lo que escuchamos

“Siempre nos obstaculizan las decisiones aparentemente arbitrarias de FEMA sobre nuestra adjudicación de subvención de elevación y solicitud posterior de modificación. Mi familia está desesperada por ayuda”.

La solicitud de Mike de Asistencia para la Mitigación de Inundaciones (FMA, por sus siglas en inglés) fue presentada por su comunidad local (a través del estado) en octubre de 2017. Para septiembre de 2018, Mike recibió una carta de adjudicación indicando que su propiedad había sido seleccionada para la subvención de mitigación que solicitó. Sin embargo, el proyecto de mitigación ha estado en el limbo desde entonces. En octubre de 2019, se le pidió a Mike que presentara un alcance de trabajo y presupuesto revisados. Mike respondió a esta petición y ahora ha estado esperando con poca comunicación sobre el estado de su solicitud.

Términos claves para referencia

- **Asistencia para la Mitigación de Riesgos:** Los programas de subvención de Asistencia para la Mitigación de Riesgos (HMA, por sus siglas en inglés) de FEMA brindan fondos para actividades elegibles de mitigación que reducen pérdidas por desastre y protegen vidas y propiedades contra daños por desastres futuros, e incluyen el Programa de Subvención para la Mitigación de Riesgos (HMGP, por sus siglas en inglés), Mitigación Antes del Desastre (PDM, por sus siglas en inglés), Asistencia para la Mitigación de Inundaciones (FMA, por sus siglas en inglés) y el programa para Desarrollo de Infraestructura y Comunidades Resilientes (BRIC, por sus siglas en inglés).
- **Programa de Subvención para la Mitigación de Riesgos:** El Programa de Subvención para la Mitigación de Riesgos de FEMA brinda fondos a gobiernos estatales, locales, tribales y territoriales para que puedan reconstruir de manera que reduzca, o mitigue, las pérdidas por desastres futuros en sus comunidades. Estos fondos de subvención están disponibles después de una declaración presidencial de desastre.
- **Asistencia para la Mitigación de Inundaciones:** El Programa de Asistencia para la Mitigación de Inundaciones es un programa de subvención competitivo que brinda fondos a estados, comunidades locales, tribus federalmente reconocidas y territorios. Los fondos se pueden usar para proyectos que reducen o eliminan el riesgo de daños repetitivos por inundación a edificios asegurados por el Programa del Seguro Nacional de Inundación.

▪ **Propiedades con Pérdidas Repetitivas**

Graves: FEMA designa Pérdidas Repetitivas Graves (SRL, por sus siglas en inglés) a todo edificio residencial unifamiliar o multifamiliar asegurado por NFIP:

1. Que ha incurrido daños por inundación por los que se han hecho cuatro o más pagos distintos por reclamaciones, cuando la cantidad de cada reclamación (incluidos los pagos por el edificio y por los contenidos) excedió los \$5,000, y cuando la cantidad cumulativa de esos pagos por reclamaciones excede los \$20,000; o
2. Por el cual se han hecho al menos dos pagos distintos por reclamaciones (pagos por el edificio solamente), cuando la cantidad cumulativas de esas reclamaciones excede el valor de mercado del edificio.

En los dos casos, al menos dos de las reclamaciones deben haberse presentado dentro de un plazo de 10 años, y múltiples reclamaciones presentadas dentro de un plazo de 10 días serán contadas como una sola reclamación. Para determinar la condición de SRL, FEMA considera el historial de pérdidas desde 1978, o desde la construcción del edificio si fuera construido después de 1978, independientemente de los cambios de titularidad del edificio. El término “propiedad SRL” se refiere a un edificio SRL o los contenidos dentro de un edificio SRL, o ambas.



Durante este período de espera, la casa de Mike se inundó dos veces más. Para más problemas, su prima del seguro de inundación aumentó de \$2,500 por año a más de \$10,000. El gran aumento se atribuyó al hecho que su casa fue designada como una estructura de Pérdidas Repetitivas Graves. La prima seguirá extremadamente alta hasta que se complete el trabajo de mitigación. Esto depende de su recepción de la subvención. Se puede ver claramente que la frustración de Mike con el proceso de subvención se ha desarrollado durante más de cuatro años.

“...el proceso de solicitud es tal que era imposible saber entonces lo que sabemos ahora después de haber contratado a ingenieros y contratistas para evaluar el proyecto. Además, han pasado cuatro años y los costos de construcción cambian con el tiempo. Por lo tanto, nuestro alcance de trabajo y presupuesto han cambiado. Afortunadamente, el estado tiene fondos en exceso que están disponibles de la misma asignación de 2018 porque otros proyectos no avanzan. Quisiéramos reasignar algunos de esos fondos para completar nuestro proyecto. Si no conseguimos la aprobación de este aumento, nuestro proyecto será otro de los que fueron financiados por FEMA con buenas intenciones, pero fracasó al final debido al proceso de solicitud demasiado complicado y largo”.

Mike ofreció más perspectiva sobre las dificultades para comunicarse con FEMA cuando dijo, “Me he comunicado con mis dos Senadores para asistencia. El funcionario de enlace de FEMA indicó que no preveía ningún problema con nuestra aprobación, pero ninguna noticia de por qué se atrasa la declaración oficial. ...Incluso el administrador del Departamento de Recursos Naturales de nuestro estado no ha recibido ninguna comunicación por meses”.

Al final, Mike expresó como era la montaña rusa emocional que su familia ha experimentado durante los últimos cuatro años: “mi esposa y yo lloramos de alegría cuando recibimos la notificación de esta subvención vital. Los fondos ya han sido asignados al estado. Por favor, ayúdenos a que nos den la luz verde para avanzar

con nuestro proyecto de elevación para que no se pierdan estos fondos. Es un buen proyecto y será un gran modelo para subvenciones exitosas futuras en una zona que tiene necesidad urgente de mitigación de inundaciones”.

Después de que Mike cumplió con todas las solicitudes de documentación sobre el alcance de trabajo a petición de su comunidad, estuvo a merced de otros para garantizar que se aprobara sus fondos de subvención. Mike presentó peticiones a los representantes de su comunidad, su estado y del gobierno federal para que abogaran por él. Las capas de complejidad gubernamental crearon un proceso complicado que alargó la oportunidad para un proyecto rápido de mitigación. Esta situación difícil generó una carga económica para Mike, ya que su casa estaba sujeta a tasas mayores de seguro por ser una propiedad sin mitigación.

Perspectiva

OFIA frecuentemente ve casos extremos de Asistencia para la Mitigación de Riesgos por las complejidades de los proyectos específicos. Estos casos suelen tomar más tiempo para concluir que la mayoría de los casos de OFIA. La Oficina colabora con la Dirección de Mitigación en FIMA para servir como enlace para el cliente y ayudarlo a resolver su caso. Hay varias complejidades que propietarios individuales y comunidades desatendidas afrontan:

- El propietario no solicita asistencia de subvención directamente. Los gobiernos estatales, locales, tribales y territoriales (SLTT, por sus siglas en inglés) desarrollan las solicitudes y toman determinaciones sobre los proyectos de mitigación que apoyarán.
- Las personas que envían consultas tienen malentendidos sobre los requisitos de subvenciones, o experimentan problemas de comunicación por las múltiples capas de gobierno a nivel local, estatal y federal.
- Para las comunidades desatendidas con personal y recursos limitados, puede ser difícil y complicado navegar el proceso de solicitud federal.
- Las solicitudes de comunidades mayormente involucran múltiples propiedades con varias necesidades de mitigación. Los proyectos podrían involucrar una mezcla de adquisiciones, protección contra inundaciones, reubicación, elevación, demolición y estructuras de control de inundaciones o proyectos de drenaje. Propietarios individuales podrían descubrir que su medida de mitigación queda atrasada en la ejecución de un proyecto más amplio.
- Las comunidades que implementan una estrategia de mitigación de riesgos del vecindario podrían afrontar resistencia de los propietarios. En muchas comunidades, se forma un “patrón de recuadros” entre propiedades mitigadas y no mitigadas, debido a la decisión de algunos propietarios de no participar. Como resultado, se crean lotes baldíos a través de adquisiciones y edificios elevados podrían estar lado a lado con edificios no elevados, que para algunas personas es visualmente poco atrayente. Además, las adquisiciones suelen ser onerosas para la comunidad, ya que tiene que asumir la titularidad del terreno y mantenerlo, mientras pierde los impuestos sobre esa propiedad.



Llamada a la acción

La [Ley de Reforma para la Recuperación por Desastre \(DRRA, por sus siglas en inglés\) de 2018](#) facilitó la disponibilidad de apoyo económico sin precedente para los proyectos de mitigación y creó el programa para Desarrollo de Infraestructura y Comunidades Resilientes (BRIC, por sus siglas en inglés). Se asignaron fondos adicionales por las declaraciones de desastre mayor por COVID-19 y la [Ley de Inversión en Infraestructura y Trabajos \(IIJA, por sus siglas en inglés\)](#). Estas iniciativas demuestran el compromiso de la Administración y del Congreso con los programas de Asistencia para la Mitigación de Riesgos (HMA, por sus siglas en inglés) de FEMA.



RECOMENDACIÓN NÚM. 1

- Se necesita adoptar un enfoque centrado para eliminar los obstáculos en el proceso de subvención para individuos y comunidades, en especial los que han sido desatendidos por NFIP.



DEL PROGRAMA

La Dirección de Mitigación está investigando la posibilidad de permitir que Organizaciones Privadas Sin Fines de Lucro (PNP, por sus siglas en inglés) sean subsolicitantes de fondos de mitigación. Las PNP podrían ayudar a propietarios y comunidades desatendidas en la implementación de los programas de subvención de FEMA. Las PNP serían subsolicitantes directos al estado, y liderarían el desarrollo y la implementación de oportunidades de mitigación en comunidades reacias o incapaces de perseguir opciones de fondos de subvención.

Mitigación actualmente está trabajando en maneras de hacer que el mecanismo de subvención sea más fácil.

- Mitigación está desarrollando mejoras para alinear mejor las oportunidades de fondos para mitigación con la experiencia del sobreviviente de desastre de los asegurados de NFIP al ofrecer fondos de subvención poco después de un desastre. Una iniciativa que se llama “Swift Current” (Corriente Rápida) pretende reducir el tiempo entre la disponibilidad y la adjudicación de subvenciones de Asistencia para la Mitigación de Inundaciones.
- Mitigación también ha considerado la factibilidad de programas de subvención “directa al propietario”. Existen muchas complicaciones con este tipo de mecanismo de otorgamiento de fondos. La comunidad local tiene una mejor comprensión holística sobre las necesidades de mitigación de riesgos de la comunidad y las mejores soluciones integrales para la resiliencia comunitaria. Otorgar fondos directos al propietario podrían obstaculizar la mitigación holística de inundaciones de la comunidad y crear complicaciones adicionales para vecindarios, infraestructura y las comunidades en general.
- Varios componentes y regiones de FIMA están trabajando para simplificar la parte federal del proceso de solicitud y para desarrollar un procedimiento de priorización de solicitudes que se enfoque en propiedades con pérdidas repetitivas y daños sustanciales.

Lo que los datos de OFIA indican

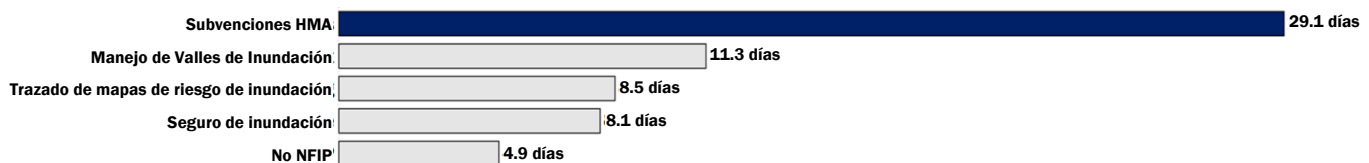


Imagen 9. Promedio en días laborales para resolver casos de OFIA

OFIA fija estándares para atender los casos de manera oportuna. Casos con Subvenciones HMA toman más tiempo, en promedio, para resolverse.

V. Manejo de valles de inundación y mitigación: La mitigación de estructuras puede ser costosa y los requisitos para el manejo de valles de inundación son confusos para el propietario de vivienda promedio y su comunidad

Términos claves para referencia

- **Daños sustanciales:** El término daños sustanciales, en relación con el seguro de inundación, es aplicable a una estructura en un Área Especial de Riesgo de Inundación (SFHA, por sus siglas en inglés) – o un valle de inundación de probabilidad anual de 1% – para el que el costo total de reparaciones de los daños por inundación son el 50% o más del valor de mercado de la estructura de antes de la pérdida. El porcentaje de daños sustanciales podría ser menor de 50%, según la determinación de la jurisdicción local. Cuando un funcionario local determina que un edificio en un valle de inundación ha sufrido daños sustanciales, debe repararse de manera que cumpla con los reglamentos locales para el manejo de valles de inundación.



Se implementan reglamentos para el manejo de valles de inundación para restringir el desarrollo de terrenos expuestos a daños por inundación, donde sea apropiado, desviar el desarrollo de construcción propuesta de lugares amenazados por riesgo de inundación, asistir en la reducción de daños por inundación y mejorar de otras maneras el manejo y uso de terrenos en áreas propensas a inundaciones en el largo plazo. Las pérdidas por inundación pueden ser devastadoras para el propietario de vivienda y la recuperación puede ser un proceso largo. El propietario no solo tiene que lidiar con la pérdida inicial, pero muchos de ellos también tienen que reconstruir de acuerdo con los estándares locales de manejo de valles de inundación después. Las comunidades desatendidas quizá no cuenten con los mismos recursos para poder brindar guías precisas y oportunas a sus constituyentes, así generando un ambiente para desinformación, malentendidos y una recuperación más lenta. Hay recursos estatales y regionales disponibles a las comunidades locales para asistencia, pero la comunidad es la autoridad final en cuanto al cumplimiento de sus estándares de manejo de valles de inundación.

Lo que escuchamos

“Estuve cumpliendo con la casa, pero ahora ICC [Aumento en el Costo de Cumplimiento] dicen que mi garaje–que fue adjunto varios años después y una vivienda–no está en cumplimiento. Tengo 79 años y he vivido en esta casa por 49 años. Quisiera resolver esto antes de morir”.

En 2019, Patricia experimentó una inundación devastadora en su casa de dos plantas sobre losas

de hormigón a nivel del suelo. La inundación mayormente afectó la planta baja de su casa, que incluía su sala, cocina y garaje. Tenía seguro de inundación para cubrir la mayoría de los daños a su edificio y contenidos. La pérdida provocó que su comunidad declara que la estructura había sufrido Daños Sustanciales y exigirle a elevar la estructura. Con la declaración de Daños Sustanciales, y los daños por inundación, ella fue elegible para la cobertura del Aumento en el Costo de Cumplimiento que forma parte de su Póliza Estándar de Seguro de Inundación.

Patricia y su funcionario local de permisos hablaron sobre una conversión del segundo piso, donde se transformaría el nivel inferior de la casa en un espacio de vivir abandonado. Una conversión del segundo piso trasladaría el espacio habitable al próximo piso y por encima del Nivel de Inundación Base.

Su compañía de seguros proporcionó la mitad de la cobertura ICC, \$15,000, para empezar el proyecto de mitigación. Según su póliza, Patricia no sería elegible para los \$15,000 restantes de cobertura ICC hasta completar la elevación. El funcionario comunitario de tiempo parcial y la compañía de construcción local contratada para el trabajo no entendía completamente los estándares de una estructura elevada para satisfacer los requisitos del seguro. **“Mi funcionario local de Construcción y Planificación del Condado que aprobó todo antes y después los cumplimientos, me dijo que mi casa cumplía, pero ahora la compañía de seguros dice que no está en cumplimiento”.**

Ya que la construcción no cumplía con los requisitos para un edificio elevado asegurado por NFIP, la compañía de seguros no liberaba los fondos restantes de ICC. Además, como condición de la cobertura ICC, si la estructura no cumplía, Patricia tendría que devolver los \$15,000 originales que se le adelantaron para el proyecto de elevación.

Aún quedaba trabajo con los paneles de yeso, accesorios, trabajo mecánico y las paredes con marcos de madera por completar en el nivel inferior de Patricia. **“Estoy retirando los paneles de yeso**

- **Aumento en el Costo de Cumplimiento:** La cobertura del Aumento en el Costo de Cumplimiento (ICC, por sus siglas en inglés) es seguro de inundación para gastos que el asegurado incurre, más allá de los daños físicos sufridos por inundación, para reparar o reconstruir un edificio de manera que cumpla con las ordenanzas o leyes estatales o locales de manejo de valles de inundación. La cobertura ICC paga hasta \$30,000, de ser elegible, hacia el costo de medidas de mitigación aceptables. Las actividades de cumplimiento elegibles para los pagos incluyen la elevación, la protección contra inundaciones, la reubicación, la demolición o cualquier combinación de estas actividades. Las actividades elegibles de protección contra inundaciones son aplicables solamente a edificios no residenciales y edificios residenciales con sótanos que cumplan con los estándares de FEMA.
- **Edificio elevado:** Un edificio sin sótano que tiene su piso más bajo elevado por encima del nivel del suelo por muros de cimientos, muros cortantes, postes, pilares, pilotes o columnas. Muros de cimientos sólidos (de perímetro) no son un medio aceptable para elevar los edificios en las zonas V y VE.



yo misma, ya que no puedo pagar por ayuda”. Patricia necesitaba ayuda. OFIA educó a Patricia y al funcionario local sobre lo que se necesitaba para garantizar el cumplimiento de una estructura elevada. La Oficina también buscó asistencia fuera de los canales tradicionales de FEMA para ayudar a Patricia. Patricia contrató a un contratista nuevo que completó la conversión del segundo piso de manera que cumplió con los requisitos, y ella recibió los fondos restantes de ICC sin tener que devolver el anticipo de \$15,000.

Perspectiva

Según el análisis de los casos, OFIA nota los siguientes puntos de confusión sobre la mitigación y el cumplimiento:

- Muchas veces, no son claros los pasos que se tienen que seguir para la mitigación adecuada. A veces, no se brinda información uniforme de FEMA, la comunidad y la compañía de seguros al propietario de vivienda, que es el responsable del cumplimiento.
- El cumplimiento con estándares locales de manejo de valles de inundación suele ser costoso, lo cual presenta más retos para familias de ingresos más bajos.
- Aunque ICC es una fuente vital de fondos para la mitigación, el proceso de ICC crea otro nivel de confusión cuando se intenta cumplir con varios requisitos entre las ordenanzas locales para el manejo y uso de terrenos y los requisitos del seguro.
- Funcionarios de la comunidad frecuentemente desempeñan múltiples funciones, compuestos por tiempo y conocimientos limitados, cuando aplican reglamentos uniformes para el manejo de valles de inundación. También, cuando los funcionarios de la comunidad se van, dejan una brecha de conocimiento de administradores anteriores.
- Comunidades rurales y urbanas pequeñas frecuentemente no tienen los mismos recursos para implementar los reglamentos para el manejo de valles de inundación o participar en programas de incentivos como el Sistema de Clasificación de Comunidades (CRS, por sus siglas en inglés), un programa que exige que las comunidades adopten estándares más altos de manejo de valles de inundación. Los asegurados que viven en comunidades que no pueden cumplir los requisitos de CRS pierden la oportunidad de obtener descuentos en sus pólizas a través del programa CRS.



Llamada a la acción

OFIA tiene un mandato legislativo para educar a los asegurados sobre “medidas para reducir tasas del seguro de inundación a través de la mitigación efectiva”. Además, OFIA busca soluciones para comunidades desatendidas que no cuenten con los mismos recursos como comunidades más grandes para administrar los aspectos de manejo de valles de inundación del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés).



RECOMENDACIÓN NÚM. 1

- Como respuesta a la [Ley de Reforma para la Recuperación por Desastre \(DRRA, por sus siglas en inglés\) de 2018](#), OFIA recomienda que FEMA aumente la asistencia técnica y apoyo económico para estados y gobiernos locales para facilitar la implementación de códigos de construcción y el manejo de valles de inundación.



DEL PROGRAMA

La Sección 1206 de DRRA autoriza a FEMA a brindar a las comunidades los recursos que necesitan para administrar y hacer cumplir efectivamente el código de construcción y las ordenanzas de manejo de valles de inundación. Esto representa fondos nuevos para las comunidades para que puedan llevar a cabo las actividades obligatorias después de desastres (por ejemplo, inspecciones de edificios, estimados de daños sustanciales, etc.), y de esa manera acelerar la recuperación y aumentar el cumplimiento con NFIP. Para garantizar la implementación exitosa de la política de 1206 de DRRA, la División de Manejo de Valles de Inundación (FPMD, por sus siglas en inglés) y Asistencia Pública (PA, por sus siglas en inglés) continúan desarrollando productos de comunicación y exhortando a las partes interesadas a involucrarse.

Volúmenes 1 y 2 de las Preguntas Frecuentes Publicadas sobre 1206 de DRRA: Las preguntas frecuentes sobre Sección 1206 de DRRA ahora están disponibles en la [página web](#) de FEMA. Estas preguntas frecuentes proporcionan guías específicas al personal de FEMA y solicitantes de Asistencia Pública sobre cómo pueden obtener reembolsos cuando solicitan esta nueva oportunidad de fondos. Las preguntas frecuentes contienen información clave sobre los requisitos de elegibilidad para ayudar a las comunidades a planificar ahora para cumplir el plazo de 180 días estipulado por el Congreso después de una declaración de desastre mayor. El desarrollo de este recurso nuevo representa la colaboración exitosa entre estas dos divisiones de FEMA.

Involucramiento de partes interesadas en la Sección 1206 de DRRA: La División de Manejo de Valles de Inundación continúa apoyando en las labores de comunicación y alcance comunitario con partes interesadas regionales, estatales y locales sobre la Sección 1206 de DRRA para aumentar la sensibilización y comprensión de la política, incluyendo lo siguiente que se ofreció en 2021:

- Del 12 al 13 de julio de 2021, la División de Manejo de Valles de Inundación, la División de Ejercicios Nacionales (NED, por sus siglas en inglés), Ciencias de Construcción y el personal de la Región 6 de FEMA ofreció un muy exitoso taller virtual de dos días sobre la Sección 1206 de DRRA al personal de la Oficina del Coordinador de NFIP de Louisiana, la Oficina Estatal de Asistencia Pública, la Oficina del Gobernador de Seguridad Nacional y Preparación para Emergencias, el Consejo Estatal de Louisiana del Código de Construcción Uniforme y la Oficina del Jefe de Bomberos Estatal de Louisiana. La meta del ejercicio era poner a prueba un taller nacional que se puede replicar en varios estados/regiones para brindar información crítica sobre la Sección 1206 de DRRA a comunidades.
- El 25 de octubre de 2021, la División de Manejo de Valles de Inundación se reunió con los Coordinadores Federales de FEMA para compartir información crítica sobre la Sección 1206 de DRRA. Esto representó una oportunidad única para aumentar la concienciación sobre la Sección 1206 de DRRA y fomentar el uso de la política.
- Del 6 al 7 de diciembre de 2021, la Región 1 de FEMA ofreció la segunda entrega del ejercicio del taller sobre la Sección 1206 de DRRA, adaptado para el estado de Massachusetts. La División de Manejo de Valles de Inundación coordinó nuevamente con la División de Ejercicios Nacionales para presentar este ejercicio basado en escenarios para mejorar hoy la planificación antes de las comunidades antes de los desastres para satisfacer en el futuro las necesidades después de desastres.

- Las Oficinas de Área de Manejo de Valles de Inundación Regional y Seguros de FEMA y las Divisiones de la Oficina Central de Manejo de Valles de Inundación y Ejercicios Nacionales seguirán ofreciendo talleres sobre la Sección 1206 de DRRRA y desarrollando versiones posteriores de las preguntas frecuentes; darán una presentación en la Conferencia Anual de la Asociación de Manejadores Estatales de Valles de Inundación en mayo de 2022; y lanzarán un video informativo sobre la Sección 1206 de DRRRA para funcionarios comunitarios durante la primavera de 2022.



RECOMENDACIÓN NÚM. 2

- OFIA recomienda que el programa CRS evalúe maneras de brindar asistencia a las comunidades socialmente vulnerables para unirse al programa y lograr las metas del programa. OFIA además pide al programa que vuelva a considerar los incentivos comunitarios o que ofrezca una versión de CRS que podría atender a las comunidades desatendidas y marginadas según su vulnerabilidad, sus riesgos y sus recursos disponibles. Asegurarse de que todas las comunidades tengan la oportunidad de obtener estos incentivos es un enfoque equitativo.

Al maximizar el análisis de datos, OFIA se enfoca en identificar comunidades desatendidas que tienen dificultades para acceder a recursos. OFIA busca eliminar las barreras que estas comunidades afrontan. Con el Índice Nacional de Riesgos y fuentes de datos de OFIA, la Oficina identificó que existen disparidades para comunidades desatendidas dentro del Sistema de Clasificación de Comunidades (CRS, por sus siglas en inglés) de FEMA. CRS incentiva a las comunidades a aplicar estándares regulatorios más altos y emplear una campaña robusta de alcance comunitario. A cambio, los asegurados en la comunidad reciben descuentos en sus primas del seguro de inundación que se compensan con las primas pagadas por las comunidades que no participan en CRS. Los descuentos se aumentan cuando las comunidades emplean más elementos del Sistema de Clasificación de Comunidades.

Las comunidades desatendidas afrontan retos para cumplir con los requisitos de CRS. CRS recompensa inherentemente a las comunidades con proyectos de desarrollo nuevos, ya que son aplicables puntajes más altos a las actividades relacionadas con construcción nueva. Las comunidades socialmente vulnerables frecuentemente no tienen muchos proyectos de desarrollo nuevos. Además, podrían carecer de los recursos necesarios para obtener los incentivos avanzados del programa.



DEL PROGRAMA

El Programa CRS está emprendiendo un esfuerzo de varios años para transformar CRS, conocido como CRS Next. CRS Next reconoce las disparidades percibidas en las comunidades social y económicamente vulnerables para poder participar y maximizar las oportunidades que CRS les brinda. Actualmente, CRS Next está analizando los datos para mejor entender estas disparidades y el alcance de su impacto actual. A medida que se desarrollan nuevos enfoques y procesos para el CRS transformado, utilizaremos este análisis de datos e insumos de expertos en el campo de equidad para asegurar que el CRS transformado sea una solución más equitativa y que pueda apoyar a estas comunidades y poblaciones vulnerables.

La equidad social se ha identificado como un principio guía fundamental para el diseño del programa y la toma de decisiones por parte de la dirección para los productos y resultados de CRS Next. La equidad social era una prioridad cuando empezamos a concebir la iniciativa de CRS Next. Ahora, con la orden de [Justicia40](#) y la meta estratégica de FEMA de priorizar acciones que avancen la equidad para comunidades históricamente desatendidas, ahora es más importante que nunca diseñar un CRS más equitativo. La iniciativa de CRS Next se ha comprometido a realizar un CRS más equitativo y asegurar que todas las comunidades tengan mejores oportunidades para acceder a los beneficios de CRS.



RECOMENDACIÓN NÚM. 3

Los administradores locales de valles de inundación desempeñarán una función significativa para ayudar a los propietarios de vivienda a entender el riesgo de las inundaciones y a tomar medidas para reducir ese riesgo.

En el marco de Clasificación de Riesgo 2.0, OFIA trabajará con FIMA para promover el desarrollo de ayudas funcionales y herramientas para administradores locales de valles de inundación, en reconocimiento de su función única en la comunicación de riesgo. Estas ayudas ayudarán a comunicar la relación entre la reducción del riesgo de inundación a través de la mitigación efectiva y el costo del seguro de inundación.



DEL PROGRAMA

En el otoño de 2021, la División de Manejo de Valles de Inundación apoyó a la Asociación de Manejadores Estatales de Valles de Inundación (ASFPM, por sus siglas en inglés) cuando esta última patrocinó seminarios en línea para manejo de valles de inundación con el título “Clasificación de Riesgo 2.0: lo que los manejadores de valles de inundación necesitan saber”. Personal de FEMA se desempeñó como instructor principal de cada uno de los seminarios ofrecidos, y varios cientos de participantes asistieron a cada uno. Los seminarios en línea se llevaron a cabo en septiembre, octubre y noviembre. Los seminarios en línea se enfocaron en un público del campo del manejo local y estatal de valles de inundación e incluyó discusiones sobre la nueva metodología de clasificación del seguro de inundación. Personal de manejo de valles de inundación de la oficina central y de las regiones respondió varias preguntas de los participantes durante los seminarios en línea. ASFPM recibió comentarios positivos de los participantes después de cada sesión.

Lo que los datos de OFIA indican

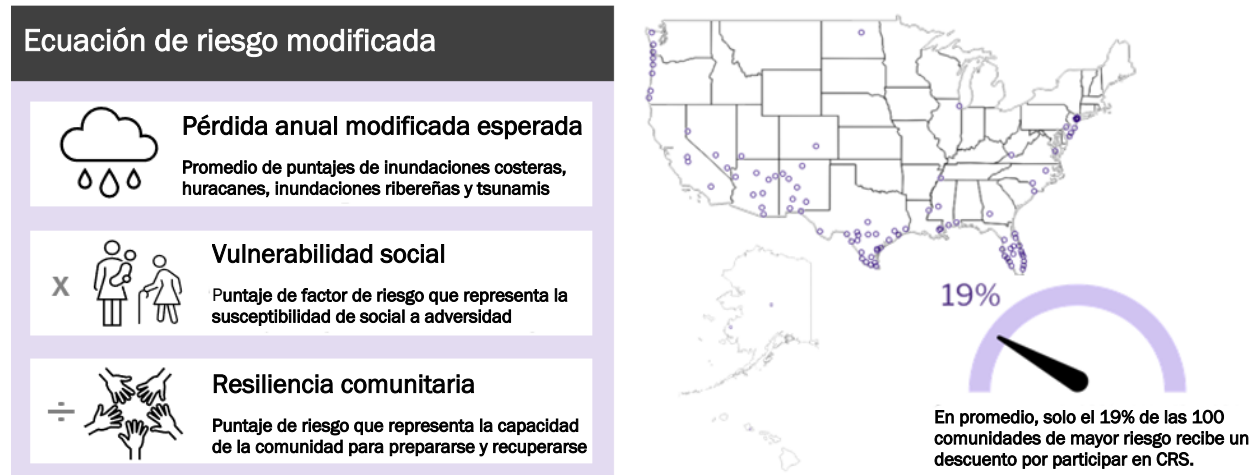


Imagen 10. Las 100 comunidades en mayor riesgo

Una ecuación modificada del Índice Nacional de Riesgo que representa datos de riesgos de inundación, en conjunto con los puntajes de vulnerabilidad social y resiliencia comunitaria, identifica las 100 comunidades de mayor riesgo que participan en NFIP, señaladas con círculos en el mapa. En promedio, el 19% de las 100 comunidades de mayor riesgo recibe descuento en el seguro por participar en CRS.

Cómo maximizar los recursos para fomentar la asequibilidad y la comprensión

Este informe presentó algunos de los temas más complejos en torno a la asequibilidad del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés). Además de las recomendaciones anteriores, OFIA ha identificado los siguientes recursos que los asegurados y propietarios pueden usar para aprender más y afrontar algunos de los retos de asequibilidad que presentamos en el informe de este año.

Certificado de Elevación para Cartas de Enmienda al Mapa

Para utilizar de la mejor manera un recurso que los clientes del Programa del Seguro Nacional de Inundación ya podrían tener, OFIA recomienda al propietario que determine si tiene un Certificado de Elevación (EC, por sus siglas en inglés). El propietario también puede consultar con el funcionario de su comunidad local o su compañía de seguros para averiguar si existe un EC registrado para su propiedad. Un propietario que ha recibido un estudio del terreno y Certificado de Elevación correspondiente podría ser elegible para una Carta de Enmienda al Mapa (LOMA, por sus siglas en inglés), si el nivel de suelo adyacente más bajo que toca la estructura está en o superior al Nivel de la Inundación Base. Una LOMA aprobada podría eliminar el requisito de compra obligatoria de la institución bancaria. Se puede encontrar la información sobre el trazado de mapas para una propiedad en [El Centro de Servicios de Mapas de FEMA](#).

LIDAR para Cartas de Enmienda al Mapa

En algunos casos, datos de Detección de Luz y Rango (LIDAR, por sus siglas en inglés) de una agencia del gobierno federal, estatal o local podría presentarse para satisfacer el requisito de elevación, en lugar del Certificado de Elevación o el Formulario de Elevación. LIDAR utiliza sensores aéreos para estudiar los terrenos y crear mapas de alta definición. Tenga en cuenta que no se aceptan datos LIDAR para las LOMR-F, sin para las LOMA solamente. No todos los datos LIDAR cumplen con los estándares de LOMA.

Para información sobre los requisitos de LIDAR para las LOMA, o para hablar con un Especialista de Mapas sobre el proceso de enmienda, comuníquese con el Intercambio de Mapas y Seguro de FEMA (FMIX, por sus siglas en inglés) llamando al 877-336-2627 o por correo electrónico a: FEMA-FMIX@fema.dhs.gov.

Para más información sobre las LOMA y los procesos de cambios de mapas, visite:

<https://www.fema.gov/flood-maps/change-your-flood-zone/loma-lomr-f>

Sistema de Clasificación de Comunidades

Tal como se ha señalado en este informe, OFIA recomienda que se incentive y ayude a comunidades desatendidas con el acceso a los programas de FEMA. El [Sistema de Clasificación de Comunidades \(CRS, por sus siglas en inglés\)](#) es un programa voluntario de incentivos que reconoce y promueve prácticas de manejo de valles de inundación en las comunidades que excedan los requisitos mínimos de NFIP. En las comunidades de CRS, las tasas de primas del seguro de inundación están descontadas para reflejar el conocimiento sobre el riesgo de inundación tras los esfuerzos de la comunidad por lograr las tres metas del programa:

- Reducir y evitar daños por inundación a propiedades asegurables
- Fortalecer y apoyar los aspectos del seguro de NFIP
- Fomentar un manejo integral de valles de inundación

Cuando sea posible, exhortamos a las comunidades a considerar la posibilidad de unirse y trabajar para obtener descuentos de incentivos que ayuden a propietarios individuales.

Videos educativos

OFIA emprendió un proyecto de producción de videos para ayudar a los clientes de NFIP a entender los conceptos frecuentemente malentendidos. Se identificó confusión sobre cierta terminología del seguro de inundación a través de los casos e investigaciones de OFIA. OFIA ha procurado abordar estos temas frecuentemente malentendidos con videos sencillos e informativos:

- [Sótanos](#): explica cómo los sótanos son definidos por NFIP
- [Riesgo de inundación](#): datos generales sobre las herramientas y consideraciones para la evaluación del riesgo de inundación
- [Cuando el seguro de inundación es obligatorio](#): explica cuándo el seguro de inundación es obligatorio y cuándo solo es recomendado
- [El proceso de reclamación](#): este video brinda un resumen del proceso para presentar una reclamación al seguro de inundación después de una inundación



* La cobertura podría ser limitada.

Una voz: colaboración continua

En informes anteriores, OFIA ha resaltado cambios diseñados para reducir la complejidad, mejorar comunicaciones con clientes y expandir la educación y capacitación de agentes. La Oficina también ha expresado su apoyo para la transformación de la clasificación del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) para maximizar las mejores prácticas de la industria y tecnologías actuales para proveer tasas que son más firme desde el punto de vista actuarial, más fáciles de entender y que reflejan de manera más precisa el verdadero riesgo de inundación de una propiedad. A través de su colaboración con las oficinas de la Administración del Seguro Federal y Mitigación (FIMA, por sus siglas en inglés), OFIA seguirá representando a la voz del cliente en todos los aspectos de NFIP, defenderá poblaciones históricamente desatendidas y abogará por opciones asequibles de seguro de inundación. La Oficina seguirá comprometida con la transformación de FIMA a una organización de clase mundial que priorice el servicio al cliente. A continuación, hay citas directas de los clientes de OFIA.

“Después de pasar dos meses y medio comunicándome con FEMA, SBA y la oficina de mi representante, y sin recibir ninguna información concreta sobre mi asunto, mi experiencia con OFIA fue un respiro de aire fresco. Recibí las respuestas que necesitaba en dos correos electrónicos y una conversación por teléfono. ¡Gracias!”.

“Estaba extremadamente complacido con la prontitud de la respuesta. Fue informativa y sentí que realmente querían ayudarme. La señorita que me llamó me explicó las cosas y respondió las preguntas que he tenido por años. Estoy más de complacido y sinceramente les agradezco su asistencia”.

“Una respuesta increíblemente rápida. Parecían tener aún más información sobre la propiedad que la que había incluido en mi consulta. Gracias de nuevo por la asistencia”.

“Casi podría llorar de alegría. Son noticias maravillosas. ¡Gracias por toda su ayuda!”.

“Les escribo para agradecerles. Acabo de recibir mi reembolso del seguro de inundación. Ustedes hicieron en una sola llamada lo que yo había intentado hacer por seis meses. Realmente, se lo agradezco”.

“¡La Oficina del Defensor hace un muy buen trabajo para ayudar con nuestras inquietudes! Su representante del defensor también fue muy servicial y cortés”.

