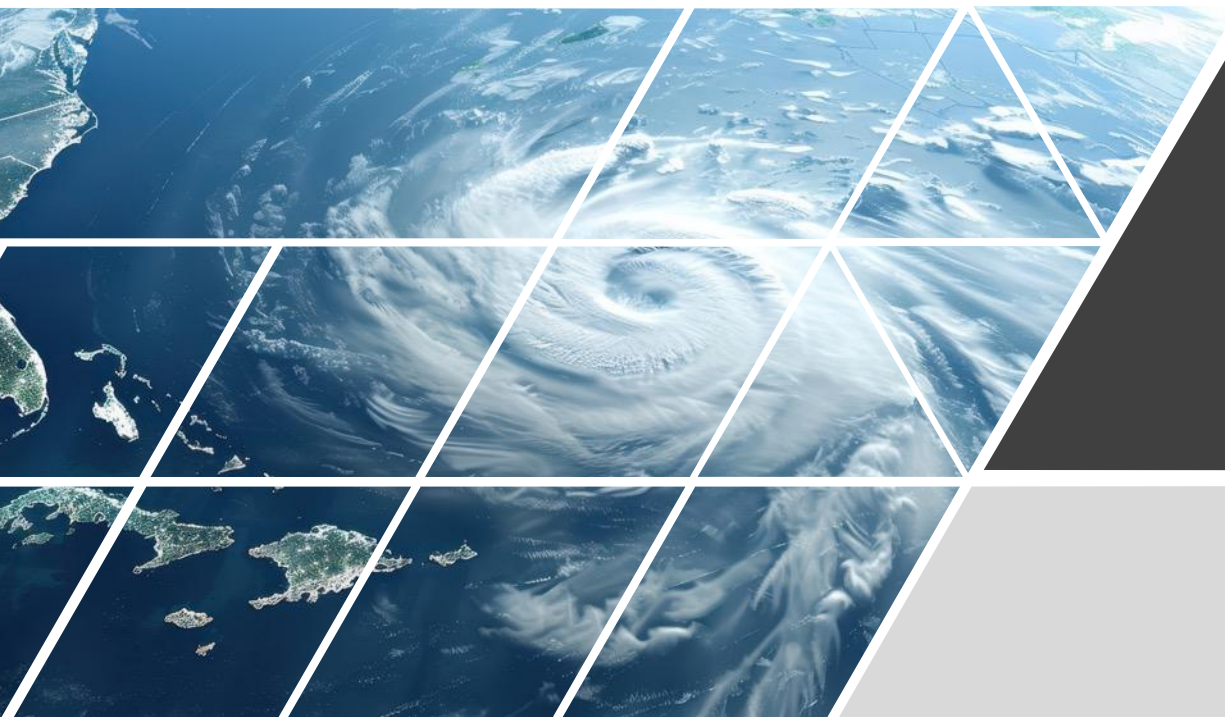


# HURACÁN OTIS

Principales **aprendizajes** y  
mejores prácticas para una  
cobertura integral del seguro



Elaborado por el Grupo de Trabajo de Seguros  
de ARISE México, el Comité de Daños y sus  
Grupos de Trabajo de la Asociación Mexicana  
de Instituciones de seguros (AMIS)



## CONTENIDO

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PÚBLICO AL QUE VA DIRIGIDO</b>                                                                                | <b>3</b>  |
| <b>RESUMEN: DECÁLOGO DE LECCIONES APRENDIDAS POR OTIS Y MEJORES PRÁCTICAS PARA UNA MEJOR COBERTURA DE SEGURO</b> | <b>7</b>  |
| <b>SECCIÓN 1: LECCIONES APRENDIDAS CON EL PASO DE OTIS</b>                                                       | <b>11</b> |
| I. Brecha de aseguramiento                                                                                       | 12        |
| II. Sumas aseguradas insuficientes                                                                               | 16        |
| III. Falta de declaración de mejoras en los bienes asegurados                                                    | 18        |
| IV. Desconocimiento del aseguramiento de áreas comunes e indivisos                                               | 20        |
| V. Documentación para acreditación de la propiedad insuficiente                                                  | 22        |
| VI. Baja protección de coberturas complementarias                                                                | 24        |
| VII. Falta de entendimiento de coberturas a valor real o valor de reposición                                     | 27        |
| VIII. Seguros ligados a créditos hipotecarios                                                                    | 28        |
| IX. Vínculos más ágiles entre industrias y autoridades tras el desastre                                          | 30        |
| X. Protocolos para afrontar la incertidumbre ante un desastre                                                    | 33        |
| <b>SECCIÓN 2: MEJORES PRÁCTICAS</b>                                                                              | <b>37</b> |
| I. Puesta en marcha del plan de atención de catástrofes del sector asegurador                                    | 38        |
| II. Reuniones de seguimiento del sector asegurador con autoridades y organizaciones                              | 40        |
| III. Diseño y actualización de estadística quincenal, por giros prioritarios                                     | 47        |
| <b>SECCIÓN 3: SOBRE LA AGENDA GLOBAL (RRD) Y EL FENÓMENO OTIS</b>                                                | <b>49</b> |
| I. Riesgos globales y vínculo con el aseguramiento                                                               | 49        |
| II. OTIS: ciclón de la temporada 2024 y su paso por México                                                       | 57        |
| <b>REFLEXIONES FINALES</b>                                                                                       | <b>64</b> |
| <b>ANEXOS</b>                                                                                                    | <b>67</b> |
| I. Taller de Aprendizajes Otis – Acapulco Guerrero                                                               | 67        |
| <b>Agradecimientos</b>                                                                                           | <b>76</b> |



## PÚBLICO AL QUE VA DIRIGIDO

*Este documento surge como una herramienta para fomentar una gestión del riesgo más amplia y coordinada entre los diversos actores involucrados en la creación de comunidades y ciudades resilientes ante riesgos de desastre.*

---

El objetivo es generar una reflexión dirigida a la sociedad, los tomadores de decisiones y los tres órdenes de gobierno sobre los factores para mejorar las estrategias de aseguramiento. Además, se busca aportar herramientas que fortalezcan la gestión de riesgos, permitiendo transferir los costos derivados de la materialización de estos riesgos a través del aseguramiento de bienes.

Para ello, se han recopilado las principales lecciones aprendidas y buenas prácticas identificadas durante la atención del huracán Otis, que impactó la costa de Guerrero en octubre de 2023. Este análisis busca reforzar las estrategias de aseguramiento frente a futuros fenómenos hidrometeorológicos desde un enfoque multidisciplinario.

Los desastres no solo representan una amenaza inmediata para la seguridad y el bienestar de la sociedad, sino que también generan consecuencias económicas y sociales a largo plazo. La experiencia con el huracán Otis evidenció la necesidad de contar con estrategias de aseguramiento más sólidas que permitan una recuperación rápida y efectiva ante estos eventos.

Comprender los riesgos y fortalecer los mecanismos de transferencia financiera es esencial para reducir la vulnerabilidad de las personas, las comunidades y los bienes públicos. Esto evita que las pérdidas económicas deriven en crisis prolongadas que afecten el desarrollo y la estabilidad social.

No basta con reaccionar ante las emergencias; es fundamental anticiparse a ellas mediante acciones concretas, con el aseguramiento como pilar clave de resiliencia.

El análisis de buenas prácticas y lecciones aprendidas busca impulsar una cultura de prevención, reducción, identificación, transferencia y preparación del riesgo.

Esto facilitará la toma de decisiones informadas y fomentará una mayor participación de todos los actores en la construcción de comunidades más seguras y sostenibles.

Por último, se destaca la importancia de fortalecer la comunicación con las personas aseguradas, con el respaldo de diversos actores del sector, como aseguradoras, reaseguradoras, agentes, ajustadores y otros especialistas, para mejorar la respuesta ante desastres y la recuperación posterior.

### **Diseño del documento: Colaboración intersectorial.**

Este documento ha sido desarrollado con la participación de los miembros del Grupo de Trabajo de Seguros de ARISE México, integrado por académicos, autoridades del sector asegurador, asociaciones civiles, consultorías en gestión de riesgos y organizaciones del sector, como AMIS, IMESFAC y AMASFAC. También han contribuido los integrantes de los Grupos de Trabajo Técnico y de Siniestros de Daños de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Se trata de un primer ejercicio para establecer los conceptos clave, sentando las bases para futuras ediciones en las que se profundizará en temas específicos con mayor detalle.

Comenzar con un marco general es esencial para garantizar un entendimiento común y una estructura clara que facilite el análisis posterior de aprendizajes en áreas como el seguro de vivienda y embarcaciones. Este enfoque progresivo permitirá construir conocimiento aplicable en el sector asegurador y, sobre todo, para que los tomadores de decisiones puedan lograr una cobertura de seguro más integral.

### **A la población en general.**

La ubicación geográfica de México expone a su población a riesgos significativos por amenazas naturales, tanto hidrometeorológicas, como el huracán Otis, como geológicas, incluyendo sismos y erupciones volcánicas.

Documentar las mejores prácticas y aprendizajes del sector asegurador tras el huracán Otis es fundamental para que la sociedad comprenda que el seguro no solo protege bienes, sino que también acelera la recuperación ante desastres. Este conocimiento fortalece la resiliencia colectiva, permite tomar decisiones más informadas sobre protección personal y familiar, y brinda mayor confianza para afrontar lo inesperado.

Más que un simple registro, esta documentación se convierte en una herramienta que puede contribuir a reducir el impacto de futuros desastres.

## **A tomadores de decisiones en gestión de riesgos de desastres.**

Dirigido a líderes del sector público y privado responsables de formular estrategias de reducción de riesgos.

Este análisis aporta datos clave para mejorar la toma de decisiones, optimizar la asignación de recursos y diseñar políticas más efectivas de mitigación y recuperación. Al integrar los aprendizajes obtenidos, se brindan herramientas para fortalecer las estrategias de protección de bienes y reducción de riesgos ante futuros desastres, consolidando al seguro como un pilar fundamental dentro de una gestión integral de riesgos.

## **A los Gobiernos estatales, locales y federal.**

Al incorporar la experiencia del sector asegurador, los gobiernos pueden desarrollar políticas públicas más sólidas que no solo protejan a las comunidades, sino que también fomenten una cultura de prevención y preparación a nivel nacional y local.

El compromiso activo de los tres niveles de gobierno es esencial para fortalecer la capacidad de respuesta y garantizar intervenciones oportunas ante desastres. La coordinación interinstitucional resulta clave para minimizar pérdidas y salvaguardar a la población.

Para enfrentar los desafíos actuales, es fundamental establecer alianzas estratégicas y promover una gestión integral del riesgo de desastres. Esto requiere una colaboración efectiva entre gobiernos, autoridades locales, sector privado y la sociedad civil.

Este ejercicio podría complementar a las herramientas para identificar brechas en la respuesta a emergencias, optimizar la asignación de recursos y asegurar una intervención más rápida y efectiva.

## **A toda persona interesa en la Reducción de Riesgos de Desastre.**

La reducción del riesgo de desastres no solo es clave para proteger vidas y bienes, sino que también impulsa el desarrollo social y económico.

Este documento busca ayudar a la comunidad a comprender cómo los seguros son aliados fundamentales en la recuperación, minimizando el impacto de los desastres y acelerando la reconstrucción. Al compartir estos aprendizajes, se promueve una cultura de prevención, empoderando a personas y organizaciones para tomar decisiones más informadas y efectivas ante futuras amenazas.

Una planificación eficiente y coordinada crea condiciones propicias para el desarrollo sostenible, generando un ciclo virtuoso en el que la prevención reduce los costos de recuperación, acelera la reactivación económica y fortalece la resiliencia social.

En este sentido, reducir riesgos y asegurar bienes no debe verse como un gasto, sino como una inversión estratégica que abre oportunidades de progreso a largo plazo.

Además, una gestión integral del riesgo de desastres contribuye a un entorno más estable, protegiendo infraestructura crítica y garantizando la continuidad de actividades económicas esenciales.

## A actores que participan en la industria de seguros.

Esta documentación no solo sirve para ajustar procesos internos y operativos, sino que también fortalece la capacidad de respuesta ante futuras emergencias. Al convertir las lecciones aprendidas en soluciones prácticas y efectivas, el sector asegurador se consolida como un actor clave en la mitigación de riesgos y la gestión eficiente de siniestros.

Contar con un registro claro y accesible de estas mejores prácticas permite replicar o ajustar aquellas estrategias que han demostrado ser efectivas. Además, documentar y compartir estas experiencias con todos los actores relevantes fomenta un diálogo continuo sobre los desafíos y avances en la gestión de riesgos, contribuyendo así a fortalecer la resiliencia a nivel nacional.

## Reflexiones iniciales.

A través de productos innovadores, servicios accesibles y la constante promoción de la cultura del aseguramiento, el sector no solo facilita la transferencia de riesgos, sino que también contribuye a la estabilización económica después de eventos adversos.

Al apoyar tanto a individuos como a empresas en su recuperación, el sector asegurador se posiciona como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible, fortaleciendo las capacidades locales y asegurando que las comunidades puedan enfrentar los desafíos futuros con mayor preparación y confianza.

La industria aseguradora no solo protege activos, sino que también habilita el crecimiento económico y social en escenarios complejos.

Su función tradicional de transferencia de riesgos está evolucionando hacia un rol más integral como generador clave de información estratégica.

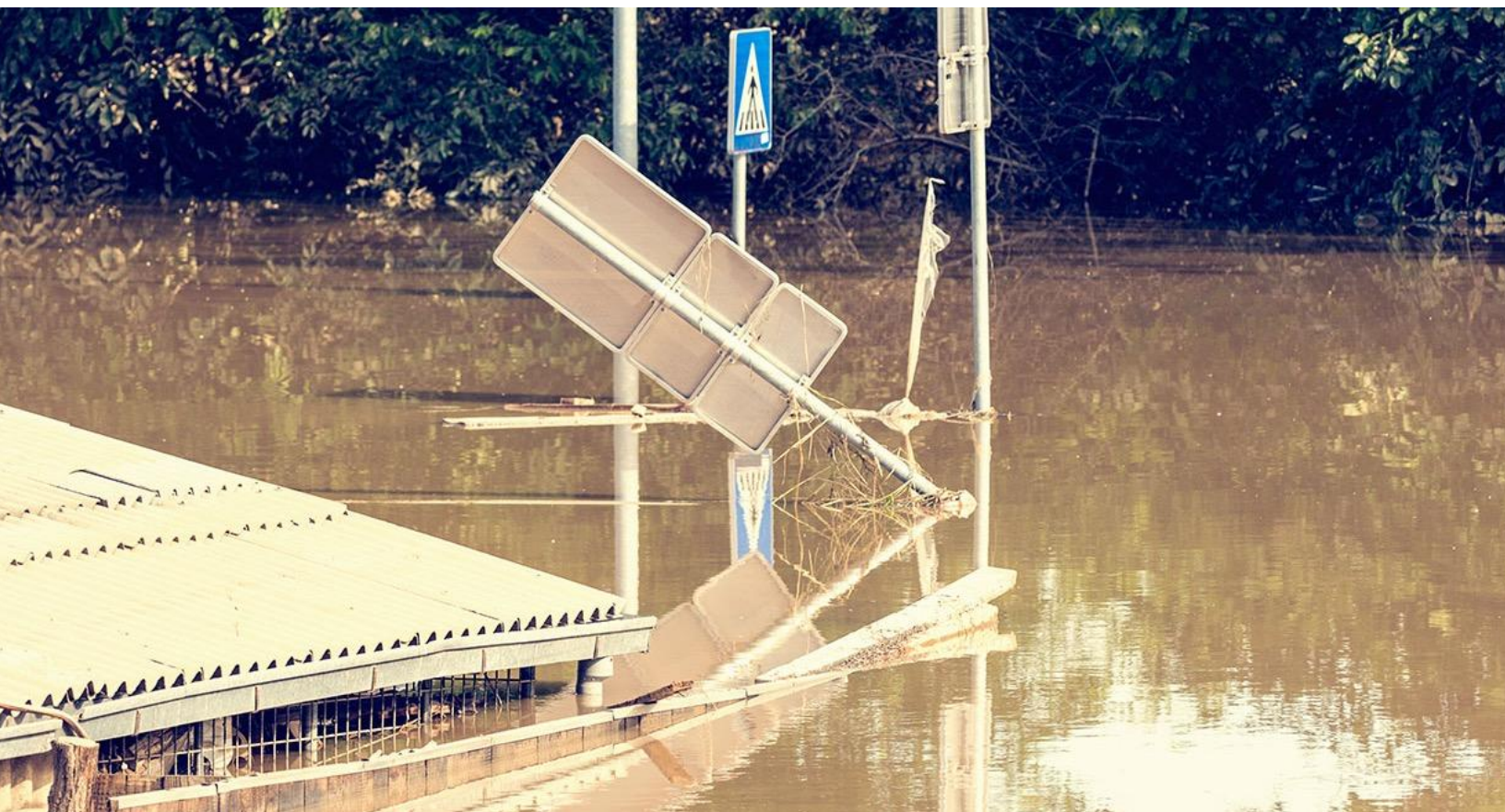
Mediante el análisis de datos históricos, modelaciones, evaluaciones de vulnerabilidad y exposición, las aseguradoras aportan información valiosa que fortalece la toma de decisiones en materia de reducción y mitigación de riesgos.

Este enfoque permite identificar patrones, anticipar impactos y priorizar acciones preventivas, lo que resulta esencial para diseñar estrategias más efectivas frente a las amenazas naturales y socioeconómicas.

Además, los insumos derivados del análisis y la experiencia del sector asegurador pueden integrarse en la formulación de nuevas políticas públicas orientadas a mejorar la gestión integral de riesgos. La colaboración entre aseguradoras y los sectores público y privado fomenta un ecosistema en simbiosis que beneficia a la sociedad en su conjunto.

De este modo, el sector asegurador se consolida como un actor indispensable para transformar los aprendizajes y datos en soluciones tangibles que fortalezcan la resiliencia nacional.





## RESUMEN: DECÁLOGO DE LECCIONES APRENDIDAS POR OTIS Y MEJORES PRÁCTICAS PARA UNA MEJOR COBERTURA DE SEGURO

*A continuación, se presentan las 10 principales lecciones aprendidas, acompañadas de una primera línea de acción estratégica para abordar cada situación. Estas acciones están diseñadas para generar un impacto positivo y abrir la puerta a discusiones y acciones adicionales que fortalezcan el enfoque sectorial y contribuyan al aprendizaje continuo sobre una cobertura integral de seguro.*

---

El propósito de este documento no es generalizar, sino documentar experiencias clave y ofrecer un marco para el análisis y mejora continua en futuras situaciones de riesgo, para motivar una cobertura integral de seguro de daños.

1

**Situación analizada:**

AMPLIA BRECHA DE ASEGURAMIENTO  
(BAJA PENETRACIÓN DEL SEGURO DE VIVIENDA Y PYMES).

**Primera línea de acción:**

Continuar y duplicar esfuerzos en la promoción de los seguros patrimoniales, destacando su rol clave en la recuperación sostenible tras desastres, como el huracán OTIS. Invertir en la identificación del riesgo y en estrategias de concientización para incrementar la penetración del seguro y fortalecer la resiliencia económica.

2

**Situación analizada:**

SUMAS ASEGURADAS INSUFICIENTES.

**Primera línea de acción:**

Desarrollar y difundir ejemplos y explicaciones sobre la importancia de establecer objetivamente el alcance de las coberturas (sumas aseguradas), que cubran adecuadamente el valor de reposición o reconstrucción. Este enfoque integral asegura que los bienes estén protegidos de forma adecuada en caso de siniestros, optimizando la respuesta ante eventos adversos, reduciendo expectativas creadas por los asegurados.

3

**Situación analizada:**

FALTA DE DECLARACIÓN DE MEJORAS EN LOS BIENES ASEGURADOS.

**Primera línea de acción:**

Desarrollar campañas de comunicación y protocolos de atención a clientes preventivos, para asegurar que los asegurados informen sobre las mejoras realizadas a sus propiedades. Esta acción garantiza que las pólizas se mantengan actualizadas y proporcionen una cobertura completa en el momento del siniestro.

4

**Situación analizada:**

DESCONOCIMIENTO DEL MANEJO Y ASEGURAMIENTO DE ÁREAS COMUNES E INDIVISOS.

**Primera línea de acción:**

Reforzar la cultura de aseguramiento y asesoramiento entre los condóminos y administradores de propiedades comunes. Enfocar la capacitación en las complejidades del aseguramiento de estos bienes, mejorando la protección colectiva y optimizando la gestión de riesgos compartidos.

5

**Situación analizada:**

DOCUMENTACIÓN INSUFICIENTE PARA ACREDITACIÓN DE PROPIEDAD.

**Primera línea de acción:**

Establecer procesos de acreditación de propiedad desde el inicio de la vigencia de la póliza. Fomentar la corresponsabilidad activa entre asegurados y aseguradoras para garantizar la disponibilidad y actualización de la documentación crítica antes de que ocurra un siniestro.



6

**Situación analizada:**

BAJA PROTECCIÓN DE COBERTURAS COMPLEMENTARIAS.

**Primera línea de acción:**

Ampliar la comunicación y asesoría sobre los beneficios de las coberturas complementarias, que protejan tanto los daños materiales como las consecuencias colaterales de desastres. Esto acelerará la recuperación económica y garantizará una respuesta más efectiva ante los impactos del evento.

7

**Situación analizada:**

DESCONOCIMIENTO DE LAS DIFERENCIAS ENTRE COBERTURAS A VALOR REAL O VALOR REPOSICIÓN.

**Primera línea de acción:**

Profundizar el análisis costo-beneficio de cada tipo de cobertura, adaptándolo a las necesidades específicas de los asegurados. Esto ayudará a cerrar la brecha entre la indemnización recibida y los costos reales de reposición, mejorando la experiencia post-siniestro.

8

**Situación analizada:**

DESCONOCIMIENTO DEL ALCANCE DE SEGUROS LIGADOS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS.

**Primera línea de acción:**

Desarrollar programas educativos para promover la comprensión de las coberturas vinculadas a créditos hipotecarios, asegurando que los asegurados comprendan tanto la protección del saldo del crédito como el valor del bien asegurado.

9

**Situación analizada:**

NECESIDAD DE VÍNCULOS MÁS ÁGILES ENTRE INDUSTRIAS Y AUTORIDADES TRAS EL DESASTRE.

**Primera línea de acción:**

Fomentar la colaboración reforzada entre el sector asegurador, las industrias estratégicas y las autoridades, estableciendo protocolos ágiles y efectivos para fortalecer la capacidad de preparación y recuperación ante desastres, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia operativa.

10

**Situación analizada:**

NECESIDAD DE PROTOCOLOS MÁS AMPLIOS PARA AFRONTAR LA INCERTIDUMBRE ANTE UN DESASTRE.

**Primera línea de acción:**

Realizar análisis de escenarios de contingencia y desastres para desarrollar protocolos más robustos y con actualizaciones dinámicas. Esto permitirá a las empresas del sector asegurador estar mejor preparadas ante una mayor diversidad de situaciones y garantizar una respuesta eficiente a cualquier contingencia.

A continuación, se presentan tres mejores prácticas clave implementadas entre los actores clave del sector asegurador para una atención más eficiente y coordinada durante eventos catastróficos, como el huracán OTIS:

### 1. Activación del Plan de Atención a Catástrofes del Sector Asegurador

El Plan fue activado de manera inmediata tras el paso del huracán OTIS, lo que permitió al sector atender con mayor agilidad a los asegurados afectados, cumplir con los compromisos y contribuir directa e indirectamente a la reactivación de la zona del puerto. Las acciones prioritarias incluyeron:

- Valuación urgente de daños.
- Agilización de anticipos de pagos.
- Cierre acelerado de indemnizaciones.
- Cobertura del 100% en autos para daños por huracán.
- Coordinación con administradores de condominios y hoteles para cerrar siniestros con celeridad.

Además, se implementaron medidas adicionales para agilizar procesos de pago, clarificar los requisitos de documentación y mejorar la comunicación con los asegurados, garantizando una respuesta más eficaz y transparente.

### 2. Reuniones de Seguimiento con Autoridades y Actores Estratégicos

La atención efectiva a un desastre requiere una colaboración estrecha con autoridades y actores clave en la gestión de emergencias. Durante el primer año tras el impacto del huracán, se llevaron a cabo reuniones con diversas autoridades en Acapulco, incluyendo:

- Autoridades Marítimas y Portuarias.
- Autoridades de Seguridad y Gobernación.
- Autoridades de Turismo.
- Representantes del sector asegurador, reaseguradoras, agentes y ajustadores

Estas reuniones permitieron una acción más coordinada y una mejor alineación entre los esfuerzos del sector asegurador y las necesidades de las autoridades y la comunidad.

### 3. Diseño y Actualización de Estadísticas Quincenales por Giros Prioritarios

Tras el paso de OTIS, el sector asegurador implementó un sistema de actualización continua de estadísticas, con reportes quincenales que abarcaban siniestros, estimación de pérdidas, pagos liquidados y siniestros cerrados. Estos reportes, clasificados por giros prioritarios como vivienda, hoteles, embarcaciones, infraestructura federal, PyMEs y autos, permitieron al sector identificar rápidamente las áreas de mayor impacto y enfocar sus esfuerzos y recursos en las que más lo requerían.

*Estas prácticas no solo mejoraron la eficiencia operativa del sector asegurador, sino que también permitieron una respuesta más rápida y efectiva a las necesidades urgentes de los asegurados, contribuyendo a la recuperación generalizada de las áreas afectadas.*



## SECCIÓN 1: LECCIONES APRENDIDAS CON EL PASO DE OTIS

*La documentación de lecciones aprendidas es esencial para registrar y analizar las experiencias adquiridas durante eventos como el huracán Otis. Su objetivo es identificar los aspectos que funcionaron bien, aquellos que requieren mejora y cómo aplicar estos aprendizajes en situaciones futuras.*

---

Este enfoque permite a los actores involucrados, tanto del sector asegurador como del gobierno y la sociedad civil, reflexionar sobre las decisiones tomadas, los procedimientos implementados y los resultados obtenidos.

Así, se optimizan las estrategias y se asegura una mejor preparación y respuesta ante nuevos desafíos. Al documentar las lecciones aprendidas, no solo se conserva el conocimiento práctico, sino que también se promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la adaptabilidad frente a fenómenos de distinta naturaleza.

Además, la documentación de estas lecciones cumple un papel relevante en la creación de un sistema de referencia accesible para futuras generaciones de tomadores de decisiones y profesionales del sector. Al ser compartidas de manera estructurada, las lecciones aprendidas se convierten en una herramienta para mejorar políticas públicas, estrategias de aseguramiento y protocolos de respuesta ante desastres.

## I. Brecha de aseguramiento



### Situación analizada:

Baja penetración del seguro de vivienda y Pymes.

### Primera línea de acción:

Continuar y duplicar esfuerzos en la promoción de los seguros patrimoniales, destacando su rol clave en la recuperación sostenible tras desastres, como el huracán OTIS. Invertir en la identificación del riesgo y en estrategias de concientización para incrementar la penetración del seguro y fortalecer la resiliencia económica.

*El huracán Otis dejó al descubierto una realidad alarmante: la baja penetración de seguros en estados como Guerrero es un factor crítico que impacta directamente en la velocidad y eficiencia de los procesos de reconstrucción.*

En nivel de cultura del aseguramiento en esta región amplificó las consecuencias del desastre, ya que una proporción significativa de la población y de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) carecía de protección financiera para enfrentar las pérdidas.

Esto no solo retrasa la recuperación de viviendas, infraestructura y negocios, sino que también incide en las condiciones de vulnerabilidad socioeconómica en una región cuya economía ya enfrentaba desafíos estructurales antes del ciclón.

La experiencia de Otis mostró cómo la falta de mecanismos de aseguramiento genera una carga desproporcionada en los sectores más vulnerables de la sociedad. Al no contar con recursos propios ni seguros, las familias y empresas más afectadas dependen enteramente de los esfuerzos gubernamentales y de la asistencia humanitaria, procesos que, aunque fundamentales, tienden a ser más lentos y limitados.

Este contexto evidencia la urgencia de continuar fortaleciendo la educación financiera y promover políticas públicas que incentiven la contratación de seguros como herramientas clave para la resiliencia comunitaria. No obstante, un aspecto positivo que se destaca del impacto de Otis es la respuesta del sector asegurador, que canalizó recursos sin precedentes para atender con rapidez y eficiencia a los asegurados.



La lección es clara: aumentar la penetración del seguro en estados como Guerrero es una inversión en protección financiera y un paso necesario hacia una recuperación más equitativa, eficiente y sostenible en futuros eventos como OTIS.



## Aseguramiento de vivienda en Guerrero

La experiencia del huracán Otis evidenció de manera contundente la baja penetración del seguro en segmentos clave como vivienda, hoteles y PyMEs, particularmente en una región altamente expuesta a fenómenos naturales.

En Acapulco, se censaron cerca de 224 mil hogares<sup>1</sup>; a 1 año del desastre, solo se habían reportado siniestros en poco menos de 24 mil viviendas aseguradas. Este dato, considerando la magnitud del evento, pone en perspectiva la limitada protección financiera disponible para las familias ante eventos catastróficos.

En el sector hotelero, que constituye uno de los pilares económicos de la región, la situación también refleja una baja cobertura. Según datos del INEGI, Acapulco cuenta con 419 hoteles; sin embargo, al cierre de 2024, únicamente 105 hoteles asegurados reportaron daños asegurados.

Este bajo nivel de aseguramiento no solo resalta una oportunidad significativa para incrementar la penetración del seguro en la zona, sino que también expone el impacto de esta carencia en la recuperación económica local, ya que muchos establecimientos afectados enfrentan grandes desafíos para acceder a los recursos necesarios para reconstruir.

Un aspecto crítico identificado tras el paso de Otis fue la brecha en la cobertura de riesgos hidrometeorológicos dentro de las pólizas de seguro contratadas. En varios casos, aunque los asegurados contaban con una póliza, esta no incluía protección frente a ciclones, pese a la alta exposición de la zona a huracanes.

<sup>1</sup>Censo INEGI. Fuente: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/microdatos/ageb\\_manzana/RESAGEBURB\\_12\\_2020\\_xlsx.zip](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/microdatos/ageb_manzana/RESAGEBURB_12_2020_xlsx.zip)

Este tipo de omisiones refleja no solo un reto de educación financiera, sino también la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de asesoramiento y reforzamiento del alcance de las pólizas de seguro.

Garantizar que las personas y empresas comprendan los riesgos específicos a los que están expuestos y las coberturas necesarias para estar protegidos de manera integral, es un aprendizaje clave para el sector asegurador, con el objetivo de cerrar las brechas de aseguramiento y contribuir a una recuperación más ágil y resiliente en el futuro.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:  
PRIORIZAR Y FORTALECER LA AGENDA SECTORIAL  
DE SEGUROS DE VIVIENDA.**

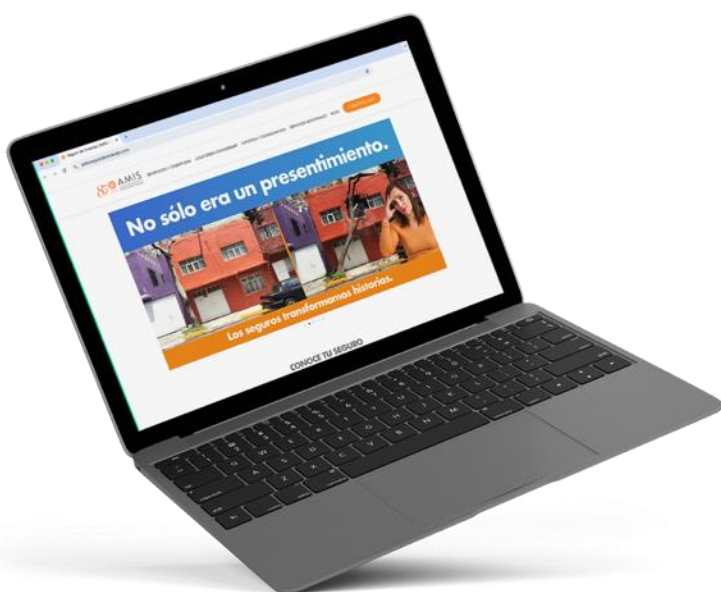
Es crucial identificar los riesgos a los que están expuestos tanto los bienes de la población como los de las empresas y de gobierno, con el fin de proteger adecuadamente su patrimonio y evitar pérdidas cuando ocurra un siniestro.

Para abordar esta necesidad, el sector asegurador ofrece herramientas clave. Entre ellas, se encuentra el directorio de aseguradoras asociadas a la AMIS, el cual está disponible en el sitio web oficial de la AMIS:

<https://sitio.amis.com.mx/directorio>



Este directorio facilita el acceso a una amplia variedad de opciones de seguros para diferentes necesidades. Además, se recomienda a la población, empresas y gobiernos recurrir a los agentes de seguros, quienes están capacitados para realizar una evaluación integral de los riesgos que debiesen ser cubiertos dependiendo de la exposición y de los bienes que se está interesado en proteger.



A través de este asesoramiento personalizado, se puede diseñar una cobertura adecuada, optimizando así la preparación ante desastres y reduciendo los impactos financieros derivados de eventos inesperados. Con un enfoque proactivo en la gestión de riesgos, se contribuye significativamente a la resiliencia económica y social de las comunidades.

Además de ello, AMIS ha creado un sitio web especializado en seguro de vivienda (<https://amissegurodevivienda.com>), el cual proporciona a la población información crucial para comprender las coberturas, conceptos de pólizas de seguro y recomendaciones de aseguramiento.

Este sitio tiene como objetivo aumentar la conciencia sobre la importancia de asegurar el hogar, explicando

detalladamente los beneficios de contratar un seguro de daños, lo que ayuda a los usuarios a tomar decisiones más informadas.

Además, ofrece guías para evaluar riesgos y proteger adecuadamente los bienes frente a desastres, lo que contribuye a la resiliencia familiar y comunitaria. En un entorno donde la reconstrucción debía ser inmediata para evitar una mayor disrupción económica y social, las aseguradoras actúan con agilidad para evaluar y pagar los siniestros, permitiendo que los negocios asegurados reiniciaran operaciones y que las familias protegidas recuperaran un grado de estabilidad.

Otis marcó un hito como uno de los ciclones donde se desplegaron más recursos aseguradores en la historia de México, y dejó en claro que un sector asegurador robusto es un componente esencial para enfrentar los retos que plantean los desastres en el contexto actual de los riesgos climáticos. A continuación, se presenta la tabla del porcentaje de Viviendas Aseguradas, con fuente en el reporte especial que diseñó AMIS al cierre del 2024.

| Entidad              | INEGI             | AMIS             | %            |
|----------------------|-------------------|------------------|--------------|
| Nuevo León           | 1,655,256         | 1,175,443        | 71.0%        |
| Colima               | 226,853           | 132,212          | 58.3%        |
| Quintana Roo         | 575,489           | 313,433          | 54.5%        |
| Coahuila             | 900,883           | 398,484          | 44.2%        |
| Sonora               | 876,333           | 360,830          | 41.2%        |
| Aguascalientes       | 386,445           | 157,650          | 40.8%        |
| Baja California Sur  | 240,468           | 94,821           | 39.4%        |
| Tamaulipas           | 1,069,121         | 417,464          | 39.0%        |
| Chihuahua            | 1,146,395         | 420,138          | 36.6%        |
| Yucatán              | 658,085           | 240,054          | 36.5%        |
| Querétaro            | 668,487           | 236,404          | 35.4%        |
| Sinaloa              | 854,816           | 286,826          | 33.6%        |
| Baja California      | 1,148,913         | 382,321          | 33.3%        |
| Hidalgo              | 857,174           | 256,740          | 30.0%        |
| Jalisco              | 2,330,706         | 691,833          | 29.7%        |
| San Luis Potosí      | 774,658           | 209,385          | 27.0%        |
| Durango              | 493,698           | 130,594          | 26.5%        |
| Guanajuato           | 1,586,531         | 413,171          | 26.0%        |
| Nayarit              | 361,270           | 91,169           | 25.2%        |
| Morelos              | 560,669           | 128,134          | 22.9%        |
| Estado De México     | 4,568,635         | 881,839          | 19.3%        |
| Campeche             | 260,725           | 45,567           | 17.5%        |
| Veracruz             | 2,390,726         | 405,939          | 17.0%        |
| Ciudad De México     | 2,756,319         | 462,864          | 16.8%        |
| Michoacán            | 1,284,644         | 204,037          | 15.9%        |
| Tabasco              | 669,303           | 105,776          | 15.8%        |
| Puebla               | 1,713,381         | 256,763          | 15.0%        |
| Zacatecas            | 442,623           | 65,821           | 14.9%        |
| Tlaxcala             | 341,577           | 50,519           | 14.8%        |
| Guerrero             | 942,043           | 112,481          | 11.9%        |
| Chiapas              | 1,351,023         | 114,360          | 8.5%         |
| Oaxaca               | 1,125,892         | 74,347           | 6.6%         |
| <b>Total general</b> | <b>35,219,141</b> | <b>9,317,419</b> | <b>26.5%</b> |



Tabla 1 – Viviendas aseguradas en México



## II. Sumas aseguradas insuficientes

### Situación analizada:

Las sumas aseguradas son menores al valor del bien asegurado.

### Primera línea de acción:

Desarrollar y difundir ejemplos y explicaciones sobre la importancia de establecer objetivamente el alcance de las coberturas (sumas aseguradas), que cubran adecuadamente el valor de reposición o reconstrucción. Este enfoque integral asegura que los bienes estén protegidos de forma adecuada en caso de siniestros, optimizando la respuesta ante eventos adversos, reduciendo expectativas creadas por los asegurados.



*Una lección importante que dejó la atención de siniestros tras el huracán OTIS fue la importancia de contar con sumas aseguradas actualizadas y suficientes para cubrir los posibles daños en los bienes asegurados.*

En varios casos, los asegurados recibieron indemnizaciones menores a sus expectativas porque la suma asegurada no reflejaba el valor actual de los bienes afectados. Esto resalta la relevancia de revisar periódicamente las coberturas de las pólizas de seguro para asegurar una protección adecuada.

Esto suele ocurrir cuando no se identifica adecuadamente el valor de los bienes o se pondera en la decisión de compra el establecer una Suma Asegurada menor al valor del bien, con la falsa idea que esto pueda hacer una diferencia significativa en la reducción del costo de la prima. Es importante considerar que esta decisión puede comprometer la protección integral ante la ocurrencia de fenómenos naturales.

Mantener una cobertura adecuada es clave para garantizar una recuperación efectiva en caso de siniestro. Es importante que, los asegurados revisen y ajusten periódicamente la suma asegurada para evitar brechas en la cobertura. Una suma insuficiente puede traducirse en una indemnización menor, dejando al asegurado con la responsabilidad de cubrir la diferencia para reparar o reconstruir sus bienes. Contar con una cobertura adecuada no solo protege financieramente, sino que también facilita una recuperación más rápida y efectiva ante eventos catastróficos.

Por ello, es importante que los asegurados realicen una evaluación precisa y actualizada del valor de los bienes asegurados, tomando en cuenta no solo el valor de adquisición, sino también el valor de reposición o reconstrucción.

Además, es recomendable que las aseguradoras mantengan un diálogo constante con los asegurados para ajustar la suma asegurada a medida que los bienes se aprecian o sufren modificaciones, como renovaciones o mejoras. Esto garantizará que, en el momento del siniestro, la cobertura sea adecuada para afrontar la magnitud del daño y minimizar las repercusiones económicas.



Para garantizar una protección efectiva, es fundamental que aseguradoras y asegurados colaboren estrechamente. Una comunicación clara y una evaluación periódica de la suma asegurada permiten garantizar que la cobertura sea adecuada y responda a los riesgos reales a los que están expuestos los bienes.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

**SE RECOMIENDA DIFUNDIR LA RELEVANCIA DE CONSIDERAR UNA SUMA ASEGURADA ACORDE AL VALOR DE REPOSICIÓN O RECONSTRUCCIÓN DEL BIEN, CON ELLO MOTIVAR UNA COBERTURA INTEGRAL AL MOMENTO DE LA OCURRENCIA DE UN SINIESTRO.**

### **Revisión anual de la suma asegurada**

Una alternativa que contribuye es que, los diversos actores, asuman acciones sobre la responsabilidad de revisar anualmente la suma asegurada de los bienes, así como generar conciencia del contraste de la Suma Asegurada con el valor de reposición o reconstrucción. Esta tarea puede facilitarse con herramientas digitales que permitan autoevaluaciones, en las que el asegurado pueda verificar si la cobertura de su póliza sigue siendo adecuada.

Establecer este proceso anual no solo garantiza una cobertura más adecuada, sino que también fortalece la relación entre asegurado y aseguradora, generando confianza y promoviendo la cultura de la protección integral.

### **Inventarios detallados de bienes asegurados**

Realizar un inventario completo de los bienes asegurados es una herramienta clave para asegurar que el valor de la suma asegurada sea adecuado.

Al hacer este inventario, los asegurados pueden identificar el valor actual de sus bienes y garantizar que los valores declarados en la póliza sean precisos. Este proceso no solo ayuda a tener claridad sobre el valor de los bienes, sino que también permite actualizar la póliza con nuevos elementos o mejoras, reduciendo el riesgo de estar infra asegurados.

### **Simulacros de siniestros para validar la suma asegurada**

Realizar simulacros de siniestros permite identificar con anticipación qué bienes pueden ser más susceptibles a daños en diferentes situaciones, como inundaciones, incendios o huracanes o daños a terceros.

Esta práctica puede ayudar a los asegurados a validar si la suma asegurada está correctamente establecida, al poner a prueba la cobertura frente a eventos reales. Con estos simulacros, los asegurados no solo pueden determinar si el valor de sus bienes está correctamente cubierto, sino también ajustar la póliza según las necesidades específicas de protección.

## Analizar alternativas en los esquemas de indemnización

Existen diversas alternativas que pueden ser de valor para fijar el alcance de la cobertura, con independencia del potencial daño que puede tener un bien, pero que contribuyen a una expectativa más objetiva. Existen alternativas donde el seguro cubre hasta un monto asegurado definido con precisión, independientemente del valor total del bien o de los daños que los bienes tuvieron. Se recomienda tener contacto con asesores sobre este tipo de seguros, conocidos como “a primer riesgo” u otros esquemas no tradicionales como los esquemas de aseguramiento “paramétrico”.

## III. Falta de declaración de mejoras en los bienes asegurados



### Situación analizada:

Se presentaron daños en modificaciones o mejoras no declaradas.

### Primera línea de acción:

Desarrollar campañas de comunicación y protocolos de interacción preventiva, para asegurar que los asegurados informen sobre las mejoras realizadas a sus propiedades. Esta acción garantiza que las pólizas se mantengan actualizadas y proporcionen una cobertura completa en el momento del siniestro.

*El huracán Otis dejó en evidencia un aprendizaje clave: la falta de comunicación oportuna sobre remodelaciones o adecuaciones realizadas en bienes asegurados genera expectativas incumplidas de indemnización. Durante la vigencia de algunas pólizas, los asegurados realizaron modificaciones que no fueron declaradas a las aseguradoras. Al no estar contempladas en la evaluación inicial del riesgo ni en el cálculo de la prima, dichas mejoras no estarán cubiertas al momento del siniestro.*

Tras eventos como el huracán Otis, es común que las autoridades ajusten los reglamentos de construcción, reforzando medidas de prevención y mitigación para mejorar la resiliencia ante futuros desastres. Sin embargo, estos cambios no suelen estar contemplados en las coberturas de seguros vigentes, ya que las pólizas únicamente consideran las características declaradas del bien asegurado al momento del siniestro.

Este contexto muestra la importancia de una evaluación periódica del riesgo y de una comunicación proactiva entre asegurados y aseguradoras para incorporar estas actualizaciones de manera oportuna.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

**FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PREVENTIVA SOBRE LAS REMODELACIONES REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA DE UNA PÓLIZA.**

**Comunicación proactiva y actualización de valores asegurados**

Es esencial promover un diálogo constante entre las aseguradoras y los asegurados para garantizar que los valores de aseguramiento reflejen adecuadamente cualquier cambio, remodelación o mejora realizada durante la vigencia de la póliza.

Esto no solo protege mejor los intereses del asegurado, sino que también permite evaluar de forma integral el riesgo ante futuros siniestros.

**Conciencia sobre las consecuencias de no declarar adecuaciones**

Es crucial fomentar la comprensión de que las indemnizaciones se basan en lo declarado en la póliza de seguros considerando el alcance al momento de la contratación, no todo lo que pudiese resultar afectado al momento del siniestro.

Esto puede resultar en una cobertura parcial, dejando en manos de los asegurados los costos de reparación de mejoras o adecuaciones no reportadas. Por ello, crear conciencia entre los asegurados es fundamental, motivándolos a acercarse proactivamente a las aseguradoras para actualizar la información sobre sus bienes y garantizar una protección integral en caso de desastres.

**Rol activo del agente de seguros**

El agente de seguros desempeña un papel esencial en este proceso, actuando como un vínculo constante entre los asegurados y las aseguradoras.

Mediante retroalimentación periódica, el agente puede fomentar la cultura de declarar cambios o mejoras realizadas en los bienes asegurados. Este acompañamiento no solo refuerza la confianza del cliente, sino que también contribuye a minimizar riesgos de sub-aseguramiento o infraseguro, y garantiza que las coberturas estén alineadas con las necesidades reales del asegurado.

## IV. Desconocimiento del aseguramiento de áreas comunes e indivisos

### Situación analizada:

Falta de aseguramiento o desconocimiento del manejo de áreas comunes e indivisos.

### Primera línea de acción:

Reforzar la cultura de aseguramiento y asesoramiento entre los condóminos y administradores de propiedades comunes. Enfocar la capacitación en las complejidades del aseguramiento de estos bienes, mejorando la protección colectiva y optimizando la gestión de riesgos compartidos.



### *El manejo de áreas comunes e indivisos*

*en condominios afectados por el huracán Otis ha presentado retos significativos que han impactado los tiempos de recuperación y la capacidad de respuesta de los asegurados.*

En la atención de condominios ha quedado en evidencia la falta de aseguramiento adecuado de las áreas comunes e indivisos, lo que ha generado complicaciones en los procesos de indemnización y reparación.

Además, la necesidad de alcanzar consensos entre los condóminos para la aceptación de indemnizaciones ha generado mayor complejidad a la recuperación del inmueble.

Una de las principales problemáticas identificadas es la falta de conciencia sobre la corresponsabilidad en la gestión y aseguramiento de las áreas comunes e indivisos. Un condómino no solo es responsable de su vivienda individual (privativa), sino que también comparte la responsabilidad del mantenimiento y aseguramiento de espacios y bienes esenciales como fachadas, accesos, corredores, escaleras, elevadores, patios, bombas de agua, subestaciones eléctricas y equipo administrativo.

Sin embargo, en muchos casos, la atención a estas áreas no ha sido una prioridad, lo que ha derivado en brechas de cobertura que dificultan la rehabilitación del inmueble tras un desastre. El impacto de esta situación se traduce en retrasos significativos en la reconstrucción, incluso para aquellos propietarios que cuentan con seguro para su unidad privada.

Cuando las áreas comunes no están aseguradas o no se dispone de fondos suficientes para su reparación, la rehabilitación del condominio en su conjunto se ve afectada, lo que impide que los residentes puedan regresar a sus viviendas de manera inmediata.

Aunque algunos departamentos cuenten con una indemnización suficiente para ser reparados, la falta de recursos para restaurar elementos compartidos, como muros colindantes, escaleras o elevadores, puede hacer inviable la habitabilidad del edificio en su conjunto.



Otro desafío importante es la dificultad para coordinar esfuerzos entre propietarios con y sin seguro. En algunos condominios, no todos los residentes cuentan con la misma capacidad económica para afrontar costos de reparación, lo que genera diferencias en la disponibilidad de recursos y en la toma de decisiones sobre las obras necesarias.

Esto puede derivar en negociaciones prolongadas que retrasan aún más la ejecución de los trabajos, afectando a toda la comunidad.

En casos extremos, la falta de acuerdo sobre las reparaciones de áreas comunes puede dejar inmuebles en un estado de deterioro prolongado, afectando su valor y la calidad de vida de sus habitantes.

Estos desafíos subrayan la importancia de fomentar una mayor cultura de prevención y corresponsabilidad en la gestión de condominios, asegurando que tanto propietarios como administradores comprendan el impacto de estas decisiones en la protección del patrimonio colectivo.

La experiencia con el huracán Otis deja como aprendizaje la necesidad de evaluar continuamente las coberturas contratadas y de promover una gestión más estructurada de los bienes comunes, con el objetivo de garantizar una recuperación más ágil y efectiva ante futuros desastres.

#### **PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

**REFORZAR LAS ESTRATEGIAS DE CULTURA DE ASEGURAMIENTO DE ÁREAS Y BIENES DE USO COMÚN Y FORTALECER LA CERCANÍA CON LOS ADMINISTRADORES DE CONDOMINIOS.**

### **Tener y divulgar el inventario de las áreas comunes**

Es crucial que los administradores y comités condominales realicen un inventario detallado que identifique los bienes privativos y de uso común, definiendo las responsabilidades correspondientes. Este proceso debe incluir la recopilación de documentos que respalden los valores de los bienes, lo que facilitará la evaluación del riesgo.

Además, se recomienda contratar una póliza con una suma asegurada que permita cubrir tanto la reconstrucción del inmueble como la reparación de instalaciones y bienes comunes, garantizando una cobertura integral para todos los condóminos.

### **Educación continua a los condóminos**

Es fundamental que los condóminos comprendan la importancia de identificar, declarar y asegurar correctamente los bienes comunes e indivisos para asegurar una cobertura integral ante siniestros.

La omisión de estos bienes puede retrasar o reducir las indemnizaciones, lo que genera costos adicionales para los propietarios. Por ello, las campañas educativas deben enfocarse en explicar estos riesgos y proporcionar ejemplos prácticos de lo que debe ser asegurado, como áreas comunes y sistemas de seguridad.

Los administradores tienen un papel clave en promover estas campañas, ya que son los responsables de fomentar la cultura del aseguramiento y la conservación de dichos bienes. Al hacerlo, se garantiza que

todos los bienes del condominio estén protegidos, lo que facilita la gestión de siniestros más oportuna y eficiente.

Además, estas iniciativas permiten que los condóminos comprendan la necesidad de asegurar las áreas comunes, justificando la cobertura y contribuyendo a la prevención de riesgos en el futuro.

### **Creación de un Comité de Aseguramiento Condominal**

Los administradores pueden establecer un comité compuesto por representantes de los condóminos con el fin de revisar anualmente las pólizas de seguros, verificar que las áreas comunes estén debidamente aseguradas y gestionar cualquier ajuste necesario.

Este comité podría tener la autoridad para actuar en nombre de los propietarios y asegurar que los bienes comunes estén correctamente asegurados según el valor actual del inmueble.

### **Creación de Trípticos Informativos sobre el Valor de las Áreas Comunes**

Los administradores pueden desarrollar trípticos visuales que expliquen en términos claros el valor de las áreas comunes, detallando su función y cómo contribuyen al bienestar de todos los condóminos. Estos materiales pueden distribuirse en las áreas comunes y se pueden incluir en las asambleas, para aumentar la conciencia sobre la necesidad de asegurarlas.

### **Incorporar el Aseguramiento de áreas comunes en los Estatutos del Condominio**

Los administradores pueden proponer una modificación de los estatutos del condominio para que el aseguramiento de las áreas comunes sea obligatorio. Esto garantizaría que todos los condóminos participen en la cobertura, evitando la falta de acuerdo en situaciones de siniestro y asegurando la protección de los bienes comunes de manera equitativa.

## **V. Documentación para acreditación de la propiedad insuficiente**



#### **Situación analizada:**

Procesos de acreditación de propiedad oportunos

#### **Primera línea de acción:**

Establecer más procesos de acreditación de propiedad, que se difundan desde el inicio de la vigencia de la póliza. Fomentar la corresponsabilidad activa entre asegurados y aseguradoras para garantizar la disponibilidad y actualización de la documentación crítica antes de que ocurra un siniestro.

*La experiencia en la atención de siniestros asegurados tras un desastre, como lo fue el ocasionado por OTIS, demostró que la agilidad en la indemnización de un siniestro, dependiendo del tipo de seguro, puede depender en cierta medida de la correcta acreditación de la propiedad del bien asegurado. Sin embargo, se ha registrado antecedente que, al momento de la reclamación, se detecta que la documentación que respalda la propiedad de los bienes es insuficiente, desconocida o inexistente, lo que puede retrasar el proceso y afecta la pronta recuperación.*

---

Este contexto muestra la importancia de que aseguradoras y asegurados asuman un rol activo en la gestión anticipada de la documentación. Cuando ambas partes colaboran en la verificación y resguardo de los documentos necesarios antes de un siniestro, se genera un proceso más ágil de atención de siniestros, evitando contratiempos en momentos críticos.

Cuando la documentación no está en orden, el proceso de indemnización se alarga, afectando tanto a los asegurados como a las aseguradoras, que enfrentan procesos administrativos más complejos.

#### **PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

**REFORZAR LA CORRESPONSABILIDAD ACTIVA EN LA QUE CADA PARTE CONTRIBUYA A GARANTIZAR QUE LA INFORMACIÓN NECESARIA ESTÉ DISPONIBLE Y ACTUALIZADA.**

Las aseguradoras pueden fortalecer sus procesos para facilitar la acreditación anticipada, mientras que los asegurados pueden adoptar una cultura de prevención en la gestión de su documentación.

Para fortalecer la gestión anticipada de la documentación las aseguradoras pueden robustecer mecanismos proactivos, con base en la operación y regulación para ciertos tipos de seguros, que faciliten la acreditación previa de la propiedad.

Esto incluye aumentar la posibilidad de procesos digitales para el resguardo de documentos, la integración de recordatorios periódicos sobre la actualización y la asesoría continua para que los asegurados conozcan los requisitos específicos según el tipo de cobertura y bien asegurado.

Además, es recomendable que, al momento de la contratación o renovación de una póliza, se fomente la verificación documental, asegurando que los clientes cuenten con todos los elementos necesarios para una eventual reclamación.

Por su parte, los asegurados pueden adoptar un enfoque preventivo en la gestión de su documentación, manteniendo en orden los documentos clave que acreditan su propiedad y verificando regularmente con su aseguradora si cuentan con la información completa.

Es recomendable digitalizar y almacenar estos documentos en lugares accesibles y seguros, asegurándose de que estén disponibles en caso de emergencia. Asimismo, revisar y actualizar la póliza de manera periódica permite identificar posibles áreas de mejora en la cobertura y evitar sorpresas en el momento de un siniestro. Una preparación adecuada fortalece la protección del patrimonio y facilita una recuperación más rápida y efectiva.

Una colaboración proactiva en este aspecto transforma la manera en que se enfrentan los siniestros, asegurando que, cuando sea necesario actuar, el proceso sea ágil, claro y orientado a una recuperación rápida y efectiva.

## VI. Baja protección de coberturas complementarias

### Situación analizada:

Brecha de coberturas complementarias al riesgo.

### Primera línea de acción:

Ampliar la comunicación y asesoría sobre los beneficios de las coberturas complementarias, que protejan tanto los daños materiales como las consecuencias colaterales de desastres. Esto acelerará la recuperación económica y garantizará una respuesta más efectiva ante los impactos del evento.



*Las pólizas de seguro de daños catastróficos suelen ofrecer coberturas para estar preparados frente a otros riesgos que suelen presentarse en adición al evento que da origen al desastre; estas coberturas se identifican como adicionales o complementarias.*

### Coberturas para riesgos sociales

Entre los riesgos posteriores a un desastre podemos identificar algunos de origen social, como son el robo o la rapiña o el saqueo o daños a los bienes por terceros. Estos riesgos suelen aumentar los escenarios de impacto y generar mayor pérdida cuando no forman parte de las coberturas contratadas, dejando a las personas aseguradas en una situación de vulnerabilidad inesperada.

Otro caso de ausencia de coberturas complementarias, por ejemplo, en Acapulco, aunque diversas propiedades estaban aseguradas contra riesgos hidrometeorológicos con frecuencia los contenidos (bienes muebles) no contaban con protección, sino solamente se protegía el edificio.

Esto demuestra la importancia de contribuir al entendimiento del alcance de cada tipo de seguro, así como en la relevancia de impulsar la inclusión de bienes personales en las coberturas para mejorar al alcance del seguro, sobre todo en momentos crítico.



Este aprendizaje resalta la necesidad de evaluar integralmente la protección ante desastres, considerando no solo el daño directo, sino también las consecuencias colaterales. Incorporar coberturas accesibles para estos riesgos no solo fortalecería la capacidad de recuperación de los asegurados, sino que también permitiría una respuesta más rápida y efectiva en momentos críticos. Un ejemplo de cobertura de mucho valor en un desastre es la remoción de escombros.

Los daños materiales causados por el huracán provocaron parálisis prolongada en muchas operaciones comerciales, lo que afectó directamente la recuperación económica de los afectados. Para contribuir a la resiliencia de los negocios se puede contratar una cobertura complementaria que proteja la interrupción de la operación del negocio, la cual ayudará a reducir algunas pérdidas por tal razón, dependiendo del alcance y del producto contratado.

La cobertura de interrupción de negocios también se considera una protección complementaria de alto impacto, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Las PYMES suelen tener una estructura más vulnerable frente a eventos catastróficos, ya que podrían enfrentar un doble impacto negativo: por los daños y por las pérdidas.

Esta combinación de daños directos e indirectos puede dificultar seriamente la recuperación y, en muchos casos, poner en riesgo la viabilidad de estas empresas.

Estas pérdidas indirectas, muchas veces no cubiertas adecuadamente en las coberturas de bienes inmuebles, afectan la capacidad de la empresa para reanudar sus actividades a corto plazo y, en algunos casos, pueden resultar en la quiebra si no se tiene una protección adecuada.

#### **PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

**FOCALIZAR ESFUERZOS CON PYMES SOBRE LA EXISTENCIA Y RELEVANCIA DE CONOCER Y CONTRATAR COBERTURAS COMPLEMENTARIAS.**

### **Cercanía con las diversas fuentes de información**

Es fundamental que los asegurados aprovechen la asesoría disponible y en los diversos medios (digitales, tradicionales, impresos, entre otros). Los agentes de seguros pueden explicar de manera detallada las coberturas adicionales que pueden proteger no solo los bienes, sino también riesgos relacionados con robos, daños hidrometeorológicos, pérdidas consecuenciales, interrupción de negocios o la pérdida de rentas en propiedades arrendadas.

Además, se recomienda que los asegurados agenden reuniones periódicas con sus agentes para revisar y ajustar las coberturas según las necesidades cambiantes, garantizando que todos los riesgos relevantes estén debidamente cubiertos y alineados con sus expectativas y situaciones específicas.

Esto contribuirá a una comprensión más clara de los productos contratados y a una mejor preparación ante futuros siniestros.

## **Análisis costo-beneficio de invertir en coberturas complementarias**

Una forma efectiva para que los asegurados valoren la inversión en coberturas complementarias es realizar un ejercicio de conciencia basado en escenarios hipotéticos.

Este ejercicio debe ser sencillo y centrado en la idea de que, aunque agregar coberturas adicionales podría aumentar el costo inicial de la póliza, a largo plazo, estos seguros pueden representar una protección crucial para evitar pérdidas significativas en situaciones inesperadas.

Al reflexionar sobre el impacto que esos eventos podrían tener en la continuidad de su operación y en sus finanzas personales o familiares, se hace más evidente que el costo adicional de las coberturas es una inversión, no un gasto.

Si se comparan las posibles pérdidas económicas sin esas coberturas frente al costo mensual o anual de incluirlas, se obtiene un panorama claro del beneficio a largo plazo.

Una vez que se hace esta proyección integral, la relación costo-beneficio se vuelve más clara y convincente, ayudando a comprender que una póliza completa y bien estructurada es más que una simple compra: es una inversión estratégica para la estabilidad financiera futura.

## **Revisión Periódica de la Póliza de Seguros con Reuniones Calendarizadas**

Es fundamental leer y analizar las condiciones de la póliza al menos una vez al año. Sin embargo, para profundizar más, se recomienda agendar reuniones periódicas con el agente de seguros. Estas reuniones deben estar previamente calendarizadas y servir para revisar coberturas, resolver dudas y actualizar información sobre bienes, deducibles o exclusiones.

Invitar a otros asegurados o colegas a estas reuniones puede fortalecer el conocimiento colectivo sobre seguros y fomentar la toma de decisiones informadas.

## **Análisis del Impacto de la Interrupción del Negocio**

Los asegurados pueden realizar un análisis detallado del impacto que una interrupción en su operación tendría en sus finanzas. Esto incluye evaluar el costo de la suspensión de servicios, la pérdida de ingresos y los costos adicionales para reactivar el negocio, como el reemplazo de inventarios o la contratación de personal temporal.

Con esta evaluación, el asegurado podrá determinar la importancia de contratar la cobertura que pueda ayudar a disminuir las pérdidas por interrupción de negocio, generando mayores elementos que ayuden a justificar la inversión en la protección.

## VII. Falta de entendimiento de coberturas a valor real o valor de reposición



### Situación analizada:

Con mayor frecuencia las coberturas contratadas tenían como alcance el valor de los bienes ya depreciados, lo cual genera una brecha en contraste con los valores de los bienes al momento de la restauración o reposición, posterior al siniestro.

### Primera línea de acción:

Profundizar el análisis costo-beneficio de cada tipo de cobertura, adaptándolo a las necesidades específicas de los asegurados. Esto ayudará a cerrar la brecha entre la indemnización recibida y los costos reales de reposición, mejorando la experiencia post-siniestra.

*Una de las principales lecciones aprendidas tras el impacto del huracán Otis es la importancia de evaluar de manera clara las diferencias entre el aseguramiento a valor real o valor de reposición.*

En diversos casos, los bienes asegurados tenían coberturas basadas en su valor depreciado, lo que generó una brecha entre la indemnización recibida y el costo real de la restauración o reposición.

Esta situación derivó en dificultades financieras para los asegurados, quienes en muchos casos no recordaban que, al momento de la contratación, había optado por esta opción; en otros casos, se manifestó la falta total de la comprensión de ambas posibilidades.

Para mejorar la protección integral es fundamental que aseguradoras y agentes refuercen la asesoría, ayudando a las personas aseguradas a realizar un análisis costo-beneficio entre ambos esquemas de protección.

El valor de reposición permite recuperar un bien posterior al siniestro con características similares al original sin considerar la depreciación, lo que resulta clave en escenarios de desastres donde los costos de materiales y reconstrucción pueden incrementarse drásticamente.

En contraste, el valor real (contemplando la depreciación) suele representar una opción, de acuerdo con las necesidades de protección, pero puede ser insuficiente para la plena recuperación del asegurado.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

**FOCALIZAR ESFUERZOS PARA FORTALECER EL ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO DE CADA TIPO DE PROTECCIÓN, SIENDO VALOR REAL O REPOSICIÓN ALTERNATIVAS INFORMADAS Y SEGÚN LAS NECESIDADES DE COBERTURA DE CADA RIESGO.**

La toma de decisiones informadas entre una protección a valor real o reposición es esencial para reducir la vulnerabilidad económica ante fenómenos catastróficos.

Iniciativas como simulaciones de costos de reposición, comparativos de pólizas y asesorías personalizadas pueden cerrar la brecha de conocimiento y mejorar el alcance de la cobertura.

### **Auditoría Personal de Bienes: comparación entre Valor de Reposición y Valor real (depreciado)**

Es recomendable realizar un inventario completo y organizado de los bienes personales o empresariales. Esto incluye muebles, electrodomésticos, equipos electrónicos y estructuras clave. Clasificar estos bienes por su antigüedad, estado y valor estimado de reposición o depreciado.

El propósito de este ejercicio es comprender la diferencia entre asegurarse a valor de reposición (valor nuevo al momento del siniestro para reponerlo) y valor real (valor actual con depreciación), ayudando a tomar decisiones informadas sobre cómo proteger mejor los bienes importantes.

También es útil hacer una simulación de escenarios de pérdida total o parcial. Por ejemplo, revisar cuánto costaría hoy reponer un bien como nuevo y de las mismas características, compararlo con su valor depreciado y calcular la diferencia. Esto permite dimensionar el impacto financiero de cada tipo de cobertura y tomar una decisión informada.

## **VIII. Seguros ligados a créditos hipotecarios**

### **Situación analizada:**

Las viviendas ligadas a un crédito hipotecario suelen tener solo una protección para cubrir el saldo del crédito, dejando al descubierto el resto del valor de la vivienda.

### **Primera línea de acción:**

Desarrollar programas educativos para promover la comprensión de las coberturas vinculadas a créditos hipotecarios, asegurando que los asegurados comprendan tanto la protección del saldo del crédito como el valor del bien asegurado.



*Una de las lecciones más importantes en la protección de viviendas con créditos hipotecarios es entender cómo funciona el seguro asociado al préstamo y cómo puede complementarse para evitar quedar desprotegido en caso de un desastre.*

---

Suele ser común que las viviendas aseguradas a través de un crédito hipotecario cuenten con una protección que cubre el saldo insoluto del préstamo; es decir, la cantidad que aún se debe al banco. Sin embargo, esto no significa que el valor total de la casa esté asegurado, especialmente en escenarios de pérdida total por huracanes, terremotos u otros eventos catastróficos.

Conforme pasa el tiempo y se cubre el valor del crédito, el saldo de la deuda se reduce y el propietario va adquiriendo mayor porcentaje del valor de la vivienda. Si solo se mantiene el seguro ligado al crédito, cada vez habrá menos cobertura sobre el valor total del inmueble, lo que puede generar un riesgo importante.

Si solo se asegura el valor del crédito, en caso de una pérdida total, el seguro solo liquidará el monto que se debía al banco al momento del siniestro, pero no garantizará la recuperación de la diferencia que ya ha sido pagada al banco por el asegurado como acreditado.

Esto significa que, aun cuando la deuda quede saldada, el propietario podría perder su inversión sin recibir una compensación suficiente para reconstruir.

#### PROPUESTA DE ATENCIÓN:

**FORTALECER LA ADOPCIÓN DE COBERTURAS INTEGRALES PARA VIVIENDAS LIGADAS A CRÉDITOS HIPOTECARIOS.**

Para evitar esta brecha de protección, existen algunas alternativas. Entre las más comunes es contratar una cobertura que cubra el crédito o saldo insoluto y la diferencia entre el valor total de la casa y el saldo del crédito, asegurando así la inversión personal del propietario.

Otra opción es optar por una póliza que, en todo momento, cubra el valor más alto entre el saldo pendiente del crédito y el valor total de la casa, garantizando que, sin importar el avance del pago del préstamo, la vivienda siempre estará protegida en su totalidad.

Comprender esta dinámica es clave para lograr una protección integral de las viviendas en caso de un desastre, particularmente en siniestros de pérdida total.

Por el valor dinámico que tienen los saldos insolutos (valor del crédito), es ampliamente recomendable revisar periódicamente el alcance de la cobertura, con el fin de garantizar que se protege toda la inversión en la vivienda.

Con una estrategia adecuada de aseguramiento, los propietarios pueden garantizar que, incluso en un evento catastrófico, tendrán los recursos necesarios para recuperar su hogar y su patrimonio.



## IX. Vínculos más ágiles entre industrias y autoridades tras el desastre



### Situación analizada:

Reducir los tiempos de vinculación entre las industrias clave en el proceso de reconstrucción y atención del desastre.

### Primera línea de acción:

Fomentar la colaboración constante entre autoridades, el sector asegurador y las industrias estratégicas, estableciendo protocolos ágiles y efectivos para fortalecer la capacidad de preparación y recuperación ante desastres, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia operativa.

### Vínculo con la industria de la construcción

La industria de la construcción enfrenta complejidades significativas tras un desastre, especialmente al enfrentar retos para impulsar con rapidez la rehabilitación, las condiciones cambiantes del sitio afectado, y el aumento en el costo de los materiales.

El incremento en los precios de insumos clave como cemento y acero, junto con la escasez de materiales, puede retrasar considerablemente los tiempos de reparación, lo que prolonga la recuperación de las comunidades.

A su vez, la disponibilidad de mano de obra especializada se ve afectada por la alta demanda, lo que puede generar escasez de trabajadores calificados y retrasos adicionales. Estos desafíos resaltan la importancia de anticipar estos obstáculos en la planificación, en las coberturas de seguro y para fortalecer la resiliencia de las cadenas de suministro.

En el caso de la atención del huracán Otis, pocos días después del evento, la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC) informó que el 100% de las estructuras e infraestructura del puerto y las poblaciones cercanas sufrieron daños, desde afectaciones menores hasta pérdidas totales.

Además, destacó que la reconstrucción no solo implica restaurar edificios e infraestructura turística, sino también planificar el desarrollo urbano con una visión integral.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

FORTALECER LA VINCULACIÓN CON SECTORES COMO EL DE LA CONSTRUCCIÓN PARA MITIGAR DAÑOS MATERIALES Y PÉRDIDAS ECONÓMICAS TRAS UNA CATÁSTROFE. ESTO INCLUYE PROMOVER EL CUMPLIMIENTO Y LA ACTUALIZACIÓN DE LOS CÓDIGOS DE CONSTRUCCIÓN, DESARROLLAR INFRAESTRUCTURA RESILIENTE ORIENTADA A LA REDUCCIÓN DEL RIESGO, Y DESALENTAR ASENTAMIENTOS EN ZONAS ALTAMENTE VULNERABLES A FENÓMENOS NATURALES, FAVORECIENDO ASÍ UNA CORRECTA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL.

## Vínculo con la industria de la logística y el transporte

Otro sector clave es la industria de la logística y el transporte, un pilar fundamental en los procesos de reconstrucción tras desastres como ocurrido por el huracán Otis.

Esta industria desempeña un rol clave en la movilización oportuna de materiales, equipos y recursos humanos hacia las zonas afectadas, así como en la distribución eficiente de insumos críticos para las comunidades. Por ejemplo, tras el paso de Otis, se identificaron retos significativos para garantizar el acceso a zonas impactadas debido a la infraestructura vial dañada, retrasos en el transporte de materiales de construcción y desafíos en el almacenamiento seguro de insumos esenciales. La logística de los ajustadores de daños no fue la excepción.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

LA ANTICIPACIÓN Y COORDINACIÓN CON ESTA INDUSTRIA PUEDEN SER DETERMINANTES PARA AGILIZAR LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN Y REDUCIR COSTOS ASOCIADOS AL TIEMPO DE INACTIVIDAD Y LA RECONSTRUCCIÓN. ADEMÁS, EL ESTABLECIMIENTO DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON EMPRESAS LOGÍSTICAS PERMITIRÍA MEJORAR LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE OPERACIONES, OPTIMIZANDO RUTAS DE DISTRIBUCIÓN, IDENTIFICANDO PUNTOS CRÍTICOS DE ACCESO Y ESTABLECIENDO CONTINGENCIAS QUE MITIGUEN INTERRUPCIONES EN LA CADENA DE SUMINISTRO DURANTE EMERGENCIAS

## Vínculo con la industria de telecomunicaciones

La industria de las telecomunicaciones es un aliado estratégico para el sector asegurador en la gestión y recuperación tras desastres, toda vez que la capacidad de comunicación efectiva es crucial en todas las etapas de respuesta, desde la evaluación de daños hasta la coordinación logística y la atención a los asegurados.

Sin embargo, eventos como Otis han demostrado la fragilidad de la infraestructura de telecomunicaciones, que puede quedar inoperativa en las primeras horas o días después del impacto, dificultando el flujo de información crítica.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

EL SECTOR ASEGURADOR, AL TRABAJAR DE CERCA CON ESTA INDUSTRIA, PUEDE IMPULSAR SOLUCIONES QUE FORTALEZCAN LA RESILIENCIA DE LAS REDES DE COMUNICACIÓN. ESTO INCLUYE PROMOVER LA INSTALACIÓN DE INFRAESTRUCTURA MÁS ROBUSTA, APOYAR EL DESARROLLO DE REDES DE EMERGENCIA Y FOMENTAR LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS SATELITALES O REDUNDANTES PARA GARANTIZAR LA CONECTIVIDAD EN ZONAS AFECTADAS.

La colaboración temprana con empresas de telecomunicaciones también puede ayudar a crear canales dedicados para la comunicación con asegurados y equipos de respuesta.

**Vínculo con la industria de seguridad privada**

La industria de la seguridad privada desempeña un papel fundamental en el contexto de recuperación tras desastres, ya que las crisis generan escenarios propensos al saqueo, vandalismo y conflictos sociales, especialmente en zonas urbanas y turísticas severamente afectadas. Para el sector asegurador, estas situaciones representan un desafío adicional, ya que los bienes asegurados pueden enfrentar nuevos riesgos tras el impacto inicial del fenómeno natural.

El huracán Otis evidenció la necesidad de proteger activos vulnerables, como almacenes de materiales de construcción, infraestructura dañada en proceso de reconstrucción y establecimientos comerciales cerrados temporalmente.

**PROPUESTA DE ATENCIÓN:**

LA COLABORACIÓN CON LA INDUSTRIA DE SEGURIDAD PRIVADA PUEDE PROPORCIONAR SOLUCIONES EFECTIVAS PARA MITIGAR ESTOS RIESGOS, ASEGURANDO LA PROTECCIÓN DE BIENES Y RECURSOS CRÍTICOS EN LAS ZONAS AFECTADAS. ADEMÁS, EL SECTOR ASEGURADOR PUEDE TRABAJAR CON EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA PARA DESARROLLAR PROTOCOLOS CONJUNTOS QUE PERMITAN UNA RESPUESTA MÁS ÁGIL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, INTEGRANDO TECNOLOGÍAS COMO VIGILANCIA POR CÁMARAS, DRONES, Y SISTEMAS DE MONITOREO REMOTO PARA MAXIMIZAR LA COBERTURA Y EFICIENCIA.

## X. Protocolos para afrontar la incertidumbre ante un desastre

### Situación analizada:

Ante las situaciones adversas e inciertas, analizar en el momento para tomar decisiones podría demandar más recursos que tener un plan y alternativas preparadas para actuar.

### Primera línea de acción:

Realizar análisis de escenarios de contingencia y desastres para desarrollar protocolos más robustos y actualizados. Esto permitirá a las empresas del sector asegurador estar mejor preparadas ante una mayor diversidad de situaciones y garantizar una respuesta eficiente a cualquier contingencia.



### Protocolos de comunicación efectiva y toma de decisiones bajo incertidumbre

Uno de los aprendizajes clave tras el impacto del huracán Otis es la necesidad de establecer protocolos claros de comunicación que permitan gestionar la incertidumbre en tiempo real. Durante un desastre, la falta de información o la existencia de datos contradictorios puede generar confusión tanto en las comunidades afectadas como en los equipos de respuesta.

#### PROPUESTA DE ATENCIÓN:

PARA ABORDAR ESTO, SE PUEDEN IMPLEMENTAR SISTEMAS CENTRALIZADOS DE INFORMACIÓN QUE RECOJAN, VALIDEN Y DISTRIBUYAN DATOS CONFIABLES EN TODAS LAS FASES DEL EVENTO. ESTOS SISTEMAS DEBERÍAN INCLUIR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO PLATAFORMAS DIGITALES, APLICACIONES MÓVILES Y CANALES DE MENSAJERÍA MASIVA QUE FACILITEN EL FLUJO RÁPIDO DE INFORMACIÓN.

Adicionalmente, los protocolos deben incluir lineamientos específicos para la toma de decisiones bajo condiciones de alta incertidumbre. Esto implica capacitar a los actores clave en la atención de los siniestros, mediante priorización de recursos y simulación de escenarios. El establecimiento de cadenas de mando claras y la asignación de responsabilidades a nivel organizacional también son fundamentales para garantizar que las decisiones sean ágiles y basadas en la mejor información disponible.

## Protocolos de flexibilidad operativa y respuesta adaptativa

Otro aprendizaje relevante es la importancia de diseñar protocolos que integren mecanismos de flexibilidad operativa. La rigidez en los planes puede ser contraproducente cuando las condiciones del desastre evolucionan rápidamente o presentan escenarios inesperados.

### PROPUESTA DE ATENCIÓN:

ES ESENCIAL DESARROLLAR PLANES DE CONTINGENCIA QUE INCLUYAN ALTERNATIVAS OPERATIVAS Y RUTAS CRÍTICAS AJUSTABLES, PERMITIENDO ADAPTARSE A CAMBIOS EN LAS CONDICIONES QUE SE PRESENTEN. ESTOS PROTOCOLOS DEBEN FOMENTAR LA EVALUACIÓN CONSTANTE DE LA SITUACIÓN, ESTABLECIENDO INTERVALOS REGULARES PARA ACTUALIZAR ESTRATEGIAS Y PRIORIDADES.

Por ejemplo, integrar comités multidisciplinarios para realizar evaluaciones rápidas puede proporcionar una visión más precisa y actualizada de las necesidades reales, mejorando la asignación de recursos.

Estos aprendizajes refuerzan la importancia de desarrollar marcos operativos flexibles, basados en la cooperación y el análisis continuo, que permitan afrontar la incertidumbre de manera eficiente y minimizar los impactos.

## Protocolos de manejo emocional y apoyo psicológico ante la incertidumbre

La incertidumbre generada por un desastre no solo afecta las operaciones logísticas y de respuesta, sino también el bienestar emocional de las personas afectadas y de los equipos de trabajo involucrados en la atención del siniestro, como los ajustadores.

Un aprendizaje crítico es la importancia de incluir en los protocolos estrategias de manejo emocional y apoyo psicológico que permitan mitigar el impacto de la ansiedad, el estrés y el miedo durante todas las etapas del desastre.

### PROPUESTA DE ATENCIÓN:

CONTEMPLAR LA CREACIÓN DE REDES DE APOYO EMOCIONAL CON PROFESIONALES CAPACITADOS QUE BRINDEN ATENCIÓN TANTO PRESENCIAL COMO REMOTA, ASEGURANDO QUE LAS PERSONAS TENGAN ACCESO A UN ESPACIO SEGURO PARA EXPRESAR SUS EMOCIONES.

Asimismo, es clave incluir campañas de comunicación que difundan mensajes claros, positivos y basados en hechos, para contrarrestar la desinformación y reducir la incertidumbre.



Por otro lado, garantizar el bienestar del personal que trabaja en la atención al desastre, mediante sesiones de apoyo psicológico y descansos adecuados, contribuye a mantener su eficacia y resiliencia durante la emergencia.

Estos aprendizajes destacan la importancia de integrar el componente humano en los planes de respuesta, entendiendo que la atención emocional es un factor esencial para la recuperación integral y la toma de decisiones bajo presión, además de que impulsa una mejor atención de servicio a los asegurados.

## Protocolos para la gestión eficiente de recursos limitados bajo incertidumbre

Durante un desastre, los suministros como alimentos, agua potable, combustible y materiales de construcción suelen ser insuficientes para cubrir las demandas inmediatas, lo que puede generar conflictos y retrasos en la atención.

### PROPUESTA DE ATENCIÓN:

EVALUAR EL DESARROLLO SISTEMAS DE PRIORIZACIÓN QUE IDENTIFIQUEN RÁPIDAMENTE LAS ÁREAS Y GRUPOS MÁS VULNERABLES, PERMITIENDO ASIGNAR RECURSOS DE MANERA EQUITATIVA Y EFICIENTE.

Además, estos protocolos pueden incluir acuerdos preestablecidos con proveedores locales y regionales para garantizar el acceso inmediato a insumos críticos en caso de emergencia. La incorporación de tecnología también puede ser fundamental para evitar desperdicios y asegurar que los recursos lleguen a quienes más los necesitan. Este enfoque preventivo y estratégico facilita una respuesta más organizada y minimiza las tensiones en momentos críticos.

## Protocolos para la movilización analizada de ajustadores

El huracán Otis resaltó la necesidad de que el sector asegurador desarrolle protocolos para la movilización estratégica y eficiente de ajustadores, asegurando que su despliegue se lleve a cabo en el momento adecuado, el cual podría no ser necesariamente tras la ocurrencia inmediata del evento.

Si bien la velocidad en la evaluación de daños es crucial para garantizar una respuesta efectiva, es igualmente importante considerar que los ajustadores no son primeros respondientes. En las primeras etapas de atención a la emergencia, cuando aún persisten riesgos significativos y los recursos básicos son limitados, un despliegue prematuro podría poner en peligro la seguridad de los ajustadores y comprometer su capacidad para realizar una evaluación adecuada.

**TRATAMIENTO PROPUESTO:**

ES FUNDAMENTAL ESTABLECER CRITERIOS CLAROS SOBRE CUÁNDO Y BAJO QUÉ CONDICIONES LOS AJUSTADORES PUEDEN INGRESAR A LAS ZONAS AFECTADAS. ESTO REQUIERE COORDINACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE PROTECCIÓN CIVIL Y OTROS ORGANISMOS DE RESPUESTA PARA GARANTIZAR QUE LAS ÁREAS SEAN ACCESIBLES Y SEGURAS ANTES DE SU LLEGADA. ADEMÁS, ES CRUCIAL QUE LOS AJUSTADORES CUENTEN CON LOS RECURSOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR SU LABOR DE MANERA EFECTIVA, COMO EQUIPOS DE COMUNICACIÓN SATELITAL, ACCESO A TRANSPORTE SEGURO Y MAPAS ACTUALIZADOS DE LAS ZONAS DAÑADAS.

Este enfoque permite a los ajustadores actuar con rapidez y planificación, evitando convertirse en víctimas secundarias del desastre. A su vez, asegura que su trabajo contribuya de manera eficiente al proceso de recuperación, proporcionando evaluaciones precisas que faciliten la pronta indemnización a los asegurados y el inicio de la reconstrucción en las comunidades afectadas. Así, el sector asegurador no solo responde de forma ágil, sino también responsable y coordinada con las dinámicas de atención a emergencias.



## SECCIÓN 2: MEJORES PRÁCTICAS

*Las mejores prácticas son procedimientos que han demostrado ser efectivos y eficientes a lo largo de la experiencia en situaciones similares. En la gestión de riesgos y el sector asegurador, estas prácticas se refieren a las estrategias utilizadas y validadas en eventos previos, como el Huracán Otis, que han mostrado resultados positivos en la protección de bienes, la recuperación rápida y la mejora en la capacidad de respuesta ante desastres.*

---

Son enfoques que se adaptan a las realidades del entorno, pero que mantienen una base sólida en la prevención, mitigación y respuesta, permitiendo a las partes involucradas optimizar recursos y mejorar la eficiencia en la atención de emergencias.

Documentar y compartir las mejores prácticas es crucial, ya que no solo facilita la difusión de conocimientos y experiencias exitosas, sino que también contribuye a construir una base sólida para futuras acciones.

A través de la documentación, estas prácticas se convierten en un referente accesible para actores gubernamentales, privados y de la sociedad civil, fomentando la mejora continua en los procesos y estrategias de gestión de riesgos.

Esta documentación es clave para mejorar la toma de decisiones, ya que ofrece un panorama claro de lo que ha funcionado y lo que puede mejorarse, asegurando que cada experiencia sume al fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante nuevos desafíos.

El sector asegurador juega un rol fundamental en este proceso, al integrar información precisa sobre coberturas, ajustes de siniestros y respuesta ante contingencias, creando un ciclo de aprendizaje continuo que beneficia tanto a los asegurados como a la comunidad en general.



## I. Puesta en marcha del plan de atención de catástrofes del sector asegurador

*Un plan de atención de catástrofes en el sector asegurador es una herramienta vital para garantizar una respuesta eficaz ante eventos impredecibles.*

---

Desarrollado por los enlaces de los Grupos de Trabajo de Siniestros y Técnico en AMIS, este plan no solo logró el objetivo enlistar las necesidades inmediatas, sino también prever las situaciones más comunes que pueden surgir durante un desastre.

Al contar con protocolos sectoriales y procedimientos establecidos, las aseguradoras pueden responder de manera ágil y eficaz en su conjunto, lo cual es en complemento a las estrategias internas de cada aseguradora.

Un plan bien estructurado reduce los tiempos de reacción, lo que se traduce en una recuperación más rápida para las personas y las empresas afectadas. El proceso de diseño de este plan debe involucrar a equipos de expertos que comprendan a fondo los riesgos y las posibles consecuencias de eventos catastróficos; para ello, se establecen pilares de actuación que aseguran la actuación gremial del sector asegurador, con ello estar preparados para actuar de manera coordinada.

Además, el éxito de un plan de atención de catástrofes radica en su capacidad para adaptarse a diferentes tipos de emergencias, sin perder su efectividad. Esto implica prever, no solo las situaciones comunes como daños materiales o pérdidas económicas, sino también los retos adicionales que pueden surgir en contextos de alta complejidad, como la interrupción de servicios básicos o la falta de infraestructura.

El Plan de Atención de Catástrofes del sector, fue activado tras el paso de OTIS, para atender con celeridad a sus asegurados afectados por el huracán y con ello hacer frente a sus compromisos y contribuir de manera indirecta a la reactivación del puerto.

El sector priorizó:

- Valuación urgente de daños
- Agilización de anticipos de pagos
- Prioridad en cerrar las indemnizaciones
- Cobertura huracán 100% en autos
- Coordinación con administradores para acelerar el cierre de siniestros en Condominios y Hoteles.

Además de lo anterior, el sector asegurador implementó medidas adicionales para agilizar los procesos de pago, mejorar la claridad en los requisitos de documentación y fortalecer la comunicación con los asegurados.

Otras acciones que se priorizaron dentro de las acciones sectoriales fueron las siguientes:

- Asesoramiento y apoyo con recursos adicionales para acelerar la reconstrucción de viviendas y negocios afectados.
- Comunicación en distintos medios sobre las ventajas del seguro y aprovechamiento de las coberturas contratadas.
- Vinculación con autoridades para la atención de los asegurados con apoyo de la Coordinación Nacional de Protección Civil, SECTUR, CNSF, entre otras.
- Mesas de trabajo con el Consejo Coordinador Empresarial, cámaras y asociaciones de condominios, restaurantes y hoteles.
- Colaboración con organismos internacionales para la reactivación de las zonas afectadas en coordinación con CENACED, ARISE y UNDRR.



## II. Reuniones de seguimiento del sector asegurador con autoridades y organizaciones

*La atención efectiva a un desastre no solo involucra a las aseguradoras, sino que requiere una estrecha colaboración con las autoridades de diversas áreas, especialmente aquellas directamente involucradas en el manejo de situaciones de emergencia.*

---

En el caso de Acapulco, uno de los principales puertos del país, la comunicación y la coordinación constante con las autoridades locales y federales fueron esenciales para dar mayor eficiencia a las actividades propias del sector asegurador. Las reuniones de seguimiento son fundamentales para garantizar una respuesta eficiente.

Durante la fase de recuperación, las aseguradoras necesitan acceso a información precisa y actualizada para activar los procesos de indemnización, coordinar la movilización de recursos y asegurar que la reconstrucción avance con forme a los procesos planeados.

Además, estas reuniones permiten a las aseguradoras alinear sus esfuerzos con los de las autoridades, garantizando que todos los sectores trabajen de manera sincronizada para restablecer la normalidad en la región. Este enfoque estratégico, donde se mantiene un flujo constante de información y se toman decisiones conjuntas, no solo facilita la operación, sino que también optimiza el uso de los recursos disponibles.

En el primer año de atención tras el desastre se llevaron a cabo más de 10 reuniones con diversas autoridades y actores estratégicos en Acapulco, reflejando el compromiso del sector asegurador por garantizar una respuesta eficaz y coordinada.

Estas reuniones no solo fueron un espacio para intercambiar información, sino también para ajustar planes, identificar áreas de oportunidad y asegurar que las acciones tomadas estuvieran alineadas con las necesidades reales de la comunidad y la economía local.

La constante comunicación entre aseguradoras, autoridades locales, y federales, así como otros sectores involucrados, ha sido esencial para la implementación de estrategias que maximicen el impacto positivo de las acciones de recuperación.

Estas reuniones han permitido una gestión proactiva, facilitando la resolución de problemas complejos y asegurando que la atención a los afectados fuera lo más eficiente posible, siempre con el objetivo de acelerar la reconstrucción y restaurar la normalidad lo antes posible.

### Autoridades Marítimas y Portuarias

Las autoridades marítimas y portuarias juegan un papel crucial, no solo en la atención inmediata a los daños en el puerto y las embarcaciones, sino también para vigilar la atención efectiva de la regulación pertinente durante la recuperación y atención de siniestros. La coordinación con estas autoridades permite que las aseguradoras tengan acceso a información actualizada sobre el estado del puerto, la disponibilidad de acceso y las diversas condiciones de seguridad, que es lo prioritario.

Este flujo de información es fundamental para gestionar los siniestros relacionados con los daños a las instalaciones portuarias y a las embarcaciones. Además, las autoridades marítimas proporcionan un

control riguroso sobre las actividades portuarias para evitar riesgos adicionales en un entorno ya afectado, lo que facilita que las aseguradoras ajusten sus planes de atención a la realidad de cada momento.

*Reunión del sector  
con SEMARNAT.*



*Reunión con SEDENA y propietarios de embarcaciones.*



## **Autoridades de Seguridad**

Las autoridades de seguridad, tanto locales como federales, tienen un papel esencial en la protección de la infraestructura crítica, la prevención de riesgos sociales como saqueos y el restablecimiento del orden durante y después del desastre.

En el caso de Acapulco, la situación de emergencia pudo generar riesgos de seguridad, especialmente cuando los recursos escaseaban o la situación se torna sobre la incertidumbre.

La coordinación con las autoridades de seguridad garantiza que las aseguradoras puedan operar en un entorno controlado, protegiendo los bienes asegurados, los centros de operación y las personas involucradas en la atención de los siniestros.

Además, el seguimiento constante permite que las aseguradoras ajusten sus procesos de atención a los cambios en las condiciones de seguridad y garanticen que los asegurados, ajustadores, peritos o cualquier persona autorizada pueda acceder a las indemnizaciones de manera segura y eficiente.

## Autoridades de Gobernación

La Secretaría de Gobernación, tanto a nivel federal como estatal, es clave para la coordinación interinstitucional durante la atención de un desastre. Estas autoridades gestionan la comunicación entre diferentes niveles de gobierno y facilitan el flujo de información, lo que permite a las aseguradoras alinear sus esfuerzos con los planes de emergencia nacionales y regionales.

A través de reuniones de seguimiento, se pueden identificar rápidamente los retos y las oportunidades de mejora en la atención a las víctimas y el restablecimiento de servicios, lo que optimiza la respuesta del sector asegurador.

Además, la secretaría de gobernación es responsable de articular las políticas públicas que afectan la recuperación, lo que impacta directamente en la capacidad de las aseguradoras para implementar sus planes de indemnización y reconstrucción de manera eficiente.

*Reunión con empresarios y autoridades de seguridad.*



## Autoridades de Turismo

El sector turístico es una de las principales fuentes de ingresos en Acapulco y en muchas otras zonas costeras del país. Tras un desastre, el turismo se ve gravemente afectado, lo que puede generar pérdidas económicas significativas.

La colaboración con las autoridades de turismo es esencial para comprender cómo la recuperación del sector puede influir en la reactivación económica de la región. Las reuniones de seguimiento con estas autoridades permiten a las aseguradoras estar al tanto de las iniciativas gubernamentales para restaurar la infraestructura turística y promover el regreso de los visitantes.

Esto también incluye la evaluación de daños a hoteles, restaurantes y otras instalaciones turísticas, lo que facilita que las aseguradoras puedan hacer una estimación más precisa de los daños y coordinar el pago de indemnizaciones en línea con la reactivación del sector.

*Reunión con empresarios y autoridades.*



Además, una colaboración estrecha permite integrar el seguro de desastres como una herramienta de recuperación más efectiva para los negocios turísticos, minimizando el impacto económico y acelerando la reactivación del destino.

## Representantes de aseguradoras, reaseguradoras, agentes y ajustadores.

La calendarización de reuniones periódicas post-evento con actores clave del sector asegurador es una práctica que permite fortalecer la capacidad de respuesta, mejorar la eficiencia operativa y garantizar una mejor atención a los asegurados.

Las mesas de análisis que se desarrollaron en AMIS no solo facilitaron la evaluación del desempeño y la identificación de oportunidades de mejora, sino que también refuerzan la colaboración entre aseguradoras, reaseguradores, agentes de seguros y ajustadores.



- **LAS REUNIONES CON REASEGURADORES** permiten evaluar acciones con un enfoque de mejores prácticas globales, en la atención de siniestros tras un desastre.

Uno de los principales beneficios de este diálogo es fomentar una comunicación ágil y efectiva entre las aseguradoras de manera grupal, lo que facilita la identificación anticipada de estrategias y acciones implementadas por otras compañías en las distintas etapas de atención del mismo evento.

- **LAS REUNIONES CON AGENTES DE SEGUROS** representan una gran oportunidad para abordar las acciones que podrían mejorar la experiencia del cliente y la percepción del asegurado respecto al sector, al momento de realizar el proceso de aviso de siniestro.

Los agentes, al estar en contacto directo con los clientes, pueden proporcionar información clave sobre los puntos de fricción en la gestión de siniestros, las inquietudes recurrentes de los asegurados y las áreas en las que la comunicación y los procesos pueden ser más claros y eficientes.

- **LAS REUNIONES CON AJUSTADORES** permiten evaluar el desempeño general en los procesos de valuación y atención de siniestros, motivando la eficiencia en los tiempos de respuesta y la calidad en la documentación de los daños.

Un beneficio directo de estos encuentros es la retroalimentación de los criterios de ajuste, lo que contribuye a analizar qué mejoras en los procesos de indemnización se pueden implementar. Asimismo, permiten identificar oportunidades para el uso de tecnología, como herramientas de georreferenciación, fotogrametría y automatización de reportes, lo que se traduce en una mayor precisión y rapidez en la determinación de pérdidas.

Estas reuniones deben concebirse como un mecanismo de aprendizaje y optimización continua, en el que cada actor aporte su experiencia y conocimientos para robustecer el ecosistema asegurador. Formalizar estos encuentros debe ser una actividad continua, no solo post-evento, sino con recurrencia y en los diversos puntos de la cadena del seguro, con ello, se contribuye a que los hallazgos se traduzcan en acciones concretas que mejoren la resiliencia de la industria ante eventos futuros.

## Reuniones con representantes del sector y empresarios con bienes asegurados

El sector asegurador incluyó el diseño de talleres específicos con empresarios de la región afectada, con el objetivo de dar a conocer de manera clara la situación general y los alcances de las coberturas de seguros.

Esta iniciativa marcó un hito en la interacción post-evento en el sector asegurador con los empresarios, autoridades y cámaras o asociaciones de representación, ya que permitió a los participantes recordar la comprensión sobre cómo funcionan las pólizas contratadas y qué alcance tendrían en un contexto de desastre.



Durante el primer año de atención al desastre, se llevaron a cabo tres reuniones de seguimiento y un taller entre representantes del sector asegurador, empresarios asegurados y representantes de grupos empresariales en Acapulco. (para conocer más sobre el material del taller puede consultarse al Anexo 1).

*Segunda mesa de trabajo con empresarios asegurados.*



Estas reuniones fueron fundamentales para mantener un diálogo abierto y constante con los actores clave de la región, garantizando que sus necesidades y preocupaciones fueran atendidas de manera eficiente.

En particular, se hizo un énfasis especial en encuentros con hoteleros, representantes de condominios y de pequeñas y medianas empresas (PyMEs), quienes fueron gravemente afectados por el desastre.

- **CON LOS HOTELEROS**, las reuniones fueron esenciales para identificar los daños a la infraestructura turística, así como para discutir las coberturas específicas que permitieran la rápida reactivación del sector, uno de los más golpeados en la región.

Las reuniones permiten entender los alcances de las pólizas y los plazos de indemnización, lo que facilita la planificación para la reactivación de sus operaciones. Al conocer con exactitud los detalles del seguro, los hoteleros pueden enfocarse en la recuperación, lo que también fortalece la relación con las aseguradoras.

proceso de diálogo crea un entorno de confianza y transparencia, esencial para mantener la estabilidad del sector turístico.

- **LOS REPRESENTANTES DE CONDOMINIOS** recibieron atención prioritaria para abordar las necesidades específicas de sus residentes, incluyendo la restauración de espacios comunes y la protección de bienes compartidos asegurados, que como se presentó en la sección de lecciones aprendidas no son los de mayor cobertura.

El diálogo con representantes de condominios es crucial para gestionar las expectativas de propietarios y residentes sobre los daños y la reparación de áreas comunes. Explicar claramente las coberturas y avances de los procesos de indemnización permite una respuesta más coordinada y eficiente, acelerando la recuperación de los inmuebles.

- **LOS EMPRESARIOS DE PyMEs**, al ser esenciales para la economía local, requieren de un entendimiento claro de sus coberturas de seguros para planificar su recuperación.

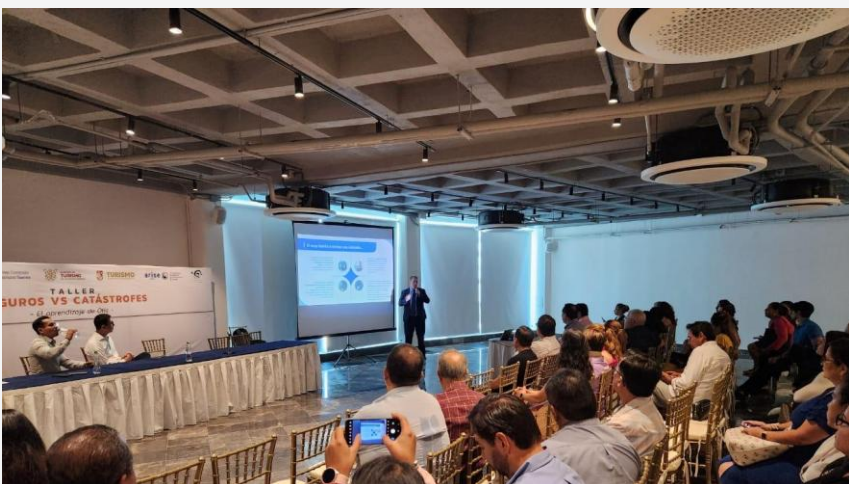
Los beneficios de estos talleres son múltiples: proporcionaron una plataforma para resolver dudas, aclarar situaciones específicas que podrían ser constantes en ciertos giros asegurados y motivar la educación financiera a los empresarios sobre la cobertura de seguros, cerrando brechas de conocimiento y alineando las expectativas con la realidad de lo que puede y no puede cubrirse, según el alcance de cada póliza que cada empresa contrató.

*Uno de los resultados más significativos de este enfoque fue la capacidad de reducir las discrepancias entre las expectativas de los empresarios y lo que originalmente habían entendido sobre sus pólizas.*

El taller se realizó en colaboración con la Secretaría de Turismo, El Gobierno Municipal, el Consejo Coordinador Empresarial de Acapulco (CCE), el Instituto Mexicano de Educación en Seguros y Finanzas (IMESFAC), con una participación clave en la revisión de los contenidos del taller, la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas (AMASFAC) y su comité de Daños, ARISE México (Alianza Privada para Comunidades Resilientes ante Desastres) y la AMIS, como coordinadora del mismo.

Se presentó como un modelo innovador de atención y apoyo. Este esfuerzo conjunto no solo destacó la importancia de la educación continua en tiempos de crisis, sino que también sentó un precedente para futuras acciones de colaboración que faciliten la resiliencia del sector empresarial ante desastres, contribuyendo al fortalecimiento del tejido económico local.

*Primer Taller con empresarios, a un año de OTIS.*



### III. Diseño y actualización de estadística quincenal, por giros prioritarios

*Tras el Huracán Otis, el sector asegurador diseñó la estructura y un programa de actualización continua de estadísticas de siniestros, estimación de pérdidas, pagos liquidados y siniestros cerrados, con una frecuencia quincenal desde el contacto del ciclón con Acapulco.*

---

Este hecho también es un hito histórico en términos de la oportunidad de la información de mercado en un evento que haya activado el plan de atención de catástrofes. La actualización fue quincenal durante los primeros 12 meses, para ser después mensual.

Este esfuerzo estratégico permitió dar seguimiento detallado y oportuno al desarrollo de la participación del sector asegurador en la recuperación, lo que facilitó la toma de decisiones informadas tanto a nivel interno de las compañías como en la coordinación con autoridades y grupos empresariales.

A pesar de las múltiples actividades internas que enfrentaron las aseguradoras, este ejercicio resultó fundamental para ofrecer un panorama claro y actualizado sobre el avance de la atención de siniestros.

La clave del éxito de esta práctica fue contar con la autorización de la alta dirección en el Consejo Directivo Nacional de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), lo que priorizó a los equipos técnicos, de siniestros y de estadística para estandarizar y concentrar los reportes en un solo informe con actualización quincenal.

Este reporte especial, dividido por giros prioritarios como vivienda, hoteles, embarcaciones, infraestructura federal, PyMEs y autos, permitió al sector, en su conjunto, identificar rápidamente las áreas de mayor impacto y concentrar recursos y esfuerzos en las que requerían atención urgente.

La estandarización de los datos, además de mejorar la transparencia, permitió una evaluación constante de los avances, contribuyendo a mejorar la comunicación tanto dentro del sector como con las autoridades y otros actores clave de la recuperación.

El enfoque estratégico detrás de esta práctica también radicó en la capacidad de la AMIS de concentrar y coordinar estos esfuerzos entre las aseguradoras, brindando un panorama claro de la participación del sector en la recuperación.

Esta práctica también facilitó la colaboración interinstitucional, ya que las autoridades y otros sectores económicos y el académico pudieron contar con datos actualizados para sus propios planes de recuperación.

La recopilación y análisis de estos datos proporcionan una visión clara y precisa de la evolución de la atención de los siniestros, lo que permite a la AMIS ofrecer a los medios de comunicación información confiable y actualizada. Este flujo constante de datos no solo contribuye a mantener informados a los ciudadanos sobre el progreso de la recuperación, sino que también facilita el entendimiento del impacto real de los desastres en las personas y las empresas, generando confianza y transparencia en el sector asegurador.

Además, la disponibilidad de estos insumos estadísticos tiene un valor en la relación con la fuente de prensa especializada en seguros. Al contar con información detallada y precisa, la AMIS puede responder de manera oportuna y coherente a las consultas de los medios especializados, fortaleciendo la imagen del sector asegurador como un actor responsable y comprometido con la recuperación y la resiliencia.

Este intercambio constante de datos no solo mejora la comunicación externa, sino que también contribuye al posicionamiento del sector asegurador como una fuente confiable de información, generando un impacto positivo en la percepción pública del sector asegurador y contribuyendo a la educación y sensibilización sobre la importancia de los seguros en la gestión de riesgos.





## SECCIÓN 3: SOBRE LA AGENDA GLOBAL (RRD) Y EL FENÓMENO OTIS

### I. Riesgos globales y vínculo con el aseguramiento

*Es crucial reconocer que, ante la presencia de diversas amenazas y sus posibles impactos, como lo evidenció el Huracán Otis a finales de octubre de 2023, debemos mantenernos conscientes e informados sobre los riesgos a los que estamos expuestos.*

---

Este ciclón impactó gravemente al Puerto de Acapulco, una de las zonas más relevantes para el turismo y el desarrollo económico del Estado de Guerrero. Debido a la ubicación geográfica de México, no solo enfrentamos la amenaza de huracanes, sino también otros fenómenos hidrometeorológicos o sequías, ondas de calor e incluso tornados.

Adicionalmente, México está expuesto a amenazas geológicas, como sismos y deslizamientos, así como a riesgos sociales que se agravan tras una catástrofe, como son los saqueos y actos de rapiña, los cuales amplifican las pérdidas económicas y representan un desafío significativo para la seguridad pública.



El Reporte de Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial señala que, en los próximos 10 años, los riesgos más críticos estarán asociados a fenómenos climáticos extremos, cambios drásticos en los sistemas terrestres, pérdida de biodiversidad y escasez de recursos naturales. Además, destaca riesgos relacionados con el desarrollo tecnológico.

Este panorama subraya la necesidad urgente de fortalecer la resiliencia, mediante la prevención, la adaptación y el respeto al medio ambiente. En el mismo informe, se advierte que los cambios rápidos e irreversibles en los sistemas terrestres podrían provocar el colapso de ecosistemas no adaptados a nuevos climas, aumentando la frecuencia e intensidad de fenómenos meteorológicos extremos, los cuales se perfilan como una de las principales amenazas para 2025, con el potencial de generar crisis significativas a escala global.

Por ello, la capacidad de adaptación a los cambios venideros resulta esencial para plantear soluciones efectivas.

Enfrentar amenazas naturales cada vez más intensas requiere no solo preparación, sino también una visión integral que combine esfuerzos en mitigación, sostenibilidad ambiental y fortalecimiento de la gestión del riesgo. Solo a través de estas acciones será posible reducir la vulnerabilidad y salvaguardar el bienestar social y económico frente a los desafíos del futuro.

En un contexto global marcado por el aumento en la frecuencia e intensidad de los fenómenos climáticos extremos, como los ciclones tropicales, el sector asegurador se ha consolidado como un actor fundamental en la gestión de riesgos.

Su capacidad para mitigar impactos económicos y sociales, así como para fomentar estrategias de prevención y recuperación, lo posiciona como un pilar clave en la lucha contra los desafíos impuestos por riesgos climáticos y otras amenazas globales.

En países altamente expuestos a ciclones, como los de la cuenca del Atlántico o el sudeste asiático, las aseguradoras han desarrollado soluciones innovadoras, que ofrecen mayor agilidad en los pagos, por citar ejemplos podríamos referir a los seguros paramétricos, entre otras soluciones basadas en tecnología que contribuyen a la evolución de los seguros tradicionales.

Estas herramientas no solo aceleran la recuperación, sino que también fomentan la resiliencia al garantizar una respuesta financiera inmediata y eficiente.

El sector asegurador también actúa como un catalizador para la implementación de mejores prácticas en gestión de riesgos a nivel mundial. A través de la recopilación y análisis de datos sobre siniestralidad y exposición a desastres, las aseguradoras generan información valiosa que ayuda a identificar patrones de riesgo y a evaluar vulnerabilidades.

Esta capacidad de análisis permite a los gobiernos y organismos internacionales diseñar políticas públicas más efectivas, promoviendo la adaptación al cambio climático y la reducción de riesgos. Por ejemplo, las aseguradoras colaboran activamente con plataformas globales como el Fondo de Seguro contra Riesgos de Catástrofes del Caribe (CCRIF) o el Mecanismo de Seguros de África (ARC), que proporcionan coberturas a países vulnerables frente a eventos extremos.

Además, el sector asegurador impulsa la transición hacia economías sostenibles mediante el diseño de productos que incentivan prácticas resilientes y amigables con el medio ambiente. Seguros que promueven la construcción de infraestructuras resistentes a ciclones, la adopción de tecnologías de energía renovable y la gestión adecuada de recursos naturales son ejemplos de cómo las aseguradoras integran la sostenibilidad en su modelo de negocio.

Esta transición no solo reduce la exposición a riesgos, sino que también contribuye a alcanzar los objetivos globales de desarrollo sostenible.

En el panorama global de los riesgos climáticos, el sector asegurador no solo reacciona a los impactos de los desastres, sino que también lidera iniciativas de prevención y adaptación. Al articular su experiencia técnica, capacidad financiera y compromiso con la resiliencia, las aseguradoras juegan un papel indispensable en la construcción de un futuro más seguro y sostenible, ayudando a las comunidades y naciones a enfrentar los desafíos de un mundo en constante transformación.

## Marco de Sendai y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 es un acuerdo internacional adoptado por los Estados miembros de las Naciones Unidas que proporciona una guía integral para reducir los riesgos de desastres y proteger los logros del desarrollo sostenible.<sup>2</sup>

Este marco, como primer acuerdo clave dentro de la agenda de desarrollo posterior a 2015, ofrece un conjunto de acciones concretas para salvaguardar los beneficios del desarrollo frente a los desastres.

- **Prioridad 1.** Comprender el riesgo de desastres. Las políticas y las prácticas para la gestión del riesgo de desastres deben basarse en una comprensión del riesgo de desastres en todas sus dimensiones de vulnerabilidad, capacidad, grado de exposición de las personas y los bienes, las características de las amenazas y el entorno.
- **Prioridad 2.** Fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para gestionarlo. La gobernanza del riesgo de desastres en los planos nacional, regional y mundial es de gran importancia para la prevención, la mitigación, la preparación, la respuesta, la recuperación y la rehabilitación.
- **Prioridad 3.** Invertir en la reducción del riesgo de desastres para la resiliencia. Las inversiones públicas y privadas para la prevención y la reducción del riesgo de desastres mediante medidas estructurales y no estructurales son esenciales para aumentar la resiliencia, económica, social, sanitaria y cultural de las personas, las comunidades, los países y sus bienes, así como del medio ambiente.

Dentro de esta prioridad, el inciso 30 del Marco<sup>3</sup>, destaca la importancia de:

- Promover mecanismos para la transferencia y aseguramiento del riesgo de desastres.
- Implementar estrategias de distribución y retención de riesgos.
- Establecer sistemas de protección financiera que reduzcan el impacto económico de los desastres en gobiernos y sociedades, tanto en áreas urbanas como rurales.

Asimismo, el inciso 31b subraya la necesidad de:

- Desarrollar y fortalecer instrumentos de transferencia y distribución de riesgos, en colaboración con la comunidad internacional, empresas, instituciones financieras y otros actores relevantes.

<sup>2</sup> Marco de Sendai. Fuente: <https://www.undrr.org/es/implementing-sendai-framework/what-sendai-framework>

<sup>3</sup> Marco de Sendai, <https://www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030>

- **Prioridad 4.** Aumentar la preparación para casos de desastre a fin de dar una respuesta eficaz y “reconstruir mejor” en los ámbitos de la recuperación, la rehabilitación y la reconstrucción. El crecimiento constante del riesgo de desastres pone de manifiesto la necesidad de fortalecer aún más la preparación para casos de desastres, adoptar medidas con anticipación a los acontecimientos y asegurar que se cuente con la capacidad suficiente para una respuesta y una recuperación eficaces a todo nivel.

## Vínculo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representan un llamado universal a la acción para erradicar la pobreza, proteger el planeta y mejorar la calidad de vida de las personas en todo el mundo. Adoptados en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, estos 17 objetivos establecen un plan concreto para transformar las sociedades durante los siguientes 15 años.

Tanto el Marco de Sendai como los ODS comparten un enfoque común: reconocer que la gestión integral del riesgo de desastres es esencial para garantizar un desarrollo sostenible.<sup>4</sup> La alineación de estrategias entre ambos marcos fortalece las capacidades globales para enfrentar los desafíos actuales y futuros, asegurando un entorno más seguro y resiliente para todos.

**El Objetivo 13:** Acción por el Clima de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establece directrices clave para enfrentar los desafíos del cambio climático y sus impactos. Entre sus inicios se encuentran:

- 13.1: Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres en todos los países.
- 13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- 13.b: Promover mecanismos para mejorar la capacidad de planificación y gestiones eficaces frente al cambio climático en los países menos desarrollados y los pequeños Estados insulares, con especial atención a mujeres, jóvenes y comunidades locales y marginadas.

Estas metas destacan la importancia de integrar medidas de adaptación y mitigación del cambio climático en los planes de desarrollo y gestión de riesgos de manera inclusiva y equitativa.

En este contexto, es fundamental reconocer el papel estratégico del sector asegurador como un actor clave en la construcción de resiliencia económica y social frente a los riesgos climáticos.

A través de mecanismos de transferencia de riesgos, como los programas de aseguramiento, el sector asegurador no solo contribuye a mitigar el impacto financiero de los desastres, sino que también facilita la recuperación ágil y efectiva de comunidades, empresas y gobiernos.

Además, las soluciones ofrecidas por el sector fomentan la protección financiera, asegurando que los recursos necesarios para la reconstrucción estén disponibles de manera oportuna.

---

<sup>4</sup> Objetivos de Desarrollo Sostenible: Fuente: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/climate-change-2/>

Esto, a su vez, fortalece las estrategias nacionales de gestión del riesgo y acelera el cumplimiento de las metas de desarrollo sostenible, al garantizar que los países puedan recuperarse más rápidamente y reducir los efectos de largo plazo asociados a los desastres y a los riesgos climáticos.

La relación entre el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establece un marco global que integra la gestión de riesgos como un pilar esencial para enfrentar desafíos complejos, como son los desastres provocados por los fenómenos hidrometeorológicos.

El Marco de Sendai enfatiza, en su prioridad 3, la necesidad de invertir en resiliencia a través de medidas estructurales y no estructurales, mientras que el ODS 13 subraya la acción climática como una estrategia para fortalecer la capacidad de adaptación y resiliencia a estos riesgos. Ambos marcos incentivan la integración de políticas que alineen la reducción del riesgo de desastres con la sostenibilidad climática y el desarrollo económico.

En este contexto, el sector asegurador se posiciona como un actor clave para materializar los objetivos compartidos del Marco de Sendai y los ODS.

## **El seguro de desastres y su impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

El seguro de desastres es una herramienta clave para construir un futuro más sostenible y seguro, con un impacto directo en varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Al garantizar la protección financiera ante eventos catastróficos, permite que las comunidades, empresas y gobiernos se recuperen más rápidamente, evitando que las pérdidas económicas se traduzcan en pobreza, desigualdad o crisis prolongadas.

*Reducción de la pobreza y desigualdades (ODS 1 y ODS 10):*

*Protegerse contra los desastres es proteger la estabilidad y el futuro de quienes más lo necesitan.*

Los desastres pueden ser un punto de quiebre para muchas familias y comunidades, llevándolas de la estabilidad económica a la pobreza extrema en cuestión de días. Sin mecanismos de protección financiera, las personas más vulnerables son quienes sufren los mayores estragos, sin posibilidades de reconstrucción.

El seguro que cubre los riesgos catastróficos que generan desastres rompe este ciclo al garantizar que las pérdidas económicas no se conviertan en un obstáculo insuperable, permitiendo que las familias, negocios y comunidades tengan la oportunidad de recuperarse sin caer en la marginación.

Además, los gobiernos que cuentan con estrategias de aseguramiento pueden responder de manera más rápida y efectiva ante un desastre, protegiendo a los sectores más desfavorecidos y evitando que la desigualdad se agrave.

*Ciudades sostenibles y resilientes (ODS 11):*

*Una ciudad asegurada es una ciudad que se levanta más rápido y sigue avanzando.*

El crecimiento urbano trae consigo mayores desafíos en la gestión de riesgos. Sin planificación y estrategias adecuadas, las ciudades se convierten en zonas de alta vulnerabilidad ante huracanes, terremotos e inundaciones.

El aseguramiento de infraestructura crítica como hospitales, escuelas, carreteras y sistemas de transporte es clave para garantizar que, tras un desastre, las ciudades puedan seguir operando y brindar servicios esenciales a la población.

Asimismo, el seguro puede ser un incentivo para el desarrollo de construcciones más resistentes y sostenibles. Asegurar viviendas y edificios bajo estándares más estrictos promueve la adopción de mejores prácticas en urbanización y reduce el costo de la reconstrucción. Esto se traduce en ciudades más seguras, donde los eventos naturales no deriven en crisis prolongadas.

*Acción por el clima y reducción del impacto de desastres (ODS 13):*

*Invertir en seguros y en la reducción del Riesgos hoy es garantizar la resiliencia del planeta mañana.*

Los riesgos climáticos inciden en la frecuencia y en la intensidad de eventos naturales. Huracanes más fuertes, lluvias más intensas y sequías prolongadas ponen en riesgo a millones de personas cada año.

El aseguramiento ante desastres como el provocado por Otis, no solo actúa como un mecanismo de respuesta, sino que también incentiva la prevención y la adaptación climática. Mediante primas diferenciadas y promover medidas de mitigación, las aseguradoras pueden fomentar prácticas más sostenibles, como el uso de mejores infraestructuras, reforestación o mejoras en los sistemas de drenaje pluvial.

A nivel gubernamental, contar con seguros en sus diversos tipos, como son los tradicionales, los paramétricos e, inclusive los bonos catastróficos permite activar instrumentos de transferencia de riesgos para actuar de manera más oportuna y atender las emergencias de manera inmediata, evitando que la reconstrucción dependa exclusivamente de presupuestos públicos ya comprometidos.

Además, el sector asegurador genera datos clave sobre exposición y vulnerabilidad, los cuales pueden ser utilizados para diseñar estrategias de reducción de riesgos más efectivas.

*Promoción de alianzas para el desarrollo sostenible (ODS 17): La protección ante desastres es un esfuerzo conjunto. Cuando trabajamos juntos, las pérdidas se reducen y la recuperación es más rápida.*

El aseguramiento frente a desastres provocados por fenómenos naturales no es una tarea aislada; requiere la colaboración entre gobiernos, sector privado, organismos internacionales y sociedad civil. Esquemas de aseguramiento colectivo, fondos de respuesta rápida y coberturas innovadoras permiten que los países estén mejor preparados para enfrentar desastres sin comprometer sus recursos fiscales.



Asimismo, el desarrollo de productos financieros como los seguros paramétricos facilita una recuperación más ágil y eficiente, asegurando que la ayuda llegue a quienes más la necesitan sin procesos burocráticos prolongados.

A través de alianzas estratégicas, es posible diseñar soluciones de aseguramiento más accesibles para poblaciones vulnerables, permitiendo que la cultura de prevención y resiliencia se expanda a nivel global.

*Hambre Cero y seguridad alimentaria (ODS 2):*

*Un sistema alimentario protegido es la clave para erradicar el hambre, incluso en tiempos de crisis.*

Los desastres afectan gravemente la producción de alimentos, destruyendo cultivos, interrumpiendo cadenas de suministro y afectando a comunidades agrícolas enteras. Un huracán, una sequía prolongada o una inundación pueden significar la pérdida total de cosechas, dejando a miles de familias sin sustento y provocando crisis alimentarias a gran escala.

El seguro agrícola y los esquemas de aseguramiento para productores rurales permiten a los agricultores proteger su inversión, asegurando que puedan recuperarse rápidamente y continuar con la producción de alimentos.

## Entendimiento del desastre desde una perspectiva integral

Recordemos que un desastre se define como la alteración intensa en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causada por un suceso natural o generado por la actividad humana, que excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada y de los servicios de emergencia local o regional.<sup>5</sup>

Los fenómenos perturbadores, que son la causa principal de los desastres, se clasifican según su origen en cinco categorías: geológicos, hidrometeorológicos, químico-tecnológicos, socio- organizativos y sanitario-ecológicos.

Estos fenómenos pueden ser de origen natural, como un huracán o un sismo, o antrópico, como un accidente industrial o un derrame químico, y su impacto varía dependiendo de las características específicas del evento y de la vulnerabilidad del entorno afectado.<sup>6</sup>

Según el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), las etapas de un desastre se dividen en: La fase anterior al desastre corresponde a la etapa de prevención, en la que se toman medidas para reducir los riesgos y mitigar posibles impactos; La fase durante el desastre se enfoca en la aplicación del plan previsto, que debe ejecutarse de manera eficiente y coordinada para minimizar los efectos del evento y; finalmente, la fase posterior se refiere a la recuperación, que implica restaurar la normalidad en las áreas afectadas y atender las necesidades de la comunidad.

En este contexto, se han desarrollado manuales de protección por parte de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana y la Coordinadora Nacional de Protección Civil.

<sup>5</sup> Gobierno del Estado de México. Fuente: [https://semujeres.edomex.gob.mx/sites/semujeres.edomex.gob.mx/files/files/Pro-tocolo%2010102022%20Desastres%20Naturales%20Refugios%20Imp%2021\\_5%20x%2028%20Pass.pdf](https://semujeres.edomex.gob.mx/sites/semujeres.edomex.gob.mx/files/files/Pro-tocolo%2010102022%20Desastres%20Naturales%20Refugios%20Imp%2021_5%20x%2028%20Pass.pdf)

<sup>6</sup> CENAPRED. Fuente: <https://www.cenapred.unam.mx/es/Publicaciones/archivos/293-MANUALDEPROTECCINCIVIL.PDF>

Como resultado del impacto del huracán Otis, se activó la coordinación del Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres (CENACED) junto con la red de Unidos por Ellos, de la cual forma parte ARISE México.

Esta colaboración permitió coordinar diversas actividades de atención al desastre entre los sectores público y privado, tales como la entrega de apoyo humanitario a las poblaciones afectadas y la comunicación constante con los aliados, también impactados por el evento.

A continuación, se presentan algunas de las lecciones compartidas por la Mta. Elisa Trujillo, directora general del Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres, A. C. (CENACED) y Directora de la Alianza del Sector Privado para Sociedades Resilientes ante Desastres en el capítulo México (ARISE MX)<sup>7</sup>, en el marco de la Convención de Aseguradores AMIS, las cuales nos brindan una visión general de las acciones realizadas de forma colaborativa e institucional por el sector privado y público:

- **La incertidumbre es la nueva certidumbre:** “Ante este escenario tan cambiante del cambio climático, según Naciones Unidas nos dice que el 2030 va a ser un año clave para el cumplimiento de las agendas globales, pero también para nosotros como sociedad global vamos a estar enfrentando alrededor de 1.5 desastres por día, esto significa que nuestros riesgos se van a disparar y que tenemos que de manera definitiva no solamente trabajar en mitigación, sino poner muchísimo más foco también en la adaptación. Definitivamente se identifica que el sector asegurador y los seguros como herramienta de transferencia de riesgos son clave.”
- **Los desastres no son naturales:** “Les llamamos y por ley sabemos que la ley nos indica que son desastres naturales los que están asociados a fenómenos climatológicos o geológicos, pero no lo son, los desastres son socialmente construidos por vulnerabilidades y falta de capacidad de resiliencia y como tal nosotros los podemos prevenir.”
- **Los desastres nos afectan a todas y todos:** “No son un tema que podemos ver de manera aislada no se puede explorar en Silos y como tal nosotros somos firmes creyentes de las alianzas multisectoriales y multidisciplinarias para poder prevenirlos y estar mejor preparados ante ellos.”
- **La prevención es nuestra fuerza:** “México es un país sumamente solidario lo hemos visto a través de las diferentes crisis que hemos enfrentado y lo han reconocido diferentes organismos internacionales, pero ¿cómo pasamos esa solidaridad en la reacción?, cuando ya tenemos el desastre encima y cuando ya es tenemos la emergencia y estamos tratando de pasarnos tarjetas y ver cómo solucionamos este tema ya en un desastre, ¿Cómo pasamos esa solidaridad de la respuesta a la prevención y a la mejor preparación?”
- **Desde el sector privado entender el riesgo:** “Todos entendemos bien nuestro negocio, hacer negocios bien es altamente redituable, es altamente humano y es una gran estrategia para manejo de stakeholders, llámenle colaboradores, llámenle comunidades, llámenle socios de otros sectores, etcétera.”

<sup>7</sup> Convención de aseguradores AMIS 2024. Fuente <https://www.youtube.com/watch?v=2t8IPp294IY>

## II. OTIS: ciclón de la temporada 2024 y su paso por México

*México ocupa el octavo lugar mundial en la incidencia de fenómenos naturales como sismos, huracanes, ciclones, lluvias intensas, inundaciones, granizadas, heladas, sequías e incendios. Además, está entre los 30 países con mayores afectaciones económicas relativas a su Producto Interno Bruto (PIB).<sup>8</sup>*

Según datos del Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), entre 2010 y 2021 los desastres generaron un costo económico acumulado de 634 mil millones de pesos (MDP). Los registros más altos ocurrieron en los siguientes tres eventos:

- 2010, con los huracanes Alex, Karl y Matthew, que dejaron pérdidas por más de 156 mil MDP.
- 2017, cuando los sismos del 7 y 19 de septiembre ocasionaron daños por 114 mil MDP.
- 2013, debido a los huracanes Ingrid y Manuel, con un impacto económico de 93 mil MDP.

Entre 2015 y 2021, en promedio, 76% de las pérdidas económicas fueron ocasionadas por eventos hidrometeorológicos, mientras que 17% tuvieron origen geológico. Estos desastres afectaron a 35.1 millones de personas y dañaron 709 mil viviendas.

A nivel global, la Organización Meteorológica Mundial ha reportado un incremento de cinco veces en la frecuencia de desastres en los últimos 50 años, pasando de 711 eventos en la década de 1970 a 3,165 entre 2010 y 2019. En el mismo periodo, las pérdidas económicas se multiplicaron por ocho, alcanzando 1.3 billones de dólares en la última década.<sup>9</sup>

Por otra parte, en la misma fuente se indica que, las pérdidas económicas reportadas se multiplicaron por ocho, pasando de 175 mil millones de dólares en el periodo 1970-1979 a un billón 300 mil millones de dólares en el periodo 2010-2019.

En el mismo periodo, las pérdidas económicas se multiplicaron por ocho, alcanzando 1.3 billones de dólares en la última década.

En México, los desastres han provocado, en 50 años, 7 mil muertes y pérdidas superiores a 50 mil millones de dólares. Se calcula que 68% de la población ha sido afectada al menos una vez, coincidiendo esta cifra con los sectores en situación de pobreza y pobreza extrema.

<sup>8</sup> Brecha de Cobertura del Sector Asegurador en México (CNSF) Fuente: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/867878/Brecha\\_de\\_Cobertura\\_del\\_Sector\\_Asegurador\\_en\\_Mexico.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/867878/Brecha_de_Cobertura_del_Sector_Asegurador_en_Mexico.pdf)

<sup>9</sup> Organización Meteorológica Mundial. Fuente: <https://wmo.int/es/news/media-centre/los-desastres-de-indole-meteorologica-han-aumentado-en-los-ultimos-50-anos-y-han-causado-mas-danos>

## Pronóstico de Ciclones 2024

La Comisión Nacional del Agua anticipó que la temporada de huracanes 2024 sería extraordinariamente intensa, proyectando un aumento del 30% en la cantidad de huracanes. En el Pacífico, se preveía la formación de entre 3 y 4 ciclones de categorías 3, 4 o 5.



Uno de estos ciclones, con un poder devastador sin precedentes, fue OTIS.

### Características (generales) del fenómeno hidrometeorológico Otis

El huracán Otis destacó por su naturaleza atípica y su desarrollo extraordinariamente rápido, un fenómeno que expertos denominan intensificación rápida (RI, por sus siglas en inglés). Este término se refiere a un aumento de la velocidad del viento igual o superior a 56 km/h en menos de 24 horas, un comportamiento poco frecuente pero extremadamente peligroso.<sup>10</sup>

El 23 de octubre de 2023, los pronósticos internacionales y grupos de investigación anticipaban que Otis permanecería como una tormenta tropical. Incluso a las 08:30 horas UTC (2:30 a.m. en Acapulco) del 24 de octubre, el satélite NOAA-20, mediante el sensor VIIRS (Conjunto de Radiómetros de Imágenes en Infrarrojo Visible, por sus siglas en inglés), capturó imágenes de Otis que confirmaban su estatus como tormenta tropical, con vientos sostenidos de 100 kilómetros por hora.

En ese momento, el sistema aún se encontraba a unos 335 kilómetros al sur-sureste de Acapulco y carecía de un ojo definido. Sin embargo, durante las horas posteriores, Otis experimentó un cambio alarmante. A lo largo de la tarde del 24 de octubre, su intensificación fue tan rápida que alcanzó la categoría 5, el nivel

<sup>10</sup> El huracán Otis que arrasó Acapulco también desconcertó a los expertos, Constanza Vacas, National Geographic. Fuente: [https://www.nationalgeographic.com.es/medio-ambiente/huracan-otis-acapulco-desconcerto-expertos-intensificacion\\_20935](https://www.nationalgeographic.com.es/medio-ambiente/huracan-otis-acapulco-desconcerto-expertos-intensificacion_20935)

más alto en la escala Saffir-Simpson. A las 06:25 horas UTC (12:25 a.m. en Acapulco) del 25 de octubre, Otis tocó tierra cerca de Acapulco, con vientos sostenidos de 270 kilómetros por hora.<sup>11</sup>

Este evento lo convirtió en el fenómeno hidrometeorológico más intenso que ha impactado el estado de Guerrero en la historia reciente. Las consecuencias fueron devastadoras: pérdida de vidas humanas, daños severos en la infraestructura urbana y rural, colapso de caminos, destrucción de viviendas, caída masiva de árboles y deslaves que afectaron tanto a las comunidades como a los ecosistemas de la región.

## Cifras relevantes del Gobierno Federal

El 1 de noviembre de 2024, el Gobierno de México presentó un informe detallado sobre los daños ocasionados por el huracán Otis, junto con un plan de reconstrucción estimado en más de 61 mil millones de pesos.<sup>12</sup> Este programa contempla una variedad de medidas para apoyar a las comunidades afectadas, incluyendo:

- Apoyos directos a las familias de las personas fallecidas.
- Exención del pago de impuestos y servicios en las zonas afectadas.
- Otorgamiento de créditos y adelanto de programas sociales.
- Contratación de jóvenes y ayudas específicas para escuelas, productores y pescadores.
- Inversión en la rehabilitación de infraestructura urbana y carretera.

El informe destacó varios datos clave sobre el impacto del fenómeno:

- Se estima que alrededor de 250 mil familias resultaron damnificadas.
- La rehabilitación de 373 hoteles dependerá del apoyo de aseguradoras y la banca comercial mediante la entrega ágil de créditos.
- Hasta ese momento, se habían censado afectaciones a 50 mil 637 viviendas y comercios en los municipios de Acapulco y Coyuca de Benítez.

Por su parte, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) autorizó la emisión de endosos que permiten a las aseguradoras otorgar extensiones en los plazos de pago de primas.

<sup>11</sup> Entrevista a Jafet Quintero Venegas en W Radio. Fuente: [https://wradio.com.mx/programa/2023/10/31/martha\\_de-bayle/1698785877\\_107803.html](https://wradio.com.mx/programa/2023/10/31/martha_de-bayle/1698785877_107803.html).

<sup>12</sup> SEGOB. Fuente: <https://www.gob.mx/presidencia/prensa/inicia-plan-de-reconstruccion-en-guerrero-por-61-mil-313-mdp-presidente-amlo?idiom=es>



Esta medida busca aliviar la carga económica de los contratantes y asegurados que enfrentan dificultades debido a los daños provocados por Otis.<sup>13</sup>

A finales de noviembre, el Gobierno de México, junto con diversas dependencias, continuó con reuniones en las áreas afectadas para monitorear la atención a la población, los negocios y la infraestructura pública.

Los reportes incluían las siguientes cifras:

- 50 personas fallecidas y 30 desaparecidas.
- Recuperación de 82 embarcaciones y localización de otras 346.<sup>14</sup>
- 274 mil 502 viviendas afectadas
- 47 mil 627 establecimientos mercantiles con afectaciones.<sup>15</sup>
- Abastecimiento por el daño a 250 mil aparatos electrodomésticos y equipos de viviendas.

Este plan de reconstrucción refleja la magnitud de la devastación y subraya la importancia de la colaboración entre los sectores público y privado. En particular, el papel del sector asegurador y financiero se torna fundamental para la recuperación de las comunidades, demostrando cómo una respuesta oportuna y coordinada puede acelerar el retorno a la normalidad.

### Cifras relevantes del sector asegurador

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en 2023, los riesgos catstróficos (CAT) representaron el 42% de la siniestralidad en los ramos de Daños sin Autos, equivalente a 37 mil 912 millones de pesos.

En el primer trimestre de 2024, estos riesgos sumaron el 20% de la siniestralidad, alcanzando casi 1,961 millones de pesos, a pesar de no ser temporada de lluvias. Es importante destacar que no todos los siniestros hidrometeorológicos son causados por ciclones.

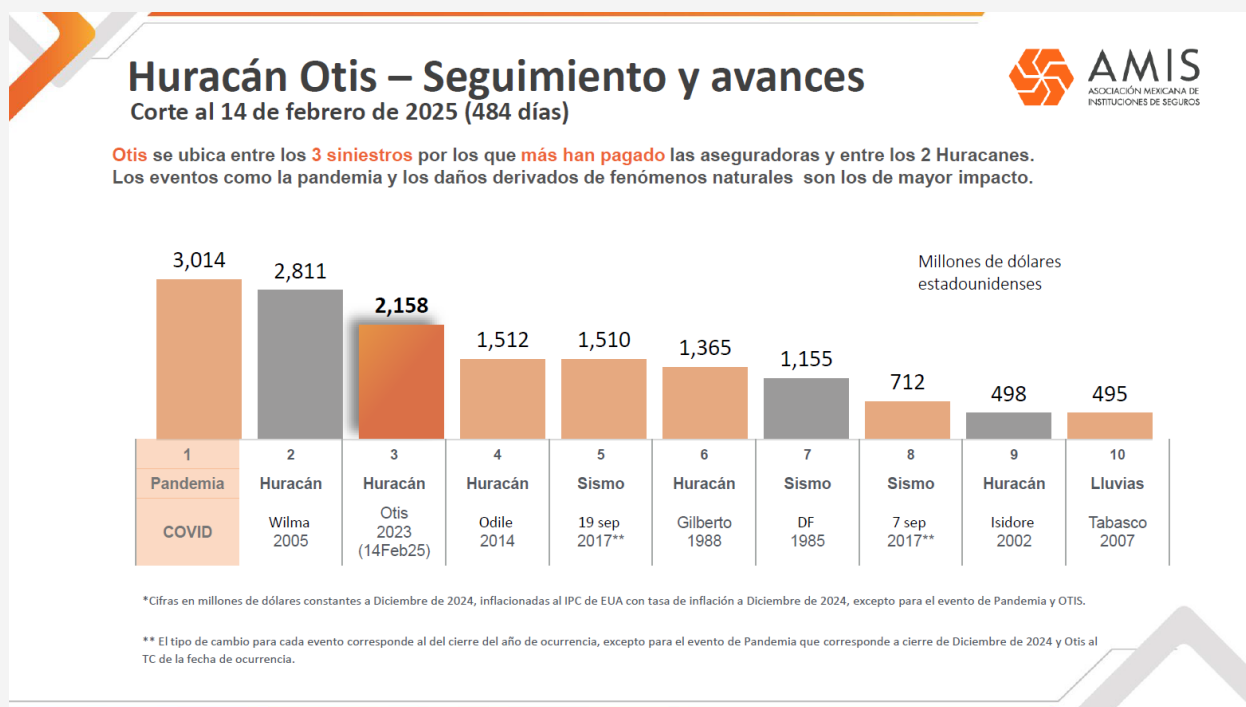
Por ejemplo, en 2022, un año sin huracanes de daños mayores, el 46% de los daños cubiertos por seguros correspondió a inundaciones, granizadas y lluvias intensas, lo que representó cerca de 1,000 millones de pesos.

A continuación, se presenta la gráfica con los 10 eventos más grandes que han impactado al sector asegurador en términos de siniestros cubiertos, subrayando la necesidad de contar con medidas preventivas y sistemas financieros robustos para enfrentar estos riesgos.

<sup>13</sup> SHCP – CNSF. Fuente: <https://www.gob.mx/cnsf/articulos/secretaria-de-hacienda-y-comision-nacional-de-seguros-y-fianzas-amplian-plazo-para-pago-de-primas-a-asegurados-en-querrero-350338?idiom=es>

<sup>14</sup> Reportes de SSPC. Fuente: <https://www.gob.mx/sspc/prensa/dia-31-informe-de-trabajos-para-la-reconstruccion-y-atencion-a-poblacion-afectada-por-otis>

<sup>15</sup> Reportes de Secretaría de Bienestar. Fuente: <https://www.gob.mx/bienestar/prensa/anuncia-la-secretaria-de-bienestar-ariadna-montiel-entrega-de-apoyos-a-afectados-por-huracan-otis?idiom=es>



El gráfico anterior, permite una reflexión mayor sobre el impacto del huracán Otis, con pérdidas estimadas cercanas a los 2,200 millones de dólares, esto lo posiciona como el segundo huracán de mayor costo para el sector asegurador en México, sólo detrás del huracán Wilma, que en 2005 generó pérdidas aseguradas mayores a 2,700 millones de dólares tras afectar principalmente a Cancún y la Riviera Maya.

A primera vista, podría parecer que ambos eventos tuvieron impactos económicos similares; sin embargo, una reflexión más profunda permite hacer énfasis en diferencias cruciales que ponen en perspectiva la magnitud del impacto de Otis, especialmente considerando la penetración del seguro en ambas áreas afectadas.

Por un lado, las pérdidas aseguradas de Otis comparan aproximadamente al 80% de las registradas por Wilma. No obstante, el contexto socioeconómico y asegurador de ambos estados es radicalmente distinto.

Quintana Roo, con una economía orientada al turismo internacional y una alta concentración de infraestructura crítica, cuenta con una mayor cultura del seguro y niveles más altos de aseguramiento tanto en bienes inmuebles como en negocios.

En contraste, Guerrero tiene una de las tasas más bajas de penetración de seguros en México, lo que significa que una gran parte de los bienes afectados por Otis carecía de protección financiera.

Este bajo nivel de aseguramiento en Guerrero amplifica las consecuencias del desastre de dos maneras principales:

- **MAYOR IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO NO ASEGURADO:** La ausencia de seguros dejó a miles de familias, negocios y pequeñas empresas en una situación de vulnerabilidad extrema, enfrentando pérdidas sin un respaldo financiero que facilite su recuperación.
- **SUBESTIMACIÓN DEL POTENCIAL IMPACTO ASEGURADO:** Si Guerrero hubiera contado con niveles de aseguramiento similares a los de Quintana Roo, el impacto para el sector asegurador habría sido significativamente mayor al registrado por Wilma. Esto se debe a que, en términos relativos, los daños a bienes asegurables en Guerrero fueron severos, pero al estar subasegurados, una gran parte de las pérdidas quedó fuera del ámbito de cobertura.

En otras palabras, el impacto de Otis en el sector asegurador no supera los daños por Wilma, no porque los daños fueran menores, sino porque había menos bienes asegurados para cubrir.

La experiencia de Otis resalta una realidad crítica: la falta de cultura de aseguramiento no solo agrava las consecuencias de los desastres, sino que también limita la capacidad de recuperación económica y social.

En Guerrero, con una mayor penetración de seguros, el impacto al sector habría sido históricamente alto, lo que pone de manifiesto la importancia de promover el aseguramiento como un mecanismo clave de resiliencia financiera, especialmente en regiones vulnerables.

Aunque las cifras aseguradas de Otis y Wilma son comparables, el contexto revela una diferencia sustancial: Otis evidenció las graves limitaciones de un sistema de aseguramiento insuficiente, mostrando cómo el impacto en una población menos protegida puede ser devastador, tanto en términos humanos como económicos.

## Composición de los daños asegurados

A 484 días del impacto del huracán Otis, de categoría 5, las pérdidas aseguradas han alcanzado un total de 39,460 millones de pesos, derivadas de más de 44,773 reportes de siniestros. La distribución de los siniestros refleja lo siguiente:



De acuerdo con las cifras al cierre del 2024, 27.5% del total de las pérdidas aseguradas en daños proviene de bienes habitacionales asegurados, lo que equivale a 10,509 millones de pesos en 24,036 siniestros reportados.

En el sector hotelero, se registraron 107 siniestros cubiertos bajo pólizas de Riesgos Hidrometeorológicos, con daños asegurados estimados en 7,746 millones de pesos.

Por su parte, los daños reportados a la infraestructura del gobierno estatal y federal ascienden a 4,328 millones de pesos, aunque esta cifra podría incrementarse conforme avancen las evaluaciones y los procesos de reconstrucción.

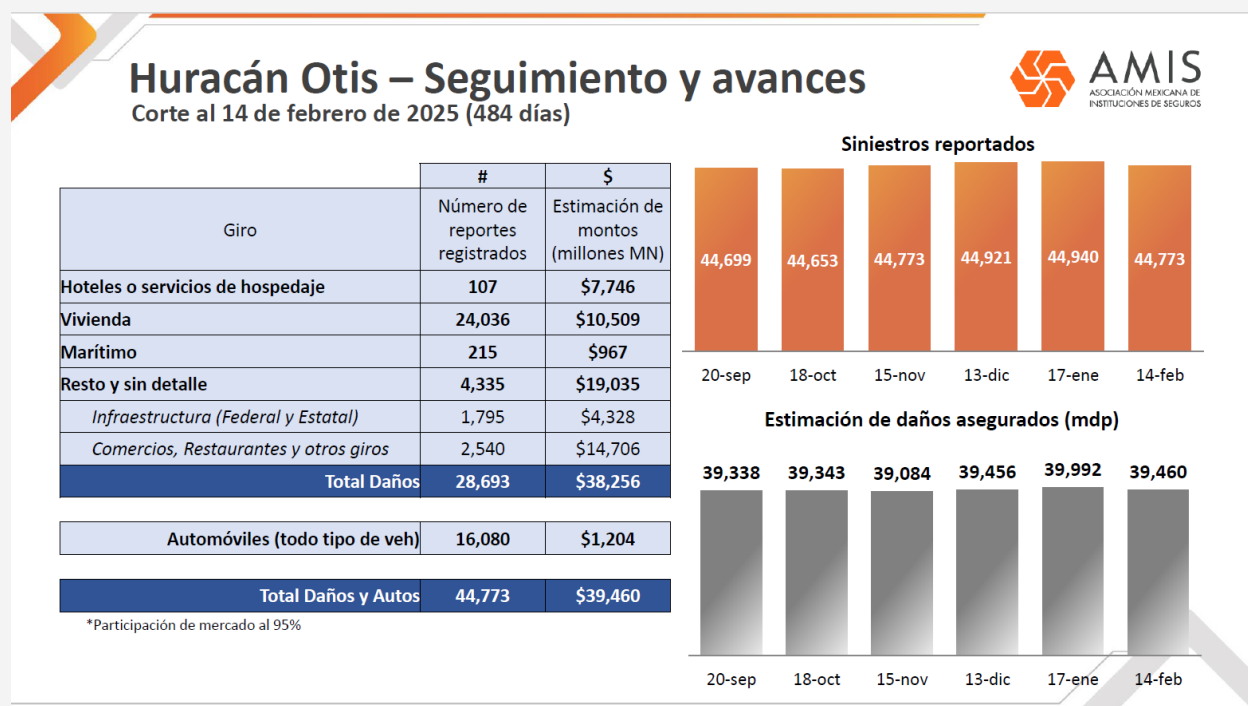
En cuanto a bienes asegurados relacionados con actividades económicas —como empresas, centros comerciales, restaurantes y otros giros—, las pérdidas alcanzan aproximadamente 14,706 millones de pesos.

En el caso de embarcaciones, se han reportado daños en 215 unidades aseguradas, con un costo estimado en 967 millones de pesos.

La colaboración entre el sector asegurador y las autoridades ha sido fundamental para llevar a cabo acciones de búsqueda, rescate y remoción de escombros de embarcaciones afectadas, facilitando así la reactivación de las operaciones portuarias.

El impacto del huracán Otis en regiones como Acapulco y Coyuca de Benítez subraya la imperiosa necesidad de fortalecer la cultura del aseguramiento en México. Tanto las familias como las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) y los negocios más grandes deben comprender que los seguros no sólo protegen sus patrimonios, sino que también son un pilar esencial para la recuperación económica ante desastres de esta magnitud.<sup>16</sup>

A continuación, se presenta una tabla comparativa, a medida de lo posible, entre las cifras oficiales del Gobierno Federal en contraste con las del Sector Asegurador



<sup>16</sup> AMIS Prensa. Fuente <https://amispress.org/public/documentos/vfamiscomunicado-otis-condominiosabril-31.pdf>



## REFLEXIONES FINALES

*El sector asegurador juega un rol esencial, no solo en el pago de siniestros, sino también como un acelerador clave de la resiliencia de la población frente a desastres. Su capacidad para proporcionar respuestas rápidas y efectivas ante eventos catastróficos va más allá de la compensación económica: facilita la recuperación de las comunidades y acelera la reactivación económica.*

---

Sin embargo, el sector enfrenta el desafío constante de ser no solo un proveedor de soluciones financieras, sino también un generador de información crucial para alimentar estrategias efectivas de reducción y gestión de riesgos de desastres.

A través de la recopilación y análisis de datos, el sector asegurador se convierte en un aliado estratégico en la toma de decisiones, ofreciendo insumos valiosos para mejorar la prevención y mitigación ante futuros eventos.

Además, el sector asegurador es una parte fundamental de los cuatro pilares esenciales para una política pública de gestión integral de riesgos: identificación de riesgos, reducción de riesgos, financiamiento para la transferencia de los costos a través de seguros y reacción oportuna. Su participación en cada una de



estas etapas es decisiva para fortalecer la capacidad de las comunidades para enfrentar contingencias y minimizar los efectos de las catástrofes.

A medida que las amenazas naturales continúan evolucionando, el sector asegurador debe ser considerado un componente indispensable de la infraestructura de resiliencia nacional. Debe integrar la sostenibilidad en sus prácticas y ofrecer soluciones innovadoras que puedan enfrentar los desafíos del futuro.

Finalmente, es crucial reconocer que las tendencias internacionales apuntan a un papel cada vez más relevante del seguro en la sustentabilidad del planeta y la humanidad.

*El seguro se posiciona como una herramienta estratégica no solo para mitigar los impactos de los desastres, sino también para financiar la transición hacia economías más resilientes y sostenibles. De esta manera, el sector asegurador no solo protege a las personas y empresas, sino que también contribuye activamente al bienestar colectivo y a la preservación del entorno para las generaciones venideras.*

Mejorar la penetración del seguro no debe verse solo como un objetivo sectorial, sino como un pilar estratégico para la sostenibilidad del país en diversas dimensiones. Para las personas y familias, contar con un seguro significa estabilidad financiera ante imprevistos, evitando que un siniestro comprometa su patrimonio o calidad de vida. Para las empresas, la protección aseguradora es clave para garantizar la continuidad operativa y minimizar riesgos que podrían afectar el empleo y la inversión.

A nivel gubernamental, una mayor cobertura de seguros reduce la presión sobre los presupuestos públicos en la atención de desastres y contingencias, permitiendo que los recursos se destinen a infraestructura y desarrollo, en lugar de a la reconstrucción y asistencia social reactiva.

El reto radica en alinear los incentivos y motivar la adopción del seguro como un componente esencial de la planificación financiera y la gestión de riesgos a todos los niveles. Esto implica fortalecer la educación financiera, diseñar productos accesibles e innovadores, y fomentar políticas públicas que incentiven la cultura aseguradora.

Un país con mayor penetración de seguros es un país más resiliente, con ciudadanos y empresas mejor preparados para enfrentar crisis, y con un gobierno que optimiza sus recursos en función del crecimiento sostenible y la protección de su población. En este sentido, promover el seguro no es solo una meta de la industria, sino una estrategia integral para la estabilidad económica y social de la nación.

## **El Seguro como Protección Integral en Situaciones adversas**

En situaciones adversas, los seguros actúan como respaldo financiero que permite a las familias, empresas y gobiernos enfrentar los impactos inmediatos y planificar la recuperación a largo plazo. Cuando ocurre un desastre, el seguro no solo indemniza pérdidas económicas, sino que también garantiza la estabilidad emocional y económica de las personas afectadas, permitiendo la continuidad de sus actividades esenciales.

Esta protección integral ayuda a reducir la incertidumbre y fomenta la recuperación más rápida de las comunidades, disminuyendo la dependencia de ayudas externas y permitiendo la reconstrucción de una manera más sostenible.

## **Impulso a la Reconstrucción Económica y Social**

El seguro es un catalizador para la reconstrucción económica y social tras un evento catastrófico. La pronta indemnización permite que los negocios reanuden sus operaciones, que los hogares recuperen su funcionalidad y que las infraestructuras críticas, como hospitales y escuelas, sean rehabilitadas en menor tiempo.

Esto no solo reactiva las economías locales, sino que también devuelve el sentido de normalidad a las comunidades afectadas. En zonas vulnerables, donde los desastres suelen perpetuar ciclos de pobreza, el seguro contribuye a romper este círculo al proporcionar los recursos necesarios para reconstruir de forma más resiliente y adaptada a los nuevos riesgos.

## **Transformación del Seguro en una Herramienta de Resiliencia Nacional**

El papel del seguro ha evolucionado más allá de la simple transferencia de riesgos; ahora es una herramienta estratégica para construir resiliencia a nivel nacional. Las aseguradoras trabajan estrechamente con gobiernos y organizaciones civiles para fomentar la adopción de políticas públicas orientadas a la reducción del riesgo de desastres.

## **Capitalizar lecciones aprendidas y mejores prácticas**

Finalmente, el verdadero valor de las mejores prácticas y los aprendizajes obtenidos en la atención de desastres no reside únicamente en su documentación, sino en su aplicación estratégica para fortalecer la capacidad de respuesta del sector ante futuros eventos.

Cada desastre deja una huella de experiencias que, si se traducen en acciones concretas, permiten mejorar la coordinación, optimizar procesos y reducir vulnerabilidades. La información debe convertirse en una guía dinámica que impulse la preparación y respuesta ante los riesgos que inevitablemente volverán a presentarse.

El reto es transformar y adoptar acciones que sean un catalizador de cambio, promoviendo mejoras continuas en la gestión del riesgo. La experiencia de cada evento brinda la oportunidad de identificar nuevas sinergias entre aseguradoras, reaseguradoras, ajustadores, agentes, autoridades y la sociedad en general, generando una red de protección más sólida y eficaz.

Actuar con base en las lecciones aprendidas significa no esperar al siguiente desastre para reaccionar, sino anticiparse con estrategias mejoradas y una visión de trabajo colaborativo.

La mayor oportunidad que tiene el sector asegurador no es solo mejorar su capacidad de respuesta individual, sino consolidar un ecosistema donde la coordinación y la innovación sean los pilares de una gestión de riesgos más resiliente.

Convertir el aprendizaje en acción no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad única para fortalecer aún más la confianza en la industria y su papel fundamental en la protección del país.



## ANEXOS

### I. Taller de Aprendizajes Otis – Acapulco Guerrero

*Como parte del seguimiento a las lecciones aprendidas y buenas prácticas derivadas del Huracán Otis, el sector asegurador organizó el primer taller el martes 29 de octubre de 2024 en Acapulco, Guerrero.*

Este taller tuvo como objetivo central compartir de manera directa conceptos clave, ejemplos prácticos y recomendaciones sobre los elementos más relevantes que el sector asegurador considera esenciales para fortalecer la protección de las propiedades frente a desastres.

Este espacio permitió profundizar en la comprensión del alcance de las pólizas de seguros, abordando no solo su contenido, sino también cómo aplicarlas para mejorar la resiliencia frente a fenómenos como huracanes o sismos.

El taller reunió a más de 40 representantes de cámaras, propietarios y administradores de hoteles, condominios y restaurantes en Acapulco, Guerrero, quienes participaron activamente en las sesiones.

La presencia de este público clave subraya la importancia de acercar el sector asegurador a las necesidades reales de los empresarios y comunidades locales.

A través de ejemplos concretos y casos prácticos, se logró ilustrar cómo las coberturas de seguros pueden ser entendidas y aprovechadas eficazmente para proteger tanto a las personas como a las propiedades ante situaciones adversas.

El valor de este taller va más allá de la simple transmisión de información; su propósito es crear un espacio de colaboración para fortalecer la cultura de aseguramiento y mejorar la preparación ante futuros eventos catastróficos.

Al proporcionar claridad sobre los términos y condiciones de las pólizas, el taller herramientas para tomar decisiones informadas, optimizando la protección de sus activos.

Además, este tipo de encuentros facilita la construcción de una relación más estrecha entre las aseguradoras y los empresarios locales, lo que contribuye a la resiliencia colectiva de la región frente a desastres.

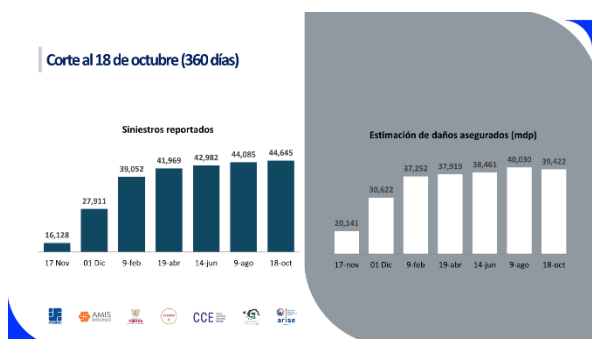
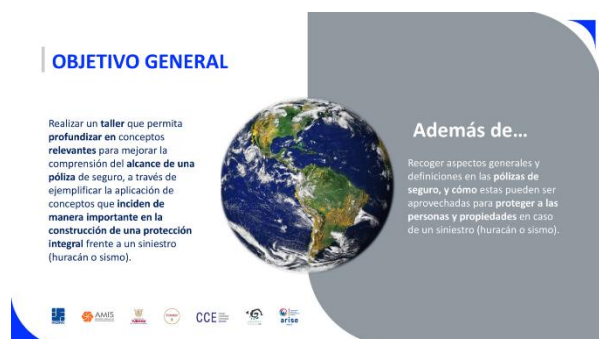
La coordinación del taller fue posible gracias a la valiosa colaboración de diversas entidades clave, que trabajaron conjuntamente para garantizar su éxito. Entre los aliados estratégicos en la organización se incluyeron las Secretarías de Turismo de Guerrero y Acapulco, así como el Consejo Coordinador Empresarial de Guerrero.

Además, el diseño y la elaboración del material didáctico contó con la participación de organizaciones como la AMASFAC, el IMESFAC, el Instituto de Ingeniería de la UNAM, ARISE México a través del Grupo de Trabajo de Seguros y la AMIS, lo que enriqueció la calidad y relevancia del contenido presentado.

El taller se celebró en el Hotel Amares de Acapulco, Guerrero, en un evento organizado por el CCE Acapulco, SECTUR y AMIS, lo que facilitó un entorno adecuado para la interacción y el aprendizaje.

A continuación, se comparte el material presentado en el evento, que resume las estrategias clave y las mejores prácticas discutidas durante este significativo taller.

Se presenta en estilo de tres columnas, para su lectura continua de manera vertical

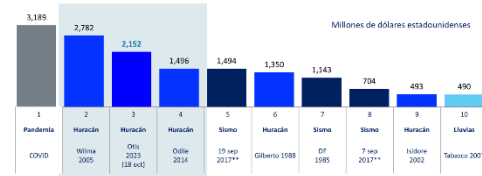


## Huracán Otis – Seguimiento y avances Corte al 18 de octubre (360 días)

| Giro                                  | Número de reportes registrados | Estimación de montos (millones MN) |
|---------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Hoteles o servicios de hospedaje      | 106                            | \$7,759                            |
| Vivienda                              | 23,651                         | \$10,239                           |
| Marítimo                              | 215                            | \$947                              |
| Resto y sin detalle                   | 4,324                          | \$19,278                           |
| Infraestructura (Federal y Estatal)   | 1,792                          | \$4,429                            |
| Comercios, Restaurantes y otros giros | 2,532                          | \$14,849                           |
| <b>Total Daños</b>                    | <b>28,296</b>                  | <b>\$38,224</b>                    |
| Automóviles (todo tipo de vehículos)  | 16,349                         | \$1,198                            |
| <b>Total Daños y Autos</b>            | <b>44,645</b>                  | <b>\$39,422</b>                    |

\*Cifras en millones de dólares convertidos a Septiembre de 2024. Incluidas al PC de ECU con base de información a Septiembre de 2024, excepto para el evento de Panamá y CTR.  
\*\* El tipo de cambio para cada evento correspondiente al día céntrico del año de ocurrencia, excepto para el evento de Panamá que correspondió a cierre de Septiembre de 2024 y CTR al TC de la fecha de ocurrencia.

## 5 huracanes se encuentran en el Top 10 de siniestros más costosos para el sector



Los tres huracanes de mayor impacto asegurado ocurrieron en un periodo de 20 años, causando cerca de 6,500 mdd.

\*Cifras en millones de dólares convertidos a Septiembre de 2024. Incluidas al PC de ECU con base de información a Septiembre de 2024, excepto para el evento de Panamá y CTR.  
\*\* El tipo de cambio para cada evento correspondiente al día céntrico del año de ocurrencia, excepto para el evento de Panamá que correspondió a cierre de Septiembre de 2024 y CTR al TC de la fecha de ocurrencia.

## Si eres propietario de una vivienda o un hotel, esta información te interesa:

Tu hogar y/o tu negocio representan años de trabajo y esfuerzo.

Los desastres son consecuencia de fenómenos naturales que pueden destruir en cuestión de minutos lo que has construido a lo largo de toda tu vida, ocasionando incluso pérdidas humanas y de capital, al tiempo que alteran la vida de las personas y la actividad económica de las comunidades afectadas.

En el periodo 2010-2021 el costo económico por desastres ascendió a 634 mil millones de pesos.



Por lo anterior, es importante informarte sobre los riesgos a los que estás expuesto tus bienes y cómo puedes encontrar la mejor forma de protegerlos.

Logos de aseguradoras y organismos involucrados.

## ¿QUÉ ES EL RIESGO?

El riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un efecto y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por él.



<Algunos riesgos>

## ¿QUÉ ES EL RIESGO?

El Riesgo es una eventualidad que de ocurrir traerá como consecuencia un **desequilibrio económico** para el individuo que la sufre.



\* Fuente: INEGI

## Los Riesgos Hidrometeorológicos son parte de los Riesgos Catastróficos

En 2023, el sector asegurador indemnizó 37 mil 912 millones de pesos por riesgos catastróficos (CAT) (eventos sísmicos, volcánicos e hidrometeorológicos).



No todos los siniestros de riesgos hidrometeorológicos son causados por ciclones, en 2022 el 46% de los daños cubiertos por el sector asegurador se debieron a inundaciones, granizadas y daños por lluvias...

¡Esta cifra fue cercana a mil millones de pesos!

## ¿QUÉ ES UN DESASTRE?

El término **desastre** se refiere a la perturbación generalizada de la vida y los bienes (**patrimonio**) de las personas, causada por un suceso o una serie de sucesos.



Una **amenaza** se convierte en **desastre** cuando coincide con una situación de vulnerabilidad, es decir, cuando las sociedades o comunidades no pueden hacer frente a ella **utilizando sus propios recursos y capacidades**.



## México es uno de los 30 países más expuestos a desastres

Se estima que **68%** de la población ha sido alguna vez afectada por desastres, cifra que coincide con los grupos en situación de pobreza y extrema pobreza\*.



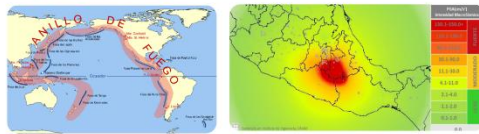
Los riesgos de la naturaleza en México no sólo son grandes catástrofes, también estamos expuestos a tormentas, marejadas, tornados, fuertes lluvias y sequías.

\* Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Gobierno de México.



## El anillo de fuego es la zona con mayor actividad sísmica y volcánica del mundo

Se estima que **68%** de la población ha sido alguna vez afectada por desastres, cifra que coincide con los grupos en situación de pobreza y extrema pobreza\*.



México está incluido en la zona.

Por esta razón nuestro país pertenece a un área con alta actividad sísmica.



## BIENES ASEGURABLES

Son objeto de un seguro todo clase de edificios, casas, departamentos, locales comerciales, plazas, instalaciones y los bienes muebles e inmuebles propiedad del asegurado y/o de terceros que estén bajo su cargo, custodia o control y por los cuales sea legalmente responsable y se encuentren en las ubicaciones citadas en la especificación de la póliza, consistentes principalmente pero no limitados a edificios con sus respectivas instalaciones, mejoras u adaptaciones, contenidos en general, mobiliario, maquinaria y equipo, accesorios materias primas, mercancías en bodega y productos en proceso de elaboración y/o terminados, etc.



## ATLAS NACIONAL DE RIESGOS



El Atlas permite establecer estrategias de prevención, reducción y mitigación de riesgos y siniestros.

Nota: Datos de la Comisión Nacional de Protección Civil.

## Si eres dueño o rentas una vivienda...

Los daños a las viviendas por un fenómeno natural comprenden la destrucción total o parcial sufrida, su mobiliario y equipamiento, áreas comunes en condominios, entre otros.



El mobiliario incluye los muebles propiamente como lo son: camas, mesas, sillas y otros; además de utensilios de cocina y mesa, vestuario y ropa en general, objetos como adornos, libros, juegos y otros.



El equipamiento comprende principalmente máquinas y equipos de uso doméstico, tales como refrigeradores, cocinas, lavadoras, lavavajillas, equipos de calefacción y de aire acondicionado, estufas, radios, televisores y otros.

Derivado de los daños parciales o totales sufridos por el fenómeno natural, se puede interrumpir el alojamiento debido a que los daños hacen imposible que las viviendas sean habitadas temporal o permanentemente. Además de ello puede implicar que se tengan algunos gastos que no teníamos contemplados (extraordinarios).

## ¿QUÉ ES LA TRANSFERENCIA DEL RIESGO?

Es el proceso de trasladar, formalmente las consecuencias financieras de los riesgos particulares de una parte a otra parte, mediante el cual un núcleo familiar, comunidad, empresa o autoridad estatal obtendrá recursos de la otra parte después de ocurrido el desastre, a cambio de beneficios sociales o financieros constantes o compensatorios previstos a esa otra parte.



El contrato de seguro es una forma bien conocida de transferencia de riesgo, pues permite que un núcleo familiar, comunidad, empresa o autoridad estatal transfiera el riesgo financiero asociado a desastres a otra entidad\*, en este caso a una aseguradora.



## Si vives o eres dueño de un departamento o formas parte de un condominio...

- Es de suma importancia que como **condomino** revises las obligaciones conforme a los **reglamentos condominales** de tu localidad.
- Además de garantizar que se conforme un **Comité o Asamblea General** como la máxima instancia en la toma de decisiones para expresar, discutir y resolver asuntos de interés propio y común.



El **condomino** no solo participa con su parte del **condominio (área privada)**, sino también de los **bienes de uso común** como: fachadas, puertas de entrada, corredores, escaleras, elevadores, patios, espacios mecánicos como bombas, subestaciones, mobiliario y equipo de la administración, entre otros.



La **coordinación entre los condóminos, asegurados y los no asegurados**, a través de **comités condominales** o **administradores** es fundamental para agilizar inspecciones y decisiones relacionadas con la **reconstrucción y reparación de bienes comunes**.

## Si eres propietario de un hotel...

Los daños ocasionados por un fenómeno natural en los hoteles se pueden agrupar en los siguientes rubros:

### Instalaciones



### Áreas comunes



### Mobiliario y Equipo

### Subestaciones

### Patios y jardines



El cierre del hotel puede implicar también pérdida de ingresos y por el evento tener algunos gastos extraordinarios

## ¿Qué elementos incluye tu póliza?



**Prima:** Aportación económica que el Asegurado o el Contratante debe cubrir a la aseguradora por la cobertura del riesgo que ésta ofrece cubrir.\*

La prima está relacionada con el valor que deseas asegurar, sin embargo, es importante considerar los siguientes escenarios sobre los deducibles, coaseguros y sumas aseguradas.

AMIS CCE arise

\* Fuente: IMCNC

## El seguro protege el patrimonio de las familias y las empresas

Ante la creciente frecuencia e intensidad de estos fenómenos naturales debido al cambio climático, proteger tu hogar, negocio y patrimonio se ha vuelto más crucial que nunca.

El seguro de daños es una herramienta esencial para mitigar y transferir el impacto financiero de estos eventos inesperados para evitar afectar a la economía de las familias, empresas y los gobiernos.

La protección financiera que brinda un seguro de daños no solo te beneficia a ti, sino que también ayuda a tu comunidad a recuperarse más rápidamente. Cuantas más personas estén aseguradas, mayor será la capacidad colectiva para reconstruir y restaurar hasta volver a la normalidad después de un desastre.

Asegurarse brinda la tranquilidad de saber que cuentas con el respaldo financiero necesario para superar estas dificultades sin comprometer tu estabilidad económica.



AMIS CCE arise

## ¿Qué elementos incluye tu póliza?



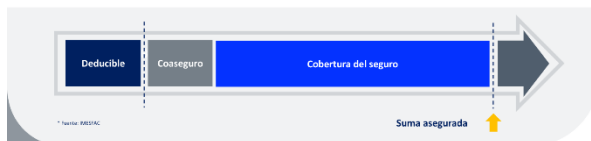
**Deducible:** Cantidad fija con la cual participa el Asegurado en los gastos ocasionados por cada evento que proceda conforme a las condiciones del seguro.



**Coaseguro:** Porcentaje de contribución que el Asegurado aportará al monto total de gastos cubiertos que resulte de cada siniestro, una vez descontado el deducible especificado.



**Suma asegurada:** es el valor atribuido por el Asegurado a los bienes cubiertos por la póliza vigente y cuyo importe es la cantidad máxima que el Asegurador está obligado a pagar en caso de siniestro.\*



\* Fuente: IMCNC

## CONOCE TODO LO QUE INCLUYE TU PÓLIZA DE SEGUROS

- Datos de la aseguradora, agentes y contratantes
- Coberturas
- Periodo de vigencia
- Endosos, entre otros



- Condiciones de cobertura
- Términos, obligaciones y derechos de cada parte de acuerdo con las disposiciones legales
- Acciones para el caso de un siniestro
- Paso a paso para aplicar el uso del seguro

- Documento que se adiciona a las condiciones generales
- Modifica alguna cláusula específica



## COBERTURAS MÁS COMUNES EN SEGUROS DE VIVIENDA

### RIESGOS

- Incendio
- Rayo y explosión
- Huagos y vendavientos
- Remoción de escombros
- Malos tiempos climatológicos\*
- Terrorismo y Erupción Volcánica\*

### RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR

- Intervención a los daños que puedan causar:
- Tu hijo
- Cónyuge
- Enajenados de hogar\*
- Mascotas (Perros y gatos, generalmente)

### GASTOS EXTRAORDINARIOS

- Costo de hotel
- Almacenamiento
- Mudanza
- Pérdida de ingresos por alquiler

### ROBO

- Objeto de arte
- Juvelería
- Dinero en efectivo
- Muebles de casa
- Robo fuera de domicilio

### OTRAS COBERTURAS

- Equipo electrónico y electrodoméstico
- Servicio de asistencia
- Reparación de cristales

\*Adicionales

AMIS CCE arise

## ¿Qué secciones puede incluir tu póliza?



### Póliza de Seguros

- Prima
- Deducible y Coaseguro
- Suma asegurada
- Valor asegurable
- Coberturas más comunes
- Exclusiones más comunes
- Servicios de asistencia

AMIS CCE arise

## COBERTURAS MÁS COMUNES EN SEGUROS DE HOTELES

### RIESGOS

- Incendio
- Rayo y explosión
- Huagos y vendavientos
- Remoción de escombros
- Malos tiempos climatológicos\*
- Terrorismo y Erupción Volcánica\*

### ROBO

- Dinero y valores

### OTRAS COBERTURAS

- Maquinaría y equipo
- Interrupción de créditos
- Pérdidas conyugales
- Responsabilidad Civil
- Gastos extraordinarios

Daños a terceros  
Organización de eventos  
\*Renovación por alteraciones

\*Adicionales

AMIS CCE arise

**Seguro de daños: Comprendiendo las Pólizas de Seguros para riesgos catastróficos**

### ¿Qué pasa si no declaro el valor total de mi bien?

**Infraseguro:** Es cuando el valor que el asegurado le atribuye al objeto cubierto en una póliza de seguros (suma asegurada) es inferior al que realmente tiene. Ante una circunstancia de este tipo, en caso de ocurrir un siniestro, la aseguradora tiene derecho a aplicar la **regla de proporcionalidad**.



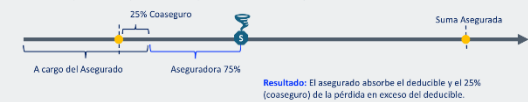
**Regla de proporcionalidad:**  
 En caso de siniestro con daño parcial, la aseguradora indemnizará el daño, teniendo en cuenta la proporción que existe entre el valor asegurado (suma asegurada) y el valor del bien en el momento del siniestro.

### Ejemplos de aplicación de deducible y coaseguro

**Escenario 1:** El deducible es menor a la pérdida.



**Escenario 2:** La pérdida es mayor al deducible, pero menor a la Suma Asegurada.



### ¿Qué pasa si lo aseguro por arriba del valor total?

**Supraseguro:** Es cuando el valor que el asegurado le atribuye al bien cubierto en una póliza de seguros (suma asegurada) es superior al que realmente tiene.



**Consideraciones:**  
 Como el seguro no puede originar enriquecimientos injustos, en caso de siniestro, la aseguradora solo está obligada a indemnizar el daño efectivamente causado al bien.

### Ejemplos de aplicación de deducible y coaseguro

**Escenario 3:** La pérdida es mayor a la Suma Asegurada.



### En el caso de un seguro ligado a un crédito hipotecario...

«Es importante garantizar que tu seguro cubra el máximo entre el saldo insoluto del crédito (lo que aún se debe al banco) y el valor de reconstrucción del inmueble.



**Consideraciones:**  
 Se recomienda mantener actualizado el valor del inmueble que se tiene como garantía del crédito.

### ¿Qué pasa si aseguro el valor de mi bien a primer riesgo?

**Primer riesgo:** Consiste en asegurar una parte del valor total de los bienes expuestos al riesgo.



**Consideraciones:**

- Si ocurre un siniestro, la compañía de seguros indemnizará hasta la cantidad máxima asegurada.
- Si el daño supera esa cantidad, será el asegurado directamente quien tendrá que hacerse cargo de la diferencia.

### ¿Qué elementos incluye tu póliza?

- Valor asegurable:** Valor económico que se le asigna a un bien en el momento de contratar un seguro y es la cantidad máxima que la compañía de seguros pagará para dicho bien en caso de siniestro.
- Valor real:** Resultante de deducir del valor inicial de un bien la depreciación por uso, antigüedad, estado de conservación y obsolescencia en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro.
- Valor de reposición (nuevo):** Indemniza los bienes siniestrados a través de reemplazar el activo con uno nuevo de la misma tipo o especificaciones o cubrir con un importe equivalente al momento de la ocurrencia del siniestro.





## ¿Qué debes contemplar al ocurrir un siniestro?

Finalmente, se presenta la aprobación del ajustador y aseguradora de la propuesta de indemnización y la aceptación del asegurado para buscar cerrar el siniestro.

**Aprobación y Pago de la Reclamación**  
Una vez revisada la documentación y el informe del ajustador. Si la reclamación es procedente, la aseguradora realizará el pago de la indemnización.

5

6

**Reparación o Reposición**  
En algunos casos, la aseguradora puede tener acuerdos con proveedores de servicios para realizar las reparaciones o reposiciones necesarias. En otros, el asegurado puede contratar a sus propios proveedores, siempre que cumplan con los requisitos de la aseguradora.

### Cierre del Caso

Una vez concluido todo el proceso, la aseguradora cerrará el caso y le proporcionará la documentación final.

7



Seguro de daños: Comprendiendo las Pólizas de Seguros para riesgos catastróficos



## PÓLIZA

### Sección II (Contenidos)

#### Bienes Cubiertos

- Maquinaria con sus instalaciones, herramientas, reacciones, accesorios y equipo mecánico en general del negocio asegurado, menaje de casa, obras de arte, etc.
- Mobiliario, equipo, materias primas, productos en proceso de elaboración o ya terminados.
- Mercancías en bodega y/o en establecimiento comercial.



Edificio



Hogar



Hotel



Restaurantes

## PÓLIZA

### Sección (Pérdidas Consecuenciales)

Se indemnizará la **pérdida real sufrida**, resultante de la paralización o entorpecimiento de las operaciones de su negocio, a consecuencia de la realización de los **riesgos cubiertos** en la póliza, como puede ser:



Incendio


Fenómenos  
Hidrometeorológicos


### ANEXO



Seguro de daños: Comprendiendo las Pólizas de Seguros para riesgos catastróficos

## PÓLIZA

### Sección I (Edificio)

#### Bienes Cubiertos

El (los) edificio (s) especificado (s) en la carátula de la presente Póliza incluyendo las instalaciones para los servicios de agua, saneamiento, alumbrado y demás aditamentos fijos al edificio.



Edificio



Hogar



Hotel



Restaurantes



## PÓLIZA

### Sección (Responsabilidad Civil)

Este seguro cubre las obligaciones con **Terceros** de reparar daños que les haya causado derivados de las actividades que realiza el Asegurado tales como:

RC Familiar

RC Profesional

RC General (Act. Inm.)

RC viajero

#### Cobertura

Resarcir el daño que se ocasione a **terceras personas** en su **integridad física o en sus bienes**, por la realización de alguna actividad





## PÓLIZA

### Sección (Cristales)

Los bienes que quedan protegidos son todos los **cristales que estén debidamente colocados** en el inmueble que se describe en la póliza.

Generalmente el grosor mínimo que debe tener el cristal es de 4 mm.

#### Por convenio expreso

- Lunas, cubiertas, vitrinas, espejos, divisiones y análogos.
- Decorado de los cristales asegurados (tales como plateado, dorado, tñido, pintado, grabado, rótulos) o a sus marcos.

La **cobertura básica** cubre los daños materiales o pérdidas que sufrán los cristales por:

- Rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos.
- El costo de la remoción e instalación del cristal causadas por rotura accidental.



## PÓLIZA

### Sección (Dinero y Valores)

#### Bienes asegurados

- Dinero en efectivo en metálico o billete de banco
- Valores
- Documentos negociables y no negociables como letras de cambio, pagarés, cheques, acciones, bonos financieros, etc.

#### Dentro del local

Robo con violencia, Robo por asalto o intento del mismo, incendio y/o explosión, al inmueble donde se encuentran los bienes asegurados.

#### Fuera del local

Cuando están en tránsito, por robo con violencia o asalto, por robo provocado por incapacidad del porteador, por robo provocado por un accidente del vehículo.



## PÓLIZA

### Sección (Robo)

#### • Robo a Domicilio

Manejo de casa como muebles, enseres, artículos de uso doméstico, ropa y efectos personales, artículos artísticos, deportivos o de difícil reposición, dinero, títulos de crédito, cheques, letras y pagarés, cuadros, tapetes, bonelines, artículos de cristal, porcelana, biombos, equipos fotográficos o cinematográficos, instrumentos musicales, antigüedades o artículos de difícil o imposible reposición, joyas, piezas o artículos de oro y plata, armas, colecciones de cualquier tipo, relojes, pieles y piedras preciosas.

- Robo con violencia
- Asalto
- Los daños a bienes muebles o inmuebles como consecuencias del robo, asalto o intento de cualquier de los dos



## PÓLIZA

### Sección (Equipo Electrónico)

#### Bienes asegurados

Pantalla Procesadores de datos, computadoras, fotocopiadoras, conmutador, máquinas de escribir y calculadoras, cajas registradoras, instalaciones de alarmas, equipo de radiología, detectores de incendio, rovo, instalaciones de telefonía vía satélite.

#### Daños Materiales

- Incendio, impacto directo de rayo, explosión, explosión, daños por extinción de incendios.
- Humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, acciones del agua o humedad.
- Corto circuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, sobretensiones.
- Errores de manejo, descuido, negligencia, impericia o mala intención del personal del asegurado.
- Pérdida o daños materiales causados por robo con violencia o tentativa del mismo o de asalto.
- Hundimiento del terreno, deslizamiento por tierra, caída de rocas.



## PÓLIZA

### Sección (Robo)

#### • Robo a Mercancías

Mercancías, materias primas, productos en proceso, productos terminados, maquinaria, mobiliario, útiles, accesorios y cualquier equipo necesario para el funcionamiento del negocio. Además se incluye cualquier equipo que sea necesario para el funcionamiento del negocio que sea propiedad de una tercera persona y que esté bajo el cuidado y uso del Asegurado.

- Robo con violencia
- Asalto
- Los daños a bienes muebles o inmuebles como consecuencias del robo, asalto o intento de cualquier de los dos.



## PÓLIZA

### Sección (Rotura de Maquinaria)

#### Bienes asegurados

Los bienes cubiertos son cualquier máquina, ya sea estacionaria o móvil, que se especifique en relación anexa a la póliza.

#### Riesgos Cubiertos

- Impericia, descuido o sabotaje del personal Asegurado o de extraños.
- La acción directa de la energía eléctrica como resultado de cortos circuitos, arcos voltaicos, fallas de aislamiento o sobretensiones transitorias debidas a perturbaciones eléctricas, ya sean naturales o artificiales.
- Errores en diseño, defecto de construcción, fundición y uso de materiales defectuosos.
- Defectos de mano de obra y montaje incorrecto.
- Rotura debida a fuerza centrífuga.
- Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
- Otros accidentes ocurridos a los bienes asegurados que no estén excluidos.



## PÓLIZA

### Sección (Anuncios Luminosos)

#### Bienes asegurados

- Pantallas electrónicas
- Anuncios
- Carteles
- Rótulos

Estos bienes deben estar debidamente instalados

#### Cobertura básica

La cobertura básica ampara los daños materiales o pérdidas que sufran los anuncios de manera accidental, súbita e imprevista.

#### Coberturas adicionales

Las coberturas adicionales para anuncios cubren daños provocados por:

- Reparación, alteraciones, mejoras y/o pintura que se realicen al inmueble donde están colocados los bienes.
- Reparación, alteraciones, mejoras y/o pintura que se realicen al anuncio, pantalla electrónica o cartel que se está asegurando.

Seguro de daños: Comprendiendo las Pólizas de Seguros para riesgos catastróficos

# AGRADECIMIENTOS

*Expresamos total agradecimiento a los integrantes del Grupo de Trabajo de Seguros ARISE, y los integrantes de los Grupos de trabajo Técnico y Siniestros de AMIS, cuya coordinación y experiencia fueron fundamentales para la elaboración de este documento, su participación permitió construir un documento alineado a las necesidades del objetivo planteado.*

*Asimismo, reconocemos la valiosa colaboración de quienes contribuyeron en la redacción de diversas secciones; además de enriquecer el contenido fortalecieron el propósito de este material.*

Agradecemos a las siguientes personas que contribuyeron directamente en la elaboración y aportación de diversas secciones:

- **Carlos A. Peña Arenas**, Presidente del Comité de Daños de AMASFAC, enlace ARISE.
- **Eduardo Reinoso Angulo**, Investigador del Instituto de Ingeniería (UNAM), enlace ARISE.
- **Elisa Trujillo Leyva**, Directora General de CENACED / DG ARISE MX
- **Gabriela Rodríguez Tajonar**, Subdirectora Académica de IMESFAC, enlace ARISE.
- **Julián Uriostegui Carbajal**, Presidente del CCE, Capítulo Guerrero
- **Miguel Gutierrez Cruz**, Presidente del GT Técnico de AMIS
- **Roberto Luna Nakachi**, Director General de IMESFAC, enlace ARISE.
- **Rosamaría Vélez Estrada**, Coordinadora de seguros y financiamiento de riesgos, PNUD.
- **Teresa Yáñez Moncada**, Presidenta del GT Siniestros de AMIS

Miembros del equipo AMIS y coordinadores del GT Seguros ARISE:

- **Norma Alicia Rosas Rodríguez**, Directora General.
- **Carlos O. Jiménez Palacios**, Director de Daños y Automóviles.
- **Alejandro Bersaín López Gonzalez**, Gerente de Daños.