

Guía de Orientación Jurídica para los damnificados por las inundaciones en Veracruz

ESTÁNDARES

PROBONO_{mx}

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



Guía de Orientación Jurídica para los damnificados por las inundaciones en Veracruz¹

Descarga la versión
más reciente en:



appleseedmexico.org

fbma.org.mx

estandaresprobono.mx

probono.mx

1 Derechos Reservados ©, Estándares Pro Bono MX, Ciudad de México, 2024. Todos los materiales contenidos en esta Guía Jurídica de Orientación para los damnificados por el Huracán John (incluyendo, pero no limitado a, texto, logotipos, contenido, imágenes, íconos e infografías, entre otros) están protegidos por las leyes de Derechos de Autor y Propiedad Industrial. Está prohibido su uso, reproducción o retransmisión total o parcial sin previa autorización por escrito.

INTRODUCCIÓN

Vulnerabilidad por Cambio Climático

México se encuentra en una posición geográfica que hace a ciertos estados y municipios más vulnerables a desastres naturales. Las inundaciones que afectaron al estado de Veracruz en 2025 son una clara muestra de que los efectos del cambio climático son cada vez más intensos. Este desastre, provocado por lluvias extraordinarias y el desbordamiento de diversos ríos, evidenció cómo el aumento de la temperatura global está vinculado a una mayor frecuencia e intensidad de eventos extremos. La combinación de estos factores, junto con la elevación del nivel del mar, intensifica los riesgos que enfrenta el país.

Especialistas del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC) fundado por mandato de la Ley General de Cambio Climático, han indicado que México es uno de los países más vulnerables ante el cambio climático por sus características geográficas, socioeconómicas, grado de susceptibilidad y capacidad para enfrentar este impacto. Según reportes recientes, “el INECC registra que el aumento de la temperatura, acompañado del aumento de días cálidos extremos y disminución de días gélidos extremos y heladas, han llevado hacia al aumento de ciclones de categoría 3 o más y sequías más severas que en conjunto han llegado a afectar al 90% del territorio”². El Atlas Nacional de Vulnerabilidad al Cambio Climático (ANVCC) identifica que 1,448 de 2,471 municipios están clasificados como vulnerables al cambio climático. Este nivel de exposición requiere llevar a cabo acciones de adaptación, prevención y atención.

De acuerdo con los *Compromisos de mitigación y adaptación ante el cambio climático para el periodo 2020-2030*, en México tan solo entre 2001 y 2013, hubieron 2.5 millones de personas afectadas por fenómenos meteorológicos y los costos económicos sumaron 338.35 mil millones de pesos.³ Esto se traduce en la necesidad de contar con mecanismos de respuesta oportuna. México es signatario de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París, para combatir los retos ambientales, sociales y económicos. Así lo reconoce la Taxonomía Sostenible para México: “Estos acuerdos enfatizan la necesidad de construir una ruta hacia la solución de las problemáticas mundiales asociadas al desarrollo, considerando la participación de todos los sectores y actores tanto nacionales como internacionales.”⁴

Los huracanes, un factor de riesgo

Los riesgos asociados con ciclones tropicales y huracanes son: marejada, vientos fuertes, intensas precipitaciones, deslizamientos, derrumbes e inundaciones. El potencial destructor de un huracán puede dañar edificios, carreteras, puentes, derribar líneas eléctricas y árboles, bloquear accesos de comunicación. Es por ello que la prevención es tan importante, y te invitamos a conocer más sobre cómo protegerte y prevenir los posibles daños de un huracán.

2 Ver <https://www.gob.mx/inecc/prensa/mexico-entre-los-paises-mas-vulnerables-ante-cambio-climatico?idiom=es>

3 Ver https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/162974/2015_indc_esp.pdf

4 Ver Taxonomía Sostenible para México, la cual puedes descargar aquí: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/taxonomia-sostenible-de-mexico?state=published>

NARRATIVA

En colaboración con los Estándares Pro Bono México, la Fundación Barra Mexicana, A.C., la Fundación Appleseed México, A.C., y el Centro Mexicano Pro Bono, A.C., así como con la valiosa participación de la comunidad jurídica y diversos despachos aliados, presentamos la “**Guía de Orientación Jurídica para las Personas Damnificadas por las Inundaciones en Veracruz 2025**” (en adelante, la “Guía”), elaborada con fines exclusivamente informativos.

La presente Guía tiene como finalidad informar sobre aspectos relevantes que las personas afectadas por las inundaciones registradas en Veracruz en 2025 necesitan conocer para enfrentar los daños que desafortunadamente han sufrido. Muchas de las acciones que deberán emprender tienen implicaciones legales que es importante comprender para acceder plenamente a sus derechos. La Guía está desarrollada con información útil en un formato de preguntas y respuestas, e incluye datos de contacto de instituciones y programas que brindan atención a las problemáticas que actualmente atraviesa la población afectada. **Esta Guía no sustituye la orientación legal y personalizada que pueden requerir, y que en caso de necesitar asesoría legal específica podrán solicitarla de forma pro bono (gratuita) a través de los las respectivas clearinghouses:** Appleseed México (mcortazar@appleseedmexico.org); Centro Mexicano Pro Bono (flopez@probono.mx) y Fundación Barra Mexicana (plara@fbma.org.mx).

Es importante destacar que esta Guía surge como una actualización de la exitosa Guía Jurídica para los Damnificados por el Huracán Otis, ocurrido en octubre de 2023. Agradecemos la valiosa colaboración de las organizaciones mencionadas y de la comunidad, quienes hicieron posible su realización.

La Guía cuenta con el respaldo y colaboración necesarios para simplificar el acceso e identificación de situaciones en las que puedan encontrarse ciudadanos(as) u OSC que atienden a poblaciones vulnerables. Este respaldo se logra gracias a la cooperación de nuestros aliados, los colegios ANADE (Asociación Nacional de Abogados de Empresa), Ilustre y Nacional Colegio de Abogados de México A.C., y la Barra Mexicana, Colegio de Abogados, A.C. **Agradecemos sinceramente su valiosa contribución en este esfuerzo conjunto y destacamos el propósito de la Guía en beneficio de la comunidad afectada.**

A través de colaboraciones estratégicas, instituciones educativas, organizaciones de la sociedad civil y diversas entidades públicas y privadas del país se unirán para **difundir la Guía mencionada**, con el objetivo de llegar a la mayor cantidad posible de la población afectada por el Huracán John en Guerrero.

Este esfuerzo conjunto refleja la solidaridad de la comunidad jurídica organizada en México, que, trabajando de manera pro bono y coordinada, busca ser un apoyo fundamental para las comunidades locales afectadas en Guerrero.

Juntas y juntos con acciones concretas, buscamos marcar la diferencia y brindar asistencia legal que contribuya al bienestar y la recuperación de quienes enfrentan los desafíos derivados de las inundaciones en Veracruz en 2025.

AVISO LEGAL

La presente Guía de Orientación Jurídica para las Personas Damnificadas por las Inundaciones en Veracruz 2025 se elabora únicamente con fines informativos, y no deberá considerarse bajo ninguna circunstancia como asesoría legal de ningún tipo por ninguno de los lectores de la misma. Recomendamos en cada caso, contactar a sus asesores legales para la toma de cualquier decisión sobre cualesquiera de los temas aquí contenidos. Es importante señalar que, la información contenida en la presente Guía es válida a la fecha de emisión de la misma, por lo que es importante que los lectores revisen de forma regular las disposiciones aplicables a nivel federal, estatal y/o municipal, así como los comunicados que realicen las autoridades correspondientes que pudieran modificar el contenido o alcance de la guía. Los lectores de la presente Guía, al leer la misma, reconocen y aceptan lo anterior y deslindan de cualquier responsabilidad a los participantes y colaboradores de la Guía.

Los despachos de abogados, profesionistas y organizaciones de la sociedad civil involucradas en la preparación de esta Guía no emiten ninguna opinión sobre ningún asunto en particular.

En caso de requerir asesoría legal se puede contactar a Appleseed México, al Centro Mexicano Pro Bono y a la Fundación Barra Mexicana en los siguientes correos electrónicos:

Maru Cortazar

Directora Ejecutiva

Appleseed México

mcortazar@appleseedmexico.org

Fernanda López

Directora Operativa

Centro Mexicano Pro Bono

flopez@probono.mx

Ilan Katz

Presidente

Fundación Barra Mexicana

plara@fbma.org.mx



AUTORES Y PARTICIPANTES:

La preparación de esta Guía es con fines informativos únicamente, surge como iniciativa de los Estándares Pro Bono México y se realizó bajo la coordinación de la Fundación Appleseed México, A.C., el Centro Mexicano Pro Bono, A.C., la Fundación Barra Mexicana, A.C. y la colaboración de:



Ilustre y Nacional Colegio
de Abogados de México



GARCÍA-CUÉLLAR
AIZA Y ENRÍQUEZ



MIJARES ANGOITIA
CORTES Y FUENTES



Santamarina
+ Steta



ZEPEDA ESTRADA
ABOGADOS



CONTENIDO

1. CAPÍTULO 1. PERSONAS Y TEMAS CIVILES	2
1.1 Personas Extraviadas	2
1.2 Dónde buscar a mis familiares	2
1.3 Fallecimiento de personas.....	5
1.3.1 Localización del cuerpo de mi familiar	5
1.3.2 Identificación del cuerpo	5
1.3.3 Recuperación del cuerpo.....	6
1.4 Servicios funerarios	7
1.5 Apoyo para gastos funerarios:.....	7
1.6 Declaración de ausencia y presunción de muerte	8
1.7 Trámites posteriores al fallecimiento de un familiar	8
1.8 Reposición de documentos oficiales	10
1.8.1 Escrituras públicas	11
1.9 Preguntas frecuentes e información adicional sobre asuntos relacionados con personas	12
2. CAPÍTULO 2. SALUD	15
2.1 Suministro de Medicamentos	15
2.2 Atención Médica.....	16
2.3 Alimentos y bebidas	20
2.4 Vigilancia y Control Sanitario.....	21
2.5 Recomendaciones Generales	21
3. CAPÍTULO 3. BIENES INMUEBLES.....	23
3.1 Daños a edificios y casas, propios o de renta.....	23
3.2 Contacto con las autoridades	23
3.3 Para los propietarios de inmuebles	24
3.3.1 Obligaciones y derechos de los propietarios de inmuebles dañados y de uso propio, o dados en arrendamiento	25
3.3.2 Propiedad de inmuebles en régimen de condominio	28
3.4 Para los arrendatarios y poseicionarios de inmuebles dañados	29
3.4.1 De los Contratos de Arrendamiento.....	29
3.4.2 De los contratos de comodato	31
3.4.3 Recomendaciones	31

3.5	Demolición de inmuebles dañados	32
3.5.1	Autoridad encargada de la demolición de inmuebles.....	32
3.5.2	Sobre la demolición de inmuebles en régimen de condominio.....	32
3.5.3	Riesgos de efectuar un cambio en la modalidad de propiedad del inmueble (de condominio a copropiedad)	33
4.	CAPÍTULO 4. SEGUROS.....	35
4.1	El seguro	35
4.1.1	Tipos de seguros.....	36
4.1.2	Tipos de cobertura	36
4.1.3	Póliza de Seguro de Casa Habitación / Comercio.....	37
4.1.4	Póliza de Seguro en caso de créditos hipotecarios.....	39
4.1.5	INFONAVIT	40
4.1.6	FOVISSSTE.....	41
4.1.7	Póliza de Seguro de Automóvil.....	43
4.1.8	Póliza de Seguro de Vida	44
4.1.9	Póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores	45
4.2	Reclamación del Seguro	46
4.2.1	Pasos para utilizar tu Póliza de Seguro.....	46
4.2.2	Contactos Importantes	48
4.2.3	Rechazo de siniestros reclamados.....	50
4.3	Recomendaciones para facilitar la reclamación del seguro	51
4.3.1	Asesoría sobre coberturas de seguros	52
4.4	Preguntas frecuentes en materia de seguros contra daños.....	52
5.	CAPÍTULO 5. ASUNTOS LABORALES, SEGURIDAD SOCIAL	57
5.1	Suspensión colectiva de las relaciones de trabajo	57
5.2	Terminación y rescisión de la relación laboral.....	58
5.3	Aviso al patrón.....	58
5.4	Pago de salarios	59
5.5	Sobre las causas de justificación de inasistencia o faltas justificadas	59
5.5.1	Por lesión o enfermedad general	59
5.6	Derechos y obligaciones	60
5.7	Seguridad de las instalaciones.....	60
5.7.1	Daños a las instalaciones.....	61
5.7.2	Preguntas frecuentes en materia de asuntos laborales	61
5.7.3	Últimas noticias	62

6. CAPÍTULO 6. DERECHOS CONSUMIDOR.....	64
6.1 Derechos del Consumidor	64
6.2 Derechos generales de los consumidores. Recomendaciones.....	71
6.3 Servicios de transportación aérea.....	76
6.4 Servicios de hospedaje.....	76
6.4.1 Agencias de viaje	77
6.5 Insolvencias de proveedores y de las acciones colectivas.....	78
7. CAPÍTULO 7. AGUA, ENERGÍA Y SERVICIOS	81
7.1 Suministro de Agua, Luz y Servicios de Drenaje.....	81
7.2 Gestión Integral de Residuos.....	82
8. CAPÍTULO 8. MICROEMPRENDIMIENTO	84
8.1 Bienes inmuebles	84
8.1.1 Contacto con las autoridades	84
8.2 Derechos y obligaciones de propietarios de inmuebles dañados y de uso propio, o dados en arrendamiento.....	85
8.3 Recomendaciones en materia inmobiliaria.....	85
8.3.1 Permisos y licencias.....	85
8.3.2 Construcciones dañadas.....	86
8.3.3 Licencia de construcción	86
8.4 Para el caso que se requiera la demolición del inmueble.....	86
8.5 Excepción de la licencia de construcción para a siguientes obras:	86
8.6 Excepciones de la responsiva del Director Responsable de Obra en las licencias de construcción:	87
8.6.1 Terminación de obras	88
8.7 Empleados	88
8.7.1 Suspensión de las relaciones de trabajo	88
8.7.2 Terminación de la relación de trabajo	89
8.7.3 Convenios	90
8.8 Seguridad Social	90
8.9 Apoyo por parte del gobierno	90

PERSONAS Y TEMAS CIVILES

CAPÍTULO 1

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

1. CAPÍTULO 1. PERSONAS Y TEMAS CIVILES

1.1 Personas Extraviadas

En momentos tan difíciles como los que se viven por los desastres naturales -en este caso, derivado de las lluvias e inundaciones-, es común que se no se logré encontrar a familiares o conocidos, y más aún cuando se caen las comunicaciones. La desaparición de un ser querido es un suceso traumático, ¡no temas pedir ayuda psicológica en caso de necesitarla!

Si pasas por esta situación, no dudes en comunicarte con los servicios de emergencia y si es posible trata de acudir ante las autoridades locales y los equipos de rescate.

Ten en cuenta que en momentos difíciles la solidaridad y colaboración de la comunidad es esencial en estos momentos, y la manera más fácil de superar estas adversidades es estando juntos.

1.2 Dónde buscar a mis familiares

Es normal que posterior a una situación de emergencia, deseemos entrar en contacto inmediato con nuestros familiares y que no podamos localizarlos o no tengamos noticias de ellos. Si no puedes ubicar a tu familiar tras intentar localizarlo por diversos medios (llamadas telefónicas, o través del contacto a compañeros de trabajo, escuela, o amistades), te recomendamos realizar lo siguiente:

1. Iniciar con la búsqueda de tu familiar en alguna de las listas de personas hospitalizadas de las localidades que padecieron los impactos de las lluvias e inundaciones.
2. Mantente al tanto de los medios de comunicación, como principales fuentes de difusión, y recuperación frente a situaciones de emergencia o desastre.
3. Conoce la lista de personas desaparecidas y no localizadas del Estado de Veracruz: <https://www.segobver.gob.mx/ceby/busqueda>
4. Revisa los listados de Refugios Temporales instalados por el Gobierno del Estado de Veracruz en el siguiente sitio web: https://www.veracruz.gob.mx/proteccionalcivil/wp-content/uploads/sites/5/2025/06/Refugios_Web_2025-1.pdf
5. **Reporta su desaparición:** Recuerda que **no** es necesario esperar a que pasen 24, 48 o 72 horas, si no te es posible localizar a tu familiar, llama de inmediato **228 319 3187** o al **911**, donde deberás proporcionar la siguiente información:

Información sobre la persona reportada

Nombre completo, fecha de nacimiento, CURP, edad, estatura, señas particulares (tatuajes cicatrices, lunares, etc.), fotografía reciente de la persona.

Información sobre la persona que realiza el reporte

Nombre completo, edad, fecha de nacimiento, CURP.

Narrativa de los hechos

Es importante proporcionar toda la información que se tenga a la mano sobre la desaparición:

Fecha y municipio donde la persona vista por última vez; breve descripción de los hechos o de cualquier conocimiento sobre, la desaparición o no localización de la persona.

6. Adicionalmente, puedes llamar a los centros de contacto y atención telefónica de tu ciudad, por ejemplo: **LOCATEL** y a la Comisión Nacional de Búsqueda 800 028 7783.
7. Es importante que en tu comunicación con los centros de contacto puedes brindar la siguiente información que facilitará la localización de tu familiar:
 - Nombre, dirección y teléfono de la persona que está haciendo el reporte de desaparición. Puedes dejar tus datos de contacto si tú eres quien establece comunicación.
 - Nombre y dirección de la persona extraviada, así como su edad, el lugar donde fue visto por última vez (colonia y alcaldía), sus rasgos físicos como el tipo y color de cabello, estatura, forma de las orejas, de la boca, color de ojos, y complejión, así como también es relevante mencionar si presentaba alguna discapacidad o bien, comentar sobre sus señas particulares como lunares, manchas o tatuajes.
 - También es útil describir la vestimenta con la que tu familiar fue visto por última vez (color o estilo de pantalón, playera, camisa, suéter, gorra, o si llevaba algún bolso o mochila) y la fecha, hora y lugar en donde fue vista la persona desaparecida.

En la Fiscalía General del Estado de Veracruz existen diversos protocolos de actuación dependiendo del perfil de la persona desaparecida, los cuales se mencionan a continuación:

- **Protocolo Alba:**
 - Es un mecanismo para la búsqueda y localización de NIÑAS, ADOLESCENTES Y MUJERES desaparecidas o no localizadas.
 - Tiene como objetivo PROTEGER LA VIDA, libertad personal e integridad física y emocional de las NIÑAS, ADOLESCENTES Y MUJERES.
 - **¿Cómo funciona?** Mediante un plan de atención y coordinación entre las autoridades de los tres órdenes de gobierno, que involucran a medios de comunicación, sociedad civil, organismos públicos y privados, en todo el territorio mexicano.
- **Protocolo Alerta Amber:**
 - Es un mecanismo para la búsqueda y pronta localización de niñas, niños y adolescentes reportados como no localizados. La alerta se activa de manera inmediata, desde el momento en que las autoridades tienen conocimiento de la desaparición de un menor.
- **Protocolo Pabnna (Protocolo Adicional Para La Búsqueda Y Localización De Niñas, Niños Y Adolescentes):**
 - Es un conjunto de reglas de actuación para las autoridades mexicanas en los casos de desaparición de niñas, adolescentes y niños.
 - Objetivo: Mejorar la eficacia de la búsqueda de menores de edad en México.
 - Los ejes rectores son principios que rigen al PABNNA y que deben estar presentes y respetarse durante todos los procesos de búsqueda de investigación que marca este protocolo.

Conoce tus derechos como familiar:

ACCEDER AL EXPEDIENTE: Acceder de manera directa o mediante sus representantes a los expedientes que sean abiertos en materia de búsqueda o investigación.

OBTENER COPIA DEL EXPEDIENTE: A obtener copia simple y gratuita de las diligencias que integren los expedientes.

MEDIDAS DE AYUDA ASISTENCIA Y ATENCIÓN: Particularmente aquellas que faciliten su participación en acciones de búsqueda, Incluidas medidas de apoyo psicosocial.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN: A beneficiarse de los programas o acciones de protección para la salvaguarda de su integridad física y emocional.

PERITOS INDEPENDIENTES: A solicitar la intervención de expertos o peritos independientes nacionales e Internacionales en las acciones de búsqueda.

CONOCER LOS RESULTADOS DE LOCALIZACIÓN DE RESTOS: A ser informados de manera diligente, sobre los resultados de identificación o localización de restos.

PARTICIPAR EN LA BÚSQUEDA Y LA INVESTIGACIÓN: A colaborar en los diversos espacios y mecanismos de participación de familiares, de acuerdo con los protocolos.

ASESORÍA JURPÍDICA: A autorizar a quienes se dediquen a la protección de derechos humanos para auxiliarles en el proceso y acceder a la carpeta de investigación correspondiente.

PROPOSER, SUGERIR Y DAR OPINIÓN: Proponer diligencias que deban ser llevadas a cabo por la autoridad competente en los programas y acciones de búsqueda.

REPARACIÓN DEL DAÑO: Acceder a los programas y servicios especializados que las autoridades competentes diseñen e implementen para la atención y reparación del daño producto de los delitos contemplados en la Ley.

1.3 Fallecimiento de personas

Una vez realizado el reporte de la persona extraviada y si ésta no aparece de inmediato o no tienes razón de su paradero, es importante que llames o acudas a otras instancias de búsqueda de personas.

Por muy triste que sea esta situación, debes considerar que, si no has encontrado a tu familiar, existe la posibilidad de que haya perdido la vida y se encuentre en las instalaciones del Servicio Médico Forense del Estado (SEMEFO) Local, instancia donde resguardan los cuerpos de las personas que fallecieron.

Es posible solicitar un reconocimiento de los cadáveres que en dicho lugar se almacenan, previa autorización por el Ministerio Público.

Para obtener la autorización del Ministerio Público y puedas realizar el reconocimiento de cuerpos, es necesario realizar el trámite en la agencia del Ministerio Público que haya realizado el levantamiento del cuerpo.

En el siguiente directorio que encontrarás en el siguiente sitio puedes localizar la dirección de la dirección de la fiscalía que corresponde a tu localidad:

Página web: <https://fiscaliaveracruz.gob.mx/directorio/>

Datos de contacto del SEMEFO:

Director General de los Servicios Periciales/SEMEFO Veracruz
Nombre: Mtro. Héctor Ronzón García
Teléfono 228 819 13 11
Dirección: Circuito Primavera S/N, Unidad Habitacional Nuevo Xalapa. CP. 91097 Xalapa, Ver.

Recuerda que la desaparición de un ser querido y su fallecimiento, en cualquier circunstancia, es un suceso traumático ¡no temas pedir ayuda psicológica en caso de necesitarla!

1.3.1 Localización del cuerpo de mi familiar

En caso de un desastre natural, es muy probable que los cuerpos hayan sido llevados al SEMEFO, por lo que es recomendable buscar a tu familiar en estas instancias. Puedes revisar los datos de contacto en el apartado anterior.

1.3.2 Identificación del cuerpo

Existen varias formas de identificar un cadáver y como familiar tienes derecho a participar en este proceso. Las autoridades forenses están obligadas a proporcionar toda la información sobre las circunstancias en que se encontró el cuerpo y los métodos por los que se ha identificado a la persona fallecida.

En términos generales existen 3 métodos para la identificación de cuerpos:

- 1. Reconocimiento Positivo:** Este es el método más sencillo, en que el reconocimiento lo puede realizar algún familiar o amigo. La identificación se hace a través de reconocimiento facial o de cualquier señal particular de la persona, como lunares, cicatrices, tatuajes, accesorios y vestimenta que llevaba la persona el día del suceso. Si se encontraron algunos objetos, tales como bolso, mochila, cartera,

identificaciones o teléfono celular, éstos también pueden ser de utilidad **para contextualizar el hallazgo y contar con más certidumbre en la identificación del cuerpo.**

- 2. Identificación por Comparación:** Si los casos son más complejos, es probable que las autoridades realicen una serie de preguntas con información específica sobre la persona, para identificar su estatura, señas particulares, hábitos higiénicos, o cirugías. Incluso pueden solicitar que se les brinde radiografías o la cartilla dental de la persona. **Esta información sirve para facilitar otros medios de identificación por comparación, como son la dental o dactilar.**
- 3. Exámenes Genéticos:** Cuando los métodos anteriores se han agotado sin éxito, las autoridades pueden solicitar una muestra de ADN (por lo general se hace por medio de la obtención de una muestra de saliva) para hacer la identificación por medio de exámenes genéticos. Este proceso es un poco más tardado, y es igual de preciso que los descritos anteriormente.

1.3.3 Recuperación del cuerpo

Para recuperar el cadáver de un familiar del **SEMEFO**, se requiere lo siguiente:

De la persona que realiza el trámite:

- Ser un pariente directo, es decir, ascendiente, descendiente, cónyuge, familiares hasta el 4º grado, o bien, un testigo de identidad, o una persona autorizada por cualquiera de los anteriores, en este caso se requerirá de una carta poder firmada ante dos testigos.
- Presentar una identificación oficial, tal como credencial de elector, cartilla militar, pasaporte, o cédula profesional.

De la persona fallecida:

Acta de defunción original: El acta de defunción debe tramitarse en las Oficialías del Registro Civil en el municipio de que se trate. Para encontrar la localización de las Oficialías del Registro Civil, puedes acceder, vía Internet, a través de la siguiente liga:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/1038903/Veracruz_21112025.pdf

Para realizar el trámite del acta, es necesario contar con los siguientes documentos:

- Certificado médico de defunción.
- Declarante y dos testigos mayores de 18 años con identificación oficial.
- Acta de nacimiento de la persona fallecida.
- En caso de muerte violenta, deberán presentar copia certificada de la carpeta de investigación.
- Solicitud de registro de defunción, cuyo formato se entregará en la Oficialía del Registro Civil Correspondiente.
- Es recomendable solicitar al menos 3 copias certificadas del acta, ya que te será útil para realizar diversos trámites, sobre todo los relacionados con el cobro de seguros de vida, pensiones y sucesiones. En 2025 el costo del trámite del acta de defunción es de \$207.00 pesos (costo a la fecha de la emisión de la presente Guía, favor de revisar ya que puede variar).

Acta de nacimiento reciente: A través de la Secretaría de Gobierno, se implementó un programa de reposición gratuita de actas de nacimiento para las personas afectadas por las recientes inundaciones en la zona norte del estado.

En los municipios de Benito Juárez, Tihuatlán, Tuxpan, Zontecomatlán, Ixhuatlán de Madero, Huayacocotla, Tlachichilco, Zacualpan, Ilamatlán, El Higo, Poza Rica, Álamo y Texcatepec, en un horario de atención de lunes a viernes, de 09:00 a 15:00 horas, de acuerdo con las condiciones y disponibilidad de cada oficina.

Para mayor información, la población puede comunicarse a la Dirección General del Registro Civil al teléfono 228 814 1110, donde recibirá orientación y asistencia.

Lo anterior tiene como finalidad respaldar a las familias que perdieron sus documentos oficiales debido a las lluvias y desbordamientos, y con ello facilitar la recuperación de documentos esenciales para la realización de trámites personales, escolares y laborales.

Asimismo, puedes obtener en línea el acta de nacimiento, matrimonio o defunción en el siguiente enlace: <https://www.miregistrocivil.gob.mx/index.xhtml?faces-redirect=true>

Documento de Autorización del Ministerio Público Competente: Este documento sólo es necesario si tu familiar falleció en la vía pública, por lo que el documento de autorización del Ministerio Público competente puede solicitarse en el municipio donde ocurrió el deceso. En los siguientes enlaces podrás encontrar la ubicación de las oficinas del Ministerio Público de Veracruz. <https://fiscaliaveracruz.gob.mx/directorio/>

1.4 Servicios funerarios

Existe la posibilidad de que en la familia no se cuente con la contratación de servicios funerarios, sin embargo, ante el aprendizaje que nos deja este tipo de desastres naturales, es recomendable prevenir y contar con estos servicios, tomando en cuenta que cuando se contrata con antelación, puede resultar menos costoso que el tratar de obtener un servicio funerario de urgencia.

Si eres derechohabiente del ISSSTE o del IMSS puedes tener derecho a servicios funerarios. Destacamos que estas dependencias también ofrecen sus servicios al público en general y en los distintos estados del país:

Servicios Funerarios
ISSST: www.gob.mx/issste/acciones-y-programas/servicios-funerarios
IMSS: https://www.imss.gob.mx/tramites/imss05002

1.5 Apoyo para gastos funerarios:

- **DIF:** El apoyo de Gastos Funerarios del DIF Veracruz está dirigido a personas o familias en situación vulnerable que no cuentan con seguridad social y requieren ayuda para cubrir los costos derivados del fallecimiento de un familiar. Para solicitarlo, es necesario acudir al área de Gestoría de los Servicios Médico Asistenciales en el CRISVER y presentar una solicitud escrita dirigida a la Directora General, además de identificación oficial, CURP del solicitante y de la persona fallecida, acta o certificado de defunción y una constancia reciente de escasos recursos. Este apoyo no contempla reembolsos por servicios funerarios que hayan sido previamente adquiridos. Para dudas o aclaraciones, se encuentran disponibles los teléfonos 228 842 3730 Ext. 3503 y 228 819 1405 Ext. 3.

- **Pensionista del Estado.** El trámite de **pensión por causa de muerte de pensionista** permite a los familiares derechohabientes solicitar la prestación conforme a la Ley 287 de Pensiones del Estado; la gestión se presenta mediante formato oficial ante el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, donde se entrega la documentación requerida, obteniéndose un acuse de recibo, y el plazo de resolución es de hasta **45 días**.

1.6 Declaración de ausencia y presunción de muerte

Si tu familiar o ser querido no aparece a raíz de un desastre natural, será necesario iniciar un procedimiento de **Declaración de Ausencia y Presunción de Muerte**.

Una persona se considera ausente cuando desaparece sin dejar información sobre su paradero y no puede comunicarse con su familia. En casos de desastres naturales, como huracanes o inundaciones, esta situación se reconoce legalmente para permitir que sus familiares puedan hacer trámites urgentes.

El procedimiento de Declaración de Ausencia sirve para que un juez reconozca que la persona no ha podido ser localizada. Después de un tiempo (de uno a tres años, dependiendo el caso concreto), y si existen indicios de que pudo haber fallecido durante el siniestro, la ley permite solicitar también la **presunción de muerte**, que abre la puerta a trámites como:

- Iniciar una sucesión (herencias y legados)
- Cobrar seguros de vida
- Mover cuentas bancarias
- Tramitar pensiones

Cuando una persona desaparece debido a un siniestro grave —como lo es en el caso concreto— la ley permite solicitar la **presunción de muerte** una vez transcurrido **un año desde la desaparición, sin necesidad de que antes se declare la ausencia**, aunque sí deben aplicarse las medidas provisionales de protección previstas para resguardar sus bienes y atender a su familia.

Los procedimientos deben realizarse ante un **Juez Civil** del Estado de Veracruz por lo que es necesario recurrir a un abogado que te asesore durante el proceso de principio a fin, incluyendo la apertura de la sucesión. Revisa el apartado siguiente respecto los trámites posteriores al fallecimiento de un familiar.

La orientación que te hemos proporcionado en este apartado **es aplicable a las desapariciones ocurridas a raíz de los recientes desastres naturales en el estado de Veracruz**. Para referencias sobre personas extraviadas con anterioridad, consulta el apartado 8. [Preguntas frecuentes sobre asuntos relacionados con personas](#), en esta Guía.

1.7 Trámites posteriores al fallecimiento de un familiar

Comprendemos que enfrentar la muerte de un ser querido puede ser doloroso, e incluso traumático, pero es importante encontrar un momento para organizar las cuestiones legales de la persona que falleció. **Entre los trámites comunes e importantes que deben realizarse se encuentran los siguientes:**

- Iniciar procedimientos sucesorios
- Reunir información adicional de los activos y las obligaciones legales del fallecido, tales como:
 - Sobre sus bienes muebles e inmuebles.
 - Sobre sus seguros de vida.

- Acerca de sus esquemas de seguridad social.
- Cuentas bancarias.
- Personas a cargo del fallecido.

En cuanto a cada uno de los trámites, se describe lo siguiente:

Iniciar procedimientos sucesorios (testamentario o intestamentario)

- Esto significa dar inicio y asegurar la transmisión de herencias y/o legados, cuando el fallecido ha dejado un testamento (juicio sucesorio testamentario), o cuando no es así (juicio sucesorio intestamentario), debiendo iniciarse un proceso que permita lograr la identificación de herederos y la distribución de herencias.
- A continuación, puedes ver algunas opciones ante los diferentes escenarios en los que pudiera encontrarse tu caso:

Reunir información adicional de los activos y las obligaciones legales del fallecido:

Es importante contar con el detalle de los activos que integran el patrimonio del fallecido, así como de sus obligaciones, pues con base en ello se determinarán las cuestiones sucesorias.

Deben considerarse los siguientes activos y obligaciones:

- Los bienes muebles e inmuebles del fallecido, así como cualquier seguro sobre estos bienes.
- Seguros de vida, propios o como prestación laboral.
- Esquemas de seguridad social como IMSS, ISSSTE o ISSFAM, entre otros.
- Cuentas bancarias y tarjetas de débito o crédito.
 - Debes avisar a los bancos del fallecimiento de la persona para iniciar la cancelación de tarjetas y el cobro de cualquier saldo a favor. Recuerda que para ello necesitarás el Acta de Defunción del fallecido.
 - Las deudas de tarjetas de crédito no son transferibles a los herederos o familiares del fallecido y se cancelan con la muerte.
- Personas menores o incapaces a cargo del fallecido.

Te recomendamos contactar a los Colegios de Notarios de tu entidad para conocer el tipo de asesorías que pueden proporcionarte.

Datos de contacto de los Colegios de Notarios:

Estado de Veracruz

NICOLÁS BRAVO No. 15 ZONA CENTRO C.P. 91000 XALAPA, VERACRUZ.

Teléfono: (228) 817-44-17 (228) 818-83-85 (228) 818-17-34

colegiodenotariosguerrero@gmail.com. El presidente del Colegio de Notarios para el periodo 2024-2025 es el Lic. JOAQUÍN TIBURCIO GALICIA, Notario Público Número 17 en Veracruz

<https://notariosveracruz.mx/>

1.8 Reposición de documentos oficiales

Es muy común que durante una situación de emergencia, olvidemos o extraviamos documentos personales oficiales, que a su vez **nos permiten acreditar nuestra identidad, propiedades y bienes**; o bien, existe la posibilidad de que queramos tramitar el documento oficial de un familiar. Los documentos oficiales de uso común que pueden reponerse son los siguientes:

Credencial de elector (credencial para votar)

¿Dónde acudir? Módulos de atención ciudadana del INE en Veracruz. Consultar ubicación en: <https://ubicatumodulo.ine.mx/>

¿Cómo realizar el trámite? Si la credencial se extravió derivado de las inundaciones acontecidas en el estado, se puede pedir una reimpresión de la credencial pasada siempre y cuando esté vigente, para lo cual deberán acudir a cualquier módulo de atención ciudadana del INE, identificándose a través de la huella digital.

Recomendamos revisar la página web y redes sociales oficiales del INE, quien es posible que difunda información sobre cómo reponer la credencial de elector. En caso de seguir el procedimiento ordinario:

Para más información sobre el trámite de la credencial de elector, puedes consultar la siguiente página web del INE: www.ine.mx/credencial/credencial-proceso/.

Licencia de conducir

- ¿Dónde efectuar el trámite de licencia de conducir? En la Dirección General de Transporte del Estado.
- ¿Cómo realizar el trámite?

Para llevar a cabo el canje de la licencia de conducir tipo A, B, C o D, es necesario contar con:

- (i) **Identificación oficial vigente con fotografía** en original y copia (credencial para votar, pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional o cédula profesional).

Extranjeros: documento oficial que acredite su estancia legal en el país.

- (ii) **Comprobante de domicilio** con vigencia no mayor a 3 meses.

- (iii) **Licencia vencida.** En caso de **robo o extravío**, deberá presentarse:

Constancia emitida por la Fiscalía General del Estado (FGE),

Constancia de no infracción emitida por la DGTSV, y

Para licencias tipo A, también la constancia de no infracción emitida por la DGTE.

- (iv) **Certificado de No Inscripción en el Registro Nacional de Obligaciones Alimentarias (RNOA).**

- (v) Para la **licencia tipo A**, acreditar previamente el curso de capacitación en materia vial impartido por la Dirección General de Transporte del Estado.

- Costos del trámite de canje (vigentes al momento de esta Guía):

- Licencia tipo A: \$1,242.00
- Licencia tipo B: \$1,104.00
- Licencia tipo C: \$966.00
- Licencia tipo D: \$828.00

Los costos incluyen el 15% de impuesto para el fomento a la educación y se actualizan conforme a la UMA; se recomienda verificar los montos vigentes antes de realizar el trámite.

Para más información consulta el siguiente enlace: <https://www.veracruz.gob.mx/seguridad/licencias-de-conducir/>.

Pasaporte

- **¿Dónde acudir?** A La Oficina de Pasaportes en Veracruz cuenta con diversas sedes, incluida la Oficina Central en Xalapa ubicada en Boulevard Cristóbal Colón No. 5, Fraccionamiento Ampliación Jardines de Las Ánimas — teléfonos: (228) 812 72 13, 812 85 39, 812 85 71 y 812 88 98 — y correo: opjalapa@sre.gob.mx.
El trámite de pasaporte se realiza únicamente mediante cita: puedes agendarla en <https://citas.sre.gob.mx> o llamando al 229 935 8444 de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h. Si deseas consultar otras oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores en Veracruz, puedes visitar este enlace: <https://portales.sre.gob.mx/directorio/delegaciones/veracruz>. las Oficinas de Enlace Estatales y Municipales de la SRE con previa cita.
- **¿Cómo realizar el trámite?** En primer lugar, y en el supuesto de pérdida del documento, a causa de la emergencia, se requiere levantar un acta de extravío ante el Ministerio Público, y posteriormente tramitar un nuevo pasaporte, presentando el pago de derechos correspondiente, identificación oficial y una fotografía tipo pasaporte.
Puedes conocer los requisitos a detalle, para realizar este trámite en la siguiente página web: sre.gob.mx/informacion-que-debe-conocer-para-el-tramite-de-pasaporte.

- **Visa estadounidense**

Debido a la cercanía geográfica de nuestro país con los Estados Unidos de América, es muy común que poseamos una visa de viaje estadounidense. Si es tu caso y tu documento se extravió, es necesario efectuar el trámite de un nuevo visado, tal y como se lleva de manera regular, y presentar una copia del acta levantada ante el Ministerio Público por el extravío de la visa.

¿Dónde acudir? Embajada o Consulados de los Estados Unidos de América en México. Puedes consultar sus ubicaciones en la siguiente página web: mx.usembassy.gov/embassy-consulates/.

- **Visas de otros países**

Es posible que durante la emergencia hayas extraviado tu visa para viajar a otro país distinto a los Estados Unidos de América. Si este es tu caso, te recomendamos contactar directamente a las oficinas de las Embajadas o Consulados del país correspondiente para que recibas asesoría directa de los funcionarios correspondientes sobre la manera en la que puedes obtener tu visa nuevamente.

¿Dónde acudir? Puedes consultar los datos de contacto de las Embajadas y Consulados Extranjeros acreditados en nuestro país, en el siguiente enlace: acreditadas.sre.gob.mx/.

1.8.1 Escrituras públicas

En nuestra vida tomamos decisiones y firmamos contratos y acuerdos que, por ejemplo, documentan la compra de algún bien, como un terreno, departamento, casa o local, en donde se reconoce la propiedad del mismo. **Por la importancia del documento, recordarás que este lo has tramitado ante una Notaría Pública** que dio fe del acto que en su momento estabas realizando.

Posterior a una situación de emergencia, quizás te diste cuenta que perdiste algún documento de este tipo. En este sentido, para obtener de nueva cuenta el documento, será necesario que tú como propietario realices el trámite.

¿Dónde acudir? Dependerá de la antigüedad de tu documento. Por lo que te sugerimos que sigas estos pasos:

Si la escritura en cuestión tiene menos de 5 años:

- Puedes solicitar al Notario Público ante quien se otorgó tu escritura, la expedición de un nuevo testimonio o copia certificada de la misma.
- La expedición de dicho testimonio o copia certificada tiene un costo aproximado de entre \$300.00 y \$2,500.00 pesos (costos a la fecha de la edición de la presente Guía, favor de revisar ya que pueden variar).

Si la escritura en cuestión tiene más de 5 años:

- Puedes solicitar al Archivo General de Notarías de Veracruz la expedición de un testimonio o copia simple o certificada de tu escritura.
- La expedición de dicho testimonio, o copia certificada, tiene un costo aproximado de \$230.00 pesos por hoja (costo a la fecha de la edición de la presente Guía, favor de revisar ya que puede variar).

Benito Juárez No. 68, Centro, CP 91000, Xalapa, Veracruz

Tels.: 228 8188238, 228 818 8327

direcciongeneralrpp@hotmail.com

1.9 *Preguntas frecuentes e información adicional sobre asuntos relacionados con personas*

- **El lugar donde vivo quedó dañado por las inundaciones. El inmueble pertenecía a un familiar que falleció antes del desastre y nunca resolvimos la sucesión. ¿Qué debo hacer?**

Debes acudir ante el Juzgado de lo Familiar del Estado de Veracruz para denunciar el fallecimiento (si no ha sido formalmente denunciado) y solicitar la designación de un interventor o albacea provisional, quien se encargará de tomar las medidas urgentes para proteger y asegurar el patrimonio hereditario. Para regularizar la propiedad del inmueble y poder ejercer plenamente los derechos como propietarios, será necesario iniciar el procedimiento sucesorio, en el cual primero se verificará si el fallecido dejó testamento. Si no existe testamento, heredarán las personas que la ley señala por orden: (i) descendientes, cónyuge o concubino; (ii) a falta de ellos, ascendientes, cónyuge o concubino; (iii) parientes colaterales hasta cuarto grado (con preferencia de hermanos); y (iv) a falta de todos, la beneficencia pública. Existen dos vías para llevar a cabo la sucesión: (a) ante Notario, si todos los herederos son mayores de edad y no hay conflicto; o (b) mediante juicio sucesorio, cuando existen menores, desacuerdos o si los herederos prefieren que intervenga el juez. En ambos casos, el albacea será responsable de inventariar los bienes, pagar deudas, realizar las reparaciones necesarias —incluidas las ocasionadas por las inundaciones— con cargo a la masa hereditaria, y finalmente adjudicar los bienes conforme al testamento o la ley. Por la complejidad del asunto, es recomendable acercarte a un Notario Público o abogado para recibir asesoría especializada.

- **¿Qué hago si necesito iniciar o continuar un trámite legal relacionado con una persona que desapareció durante las inundaciones?**

Si una persona desapareció durante las inundaciones y se desconoce su paradero, los familiares pueden acudir ante el **Juzgado de lo Familiar del Estado de Veracruz** para solicitar la intervención judicial. La regla general es que primero se tramite la **declaración de ausencia**, donde el juez protege los bienes del desaparecido, solicita informes a autoridades, ordena publicaciones para localizarlo y nombra a un **depositario o representante** que administre su patrimonio y pueda actuar legalmente en su nombre. Si la persona desaparecida tiene hijos menores y no hay quien ejerza la patria potestad, el juez nombrará un **tutor** conforme al Código Civil de Veracruz.

Sin embargo, cuando la desaparición ocurre por un siniestro grave o un hecho de alto riesgo, como inundaciones, derrumbes, explosiones, incendios o cualquier desastre semejante, la ley establece un procedimiento más rápido para acceder a la presunción de muerte. En estos casos especiales:

- Sí se deben aplicar las **medidas provisionales** del juez (protección de bienes, nombramiento de depositarios, informes, etc.).
- Basta con que haya transcurrido **un año desde la desaparición** para que los familiares puedan solicitar directamente la **presunción de muerte**, siempre que existan indicios razonables de que la persona se encontraba en la zona del siniestro.

Una vez que el juez declare la presunción de muerte, los familiares podrán iniciar el **procedimiento sucesorio**, ya sea ante notario (si cumplen los requisitos) o ante un juez, para adjudicar los bienes y regularizar la situación jurídica del patrimonio.

SALUD

CAPÍTULO 2

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

2. CAPÍTULO 2. SALUD

2.1 Suministro de Medicamentos

¿Qué requisitos debo verificar en los medicamentos y dispositivos médicos que me sean suministrados?

Los principales requisitos que verificar en los medicamentos y dispositivos médicos son:

- **Fecha de caducidad.** Revisar la fecha de caducidad del medicamento o dispositivo médico con la finalidad de determinar que el producto aún cuenta con condiciones que garanticen la calidad, seguridad y eficacia.
- **Empaque.** Se deberá de verificar que el empaque no haya sido violado o muestre señales de reacondicionamiento. Es importante también verificar que el producto no presente señales de producto falsificado (piratería). En caso de duda, es recomendable comparar el empaque contra un empaque original, de ser posible.
- **Vacunas.** Tratándose de vacunas, además de verificar la fecha de caducidad y condiciones del empaque, de conformidad con la “NOM-036-SSA2-2012 Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano” se deberá de verificar que la vacuna haya sido conservada en cámaras frías o en refrigeradores a una temperatura entre 2 °C a 8 °C. Los contenedores (termos o hieleras) que se utilizan para transportar vacunas que serán aplicadas a la población, deberán de registrar una temperatura entre 4 °C a 8 °C. En caso de sospecha, se recomienda hacérselo saber al personal médico de inmediato e informar el evento a farmacovilancia@cofepris.gob.mx. Adicionalmente, en caso de que el establecimiento médico (consultorio, hospital, clínica, etc.) se haya quedado sin electricidad, se deberá confirmar que no se haya interrumpido la cadena de frío de las vacunas durante ese lapso de tiempo.
- **Medicamentos de prescripción.** De acuerdo con el artículo 226 de la Ley General de Salud, los medicamentos se pueden clasificar en dos grandes grupos: medicamentos de prescripción y medicamentos de libre venta. Tratándose de medicamentos de prescripción (incluyendo psicotrópicos, controlados y antibióticos), únicamente profesionales de la salud pueden emitir una receta médica para la atención de un tratamiento que lo requiera.
- **Receta Médica.** La receta médica es una orden escrita emitida por un profesional de la salud por la cual se prescribe algún medicamento con el fin de tratar la enfermedad o padecimiento del paciente. Las recetas médicas deberán incluir ciertos datos obligatorios por ley, incluyendo el nombre completo del profesional que prescribe el medicamento, el número de cédula(s) profesional(es) y de especialidad en su caso, la institución que emitió el título profesional, la fecha de la receta médica, el domicilio completo del consultorio, el teléfono y la firma del profesional de la salud. Adicionalmente, se recomienda que, para evitar errores en la interpretación, tanto la prescripción como las indicaciones deben ser claras, legibles y evitar de usar abreviaturas. En la prescripción del tratamiento se deberá incluir el nombre genérico del medicamento, la forma farmacéutica, la dosis, la presentación recomendada, la frecuencia y vía de administración, así como la duración del tratamiento e indicaciones de uso. En caso de cualquier duda sobre la información contenida en la receta médica, se recomienda contactar al profesional de la salud que emitió la receta antes de consumir cualquier medicamento.

- **Farmacias.** De conformidad con la Ley General de Salud, las farmacias deben de contar con un Aviso de Funcionamiento y de Responsable Sanitario o Licencia Sanitaria (dependiendo del tipo de medicamentos que suministren), mismos que deberán estar exhibidos al público. Adicionalmente las farmacias deberán conservar condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el resguardo de medicamentos, así como un control ordenado en la recepción, almacenamiento y suministro de estos. En el caso de medicamentos controlados, la farmacia debe contar con una Licencia Sanitaria.

¿Qué puedo hacer en caso de recibir un medicamento caduco o cuyo empaque se encuentre dañado?

En caso de recibir un medicamento caduco en una farmacia, se deberá de informar inmediatamente al personal de la farmacia para que repongan el medicamento por uno que cuya fecha de caducidad no haya transcurrido.

Igualmente, en caso de recibir un medicamento con empaque alterado o violado, se deberá de informar la situación al personal de la farmacia para que repongan el medicamento por uno que se encuentre completo.

En ningún caso se deberá de consumir un medicamento caduco o cuyo empaque se encuentre dañado o violado.

De igual forma, se recomienda reportar el evento a (i) la compañía responsable del producto al correo y datos de contacto contenidos en el empaque o etiquetado del producto, y (ii) a la COFEPRIS al correo farmacovigilancia@cofepris.gob.mx

Más abajo nos referiremos a la denuncia ante COFEPRIS.

2.2 Atención Médica

¿Cuáles son los requisitos mínimos para el personal que presta servicios de atención médica?

La atención médica se entiende como el conjunto de servicios que proporciona un profesional en salud a un paciente con el fin de proteger, promover y restaurar su salud, así como brindarle los cuidados paliativos necesarios.

Todas las personas que ejerzan las actividades profesionales, técnicas y auxiliares y las especialidades médicas, deberán poner a la vista del público un anuncio que indique la institución que les expidió el título o diploma, el número de su correspondiente cédula profesional y, en su caso, el certificado de especialidad vigente. En caso de acudir a una clínica o consultorio médico y no ver dichos documentos a la vista, se podrá solicitar su exhibición.

Adicionalmente, todo profesional de la salud estará obligado a proporcionar al paciente y, en su caso, a sus familiares, tutor o representante legal, información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento correspondientes. Esto incluye el derecho de hacer las preguntas y dudas correspondientes, con el fin de asegurar que el paciente o sus familiares entienden todos los elementos relativos al diagnóstico y el tratamiento. Es importante señalar que todas las personas tienen el derecho de obtener servicios de salud oportuna y de calidad, así como de recibir un trato respetuoso y digno, lo cual aplicará tanto en establecimientos de salud pública como privada.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 28 Bis de la Ley General de Salud, solamente los médicos, médicos hospitalarios, cirujanos dentistas, médicos veterinarios (en el área de su competencia), y licenciados en enfermería, podrán prescribir medicamentos. Es fundamental que estos profesionales de la salud cuenten con cédula profesional expedida por las autoridades educativas competentes.

En caso de que usted o algún familiar sospeche que alguien se está haciendo pasar por doctor, cirujano, médico o enfermero, y que no cuenta con un título profesional legalmente expedido y registrado, se deberá de comunicarlo a la Secretaría de Salud local o a la COFEPRIS, para la investigación y sanción correspondiente.

¿Qué requisitos debo observar en consultorios médicos?

Los establecimientos en los que se presten servicios de atención médica (consultorios médicos), deberán contar con un responsable sanitario, mismo que deberá tener título, certificado o diploma, que según el caso, haga constar los conocimientos respectivos en el área de que se trate. Los documentos anteriores, deberán encontrarse registrados por las autoridades educativas competentes.

Los consultorios médicos deben de cumplir con los requisitos de infraestructura, equipamiento y personal que establecen la Ley General de Salud, el Reglamento de la General de Salud en materia de Prestación de Servicios de Atención Médica y diversas Normas Oficiales Mexicanas.

Adicionalmente, los consultorios médicos deben de exhibir en lugar visible el título profesional del médico y el Aviso de Funcionamiento y de Responsable Sanitario presentado ante COFEPRIS.

¿Qué requisitos regulatorios debo observar en ambulancias y consultorios móviles?

De conformidad con la NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria, una ambulancia es definida como la unidad móvil, aérea, marítima o terrestre, destinada para la atención médica prehospitalaria, diseñada y construida para proveer comodidad y seguridad en la atención médica, la cual consta de una cabina para el operador de la ambulancia o piloto, copiloto y un compartimento destinado para la atención del paciente, personal, equipo médico e insumos necesarios.

La operación de ambulancias médicas es una actividad regulada por la autoridad sanitaria. Por lo tanto, las ambulancias deben de cumplir con los requisitos de equipamiento y personal calificado para brindar seguridad en la atención médica prehospitalaria.

Recomendamos que se verifique que las ambulancias cuenten con un Aviso de Funcionamiento y se evite el uso de ambulancias pirata.

¿Puedo acudir a un consultorio privado de forma gratuita?

No existe una disposición en concreto que permita recibir atención médica por consultorios privados de forma gratuita durante una emergencia o catástrofe natural. Sin embargo, es posible encontrar médicos privados y profesionales de la salud, así como asociaciones civiles, que ofrezcan servicios gratuitos en este tipo de situaciones.

Ante la duda, recomendamos siempre preguntar el costo de la consulta médica antes de recibir cualquier servicio de un médico privado, así como el costo de los medicamentos o vacunas a ser suministrado por un médico o profesional de la salud.

¿Dónde puedo recibir atención a la salud, incluyendo salud mental y acompañamiento psicosocial?

Atención a la salud:

Para servicios de urgencia o consultas de especialidad, se han habilitado cuatro hospitales federales de Veracruz que se encuentran disponibles para atender a pacientes:

- Hospital General de Pánuco "Dr Manuel I Ávila";
- Hospital General Córdoba-Yanga;

- Hospital de Alta Especialidad de Veracruz;
- Hospital Regional de Poza Rica de Hidalgo; y
- Hospital Regional de Río Blanco.

Para la atención médica de primer nivel, se encuentran en operación, en horario regular, todas las Unidades Médicas del IMSS Bienestar en el estado de Veracruz, brindando servicios integrales de salud a la población sin seguridad social.

Asimismo, los hospitales comunitarios y generales del segundo nivel continúan funcionando para garantizar la referencia y continuidad de la atención médica en las zonas afectadas por las lluvias.

Listado de unidades de primer nivel de atención del IMSS Bienestar en Veracruz:

- UMF 42, Álamo Temapache, municipio de Álamo Temapache.
- Centro de Salud Jopoy, municipio de Pánuco.
- Centro de Salud Ex-Hacienda Chintón (La Quina), municipio de Pánuco.
- Centro de Salud Aquiles Serdán, municipio de Pánuco.
- Centro de Salud Belisario Domínguez (San Gregorio), municipio de Ozuluama.
- Centro de Salud La Central, municipio de Tempoal.
- Centro de Salud Las Mesas San Gabriel, municipio de Tantoyuca.
- Centro de Salud Tuxpan – Col. Hernández Ochoa, municipio de Tuxpan.
- UMF 37, Coatzacoalcos, municipio de Coatzacoalcos.
- UMF 51, Acatlán, municipio de Acatlán.
- UMF 68, Veracruz, municipio de Veracruz puerto.

Listado de ubicaciones fijas de unidades móviles en Pánuco:

- U.M. La Lima, municipio Benito Juárez, localidad La Lima, S/N.
- UMM Tipo 0 El Mirador, municipio Chiconamel, localidad El Mirador, S/N.
- U.M. Mexcatla, municipio Chicantepec, localidad Mexcatla, S/N.
- U.M. Zapotal Mata del Tigre, municipio Tantoyuca, localidad Zapotal Mata del Tigre, S/N.
- UMM Tipo 0 Alto Mincuini, municipio Tantoyuca, localidad Alto Mincuini, S/N.

Listado de ubicaciones fijas de unidades móviles en Poza Rica:

- UMM Tipo 0 Tenexco, municipio Ixmatlán, localidad Tenexco, S/N.
- UMM Tipo 0 Landero y Coss, municipio Tlachichilco, localidad Landero y Coss, S/N.
- UMM Tipo 0 El Demantza, municipio Zacualpan, localidad El Demantza, S/N.
- Caravana Tipo 2 Potrero de Monroy, municipio Huayacocotla, localidad Potrero de Monroy, S/N.

Listado de ubicaciones fijas de unidades móviles en Veracruz Puerto:

- Los Medáños de Buena Vista, municipio Alvarado, localidad Los Medanos de Buena Vista, S/N.
- U.M. Laguna Blanca, municipio Soledad de Doblado, localidad Laguna Blanca, carretera Veracruz-Soledad de Doblado-Comapa, S/N.
- U.M. San Antonio, municipio Tlalixcoyan, localidad San Antonio, Calle Localidad el Roble.

Listado de ubicaciones fijas de unidades móviles en Cosamaloapan:

- U.M. El Ñape, municipio Isla, localidad El Ñape, S/N.
- U.M. San Cristóbal, municipio Santiago Sochiapan, localidad San Cristobal, S/N.
- U.M. Loma del Izote (Mata Planta), municipio Tierra Blanca, localidad Loma del Izote (Mata Planta), calle Francisco I. Madero.
- U.M. Las Mesillas, municipio Tres Valles, localidad Las Mesillas, S/N.

Listado de ubicaciones fijas de unidades móviles en Coatzacoalcos:

- U.M. San Antonio, municipio Cosoleacaque, localidad San Antonio, calle Lázaro Cárdenas número 150.
- U.M. Cuauhtémoc Pedral, municipio Las Choapas, localidad Cuauhtémoc Pedral, S/N.
- U.M. Pueblo Viejo, municipio Las Choapas, localidad Pueblo Viejo, S/N.
- U.M. Cinco de Mayo, municipio Las Choapas, localidad Cinco de Mayo, calle Primero de Mayo, S/N.
- UMM Tipo 0 Santa Martha, municipio Soteapan, localidad Santa Martha, calle José María Morelos, S/N.
- UMM Tipo 0 Pilapillo, municipio Tatahuicapan de Juarez, localidad Pilapillo, calle Benito Juárez García, S/N.
- Caravana Tipo 2 Hilario C Salas, municipio Soteapan, localidad Hilario C. Salas, S/N.
- Caravana Tipo 0 El Chichon, municipio Las Choapas, localidad El Chichon, S/N.
- Caravana Tipo 1 San Carlos, municipio Hidalgotitlan, localidad San Carlos, S/N.

Atención a la salud mental y acompañamiento psicosocial:

Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones (CONASAMA)

Los servicios fijos de atención a la salud mental que se proporcionan en Veracruz:

- Pánuco, dirección Juan de la Luz Enríquez No. 19, Col. Maza, C.P. 93996, teléfono (846) 2662724.
- Tuxpan, dirección Álvaro Obregón No.13, Col. Centro, C.P. 92800., teléfono 783 834 51 50.
- Boca del Río, dirección Av. Veracruz No.4 Interior 1, Col. Costa Sol, C.P. 94290, teléfono 229 986 21 19.
- Papantla, dirección Calle 4 S/N, Col. Barrio del Sapote, Papantla de Olarte, C.P. 93400.
- Poza Rica, dirección Boulevard Lázaro Cárdenas No. 801, Col. Morelos, C.P. 93340, teléfono 782 822 09 27
- Coatzacoalcos, dirección Nicolás Bravo S/N, Col. Centro, C.P. 96400, teléfono 921 212 65 72

- Córdoba, dirección Km. 341.5 Boulevard Córdoba Peñuela S/N, Zona Industrial, C.P. 94690, teléfono 271 714 54 05

¿Puedo recibir atención médica por internet (teleconsulta)?

En México es legal recibir atención médica a distancia (teleconsulta) siempre y cuando el médico tratante cuente con (i) título y cédula profesional emitido por autoridad académica competente, (ii) el médico tratante cuente con un consultorio médico con un Aviso de Funcionamiento ante COFEPRIS, (iii) se cuente con los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento, y (iv) se garantice el resguardo de información del paciente de conformidad con las disposiciones aplicables al expediente clínico electrónico.

2.3 Alimentos y bebidas

¿Qué elementos debo verificar en alimentos y bebidas preenvasados?

Los principales requisitos a verificar en alimentos y bebidas preenvasados son:

- Fecha de caducidad. Revisar la fecha de caducidad de alimentos y bebidas preenvasados con la finalidad de determinar que el producto aún cuenta con condiciones que garanticen la calidad.
- Empaque. Se deberá de verificar que el empaque no haya sido violado o muestre señales de reacondicionamiento. Es importante también verificar que el producto no presente señales de producto falsificado (piratería). En caso de duda, es recomendable comparar el empaque contra un empaque original, de ser posible.
- Cadena de Frío. Al comprar alimentos que requieran refrigeración o congelación, se recomienda revisar que:
 - Los alimentos, bebidas o suplementos alimenticios que requieren refrigeración o congelación deben transportarse de tal forma que se mantengan las temperaturas específicas o recomendadas por el fabricante o productor.
 - Los equipos de refrigeración se deben mantener a una temperatura máxima de 7°C.
 - Los equipos de congelación se deben mantener a una temperatura que permita la congelación del producto.
 - Los equipos de refrigeración y congelación deben contar con un termómetro o con un dispositivo de registro de temperatura en buenas condiciones de funcionamiento y colocado en un lugar accesible para su monitoreo.
 - Los alimentos que se descongelen no deben volverse a congelar.

Recomendaciones generales para asegurar la seguridad de los alimentos:

- Lavarse las manos, lavar los utensilios de cocina (incluyendo tablas para cortar, cuchillos y otros artefactos que tengan contacto con los alimentos) con agua limpia y jabón para desinfectar.
- Separar las carnes crudas de otro tipo de alimentos, al momento de comprar los productos o de refrigerarlos.
- Lavar adecuadamente los vegetales y frutas antes de consumirlos.
- Cocinar adecuadamente la carne, pescado, mariscos y pollo, asegurando que el interior no esté rosado.

- Evitar comer huevos crudos.
- No consumir productos lácteos (leche, quesos, licuados, yogurts, etc.) que estén crudos o no estén pasteurizados.
- No consumir y desechar los alimentos perecederos que hayan estado a temperatura ambiente durante más de 2 horas.

Refrigere los alimentos cocidos que sobren en un plazo máximo de 3 días; en caso de mostrar cualquier signo de descomposición, no consumir y desechar dicho alimento.

2.4 Vigilancia y Control Sanitario

¿Qué debo hacer en caso de observar una actividad que pueda constituir un riesgo a la salud?

En caso de observar una actividad o hecho que pueda constituir un riesgo sanitario, se deberá de presentar una denuncia sanitaria (acción popular) ante la Comisión Federal para la Protección Sanitaria (COFEPRIS).

<http://tramiteselectronicos03.cofepris.gob.mx/DenunciaExterna/W/InicioW.aspx>

Igualmente, se podrá presentar una denuncia sanitaria de forma presencial en: Oklahoma No. 14, Nápoles, Benito Juárez, Código Postal 03810, Cdmx, el trámite se atiende con previa cita (por Internet o al Centro de Atención Telefónica al 800 033 5050). Para dudas en relación al llenado de formato o requisitos es necesario acudir al Centro Integral de Servicios al área de Módulo de Información o llamar al Centro de Atención Telefónica de la COFEPRIS al 800 033 5050.

Contacto local (Veracruz)

Igualmente, se podrán presentar denuncias sanitarias en ante la Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios (SESVER) en: Soconusco 31, Col. Aguacatal. C.P. 91130 Xalapa, Veracruz. Tel.: 228 842 3000, ext. 2101, 2702

2.5 Recomendaciones Generales

- **Repelente.** Recomendamos el uso de repelentes para evitar piquetes de mosquitos u otros insectos.
- **Jeringas y otros insumos previamente utilizados.** No se deberán usar jeringas y otros insumos para la salud que hayan sido previamente utilizados. Los insumos que se puedan reutilizar, tales como tijeras, pinzas, retractores, etc., deberán de ser desinfectados y esterilizados adecuadamente después de cada uso.
- **Higiene personal.** Procurar lavarse las manos antes de consumir cualquier alimento, antes y después de ir al baño, después de cambiar pañales, y después de convivir con una persona enferma. En caso de no contar con agua limpia y jabón, se podrán utilizar geles a base de alcohol para limpiarse las manos.

Otras medidas efectivas. Mantener los tanques de almacenamiento de agua debidamente cubiertos; lavar los recipientes de agua limpia una vez a la semana; eliminar el agua acumulada en platos, llantas, botellas, jarrones y otros objetos; y si tienes una fuente de agua para mascotas en tu casa, cambia el agua diariamente. Evitar tomar agua que no sea potable o que represente algún signo de contaminación.

BIENES INMUEBLES

CAPÍTULO 3

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

3. CAPÍTULO 3. BIENES INMUEBLES

Debido al número de entidades federativas, y al aún mayor número de municipios afectados por los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales), la presente guía no pretende ser un análisis exhaustivo de la regulación estatal ni municipal a la que podrían estar sujetos dichos municipios, sino, que por el contrario, el propósito de este documento es constituir una guía general de los pasos a seguir en caso de que se haya presentado alguna afectación a sus inmuebles.

3.1 Daños a edificios y casas, propios o de renta

Una vez transcurridos fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales) es importante tomar en cuenta algunas consideraciones relevantes para mantener la seguridad personal. En ese sentido, es recomendable verificar el estado de las instalaciones de cualquier propiedad.

En caso de identificar algún daño estructural en las instalaciones de alguna propiedad, es necesario solicitar una revisión a las autoridades competentes.

3.2 Contacto con las autoridades

Dependiendo de la localidad en la que se encuentren los bienes inmuebles dañados, se deberá contactar a las autoridades pertinentes. De manera general, podrá contactarse a las Unidades de Protección Civil que son los organismos de la administración pública de las entidades federativas o municipales, encargados de la organización, coordinación y operación de las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad, salud y patrimonio de la población.

Protección Civil

Las Unidades Municipales de Protección Civil son aquellas encargadas del control de riesgos a los cuales están expuestas las poblaciones, entre ellos, la prevención, vigilancia, supervisión y evaluación para evitar desastres. Las Unidades Municipales de Protección Civil podrán trabajar en coordinación con autoridades federales y estatales para lograrlo.

En caso de que usted identifique construcciones semidestruidas que presenten un riesgo de colapso, se debe comunicar a la Unidad de Protección Civil del Municipio en que se ubiquen las construcciones.

Ejemplos de Datos de Contacto de los Organismos de Protección Civil:

Coordinación General de Protección Civil y Gestión del Riesgo de Desastres	Protección Civil Poza Rica
<p>Teléfono: 228 820 3170 Dirección: Torre Orgullo Veracruzano Av. Lázaro Cárdenas No. 1104-B pisos 5, 6 y 7 Col. Revolución, C.P. 91100, Xalapa de Enríquez, Veracruz.</p>	<p>Teléfono: 782 82 634 03 Dirección: Josefa Ortiz de Dominguez SN, Obras Sociales, 93240 Poza Rica de Hidalgo, Ver., México.</p>

Protección Civil Tuxpan	Unidad de Protección Civil Gutiérrez Zamora
Teléfono: 783 835 0127 Dirección: Calle Zozimo Pérez Castañeda 520, Alvarez, 92860 Tuxpan, Veracruz	Teléfonos: 766 105 0401 / 766 845 0018 Dirección: Calle Hernández y Hernández no. 1, Col. Centro, C.P. 93550

El listado anterior es solamente ejemplificativo ya que el “*ACUERDO QUE DETERMINA UNA SITUACIÓN ESTATAL DE DESASTRES U OTROS SINIESTROS POR LA OCURRENCIA DE LLUVIA SEVERA, INUNDACIÓN PLUVIAL E INUNDACIÓN FLUVIAL DEL 06 AL 11 DE OCTUBRE EN TODO EL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE*”; por lo que en, cualquier caso, se sugiere acercarse a las oficinas de cada Ayuntamiento, pues, usualmente, las oficinas de las Unidades de Protección Civil se encuentran dentro de la oficinas de los Ayuntamientos.

Autoridades Federales

Nos parece importante señalar que el lunes 10 de noviembre de 2025, se inició la entrega del segundo apoyo para reconstrucción de vivienda en los estados de Veracruz, Hidalgo, Puebla, Querétaro y San Luis Potosí, como parte del Plan Integral de Apoyo a los Afectados por las Lluvias Extraordinarias que se registraron en octubre. Esta segunda etapa es adicional al primer apoyo de 20 mil pesos, entregado anteriormente. La segunda etapa, también contempla la entrega de un Vale de Enseres para la reposición de electrodomésticos y artículos esenciales como refrigerador, estufa, colchón, vajilla y ventilado.

El apoyo para reconstrucción de vivienda se determinó de acuerdo con la afectación. Los montos a ser asignados son conforme a lo siguiente: 25 mil pesos, en caso de que el daño sea medio; 40 mil pesos por afectaciones mayores; y 70 mil pesos por pérdida total. La distribución se realizará a través del Banco del Bienestar. Asimismo, se prevén apoyos para comercio por hasta 50 mil pesos (igualmente atendiendo al daño), así como apoyos para el Campo y la Ganadería de entre 50 mil y 100 mil pesos.

Los beneficiarios de dicho Programa fueron determinados mediante el Censo del Bienestar en donde se visitó a las viviendas afectadas y se les brindó un cintillo a las personas damnificadas. Dicho lo anterior, la Secretaría de Bienestar del Gobierno de México, informó que será enviado un mensaje SMS con el día, la hora y el Módulo de Bienestar donde se dará atención a las personas afectadas y, que cuenten con el cintillo, para que puedan recoger los apoyos correspondientes.

3.3 Para los propietarios de inmuebles

Posterior a la existencia de fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales), es recomendable que los propietarios o, en su caso, arrendatarios, de bienes inmuebles contacten a las autoridades de Protección Civil del Municipio donde se ubique el inmueble y se solicite la inspección del inmueble para que dictamenen el tipo de daños sufridos en su construcción y, en su caso, las medidas de seguridad aplicables.

Contacta a las autoridades. Solicita la revisión de tu inmueble

3.3.1 Obligaciones y derechos de los propietarios de inmuebles dañados y de uso propio, o dados en arrendamiento

- Hacer uso del inmueble sin contravenir la reglamentación aplicable para construir y el uso de suelo asignado.
- Realizar construcciones o reparaciones, siempre y cuando no se afecten elementos estructurales, de lo contrario, se deberá solicitar la licencia de construcción por parte del ayuntamiento.
- En caso de declaración de utilidad pública por la autoridad sobre el inmueble, permitir el paso peatonal, vehicular o, en su caso, cauce de agua.
- Abstenerse de realizar obras que dañen la propiedad vecina.
- Abstenerse de construir acueductos sin contar con las autorizaciones gubernamentales correspondientes.
- Abstenerse de tener depósitos de residuos sólidos peligrosos, químicos y tóxicos, sin contar con la autorización correspondiente por el ayuntamiento.
 - **Respecto a los inmuebles arrendados**, la normatividad aplicable en Veracruz prevé los siguientes derechos y obligaciones⁵:
- El arrendador no debe impedir el uso y goce del inmueble por parte del arrendatario.
- El arrendatario está obligado a poner en conocimiento del arrendador, a la brevedad posible, la necesidad de las reparaciones.
- Si el arrendador no cumpliera con hacer las reparaciones necesarias para el uso a que esté destinado el bien arrendado, quedará a elección del arrendatario rescindir el arrendamiento u ocurrir a la autoridad judicial para solicitar el cumplimiento de su obligación.
- El arrendatario debe cumplir con el pago de la renta pactada en el contrato, salvo que por caso fortuito (como es el caso de daños derivados directamente de los fenómenos hidrometeorológicos) se impida el uso total o parcial del inmueble.
- Si por caso fortuito se impide totalmente el uso del bien arrendado, no se causará renta mientras dure el impedimento, y si dura más de dos meses o bien el plazo previsto en el contrato, se podrá pedir la rescisión del contrato.
- Si por caso fortuito se impide el uso del inmueble, no se causará la renta mientras dure el impedimento si éste dura más de dos meses, el arrendatario podrá pedir la rescisión del contrato.
- Solicitar la evaluación física del inmueble
- Para este caso, los propietarios o, en su caso, arrendatarios de inmuebles deben seguir los siguientes pasos:

⁵ Se sugiere revisar los términos del contrato de arrendamiento en cada caso a efecto de descartar derechos y obligaciones adicionales ante la ocurrencia de un fenómeno hidrometeorológico.

- Contactar a las autoridades Municipales de Protección Civil para solicitar la evaluación física del inmueble para que evalúen y dictamenen el tipo de daños sufrido, así como las medidas de seguridad aplicables.
- La solicitud de la evaluación física del inmueble se realiza ante las autoridades municipales de protección civil.
- Se levantará un acta de inspección. Si del acta de inspección se desprende la necesidad de llevar a cabo medidas correctivas de urgente aplicación, el inspector requerirá a quien resulte obligado para que las ejecute, inmediatamente.
- Como resultado de la visita de inspección, las autoridades de protección civil podrán adoptar y ejecutar las medidas de seguridad encaminadas a evitar los daños que se puedan causar a la población, a las instalaciones, construcciones o bienes de interés general.
- Es recomendable que durante la visita al inmueble se tomen fotografías o video para documentar con claridad los daños que los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales) hayan provocado en el inmueble.
- Aunque la legislación no es precisa en cuanto al proceso de demolición, se desprende que el proceso natural para ello es el siguiente:
 - Se dará aviso por escrito al arrendatario o propietario para que desaloje de inmediato el inmueble.
 - Se recomienda que los inquilinos desalojen el inmueble inmediatamente hasta que Protección Civil determine que no existe riesgo para ingresar al mismo, y que en caso de que se determine que los daños al inmueble son irreparables, no vuelvan a ingresar al mismo ya que la orden que tienen las autoridades de Protección Civil para inmuebles irreparables es proceder con la demolición de los mismos y prevenir así cualquier incidente en caso de colapso del edificio.
 - El Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave establece que no se causará la renta, si por caso fortuito o fuerza mayor se impidiere al arrendatario el uso del bien arrendado. Si el impedimento llegará a durar más de dos meses, podrá el arrendatario pedir la rescisión del contrato. Adicionalmente, el arrendamiento se podrá terminar por pérdida o destrucción del inmueble o por caso fortuito o fuerza mayor por lo que da origen a la terminación del contrato de arrendamiento, si lo hubiere, sin responsabilidad alguna para el arrendador (propietario) o el arrendatario (inquilino).
- Es recomendable que, durante la visita al inmueble, por parte de las autoridades de Protección Civil, se tomen fotografías o video para documentar con claridad los daños que los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales) hayan provocado en el inmueble.
 - **Daños parciales y reparables**
- El propietario (arrendador) del inmueble, será el responsable de llevar a cabo todas las reparaciones del inmueble, asumiendo todos los costos que se generen, para que pueda continuar el arrendamiento, salvo que el contrato de arrendamiento disponga otra cosa.

Como propietario debes realizar y costear todas las reparaciones.

- En caso contrario, que el propietario no asuma los costos de reparación, el arrendatario (inquilino) podrá rescindir el contrato de renta.
- Independientemente de los dos escenarios anteriores (daños reparables o irreparables), es sugerible atender a las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones

- En primer lugar, es muy importante contar con su contrato de arrendamiento para poder verificar su vigencia, conocer si prevé cómo proceder en caso de un siniestro, o si establece algún procedimiento especial para el caso fortuito, así como las reglas o pasos para dar por terminado el contrato, de ser necesario. Es importante tomar en cuenta que la legislación civil, en términos generales, establece que el arrendamiento podrá terminar por pérdida o destrucción total del inmueble, así como caso fortuito o fuerza mayor, si bien resulta recomendable verificar cualquier término o condición en particular pactada entre las partes que no contravenga lo establecido en la legislación civil.
- Revisar la póliza de seguro contratada para el inmueble (en caso de contar con una), a fin de verificar quién es el responsable de pagar el deducible correspondiente y conocer el tipo de cobertura con que se cuenta. Es sumamente importante verificar si el seguro cubre desastres naturales, si cuenta con la cobertura contra todo riesgo sin excepción de fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales), y además verificar si el seguro cubriría los daños y perjuicios causados a terceros. Lo anterior con el fin de determinar hasta qué monto habrá de cubrir el seguro por pérdida total o parcial del inmueble y los gastos que corresponderán a cada parte.
- También es recomendable contactar inmediatamente al corredor de seguros, o a la aseguradora, que proporcionó la póliza o bien, a algún representante de la aseguradora para aclarar cualquier duda y saber el alcance del seguro inmobiliario. Esta información preparará al asegurado para elaborar la reclamación correspondiente a la aseguradora respectiva. Para más información sobre los seguros y sus coberturas, revisar el apartado de “**Seguro contra daños**”, de esta Guía.
- Por otra parte, es importante analizar si el inmueble objeto del contrato de arrendamiento sufría de algún daño previo a los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales), toda vez que es obligación del propietario del inmueble hacer las reparaciones necesarias del inmueble. Asimismo, el arrendatario debe haber dado aviso al propietario de cualquier reparación necesaria en el momento oportuno, ya que, de lo contrario, éste deberá reparar los daños causados por su omisión. Este punto es sumamente importante para el momento de hacer efectivo el seguro, por lo que se recomienda contar con todas las comunicaciones entre las partes.
- Si existen dudas sobre el contrato de arrendamiento, el contrato de seguro y sus coberturas o el título de propiedad del inmueble, existen diversas autoridades que pueden brindar apoyo:
- **Cobertura de Seguro.** En caso de existir dudas o se requiere de asesoría relacionada con coberturas de seguros, puede solicitarse una consulta a la [CONDUSEF](#), que cuenta con un servicio de Defensoría Legal Gratuita.⁶
- **Controversias que no pueden solucionarse.** Si llegase a existir una controversia que no se puede solucionar frente a la institución de seguros correspondiente, se tendría que iniciar un procedimiento

⁶ Para conocer información sobre los trámites de la CONDUSEF en línea, puedes acceder a la siguiente página web: phpapps.condusef.gob.mx/condusefonlinea/TATJ.php.

judicial federal ante un Juzgado de Distrito en Materia Civil, si la controversia fuese entre particulares. El Instituto de la Defensoría Pública es un órgano dependiente del Poder Judicial del Estado de Veracruz que presta el servicio de defensa y asesoría legal de manera gratuita para personas que acrediten contar con escasos recursos económicos, ser personas de la tercera edad, indígenas, con discapacidad o que se encuentren en un estado de vulnerabilidad.

Teléfonos: 228 812-5757 y 228 812-5748
 Avenida de las Américas 169, José Cardel, 91030 Xalapa-Enríquez, Ver.
<https://www.segobver.gob.mx/defensoria/>

3.3.2 Propiedad de inmuebles en régimen de condominio

Las disposiciones de Régimen de Propiedad en Condominio aplicarán conjuntamente con el reglamento interno de cada condominio, por lo que es recomendable revisar tu reglamento. Si no se cuenta con una copia de este, se puede pedir a los administradores del inmueble o a los vecinos.

En caso de que no haya un reglamento interno, la Ley número 541 que regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave establece que, si el inmueble se destruyera en su totalidad, o en una proporción que represente más del 3/4 de su valor (según peritaje practicado), se podrá acordar en sesión de Asamblea por acuerdo de la mayoría de los condóminos que se proceda a su reconstrucción o la división del terreno y de los bienes comunes que queden o, en su caso, a la venta, con arreglo a las disposiciones aplicables. Por supuesto, esto sólo es aplicable en un contexto ordinario, mas no de emergencia, pero es relevante conocer a qué decisiones se pueden llegar en caso de destrucción de inmuebles, así como también será relevante, en situaciones de emergencia, recurrir a las normativas aplicables que puedan complementar la orientación sobre las acciones que deben tomarse en caso de que el inmueble sufra daños considerables.

En el marco de la Ley número 541 que regula el Régimen de Propiedad en Condominio en el Estado de Veracruz, si el inmueble se destruyera en su totalidad, o en una proporción, de conformidad con lo descrito anteriormente, se puede recurrir a la toma de cualquiera de las siguientes decisiones:

La reconstrucción de las áreas comunes o su venta

En caso de optarse por la reconstrucción del inmueble, será importante formalizar el acuerdo de la mayoría de los condóminos.

Para el caso de que la decisión sea por la reconstrucción del inmueble, cada condómino estará obligado a costear la reparación o edificación de su unidad y entre todos se obligarán a pagar los costos de las áreas comunes en la proporción que les corresponda, de acuerdo con el valor que represente su reconstrucción total o parcial.

Para mayor referencia, puedes consultar el apartado de “Destrucción, Ruina y Reconstrucción de los Bienes en Condominio”.

La extinción total del régimen

Que implica decidir sobre la división de los bienes comunes o su venta.

La disolución o extinción del Régimen del Propiedad en Condominio es uno de los posibles acuerdos a los que los condóminos podrían llegar para el caso de destrucción total del inmueble sujeto Régimen del Propiedad en Condominio, debes recordar que como condóminos también pueden optar por la reconstrucción del inmueble, como puede observarse en la sección anterior.

La extinción voluntaria del Régimen de Propiedad en Condominio se tendrá que acordar unánimemente por todos los condóminos.

La extinción del Régimen de Propiedad en Condominio, en su caso, deberá constar en Escritura Pública e inscribirse en el Registro Público de la Propiedad.

3.4 Para los arrendatarios y posesionarios de inmuebles dañados

En estos casos debe considerarse la ubicación de los inmuebles, puesto que la legislación y normativa aplicable puede cambiar de un lugar a otro, así, en el caso de Veracruz, los derechos y obligaciones de los arrendatarios u ocupantes de inmuebles dañados se regulan en el Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

3.4.1 De los Contratos de Arrendamiento.

Conforme al Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, un contrato de arrendamiento es, en esencia, aquél en el que una persona, llamada arrendador, concede a otra, llamada arrendatario, el uso o goce temporal de un bien a cambio de un precio cierto.

El contrato de arrendamiento se rige por lo pactado entre el arrendador y el arrendatario en el propio contrato de arrendamiento y por lo establecido en el Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Éste incluye ciertas disposiciones que son irrenunciables para las partes, por lo que, en caso de haber renunciado u omitido dichas disposiciones en el contrato de arrendamiento respectivo, dichas renuncias se considerarán como no puestas y, en caso de omisiones, se aplicará supletoriamente lo establecido en el Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Es importante tomar en consideración que los contratos de arrendamiento deberán constar por escrito cuando la renta exceda de tres mil pesos mensuales.

3.4.1.1 De la subsistencia del contrato de arrendamiento por fallecimiento de alguna de las partes.

En la catástrofe causada por los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales) se está frente a varios supuestos en los que, desafortunadamente, tanto los arrendadores como los arrendatarios del inmueble perdieron la vida. En este caso, el contrato de arrendamiento no se extingue por causa de fallecimiento del arrendador ni del arrendatario. Lo anterior es relevante para el caso en el que el bien inmueble esté en condiciones que no impidan totalmente su uso y que alguna de las partes hubiere fallecido.

En el supuesto de que hubiere fallecido el arrendador, el arrendatario deberá pagar al albacea de la sucesión del arrendador la renta mensual acordada, y para el caso de que se desconozca éste y/o a la fecha no se hubiere

designado, la renta puede ser depositada ante un Juez de lo Civil, mediante un procedimiento denominado Consignación.

3.4.1.2 De los daños en el inmueble arrendado

El arrendatario está obligado, de conformidad con lo establecido en el Código Civil, a hacer del conocimiento del arrendador la necesidad de reparaciones, bajo la pena de incurrir en el pago de daños y perjuicios en caso de omisión.

Por otro lado, en caso de que, el arrendador no cumpliera con hacer las reparaciones necesarias para el uso a que el bien inmueble está destinado, el arrendatario podrá elegir entre (i) la terminación anticipada del contrato de arrendamiento o (ii) llevar a cabo un procedimiento jurisdiccional conforme a lo previsto en el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares. En caso de que el arrendatario optare por llevar a cabo el procedimiento jurisdiccional el juez podrá determinar el pago de daños y perjuicios causados al arrendatario por falta de las reparaciones correspondientes por parte del arrendador.

Es relevante tomar en cuenta lo anterior toda vez que, derivado de los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales) muchos bienes inmuebles arrendados requerirán reparaciones.

3.4.1.3 Del pago de la renta de un bien inmueble dañado

Por regla general, el arrendatario está obligado a pagar la renta al arrendador hasta que finalice la vigencia del contrato de arrendamiento. Sin embargo, el Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave prevé que en el supuesto que el arrendatario se vea impedido totalmente para usar el bien inmueble en caso fortuito o fuerza mayor, tal como el huracán, no se causará la renta mientras dure dicho impedimento. En caso de que el impedimento dure más de 2 (dos) meses, el arrendatario podrá pedir al arrendador la terminación anticipada del contrato sin penalidades.

Es relevante tomar en consideración que en caso que en el contrato de arrendamiento se hubiese establecido una renuncia al derecho del arrendatario de solicitar una reducción en la renta o dar por terminado anticipadamente el contrato, por los motivos referidos en líneas anteriores, dichas renuncias se consideran ilegales y se considerará como no puestas en el contrato.

Respecto de los casos en los que el arrendatario, por causa de reparaciones, pierda el uso total o parcial del bien inmueble arrendado tendrá derecho a: (i) no pagar la renta para el caso en el arrendatario pierda el uso total del inmueble, (ii) a pedir al arrendador la reducción de la renta en caso de la pérdida del uso parcial del inmueble o (iii) pedir la terminación anticipada del contrato de arrendamiento si la pérdida del uso total o parcial del bien inmueble arrendado dura más de 2 (dos) meses.

Es importante considerar que en caso de que el arrendatario no hubiere pedido la terminación anticipada del contrato de arrendamiento para el caso que el impedimento de uso del bien inmueble arrendado, ya hubiere sido total o parcial, habiendo durado más de 2 (dos) meses, hecha la reparación correspondiente por el arrendatario continuará el uso del bien inmueble arrendado y el arrendatario deberá pagar la misma renta pactada en el contrato de arrendamiento y por el plazo que dure el mismo.

Si el arrendador no cumpliera con hacer las reparaciones necesarias para el uso a que esté destinada la cosa, quedará a elección del arrendatario rescindir el arrendamiento u ocurrir al juez para que lo autorice a realizarlas con cargo al importe de rentas.

3.4.1.4 De las obras que ordenen las autoridades

Los arrendadores serán responsables de llevar a cabo las obras que orden las autoridades sanitarias y municipales para que los bienes inmuebles sean habitables e higiénicos y, en caso de no cumplir con dichas obras, serán responsables del pago de daños y perjuicios que los arrendatarios llegaren a sufrir por dicha causa.

3.4.1.5 Causas de terminación del contrato de arrendamiento

El Código Civil para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave prevé que el contrato de arrendamiento podrá darse por terminado, entre otros, por: (i) convenio por escrito entre el arrendador y el arrendatario; y (ii) por la pérdida o destrucción total del bien inmueble arrendado causado por caso fortuito o fuerza mayor, tal como el huracán.

3.4.2 De los contratos de comodato

El comodato es un contrato por el cual una persona, llamada comodante, concede temporal y gratuitamente el uso determinado de un bien inmueble, en este caso, a otra persona, llamada comodatario, quién se obliga a restituirlo.

3.4.2.1 Derechos y obligaciones.

En relación con los supuestos en los que el comodatario usare el bien inmueble dado en comodato por más tiempo del convenido en el contrato de comodato o lo usare para un destino distinto al pactado en el contrato, responderá de la pérdida del bien inmueble, incluso en caso fortuito, tal como lo son fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales). Adicionalmente el comodatario responderá por la pérdida del bien inmueble, incluyendo en caso fortuito o fuerza mayor, si el bien pereciere o se deteriorare cuando el comodatario lo estuviere usando, pudiendo usar otro bien de su propiedad, sin inconveniente alguno.

Si en el contrato de comodato se hubiere establecido el valor en dinero del bien inmueble dado en comodato, el comodatario deberá entregar esa cantidad de dinero al comodante, salvo que se hubiere establecido lo contrario en el propio contrato de comodato o si el comodatario probare que el bien inmueble hubiere sufrido el mismo daño si hubiese estado en posesión del comodante.

Si durante la vigencia del contrato de comodato el comodatario hubiere tenido que hacer algún gasto extraordinario para la conservación del bien inmueble (de manera de tal urgencia que no hubiere habido tiempo para notificar al comodante de dicha emergencia) el comodante deberá reembolsar al comodatario los gastos que éste hubiere llevado a cabo.

3.4.2.2 Terminación del contrato de comodato o préstamo de uso.

El contrato de comodato se podrá dar por terminado por convenio escrito entre las partes o por la muerte del comodatario, a diferencia del arrendamiento en donde dicho contrato no se da por terminado en ese supuesto.

3.4.3 Recomendaciones

Es importante, que además de la orientación antes proporcionada, pueda revisarse el contrato de arrendamiento o el contrato de comodato respectivo para verificar los términos y condiciones establecidos en el contrato correspondiente.

Si existen dudas sobre el contrato de arrendamiento, el contrato de seguro y sus coberturas o el título de propiedad del inmueble, existen diversas autoridades que pueden brindar apoyo:

- **Controversia con el arrendador.** En caso de existir alguna controversia con el arrendador, de igual manera puede solicitarse la mediación del *Centro Estatal de Medios Alternativos de Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Veracruz..*
- **Cobertura de Seguro.** En caso de existir dudas o se requiere de asesoría relacionada con coberturas de seguros, puede solicitarse una consulta a la [CONDUSEF](#), que cuenta con un servicio de Defensoría Legal Gratuita.⁷

Controversias que no pueden solucionarse. Si llegase a existir una controversia que no se puede solucionar frente al arrendador o la institución de seguros correspondiente, se tendría que iniciar un procedimiento judicial ante un Juzgado Civil o un Juzgado de Distrito en Materia Civil (en caso de que sea una controversia derivada del Contrato de Seguro).

3.5 Demolición de inmuebles dañados

A partir de la evaluación física del inmueble y, en su caso, de la determinación de que el inmueble tiene daños estructurales irreparables, y por lo tanto que debiese ser demolido, en el marco de las afectaciones por los fenómenos hidrometeorológicos (v.gr., lluvias fuertes, vientos, inundaciones pluviales y/o fluviales), este proceso de demolición se podría llegar a sujetar a algún procedimiento formal emitido por las autoridades correspondiente. Recomendamos estar atentos a que se publiquen los medios formales para llevar a cabo la reconstrucción en la página oficial del estado de Veracruz. Igualmente, es altamente recomendable estar atentos a cualquier información publicada por la Secretaría de Bienestar del Gobierno de México, pues no podemos descartar la existencia de apoyos adicionales por parte del gobierno a nivel Federal.

3.5.1 Autoridad encargada de la demolición de inmuebles

En un contexto ordinario, la demolición de los inmuebles compete a las autoridades municipales, por lo que en caso de resultar necesario se deberá obtener la autorización correspondiente o el procedimiento especial que, en su caso, se emita para estos efectos.⁸

3.5.2 Sobre la demolición de inmuebles en régimen de condominio

Es importante aclarar que la demolición de cualquier edificio, dependiendo la legislación que se vaya emitiendo, pudiera no implicar *per se* la disolución o extinción del régimen de propiedad en condominio al cual se encontraba sujeto.

En su caso, la disolución o extinción del régimen de propiedad en condominio es uno de los posibles acuerdos a los que los condóminos podrían llegar para el caso de destrucción total del inmueble sujeto al dicho régimen.

⁷ Para conocer información sobre los trámites de la CONDUSEF en línea, puedes acceder a la siguiente página web: phpapps.condusef.gob.mx/condusefonlinea/TATJ.php.

3.5.3 Riesgos de efectuar un cambio en la modalidad de propiedad del inmueble (de condominio a copropiedad)

El riesgo de que un tercero alegue un mejor derecho siempre se encuentra presente tratándose de asuntos relacionados con inmuebles.

No obstante, habrá que tomar en cuenta que los actos o contratos que se otorguen o celebren por personas que en el Registro Público de la Propiedad correspondiente aparezcan con derecho para ello, no se invalidarán en perjuicio de tercero de buena fe una vez inscritos.

Para los efectos anteriores, será importante que todos aquellos que se ostenten como condóminos cuenten con su título de propiedad debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad correspondiente.

SEGUROS

CAPÍTULO 4

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

4. CAPÍTULO 4. SEGUROS

Anualmente, el estado de Veracruz se enfrenta a diversas problemáticas meteorológicas debido a su ubicación geográfica y su extenso litoral. Estas incluyen la temporada de huracanes, los frentes fríos o "nortes", y períodos de sequía, sumados a las lluvias torrenciales atípicas que, cada vez con mayor frecuencia, provocan severas inundaciones en diversos municipios.

Derivado de lo anterior, es importante que conozcas e identifiques si tú o algún familiar cercano se encuentran asegurados bajo una Póliza de Seguro y, por lo tanto, te puedan compensar algún daño o afectación que hayas sufrido como consecuencia, directa o indirecta, de los problemas meteorológicos que ocurran en tu ciudad.

Esta Guía busca abarcar, de manera general, los escenarios y cuestiones frecuentes relacionadas con las Pólizas de Seguros que cubren algunos de los daños que se puedan originar, ya que cada Póliza de Seguro tiene términos, condiciones y exclusiones específicas.

Como verás más adelante, será fundamental conocer el detalle de tu Póliza de Seguro para entender que daños pudiesen estar cubiertos y deban ser pagados por las empresas aseguradoras, ya que no existe una regla general que aplique para todas las Pólizas de Seguro.

4.1 El seguro

El seguro es un contrato celebrado entre dos partes: la compañía de seguros y la persona que lo solicita, a quien llamaremos el "Asegurado" o "Contratante". En este acuerdo, el asegurado paga una cantidad de dinero, conocida como "Prima", a la compañía de seguros. A cambio, la compañía de seguros entrega un documento financiero denominado "Póliza de Seguro" y en él la compañía se compromete a apoyar económicamente al Asegurado o a sus beneficiarios en caso de que ocurran eventos inesperados y cubiertos por la póliza, tales como accidentes, enfermedades o daños a la propiedad. Piensa en ello como una forma de 'protección financiera' para ti o tus beneficiarios si algo malo sucede.

Por lo anterior, es muy importante conocer e identificar si cuentas con alguna Póliza de Seguro contratada directamente por ti o, en su caso, si algún familiar contrató un seguro en el que te haya nombrado beneficiario y/o a sus hijos, padres, hermanos, etc.

En algunos casos, los afectados y/o sus familiares ya cuentan con pólizas de seguros que, ante esta eventualidad, pueden ayudar a reparar total o parcialmente los daños generados por alguna eventualidad meteorológica o, en su caso, pagar una determinada cantidad de dinero (seguro de vida, gastos médicos o robo).

Como cualquier otro contrato, las obligaciones de las partes, en especial de la empresa aseguradora, se encuentran sujetas al cumplimiento de ciertas condiciones y, en todos los casos, sujetas a excepciones o exclusiones.

4.1.1 Tipos de seguros

Existen diferentes tipos de Pólizas de Seguros, pero estas pueden ser englobadas en tres categorías principales: **(i)** Seguro de Vida; **(ii)** Seguro contra Accidentes y Enfermedades; y **(iii)** Seguro contra Daños. Cada una de estas categorías de seguro tienen distintas ramas. Algunos ejemplos son:

Tipo de seguro	Lo que cubre
Seguro de Vida	Ahorro; fallecimiento; o mixto.
Seguro contra Accidentes y Enfermedades	Accidentes personales; gastos médicos; o salud.
Seguro contra Daños	Riesgos catastróficos; automóviles; marítimo y transportes; incendio; agrícola; crédito a la vivienda; responsabilidad civil.

Si bien existen muchos tipos de pólizas de seguros, en esta Guía hablaremos principalmente de aquellas que te protegen contra los daños que causa el clima. Te explicaremos los seguros que cubren la mayor parte de las afectaciones que vemos en Veracruz: desde los daños a tu casa por inundaciones (por lluvias fuertes o desbordamiento de ríos) o por vientos de huracanes, hasta los que te ayudan con pérdidas por incendios durante las épocas de sequía o por los daños que dejan los fuertes vientos de los frentes fríos (los "nortes").

4.1.2 Tipos de cobertura

Como lo hemos dicho anteriormente, los seguros tienen un propósito esencial: ayudar a recuperar las pérdidas que una persona o sus beneficiarios puedan sufrir en su patrimonio (tu casa o tus pertenencias) debido a eventos inesperados como fallecimiento, accidentes o desastres.

Cuando hablamos de la "cobertura de un seguro", nos referimos a los tipos de riesgos que una compañía de seguros está dispuesta a proteger a cambio del pago de una Prima (el costo que debes pagar a la aseguradora ya sea en un solo pago o en partes, mensual o anual, para que tu seguro esté activo y te cubra en caso de un desastre). Estos riesgos pueden incluir cosas como el fallecimiento de una persona, la pérdida de un bien (como un automóvil o una casa) o accidentes graves. Por lo general, las coberturas se dividen en básicas, limitadas o amplias.

En cada póliza de seguro puedes encontrar información detallada sobre qué riesgos están cubiertos, el tipo de cobertura (básica, limitada o amplia), la cantidad de dinero que la aseguradora pagará, la prima que debes pagar y cualquier cantidad que debas asumir tú mismo en caso de un reclamo, llamado "deducible".

Veamos un ejemplo para fines meramente informativos de las coberturas en una Póliza de Seguro de Vida:

DATOS DE LA PÓLIZA				
COBERTURAS CONTRATADAS	PLAZO DEL PLAN	SUMA ASEGURADA	EDAD MÁXIMA DE RENOVACIÓN	PRIMA ANUAL
FALLECIMIENTO	1 AÑO RENOVABLE AUT.	\$1,000,000.00	70 AÑOS	\$3,650.00
ANTICIPO PARA GASTOS FUNERARIOS	1 AÑO RENOVABLE AUT.	CUBIERTO	70 AÑOS	\$0.00
ANTICIPO POR ENFERMEDAD TERMINAL	1 AÑO RENOVABLE AUT.	CUBIERTO	70 AÑOS	\$0.00
AMBULANCIA TERRESTRE	1 AÑO RENOVABLE AUT.	\$0.00	70 AÑOS	\$0.00
ASISTENCIA MEDICA NACIONAL	1 AÑO RENOVABLE AUT.	CUBIERTO	70 AÑOS	\$0.00
Asistencias - Amparadas de acuerdo a lo estipulado en el apartado 11.10 Servicios de asistencia				
PRIMA \$3,650.00	TASA FIN POR PAGO FRACC. \$0.00	RECARGO ANUAL \$220.00	I.V.A. \$0.00	PRIMA TOTAL \$3,870.00
FORMA DE PAGO ANUAL	IMPORTE A PAGAR \$3,870.00		FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 2/OCTUBRE/2017	
FAMILIA ASEGURADA				
PARENTESCO	NOMBRE	F. NACIMIENTO	EDAD	
BENEFICIARIOS				
MARQUESAS E MARZOANO CORTEGA	NOMBRE	(Para efectos de identificación) PORCENTAJE 100.00 %	PARENTESCO Cónyuge	

Cada Póliza de Seguro ofrece diferentes tipos de protección, dependiendo de lo que el Asegurado haya acordado con la aseguradora al contratarlo. Por lo tanto, para entender exactamente qué riesgos cubre tu seguro, es esencial revisar la Póliza y analizar detenidamente su contenido.

En conclusión, entender los distintos tipos de cobertura en los seguros es esencial para elegir la Póliza adecuada que proteja eficazmente tu patrimonio y bienestar. Cada tipo de cobertura ofrece un nivel distinto de protección, adaptándose a diversas necesidades y circunstancias, desde seguros personales hasta los relacionados con propiedades e inmuebles. Es importante recordar que una póliza bien elegida y comprendida no solo ofrece tranquilidad, sino que también se convierte en un soporte fundamental en momentos críticos. Por ello, dedicar tiempo a revisar y entender las opciones de cobertura disponibles, y buscar asesoramiento cuando sea necesario, es un paso crucial para asegurar que tú y tus bienes estén protegidos de manera adecuada y efectiva.

4.1.3 Póliza de Seguro de Casa Habitación / Comercio.

Estas Pólizas de Seguro suelen cubrir al asegurado contra pérdidas y daños causados en sus bienes inmuebles por diversos riesgos. Algunos de los principales riesgos que pueden estar cubiertos son incendio, responsabilidad civil, estructura y contenido, inundación, remoción de escombros, rotura de cristales y fenómenos o riesgos hidrometeorológicos.

El tipo de riesgo que tengas cubierto deberá venir especificado en la carátula de tu Póliza de Seguro. Estas Pólizas de Seguro también pueden tener una cobertura de arrendatario; es decir, también cubrirán las pérdidas y daños, aunque no seas el propietario del bien inmueble y solo lo rentes.

Cobertura de daños por inundaciones.

Las Pólizas de Seguro de Casa Habitación o Comercio básicas no suelen incluir la cobertura contra pérdidas y daños ocasionados por fenómenos o riesgos hidrometeorológicos. Este riesgo suele ser una cobertura adicional que debiste haber solicitado al momento de contratar tu Póliza de Seguro o pudo haber estado incluido si se tratase de una Póliza de Seguro más robusta.

Debes solicitar específicamente a tu aseguradora, la cobertura por daños ocasionados por huracanes o inundaciones.

Entonces, si tienes una casa, negocio o una oficina, es una buena idea tener un seguro que te proteja contra daños causados por desastres naturales. Este seguro te ayuda a recuperar el valor de tu propiedad o de las cosas dentro de ella si hay un desastre, como un huracán, un deslave, una inundación, etc.

De igual manera, es necesario que solicites dicha cobertura de acuerdo con tus necesidades, ya sea por los daños ocasionados a la estructura de tu casa o incluso, a su contenido. La regla es que el seguro únicamente cubre lo que está expresamente señalado en la póliza, por lo que siempre debemos asegurarnos de que la póliza incluya cobertura de daños ocasionados por los desastres que tiendan a afectar más en nuestra zona.

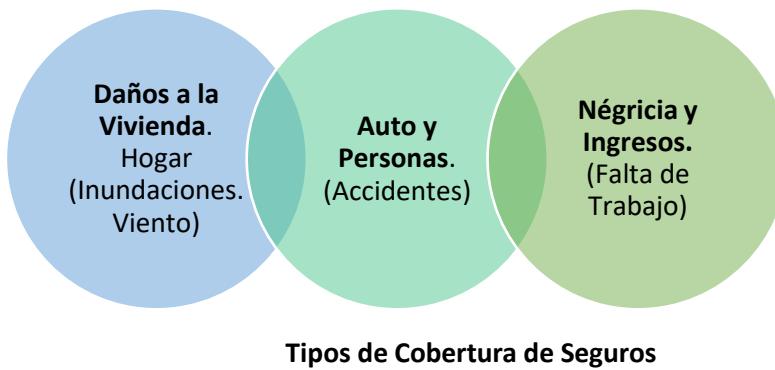
Los seguros contra daños por huracanes o inundaciones son pólizas diseñadas para ayudar a las personas a proteger sus propiedades contra los efectos devastadores de los desastres naturales. En México, especialmente en las zonas costeras este tipo de seguro es esencial.

A continuación, señalamos los tipos de cobertura más comunes en estos seguros:

- **Daños a la Estructura:** Cubre los daños directos a la propiedad, como techos, paredes y cimientos.
- **Contenido:** Protege tus pertenencias personales, como muebles y electrodomésticos.
- **Gastos de Vivienda Temporal:** Ayuda a pagar alojamiento temporal si tu hogar resulta inhabitable.
- **Daños por Inundación:** A menudo, es necesario tener un seguro separado para esto.
- **Vientos Fuertes:** Puede cubrir daños causados por vientos intensos.
- **Pérdida de Ingresos:** Si tienes un negocio en la propiedad, ayuda a compensar la pérdida de ingresos.
- **Gastos de Remoción de Escombros:** Cubre la limpieza y eliminación de escombros después del huracán.
- **Riesgos Catastróficos:** Ofrece protección adicional en huracanes de gran intensidad.

La manera más práctica de revisar si tu seguro cuenta con la cobertura de daños contra inundaciones es revisando tu póliza. Este documento hace constar su contratación e incluye los datos del asegurado, los de la aseguradora, la descripción del bien asegurado, los riesgos asegurados, las exclusiones y la suma asegurada.

Si no tienes la Póliza de Seguro a la mano, puedes solicitar copia de esta contactando a la aseguradora, quienes deberán proporcionártela. Mas adelante te presentamos una lista de las aseguradoras que ofrecen este tipo de coberturas y sus teléfonos de contacto.



4.1.4 Póliza de Seguro en caso de créditos hipotecarios

Como parte de la contratación de un crédito hipotecario⁹ el otorgante del crédito, por ejemplo, un banco o instituciones como el INFONAVIT o el FOVISSSTE, requieren la contratación de un seguro que cubra los daños causados al inmueble causados por desastres.

Cuando aseguras una casa que todavía estás pagando con un préstamo, la póliza casi siempre pone al Banco o a la Financiera como el primer beneficiario. Esto quiere decir que, si hay un desastre y el seguro paga, primero se le paga la deuda al banco.

Una vez que el préstamo está cubierto, tú, el dueño de la casa, eres el beneficiario secundario y recibes el dinero que quede para terminar de arreglar tu hogar.

Si ocurre un desastre mientras aún debes la casa, el seguro actúa así: el dinero que paga por los daños se usa primero para liquidar tu deuda con el banco. Solo si la cantidad del seguro es mayor a lo que debías (o si contrataste coberturas extras, por ejemplo, para rentar un lugar temporal), entonces recibirás el dinero que sobre para ayudarte a conseguir otra vivienda o terminar de reparar los daños.

Lo anterior se traduce en que, en la mayoría de los casos, la empresa aseguradora entregará los recursos para liquidar el crédito y, salvo que éste haya contratado una cobertura adicional o la haya ampliado, normalmente no recibirá cantidad adicional alguna para comprar una vivienda nueva o afrontar los gastos en que incurra durante la búsqueda de una vivienda nueva (renta, hotel, transporte, mudanzas, remoción de escombro, entre otros).

La regla general es: si la propiedad se encuentra financiada, el banco o entidad acreedora siempre exige que el propietario cuente con un seguro contra daños del inmueble

⁹ Un crédito hipotecario es un préstamo garantizado con un inmueble que usualmente es otorgado para la compra, remodelación o ampliación del mismo inmueble.

Para identificar si tienes una Póliza de Seguros en estos casos:

- Revisa los documentos de tu crédito. Al momento de la firma de tu escritura, te debieron entregar las pólizas de los seguros o certificados con los que cuentas relacionados con el crédito.
- Revisa el estado de cuenta mensual de tu crédito, ahí puedes encontrar cargos por concepto de seguro de daños o seguros.
- Si no tienes acceso a estos documentos, acércate con tu financiera o banco para informarle de los daños ocurridos a tu inmueble hipotecado y que te confirme si tu crédito cuenta con este seguro.

Si el INFONAVIT o FOVISSSTE fueron las instancias que te otorgaron el crédito, acude a las oficinas de tu localidad.

Cuando tengas conocimiento de que tienes un seguro sobre tu hipoteca, comunícate con el banco, financiera, INFONAVIT o FOVISSSTE correspondiente y solicita los datos de tu seguro y que te canalicen con la aseguradora correspondiente.

Sugerimos que las consultas que realices a tu financiera o banco, las realices por escrito ante la unidad de atención a clientes y te firmen una copia de tu solicitud como acuse de recibido.

Recuerda que el crédito que te otorgaron está garantizado con el inmueble que compraste. Debido a lo anterior, la empresa aseguradora le pagará primero a la financiera o banco la cantidad que le adeudas, ya que es el beneficiario preferente del seguro.

4.1.5 INFONAVIT

Si has sido afectado en tu vivienda por alguna inundación, huracán, incendio, o algún desastre natural y cuentas con un crédito hipotecario del INFONAVIT, es importante conocer que la institución ha habilitado un portal web destinado a proporcionar información sobre el seguro de daños.



Los requisitos para acceder al seguro de daños por siniestro son los siguientes: (i) tener un crédito vigente con el INFONAVIT, (ii) mantener los pagos al corriente, y (iii) no haber transcurrido más de dos años desde el siniestro. En caso de atraso en los pagos, es necesario regularizar el crédito o, si las características del crédito lo permiten, firmar un convenio de regularización en el área de Cartera de las oficinas locales del INFONAVIT.

Algunas consideraciones importantes divulgadas por el INFONAVIT incluyen:

- No aplica para créditos Mejoravit.
- En créditos Cofinavit, solo aplica a la parte financiada por el INFONAVIT.
- En créditos conyugales y Unamos crédito, funciona bajo los siguientes dos esquemas: si el crédito está vigente, se paga al principal y si uno de los créditos está liquidado, se paga la hipoteca vigente.
- No cubre daños por falta de mantenimiento.

Excluye pérdida de dinero o artículos de valor.

La información mínima requerida para presentar el aviso de daños incluye:

- Número de crédito.
- Nombre completo.
- Dirección completa de la vivienda afectada.

- Croquis de ubicación de la vivienda.
- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto.

En caso de encontrarte temporalmente en una ubicación distinta a la vivienda afectada, debes informar la dirección de tu ubicación temporal. Una vez presentado el aviso de daños, el INFONAVIT se comunicará contigo en un plazo de 5 a 10 días hábiles.

Tras evaluar el daño, el INFONAVIT, en caso de ser procedente, enviará la solicitud a la aseguradora Agroasemex para que realice la visita de inspección a la vivienda afectada. Agroasemex coordinará la visita y determinará los cálculos para generar el dictamen de determinación de daños, el cual indicará el tipo de daño (total o parcial) y la indemnización correspondiente, la póliza actual abarca del periodo del 31 de marzo de 2025 al 31 de marzo de 2028.

Finalmente, el INFONAVIT comunicará la resolución del dictamen y te informará sobre el medio por el cual se entregará el apoyo determinado. Para obtener más detalles sobre la cobertura del seguro por daños del INFONAVIT, puedes consultar los siguientes enlaces de internet:

Información detallada sobre el seguro de daños de INFONAVIT:

[https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavitmx/mx2/derechohabitantes/tengo-un-credito/seguro-danos.](https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavitmx/mx2/derechohabitantes/tengo-un-credito/seguro-danos)

Póliza de seguro contra todo riesgo de pérdida o daño que ampara a las viviendas financiadas por el INFONAVIT:

[P-INFONAVIT-01/2025 de la Aseguradora AGROASEMEX](#)

4.1.6 FOVISSSTE

Todos los créditos hipotecarios otorgados por el FOVISSSTE cuentan con protección mediante un seguro de daños, abarcando viviendas adquiridas, construidas, reparadas, ampliadas o mejoradas con créditos de esta institución. Esta cobertura se mantiene mientras el crédito esté vigente y los pagos al mismo estén al corriente. Este seguro proporciona protección no solo al inmueble, sino también a los bienes muebles de la casa, incluye apoyo para renta y cubre responsabilidad civil por daños a terceros.



Entre los riesgos cubiertos, se incluyen fenómenos hidrometeorológicos, huracanes, daños por agua, inundaciones, entre otros.

Para iniciar el proceso de reclamación, es necesario reportar el siniestro vía telefónica, correo electrónico o personalmente en Departamento de Vivienda más cercano dentro de los 5 días hábiles de ocurrido el suceso. Los números de contacto son:

- **Comutador:** 55 5322 0497
- **Extensiones:** 85970, 85971, 85972, 85973, 85974, 85975, 85976
- **Dirección:** Avenida Lázaro Cárdenas No. 923, locales 15, 16, 17 y 18-A
Plaza Comercial Urban Center, colonia Rafael Lucio, C.P. 91110, Xalapa, Veracruz
- **Horario:** De 8:30 a 14:00 horas

- **Contacto:** Ignacio Carranza Arce, Coordinador de actividades en materia de vivienda
ignacio.carranza@fovissste.gob.mx

Una vez presentada la reclamación, el ajustador se pondrá en contacto para acordar la visita a la vivienda y elaborar el reporte correspondiente. Es esencial contar con la siguiente documentación durante la visita:

- Copia de identificación oficial.
- Copia de la CURP.
- Copia del comprobante de domicilio de la vivienda.
- Copia de escrituras o constancia del FOVISSSTE con crédito vigente.
- Copia del último talón de pago.
- Estado de Cuenta del crédito
- Fotografías de los daños.
- Fecha del siniestro.
- Descripción del daño.
- Teléfono de contacto.

Una vez realizada la inspección, el ajustador enviará el Convenio de Pérdida a la Subdirección de Administración de Riesgos Institucionales y Fianzas de la Dirección de Administración del ISSSTE, junto con el cheque correspondiente a la indemnización. Es importante dar seguimiento continuo al estatus del siniestro.

Para conocer el estatus del siniestro es necesario comunicarse a la Subdirección de Administración de Riesgos Institucionales y Fianzas o al Departamento de Vivienda más cercano

Una vez autorizada la indemnización, el pago será por transferencia electrónica bancaria; se deberá llenar una carta de autorización para este trámite, la cual se proporcionará en el Departamento de Vivienda o el Departamento del Programación del FOVISSSTE, y una vez llenada se deberán presentar junto con los siguientes documentos:

- Carátula del estado de cuenta bancario, en la que sea visible la CLABE de 18 dígitos y con antigüedad menor a tres meses (la cuenta debe ser de la persona acreditada)
- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte o cédula profesional)
- Último recibo de nómina
- CURP (menos de tres meses de impresión)
- Hoja de la escritura donde se establece el domicilio de la garantía hipotecaria o comprobante de domicilio de la vivienda adquirida mediante crédito FOVISSSTE (este documento deberá tener menos de tres meses de antigüedad)

Para obtener más detalles sobre la cobertura del seguro por daños del FOVISSSTE, puedes **consultar los siguientes enlaces de internet:**

- Información detallada sobre el seguro de daños de FOVISSSTE:

<https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/departamento-de-vivienda-en-el-estado-de-veracruz>

- Póliza de seguro de daños que ampara a las viviendas financiadas por el FOVISSSTE:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/980230/POLIZA_V_P_2025.pdf

- Directorios de Departamentos de Vivienda FOVISSSTE:

<https://www.gob.mx/fovissste/acciones-y-programas/directorios-de-departamentos-de-vivienda-fovissste>

4.1.7 *Póliza de Seguro de Automóvil*

Estas Pólizas de Seguro suelen cubrir al asegurado contra pérdidas y daños causados en relación con su automóvil, en sus bienes inmuebles por diversos riesgos. Algunos de los principales riesgos que pueden estar cubiertos son daños materiales, robo, responsabilidad civil por daños a terceros, y gastos médicos para los ocupantes.

Existen muchos productos de Pólizas de Seguro de Automóvil, desde las más básicas que únicamente cubren responsabilidad civil por daños a terceros hasta las de cobertura amplia que incluyen los diversos riesgos antes mencionados. El tipo de riesgo que tengas cubierto deberá venir especificado en la carátula de tu Póliza de Seguro.

¿Sabes si tu Póliza de Seguro te cubre daños por inundación?

Es importante destacar que las pólizas básicas no cubren daños por inundación. De acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, si tu póliza es únicamente de responsabilidad civil no cubre daños ocasionados por inundaciones.

Los fenómenos hidrometeorológicos como inundaciones, deslaves o lluvias extremas pueden estar cubiertos o no, dependiendo del tipo de daño. Por ejemplo, si el vehículo sufre daños materiales por la caída de una barda, árbol o edificio, ese daño sí estaría cubierto.

Se recomienda revisar cuidadosamente las exclusiones de la póliza, ya que algunas aseguradoras no cubren daños si el vehículo estaba estacionado en una zona de riesgo conocida o si el asegurado movió el vehículo cuando el agua ya estaba estancada.

No es necesario contratar una póliza especial solo para inundaciones, pero sí es importante que la póliza incluya cláusulas que cubran daños por fenómenos hidrometeorológicos, como daños materiales, inundación o entrada de agua, las cuales suelen estar integradas en las pólizas de cobertura amplia.

Si tu automóvil sufrió un daño a causa de alguna inundación, será importante que verifiques si dicho accidente se encuentra cubierta por tu Póliza de Seguro.

¿Cómo saber si cuento con un seguro vigente?

Después de las lluvias y las inundaciones que afectaron a muchas familias en Veracruz, es importante saber si cuentas con un seguro de auto que pueda ayudarte a recuperar tu vehículo siniestrado.

Puedes revisar si tienes un seguro activo entrando a la página <https://polizasvigentes.amis.com.mx>, ahí solo tienes que escribir el número de serie de tu vehículo, también conocido como "VIN" y seguir los pasos que te indica la página.

En pocos minutos podrás ver si tienes un seguro vigente, qué tipo de seguro es y con qué compañía está registrado.

El número de serie, también llamado **VIN**, es una combinación de letras y números que identifica tu coche. Es como la “huella digital” de tu vehículo: no hay otro igual.

Puedes encontrarlo en varios lugares:

- En la tarjeta de circulación, junto a los datos del vehículo.
- En el parabrisas, del lado del conductor, grabado en una pequeña placa metálica.
- En el cofre, sobre una etiqueta o placa en el motor o cerca del chasis.
- En la factura o póliza del seguro, donde aparecen los datos completos del auto.

Asegúrate de escribir el número tal como aparece (sin espacios ni errores) al momento de ingresarla en la página, para que la búsqueda sea correcta.

4.1.8 Póliza de Seguro de Vida

Por medio de estas Pólizas de Seguro, las empresas aseguradoras se obligan a pagar una cantidad estipulada a los beneficiarios del asegurado si este fallece. Si un familiar o cercano a ti lamentablemente fallece a causa de algún fenómeno hidrometeorológico, será importante verificar si contaba con una Póliza de Seguro de Vida y, en su caso, confirmar quienes eran los beneficiarios para que puedan solicitar el pago de la indemnización a la empresa aseguradora.

A continuación, identificamos los tipos de cobertura más comunes en los seguros de vida:

- **Indemnización por Fallecimiento:** Si la persona asegurada fallece, la aseguradora paga una suma de dinero a los beneficiarios.
- **Cobertura por Enfermedades Graves:** Puede adelantar dinero si la persona asegurada tiene una enfermedad grave.
- **Cobertura de Pérdida de Ingresos:** Si la persona asegurada no puede trabajar debido a enfermedad o lesión grave, la póliza paga un monto periódico.

¿Cómo saber si soy beneficiario de un seguro de vida?

Si crees que podrías ser beneficiario de un seguro de vida de un familiar o conocido que ya falleció, la CONDUSEF puede ayudarte a verificarlo de manera gratuita. A través del sistema SIAB-VIDA, puedes hacer una búsqueda para saber si tu nombre aparece como beneficiario o asegurado en alguna póliza registrada por las compañías de seguros.

Solo necesitas llenar una solicitud con tus datos personales (como CURP, RFC o dirección) y, si es el caso, los datos de la persona asegurada.

Este trámite se puede realizar en línea en la página:

<https://www.gob.mx/condusef/articulos/crees-ser-beneficiario-de-un-seguro-de-vida-la-condusef-te-ayuda-a-verificarlo>.

Una vez que envíes la información, la CONDUSEF revisará con las aseguradoras y te informará si existe algún seguro vigente a tu favor.

¿Qué pasa si aparezco como beneficiario de un seguro de vida?

Si el sistema SIAB-VIDA confirma que eres beneficiario de un seguro de vida, se te dará el nombre de la aseguradora, la vigencia y el número de la póliza. Con esos datos podrás acudir directamente a la compañía para hacer válido tu derecho como beneficiario.

Para realizar el trámite, te recomendamos tener a la mano:

- Tu identificación oficial.
- El oficio que recibiste al hacer la solicitud en el sistema SIAB-VIDA.
- Copia del acta de defunción de la persona asegurada.
- En su caso, un documento que acredite el parentesco con el asegurado.

Si la aseguradora niega el pago o no reconoce tu derecho, puedes volver a acercarte a la CONDUSEF, donde te orientarán y te ayudarán a dar seguimiento a tu caso.

4.1.9 Póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores

Por su parte, la póliza de gastos médicos es como un escudo protector para tus finanzas en caso de enfermedad o lesión. Si resultas herido durante el huracán o necesitas tratamiento médico, tu póliza de gastos médicos podría cubrir los costos relacionados, como consultas médicas, hospitalización, medicamentos y otros gastos médicos. Esto te ayudará a recibir atención médica sin preocuparte por los costos financieros adicionales.

A continuación, identificamos los tipos de cobertura más comunes en los seguros de Gastos Médicos Mayores:

- **Reembolso de Gastos Médicos:** La póliza cubre los gastos médicos como consultas y cirugías.
- **Red de Médicos y Hospitales:** Mayor cobertura si se usan proveedores en la red.
- **Cobertura Dental y de Visión:** Puede incluir cuidado dental y exámenes de la vista.
- **Cobertura de Maternidad:** Para costos relacionados con el embarazo.
- **Asistencia en Viajes:** Ayuda con emergencias médicas cuando viajas.
- **Deducibles y Coaseguro:** Montos que debes pagar antes de que la póliza cubra ciertos gastos.

Recuerda que es esencial revisar tus pólizas de seguro de vida y gastos médicos para entender exactamente qué coberturas tienes y cómo funcionan. Si tienes preguntas o necesitas hacer un reclamo debido a daños causados por el huracán, comunícate con tu compañía de seguros lo antes posible. Están allí para ayudarte a superar situaciones difíciles como esta.

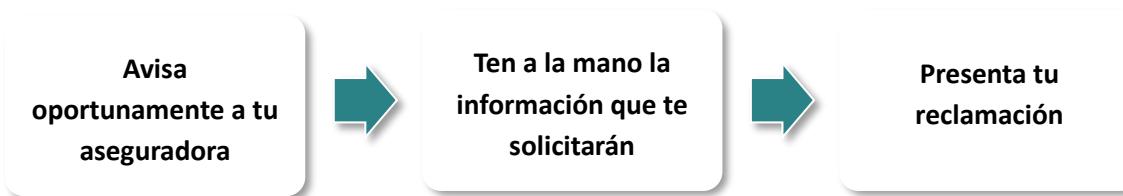
¡IMPORTANTE!

Cuando contrates una póliza de vida y/o de gastos médicos, es fundamental que cuando contestes el cuestionario que te dará la aseguradora, respondas con honestidad y le informes todos los padecimientos, diagnósticos y enfermedades crónicas que tienes o has tenido a lo largo de tu vida, de no hacerlo así, la aseguradora puede en cualquier momento cancelar el seguro y no se hará responsable de ninguna de las coberturas contratadas.

4.2 Reclamación del Seguro

4.2.1 Pasos para utilizar tu Póliza de Seguro.

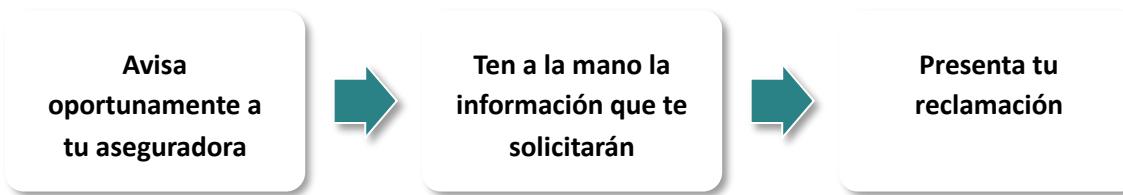
En caso de que requieras utilizar tu Póliza de Seguro de Daños (por ejemplo, Casa Habitación / Comercio y Automóvil), realiza los siguientes pasos:



<p>Comunícate con tu aseguradora más tardar dentro de los 5 días naturales siguientes a partir de que tengas conocimiento del siniestro para dar aviso de este, tanto por teléfono como por escrito.</p> <p>Si bien cuentas con un plazo de dos años para solicitar a la aseguradora tu indemnización, en caso de no reportar los daños oportunamente, se puede ver afectada la procedencia de la reclamación o reducirse el monto del pago al que tenías derecho.</p>	<p>Cuando te comuniques por teléfono con la aseguradora es importante que tengas a la mano la siguiente información:</p> <p>Número de póliza.</p> <p>Datos de contacto.</p> <p>Descripción de los daños sufridos.</p> <p>La aseguradora te indicará los pasos a seguir.</p> <p>Es importante que sigas las instrucciones que te brinde la aseguradora a fin de evitar mayores daños a los bienes asegurados, siempre y cuando dichas acciones no pongan en riesgo tu integridad física o que las autoridades hayan impuesto otras medidas.</p>	<p>El procedimiento de reclamación incluirá los siguientes pasos:</p> <p>Presentación por escrito de la reclamación.</p> <p>Recibir y colaborar con el ajustador que evaluará los daños sufridos.</p> <p>Entregar a la aseguradora la documentación soporte.</p> <p>La aseguradora llevará a cabo la valoración de los daños y definirá la procedencia de la reclamación.</p> <p>La aseguradora realizará la cuantificación de la indemnización por los daños sufridos y, en su caso el pago del siniestro al asegurado o el beneficiario (en caso de ser distintos).</p>
--	--	---

Comunícate con tu aseguradora aún y cuando no tengas la información completa de los daños. Éstos siempre pueden precisarse con posterioridad.

En caso de que requieras hacer una reclamación bajo tu Póliza de Seguro de Vida o de Gastos Médicos Mayores, realiza los siguientes pasos:



<p>Comunícate de inmediato con tu aseguradora para informar sobre la actualización del siniestro (ya sea por la muerte de tu familiar asegurado o por la necesidad de hacer uso del pago de gastos médicos). Según te indique la aseguradora, el reporte se formalizará con el aviso por teléfono o por escrito,</p> <p>El cobro de un seguro de vida debe hacerse a más tardar a los 5 años de la fecha en la que ocurre el deceso; y para el caso de seguro de gastos médicos, cuentas con 2 años. Caso contrario, la aseguradora puede negarte el pago.</p>	<p>Cuando te comuniques por teléfono con la aseguradora es importante que tengas a la mano la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de póliza. Datos de contacto. Descripción puntual de los hechos que dieron origen al siniestro. La aseguradora te indicará los pasos a seguir. <p>Es importante que sigas las instrucciones que te brinde la aseguradora, así como, que hagas entrega de cualquier información y/o documentación adicional que pudieran requerirte.</p>	<p>El procedimiento de reclamación incluirá los siguientes pasos:</p> <p>Primer contacto con la aseguradora, informando la actualización del siniestro.</p> <p>Entregar a la aseguradora la información y/o documentación soporte.</p> <p>La aseguradora llevará a cabo la valoración y definirá la procedencia de la reclamación.</p> <p>Para el caso de la cobertura de muerte, la aseguradora realizará el pago del monto garantizado en la póliza a él o la persona beneficiaria.</p> <p>Para el caso de gastos médicos mayores, la aseguradora te indicará los pasos a seguir para 1. Reembolsarte los gastos generados por la atención médica (honorarios médicos, medicina, hospitalización, etc.) o 2. Te dará instrucciones para atenderte en el hospital y con el médico especialistas con los que ellos tengan convenio, absorbiendo la aseguradora los gastos directamente, hasta por el monto garantizado en la póliza.</p>
--	--	--

Comunícate con tu aseguradora aún y cuando no tengas la información completa de los daños. Éstos siempre pueden precisarse con posterioridad.

El proceso para reclamar una indemnización bajo el seguro comienza con el reporte del siniestro a la aseguradora, típicamente a la línea telefónica proporcionada por la aseguradora. Al llamar es importante tener a la mano el número de póliza y el nombre del asegurado.

También es relevante que consideres otros puntos en tu proceso de reclamación, tales como:

Es importante reportar el siniestro dentro del plazo señalado para evitar cualquier reducción en la indemnización

Comprobación de los bienes dañados

¿Qué hacer en caso de una controversia

Como asegurado deberás comprobar la existencia y propiedad, previa al siniestro de los bienes reclamados mediante notas, facturas, avalúos, fotografías u otros medios.

En caso de que la aseguradora se niegue a cumplir con su obligación de pago, podrás acudir a la CONDUSEF, para solicitar que intervenga mediante el inicio de un procedimiento conciliatorio.

En un escenario normal, la aseguradora enviaría a un ajustador para documentar el siniestro y comenzar el proceso de reclamación, aun así, es recomendable que tomes fotos o videos de los daños.

4.2.2 Contactos Importantes

Datos de contacto de las principales compañías aseguradoras:

Afirme General: 800 223 4763 Siniestros: 800 723 4763	Citibanamex Seguros (antes Seguros Banamex) (55) 1226 8100	Mapfre 555230 7000 800 849 8585 Daños: 800 062 7373
AIG 555488 4700 800 001 1300	El Águila 800 709 3800 (55) 5488 8888 (55) 5488 8810	Primero Seguros 800 2774 637
Allianz 555201 3000 800 1111 200	El Potosí 800 480 3100	Zúrich 8002886911
ANA Compañía de Seguros General: 800 835 3262 Siniestros: 800 911 2627 555322-8200	FM Global (81) 8262 4700	Quálitas 800 800 2021 800772 5835
Aseguradora Patrimonial (55) 5249-8660	GNP 800 400 9000 (55) 5227 9000 555227 3900	Santander (55) 5169 4300
Atlas General: 800 849 39 16 5591775000 Siniestros: 800 849 3917 (55) 9177 5050	General de Seguros General: 800 2254 339 Siniestros: 800 472 7696 555270 8000	Seguros Azteca 800 810 81 81

AXA	GMX	Sompo Seguros México
800 900 1292	800 2153 455	(55) 5575 3825
555169 1000	(55) 5584 1736	(55) 5559 3717
800 911 8471	555480 4000	(55) 5559 3723
Banorte	HDI	SURA (antes RSA)
Daños (Siniestro Hogar): 800 002 8888	General: 800 667 3144 47 7710 4700 Siniestros: 800 019 6000 HDI Global Seguros: 555202 7534	800 280 0808 443 310 8192
BBVA Bancomer	HSBC	Tokio Marine
800 999 8080	(55) 5721 3322 (55) 5721 2222	800 228 6546 (55) 5278 2100
CHUBB	Inbursa	BX+ Ve por más (antes Multiva)
800 006 3342 (55) 1253 3939	800 911 9000 (55) 5447 8000	800 8376 762 800 830 3676
La Latino Seguros		
800 685 1170 800 0011 900 (55) 5130 2800		

Fuente: Elaboración propia con base en la información disponible en la página web de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).¹⁰

Datos de contacto de la CONDUSEF:

Estado de Veracruz
Teléfonos: (229) 931 13 13, (229) 932 76 34, (229) 932 03 70 y (55) 5340 0999. Avenida 5 de mayo, No. 1677, Col. Zona Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave, México.

10 AMIS, 2017. Directorio. [en línea] Disponible en: <www.amis.com.mx/directorio-de-aseguradoras-asociadas/> [Accesado el 09 de noviembre de 2023].

De igual forma, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas publica la lista de Aseguradoras en línea a través de la liga: <https://listainstituciones.cnsf.gob.mx/> [Accesado el 09 de noviembre de 2023]

Datos de contacto del INFONAVIT

INFONAVIT
Larga distancia, sin costo: (800) 008 3900
Horarios de atención: lunes a viernes: 7:30 am a 9:00 pm sábados, domingos y días festivos: 9:00 am a 3:00 pm
Ten a la mano lo siguiente: número de seguridad social, número de crédito (si ya lo tienes) y pluma y papel para anotar número de caso que te asignarán para seguimiento.

Datos de contacto del FOVISSSTE

FOVISSSTE
Larga distancia, sin costo:
800 36 84 783
Horarios de atención: lunes a viernes: 8:00 am a 9:00 pm sábados, domingos y días festivos: 9:00 am a 3:00 pm
En caso de siniestro, comunicarse a la Subdirección de Administración de Riesgos Institucionales y Fianzas del ISSSTE
Teléfonos: (55) 51 40 96 17 Redes: 17992, 17997, 13700 y 16070

4.2.3 Rechazo de siniestros reclamados

Podrán existir situaciones, en las que, una vez hecha la reclamación del seguro, la empresa aseguradora rechace la procedencia de la reclamación. Usualmente, estos rechazos de reclamaciones se originan porque el siniestro fue causado por un riesgo no cubierto; es decir, o la Póliza de Seguro no era para el tipo de riesgo en cuestión o, en su caso, incluía una exclusión específica para el riesgo. Algunas causas por las que no resulte procedente el pago de tu reclamación pueden ser:

- No avisar del siniestro a la aseguradora dentro del plazo establecido por la legislación aplicable.
- Falta de cumplimiento de las obligaciones que tienes como asegurado, tales como:
 - **No agravar el riesgo.** Debes evitar o disminuir la generación de daños mayores a los bienes asegurados, siempre y cuando esto no ponga en riesgo tu integridad física.
 - **Dar aviso en caso de seguros adicionales.** En caso de que cuentes con más de un seguro que cubra los mismos riesgos respecto de los bienes afectados, debes avisar a cada una de las aseguradoras sobre los seguros contratados.
 - **Cooperar con la aseguradora.** Debes cooperar con la aseguradora para permitir la revisión de los daños y proporcionar la información y documentación que ésta requiere para determinar la procedencia de la reclamación.
 - Sí la causa que originó el siniestro se trataba de una exclusión en tu Póliza de Seguro, te recomendamos que consultes directamente el texto de la póliza, sus condiciones generales y sus condiciones particulares.

En caso de no cumplir con las obligaciones contenidas en tu Póliza de Seguro, la empresa aseguradora podría quedar liberada de su obligación de cubrir tu indemnización.

Aun cuando se contrate una cobertura amplia, es importante leer detenidamente y tener presentes las exclusiones que señale tu seguro. En estos casos la empresa aseguradora puede rechazar el siniestro y quedaría legalmente exenta de pagar la indemnización.

4.3 Recomendaciones para facilitar la reclamación del seguro

Para facilitar la reclamación de tu Póliza de Seguro te recomendamos seguir las siguientes instrucciones:

Para Seguros de Daños:

- **Evidencia:** Toma fotografías o videos de los daños antes de hacer cualquier reparación.
- **Reporte Inmediato:** Comunícate con tu aseguradora lo antes posible para reportar los daños.
- **Inventario:** Haz una lista detallada de los bienes dañados o perdidos.
- **Preservación:** Protege lo que queda para evitar daños adicionales, siempre y cuando sea seguro hacerlo.
- **Documentos:** Guarda recibos de gastos temporales que puedan estar cubiertos, como alojamiento si tu casa es inhabitable.

Para Seguros de Vida:

- **Certificado de Defunción:** Obtén el certificado de defunción, necesario para iniciar el proceso de reclamo.
- **Póliza:** Asegúrate de tener a mano la póliza y saber quiénes son los beneficiarios.
- **Contacto con la Aseguradora:** Los beneficiarios deben contactar a la aseguradora para notificar el fallecimiento y comenzar el proceso de reclamo.
- **Asesoría:** Considera obtener asesoría legal si el proceso de reclamo parece complicado.

Para Gastos Médicos Mayores:

- **Notificación:** Avisa a la aseguradora sobre la necesidad de servicios médicos debido al huracán, si es posible, antes de recibir tratamiento.
- **Documentos Médicos:** Guarda todos los registros y facturas de atención médica, incluidos diagnósticos, medicina, tratamientos y prescripciones.
- **Reclamo:** Completa todos los formularios de reclamación proporcionados por la aseguradora de manera precisa y oportuna.
- **Seguimiento:** Mantén un registro de todas las comunicaciones con la aseguradora, incluyendo llamadas, correos electrónicos y cartas.

Consejos Generales:

- **Preparación de Documentos:** Asegúrate de tener todos los documentos importantes en un lugar seguro y accesible.
- **Claridad y Precisión:** Al comunicarte con las aseguradoras, sé claro y preciso sobre lo ocurrido y los daños sufridos.

- **Seguimiento Activo:** Realiza un seguimiento proactivo de tu reclamo para asegurar que se esté procesando.
- **Apoyo Profesional:** Si encuentras dificultades, considera buscar el apoyo de un asesor de seguros o un abogado.

4.3.1 Asesoría sobre coberturas de seguros

Igualmente, si tienes dudas, o requieres de una asesoría relacionada con las coberturas de seguros, puedes solicitar una consulta a la CONDUSEF, la cual ofrece un servicio de defensoría legal gratuita.

De acuerdo con información publicada en la página web de la institución,¹¹ el servicio se divide en las siguientes etapas:

- Solicitud de defensoría legal gratuita
- Recepción del servicio de defensoría legal gratuita

La primera etapa consiste en: Llenar la solicitud de manera personal.

Puedes descargar el formato de solicitud de defensoría en la siguiente página web: phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/formatosTramite/f_defensoria.pdf.

Una vez requisitada y firmada se deberá enviar a la Dirección Consultiva mediante el correo electrónico institucional solicitud.def@condusef.gob.mx, o bien, a cualquier Unidad de Atención a Usuarios acompañada de los requisitos que se presentan en la página web institucional.¹²

4.4 Preguntas frecuentes en materia de seguros contra daños

Sobre los Seguros por Daños

¿Cuento con algún seguro por daños si voy al corriente con mis pagos de predial?

Generalmente, el pago puntual del predial no incluye un seguro de daños de manera automática a nivel nacional, pero algunos municipios y estados ofrecen este beneficio como un incentivo para los contribuyentes cumplidos.

La disponibilidad y las condiciones de este tipo de seguro dependen de la legislación local de la ciudad o estado donde se encuentre su propiedad. Los casos más destacados son la Ciudad de México y algunos municipios de Querétaro, Nuevo León y el Estado de México.

En Veracruz, el principal beneficio de pagar el predial a tiempo suele ser evitar multas y recargos. Además, se ofrecen descuentos de hasta el 50% para personas de la tercera edad, pensionados y personas con discapacidad.

No encuentro mi póliza de seguro, ¿qué puedo hacer para recuperarla?

Si no encuentras tu póliza de seguro, deberás de llamar a la compañía de seguros con la que tienes la póliza. Puedes encontrar su número de contacto en el sitio web de la compañía o en documentos anteriores

¹¹ CONDUSEF, 2016. *Servicios de CONDUSEF en línea*. [en línea] Disponible en: <phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/TATJ.php> [Accesado el 09 de noviembre de 2023].

¹² Ídem.

relacionados con el seguro. Asimismo, si tienes un agente de seguros, ponte en contacto con él. Los agentes suelen mantener registros de las pólizas de sus clientes y podrían proporcionarte una copia. Otra opción es si la compañía a la sucursal local de tu compañía de seguros El personal podría ayudarte a recuperar la póliza o proporcionarte una copia.

Recuerda que es importante mantener una copia física o digital de tu póliza en un lugar seguro y de fácil acceso para evitar problemas en caso de siniestro.

¿Qué debo de hacer en caso de haber sufrido un siniestro derivado de fenómenos naturales y siniestros externos?

En caso de que hayas sufrido un siniestro, notifica a tu compañía de seguros lo más pronto posible, proporcionales detalles sobre el incidente y sigue sus instrucciones para iniciar el proceso de reclamación. Revisa tu póliza detenidamente para comprender qué está cubierto y qué no. Esto te ayudará a tener expectativas claras sobre la compensación que puedes esperar.

En caso de hayas sufrido robo, vandalismo o incidentes similares, es importante que realices la denuncia correspondiente y guardes toda la documentación relacionada, tanto con la denuncia como del siniestro. Guarda cualquier factura de reparación, informes y comunicaciones que tengas con la compañía de seguros y las autoridades.

Toma fotografía y videos del daño para contar con evidencia visual de lo sucedido y mantente en comunicación constante con tu compañía de seguros para conocer el estado de la reclamación y proporcionar cualquier información adicional que pueda ser necesaria.

¿Cuáles son los criterios y requisitos necesarios para poder hacer uso del seguro de daños por siniestro asociado a un crédito del INFONAVIT?

Los requisitos para acceder al seguro de daños por siniestro de un inmueble que se obtuvo por medio de un crédito del INFONAVIT, son los siguientes: (i) tener el crédito vigente, (ii) mantener los pagos del crédito al corriente, y (iii) no dejar pasar más de dos años entre el siniestro y la reclamación. En el caso de que te encuentres retrasado con los pagos de tu crédito, es necesario que te regularices o, si el INFONAVIT lo permite, firmar un convenio de regularización ante esta institución.

¿Cómo identificar si las pólizas de daños incluyen cobertura de inundación?

Lo primero es verificar que la póliza de tu seguro se encuentre vigente y que los pagos del seguro estén al corriente. Toma en cuenta que el seguro puede tener una vigencia anual o plurianual.

Es importante saber que, salvo que se haya especificado algo distinto en tu contrato, cuentas con un plazo de 30 días naturales para pagar tu seguro a partir de que lo contratas, si el siniestro ocurrió durante dicho plazo NO es necesario que esté pagada la prima del seguro para que sea procedente la reclamación ante la aseguradora. En este caso, la prima adeudada se restará del monto total de indemnización que, en su caso, te corresponda.

Adicionalmente deberás verificar que la carátula de tu póliza especifique que se contrató la cobertura de daños por riesgos o fenómenos hidrometeorológicos. Por regla general, los seguros básicos de casa habitación no cubren el riesgo de daños por huracanes, ya que es una cobertura que debe solicitarse específicamente al momento de contratar el seguro.

¿Qué daños y riesgos están cubiertos por mi seguro?

Los daños y riesgos expresamente señalados en tu póliza. Este documento, tu póliza, contiene un apartado en el que se señalan los bienes y riesgos específicamente incluidos dentro de la cobertura, los excluidos, salvo que se hayan contratado expresamente y los excluidos que no pueden ser cubiertos.

Adicionalmente, la cobertura puede proteger al edificio (entendiendo por éste, la estructura de este) o sus contenidos y podrá ser contratada por quien sea dueño de los bienes asegurados.

Daños directos (sí tienen cobertura) y daños consecuenciales o indirectos (depende de la póliza contratada). Se cubren los daños directamente ocasionados como resultado del terremoto (daños directos) y de manera excepcional, cuando así esté contratado, los ocasionados de manera indirecta por el mismo (daños consecuenciales).

Los ocasionados durante la vigencia de la póliza. Salvo que se especifique lo contrario, se cubren los daños causados durante la vigencia de la póliza, la cual termina a las 12:00 am del día señalado en la póliza. Si el fenómeno natural que originó sus daños ocurre dentro del plazo de vigencia de su póliza, cualquier daño adicional que ocurra a los mismos dentro de las 72 horas consecutivas se comprende dentro de la misma reclamación.

¿Cuáles son las exclusiones de mi seguro?

Las exclusiones son aquellos riesgos específicos que la aseguradora optó no asumir, y que se mencionan expresamente en tu póliza de seguro. Éstas aplican sin importar que tu seguro esté vigente y que se haya contratado la cobertura de daños por terremoto.

¿Dónde puedo ubicar las causas de exclusión o rechazo?

Las exclusiones pueden encontrarse en la póliza, en los endosos, en las condiciones generales y demás documentación contractual, también puedes identificarlas fácilmente ya que, por normatividad, deben estar escritas en negritas.

Las condiciones generales deben estar disponibles en la página de internet de la aseguradora. Para identificar las condiciones aplicables a tu seguro, identifica el número de registro que tiene la carátula de tu póliza.

Asimismo, puedes buscarlas en el Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS) que maneja la CONDUSEF. Para acceder a este registro puedes visitar la siguiente página de internet:
https://registros.condusef.gob.mx/reca/_index.php.

Es importante que puedas revisar si a tu seguro le son aplicables condiciones especiales o endosos, estos pueden modificar las condiciones generales y puede ocasionar que haya límites o condiciones especiales para ti como asegurado.

Sobre situaciones en las que individuos sufrieron daños a inmuebles que en su momento adquirieron junto a su cónyuge, pero que se encuentran separados

Estoy separado o separada hace años, pero nunca me divorcié. Derivado de daños que sufrí, tengo que vender/reparar/cobrar un seguro sobre un bien adquirido con mi cónyuge ¿Qué debo hacer?

No es suficiente con separarse para dar por terminados los derechos y obligaciones que se derivan del vínculo matrimonial, ni sus efectos en los bienes de los aún esposos.

Es importante distinguir el régimen matrimonial bajo el que se contrajo matrimonio. Si fue bajo sociedad conyugal, ambos cónyuges son propietarios de todos los bienes que se adquieran durante el matrimonio, inclusive aquellos que adquieran después de separados, por lo que resultará necesario su consentimiento para la disposición de estos bienes.

Respecto a la reparación necesaria y urgente de cualquier bien adquirido durante el matrimonio, ésta debería ser realizada por el cónyuge poseedor, y tendría derecho al reembolso de la mitad de los gastos realizados por el otro cónyuge.

Con relación al cobro de cualquier clase de seguro sobre un bien adquirido con el cónyuge, será necesario verificar los términos de la póliza de seguro, para determinar si podría llegar a ser posible que no resulte necesaria la comparecencia del cónyuge; todo dependerá de quien es el contratante y/o asegurado de dicha póliza de seguro.

Por el contrario, si se contrajo matrimonio bajo el régimen de separación de bienes, la propiedad del bien le pertenece de manera total al cónyuge a cuyo nombre esté el título de propiedad/escritura respectiva, por lo que éste podría disponer de manera libre dicho bien, así como realizar las reparaciones y cobrar las indemnizaciones por los seguros existentes.

Es importante verificar que el bien se haya adquirido por uno solo de los esposos, ya que frecuentemente es adquirido por ambos como copropietarios y en dicho caso ambos tienen la obligación de contribuir con los gastos de conservación.

Ahora bien, en caso de que el gasto sea necesario para realizar reparaciones y evitar la pérdida de la cosa (el inmueble), y uno de los copropietarios no realice el pago de la reparación, será necesario que el otro lo realice y posteriormente demande su pago mediante un juicio ordinario civil seguido ante un juez de su estado.

En los casos en los que la separación conyugal es definitiva, es muy recomendable iniciar los trámites de divorcio, pues si alguno de los cónyuges llegara a fallecer sin otorgar testamento, el cónyuge y no su actual pareja tendría derechos hereditarios.

ASUNTOS LABORALES, SEGURIDAD SOCIAL

CAPÍTULO 5

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

5. CAPÍTULO 5. ASUNTOS LABORALES, SEGURIDAD SOCIAL

El propósito de este capítulo es saber qué sucede con **las relaciones laborales, los salarios y todo lo que conlleva una relación laboral** en caso fortuito o de fuerza mayor, como el impacto de un huracán.

En primer lugar, los patrones deberán calcular los daños ocasionados a sus centros de trabajo para determinar si es posible reanudar labores después de un periodo de reparaciones o si es imposible la continuación del trabajo y por lo tanto deberá dar por terminadas las relaciones de trabajo con sus empleados.

En este sentido la Ley Federal del Trabajo contempla dos supuestos para saber cómo actuar en caso de un desastre natural:

- Suspensión colectiva de las relaciones de trabajo.
- Terminación colectiva de las relaciones de trabajo

5.1 Suspensión colectiva de las relaciones de trabajo

La suspensión colectiva de las relaciones de trabajo se presenta en los centros de trabajo en donde, en caso de existir daños, estos no son permanentes y pueden arreglarse, o en lugares de trabajo donde esté pendiente la autorización de la autoridad laboral competente para reanudar labores.

En caso de que los patrones decidan continuar con labores en el centro de trabajo y reanudar sus servicios en un periodo relativamente corto, deberán dar aviso de la suspensión al Tribunal Laboral para que este la apruebe o desapruebe.¹³ Durante el desahogo de este procedimiento ante el Tribunal Laboral el patrón deberá acreditar las causas que imposibiliten la reanudación inmediata de las actividades, pudiendo exhibir el dictamen de periciales y demás evidencias que considere necesarias.

En caso de que el Tribunal autorice la suspensión, fijará una indemnización que debe cubrir el patrón a los empleados, tomando en consideración el tiempo probable de suspensión de los trabajos y la posibilidad de que los empleados encuentren un nuevo empleo, sin que dicha indemnización pueda exceder de 1 (un) mes de salario.¹⁴

Al terminar la causa de suspensión el patrón deberá notificar a los empleados la fecha de reanudación de los servicios, por los medios que indique el Tribunal Laboral y reiniciar las labores con dichos empleados en los puestos de trabajo que ocupaban con anterioridad, siempre y cuando los empleados se presenten en el plazo determinado por el patrón, el cual no podrá ser menor de 30 días contados desde la fecha del último aviso.¹⁵

En caso de que la suspensión no concluya en un periodo de tiempo razonable, los empleado podrán solicitar cada seis meses que el Tribunal verifique si subsisten las causas de suspensión, y en caso contrario, se ordenará al patrón para que en el periodo de no mas de 30 días, reanude los trabajos y en caso de no hacerlo tendrá que pagar a los empleados una indemnización de tres meses de salario, más 20 días de salario por cada año de servicios, 12 días de salario por cada año de servicio por concepto de prima de antigüedad y la parte proporcional de vacaciones, prima vacacional y aguinaldo.¹⁶

¹³ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII, Artículo 429, Fracción II). Ciudad de México: DOF.

¹⁴ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII, Artículo 430). Ciudad de México: DOF.

¹⁵ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII, Artículo 431). Ciudad de México: DOF.

¹⁶ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII, Artículo 432). Ciudad de México: DOF.

5.2 Terminación y rescisión de la relación laboral

Si después de evaluar los daños los patrones deciden que no podrán reanudar sus servicios, podrán dar por terminadas las relaciones de trabajo que los unen con sus empleados¹⁷, previo aviso de la terminación al Tribunal Laboral.

Al igual que en el caso de suspensión, el patrón debe acreditar que efectivamente existe la imposibilidad de continuar con las relaciones de trabajo, ofreciendo como prueba el dictamen de un perito en el que se señalen las causas de los daños y la inviabilidad de la subsistencia del centro de trabajo.

Si el Tribunal Laboral determina que la terminación colectiva es procedente, le ordenará al patrón que pague a sus empleados una indemnización de tres meses de salario integrado la parte proporcional de las prestaciones devengadas (vacaciones, prima vacacional y aguinaldo) y 12 días de salario por cada año de servicio de prima de antigüedad.¹⁸

5.3 Aviso al patrón

Es importante considerar que, no obstante el contexto crítico o de emergencia que se presenta durante un huracán, es obligatorio que si un empleado se ve imposibilitado para presentarse a laborar, dé aviso a su patrón. Es una obligación que todo trabajador tiene por Ley¹⁹ en consideración de los siguientes escenarios, mencionados anteriormente:

- Independientemente de la calificación sobre la justificación o injustificación que se dé a la causa que dio origen a la falta el trabajador no generará salario en los días en que incurra en faltas de asistencia.²⁰
- El empleado dar aviso inmediato al patrón de las causas justificadas que le impidan concurrir a su trabajo, para que el patrón tenga conocimiento de los motivos que justifiquen las faltas.²¹
- La inasistencia del empleado a trabajar, en más de 3 ocasiones, en un periodo de 30 días sin causa justificada, constituye una causa de la rescisión del contrato individual de trabajo sin responsabilidad para el patrón; es decir, un despido justificado.²² Es importante mencionar que, en este caso, el patrón debe contar con elementos probatorios que acrediten las faltas injustificadas. En estos casos, no existe obligación de pagar indemnización alguna al trabajador, sino únicamente habrá de pagársele el finiquito (las prestaciones adeudadas) y la prima de antigüedad correspondiente.

En una situación de emergencia, lo que importa es tu seguridad, pero en el momento que puedas, avisa a tu patrón sobre cómo te encuentras. Notifica si la situación te impide laborar.

¹⁷ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VIII, Artículo 434). Ciudad de México: DOF.

¹⁸ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VIII, Artículo 436). Ciudad de México: DOF.

¹⁹ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Cuarto, Capítulo II, Artículo 134, Fracción V). Ciudad de México: DOF.

²⁰ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Tercero, Capítulo V, Artículo 82). Ciudad de México: DOF.

²¹ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 47, Fracción X). Ciudad de México: DOF.

²² Idem.

5.4 Pago de salarios

En situaciones de caso fortuito o de fuerza mayor en los que los trabajadores no asistan a trabajar, como podría ser el caso de un huracán, los empleados que falten al trabajo días después del acontecimiento no generan salario, independientemente de la calificación sobre la justificación o injustificación que se dé a la falta.

La razón por la que no se genera el pago del salario se debe a que el empleado no presta el servicio para el que fue contratado.²³

El empleado debe dar aviso al patrón, para que este último tenga conocimiento de la causa que le impide presentarse a laborar.²⁴ Es decir, el trabajador no genera el derecho del pago del salario.

Como patrón, no tienes obligación de pagar un salario si el trabajador no se presenta a laborar.

5.5 Sobre las causas de justificación de inasistencia o faltas justificadas

Tomando en cuenta, que la Ley Federal del Trabajo, que es la normativa que regula las relaciones de trabajo, no contempla de manera expresa cuáles son las causas de justificación para la falta de asistencia al trabajo, sí pueden considerarse los siguientes aspectos en caso de un huracán:

- Daños directos al trabajador, a sus familiares, a su vivienda, entre otros.
- Problemas con el transporte, como pueden ser la obstrucción o la inaccesibilidad de las rutas y vías de transporte.
- Facilitación de labores de rescate y servicios de ayuda, apoyando en no obstruir los trabajos de éstos.

Incluso cuando la falta sea justificada, el patrón no tiene la obligación de pagar el sueldo del día que el empleado se ausente, puesto que el trabajador no genera los servicios por los que fue contratado.

Es importante que los trabajadores justifiquen su inasistencia lo más pronto posible, desde el momento en que tengan oportunidad de hacerlo, en consideración de los siguientes escenarios:

- Que el patrón tenga conocimiento de los motivos de ausencia del empleado.
- Al faltar a trabajar en más de 3 ocasiones, durante un periodo de 30 días, sin causa justificada, se actualiza una causa de rescisión laboral sin responsabilidad para el patrón; es decir, un despido justificado.²⁵ Es importante mencionar que, en este caso, el patrón debe contar con elementos probatorios que acrediten las faltas injustificadas.

5.5.1 Por lesión o enfermedad general

Si la ausencia del trabajador se debe a alguna lesión o enfermedad general, éste debe entregar el certificado de incapacidad temporal,²⁶ siempre que el trabajador haya sido registrado ante el IMSS, en cumplimiento a las obligaciones que la Ley del Seguro Social impone a los patrones.

23 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Tercero, Capítulo V, Artículo 82). Ciudad de México: DOF.

24 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Cuarto, Capítulo II, Artículo 134, Fracción V; y, Artículo 135, Fracciones II y VII). Ciudad de México: DOF.

25 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 47, Fracción X). Ciudad de México: DOF.

26 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Noveno, Artículo 478). Ciudad de México: DOF.

Si tus oficinas presentan daños, recuerda que la seguridad es lo más importante. No obligues a tus empleados a asistir al lugar de trabajo. Fomenta alternativas como el trabajo desde casa

Ni el patrón ni el IMSS tienen obligación de pagar al empleado los 3 primeros días de incapacidad por enfermedad general. Sin embargo, en la práctica la mayoría de las empresas sí pagan a sus empleados esos 3 primeros días de incapacidad por enfermedad general. A partir del cuarto día, el IMSS tiene la obligación de pagar el subsidio a los empleados que presenten una enfermedad general, lo cual tendrá que acreditarse con el certificado de incapacidad general correspondiente. Dicho subsidio consiste en el 60% del salario base de cotización con el que se encuentre inscrito el trabajador ante el IMSS.

5.6 Derechos y obligaciones

El patrón, en caso de despedir al empleado sin causa justificada, tendrá que pagar una indemnización consistente en 3 meses de salario integrado²⁷, prestaciones adeudadas y la prima de antigüedad equivalente al pago de 12 días de salario por cada año de servicio, con un tope del doble del salario mínimo vigente que es actualizado cada año.²⁸

Por otro lado, si el patrón rescinde la relación laboral, únicamente tiene la obligación de pagar al trabajador el finiquito y la prima de antigüedad, es decir, las prestaciones que se le adeuden al trabajador.

5.7 Seguridad de las instalaciones

Es responsabilidad del patrón, instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. Asimismo, deberán adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.²⁹

Solicita la revisión de tus oficinas para que conozcas cuáles son las áreas más seguras en caso de huracán

En caso de existencia de un peligro grave para la seguridad o se encuentre comprometida la seguridad del establecimiento, los empleados tendrían una causal de rescisión de la relación del trabajo imputable al patrón y, por lo tanto, que pudiera dar lugar al pago de una indemnización laboral al empleado.³⁰

En caso de que los empleados puedan realizar sus labores de manera remota y cuenten o le proporcionen herramientas para ello, el empleado está obligado a desempeñar su trabajo de esa forma ya que se establece que, en caso de siniestro, se debe auxiliar a la empresa para no afectar sus intereses.³¹

27 Ley Federal del Trabajo 1970 (Título Tercero Capítulo Quinto, Artículo 84). Ciudad de México: DOF.

28 Salario Mínimo Vigente 2023: \$207.44 MXN.

29 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 132, Fracción XVI). Ciudad de México: DOF.

30 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 51, Fracciones VII y VIII). Ciudad de México: DOF.

31 Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 134, Fracción VIII). Ciudad de México: DOF.

La STPS está facultada para realizar inspecciones extraordinarias al centro de trabajo, advirtiendo algún imprevisto que pueda poner en riesgo tanto a los empleados como a los patrones debido a algún daño en el centro de trabajo.

5.7.1 Daños a las instalaciones

Específicamente, en la situación de un huracán, en caso de no tener certeza acerca de si los daños presentados en un edificio son graves, se puede solicitar un dictamen de seguridad estructural al Instituto para la Seguridad de las Construcciones.

El Instituto tiene entre sus atribuciones realizar dictámenes estructurales de edificaciones existentes que padeczan posibles daños estructurales o un alto grado de vulnerabilidad por estar expuestas a perder sus condiciones de seguridad estructural y estabilidad, ya sea por fenómenos naturales (huracanes, hundimientos, procesos de remoción de masas o lluvia) o por la acción del hombre (autoconstrucción, modificaciones estructurales inadecuadas o falta de mantenimiento).

El dictamen estructural consiste en llevar a cabo una inspección ocular con el fin de catalogar el nivel de riesgo que la construcción (edificio, oficinas, otros) presenta. Si del dictamen se acredita que el inmueble representa un riesgo para la seguridad de los que se encuentran en ese sitio, se debe alertar a las autoridades de protección civil con el objeto de tomar medidas preventivas para evitar riesgos tanto a la población como a los que se encuentran dentro del inmueble.

5.7.2 Preguntas frecuentes en materia de asuntos laborales

Sobre Salarios

Como patrón ¿debo pagar el sueldo a los empleados que falten durante la emergencia?

No. Los empleados que falten durante los días posteriores a la emergencia, con o sin autorización del patrón, no tienen derecho a percibir salario, independientemente de la justificación o injustificación de la falta, toda vez que no se da la prestación del servicio contratado y, por lo tanto, no existe la obligación del patrón de pagarlo.

Sobre la suspensión temporal de las relaciones de trabajo.

Como patrón, ¿puedo suspender relaciones laborales durante la emergencia?

Sí, en caso fuerza mayor o de caso fortuito (desastres naturales, accidentes, entre otros) no imputable al patrón que produzca como consecuencia necesaria, inmediata y directa, la suspensión colectiva de los trabajos, previa aprobación de los Tribunales Laborales.

¿Los decretos presentados por el Presidente de la República y el Jefe de Gobierno me obligan a suspender labores?

No, ninguno de los decretos establece la obligación por parte de las empresas de permitir a sus trabajadores no presentarse a laborar durante estos días o suspender el trabajo, siempre y cuando las condiciones de seguridad de los centros de trabajo hayan sido revisadas.

¿Cuáles son los pasos a seguir para suspender las relaciones laborales o la extensión de la suspensión frente a las autoridades?

El patrón deberá dar aviso al Tribunal Laboral para que éste apruebe o desapruebe la suspensión colectiva de las relaciones de trabajo.

¿Qué derechos y obligaciones tienen el patrón y el empleado en caso de la suspensión de la relación laboral?

El Tribunal Laboral fijará el monto de indemnización que deba pagarse a los empleados en razón de la suspensión, tomando en consideración: el tiempo probable de la suspensión y la posibilidad de que encuentren una nueva ocupación, sin que dicho monto pueda exceder el importe de un mes de salario.

Sobre la terminación de la relación laboral

Como patrón, ¿puedo terminar relaciones laborales en caso de cierre de la empresa, establecimientos o de reducción permanente de trabajos?

Sí, se pueden terminar las relaciones laborales de forma colectiva en caso de cierre de la empresa o establecimientos o de la reducción definitiva de trabajos ocasionada por fuerza mayor o caso fortuito no imputable al patrón, que tenga como consecuencia necesaria la terminación de los trabajos, y que es causa de terminación colectiva de las relaciones de trabajo.

¿Cuáles son los pasos a seguir para terminar relaciones laborales frente a las autoridades?

El patrón deberá dar aviso por escrito de la terminación colectiva al Tribunal Laboral

¿Qué derechos y obligaciones tienen el patrón y los empleados en caso de que la terminación de la relación laboral sea necesaria?

El patrón tendrá que pagar al empleado una indemnización de 3 meses de salario y la prima de antigüedad, así como las prestaciones a que tiene derecho el empleado, tales como aguinaldo, vacaciones y prima vacacional; una vez que la misma sea aprobada por el Tribunal Laboral

5.7.3 Últimas noticias

- El viernes 24 de octubre, el Titular del Infonavit anunció que el Instituto proporcionará diversos apoyos a las personas damnificadas. Entre estos se incluyen el diferimiento de pagos de créditos por seis meses, un apoyo económico adicional de 25 mil pesos por vivienda con dictamen de afectación, así como el diferimiento automático de obligaciones patronales hasta mayo de 2026, entre otras medidas. **Sin embargo, hasta el momento, el Instituto no ha publicado los lineamientos oficiales para la aplicación de dichos apoyos.**

ASUNTOS LABORALES, SEGURIDAD SOCIAL

CAPÍTULO 6

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

6. CAPÍTULO 6. DERECHOS CONSUMIDOR

Todos los proveedores de bienes y servicios están obligados a respetar los precios, tarifas, garantías y demás condiciones aplicables a la comercialización de bienes. Así mismo, la información y publicidad presentada por los proveedores de bienes o servicios, deberá ser veraz, comprobable, clara y deberá evitar inducir al error o confusión³².

A consecuencia de la interrupción en los negocios en México, el incremento en la necesidad de la población de comprar ciertos productos en específico de primera necesidad y de higiene (por ejemplo: tortilla, frijol, gel antibacterial, cubrebocas, desinfectantes, toallas desinfectantes, etc.) habrá comercios que intentarán incrementar de manera injustificada sus precios, cambiarán los términos y condiciones para la compra de sus productos e inclusive, podrán discriminar a consumidores para prevenir que éstos compren dichos productos.

6.1 Derechos del Consumidor

¿Qué debo entender por información o publicidad engañosa?

Cualquier información o publicidad relacionada con productos o servicios que provocan confusión o error a los consumidores. El error o confusión se debe a que el producto o servicio se presentó de manera falsa, inexacta, exagerada, parcial o tendenciosa²³³.

¿Cuándo hay una discriminación en la solicitud de un servicio o producto?

Hay discriminación cuando un negocio que vende productos u ofrezca servicios establece preferencias o discriminaciones respecto de la persona que solicita su servicios o productos, como selección de clientela, condicionamiento del consumo, reserva del derecho de admisión, exclusión a personas con discapacidad y otras prácticas similares, salvo que alguna ley indique lo contrario. Asimismo, hay discriminación cuando un negocio aplica o cobra precios superiores a los autorizados o registrados para la clientela en general, ofrece o aplica descuentos en forma parcial o discriminatoria, cobra adicional a personas con discapacidad.

¿Cuándo se da un aumento injustificado del precio?

Todos los comercios deben de informar y respetar los precios ofertados y éstos no deben de exceder de los precios máximos ofertados en el mercado. El precio máximo de ciertos productos de necesidad básica en México puede ser establecido por el gobierno. Cuando un comercio ofrece un producto por encima de dicho máximo o de aquél existente en el mercado (en contubernio con otros comercios que venden el mismo producto), se considera que hay un aumento injustificado del precio en el producto que queremos comprar³⁴.

¿Cómo defiendo mis derechos ante un aumento injustificado de precios o información engañosa?

Los Consumidores cuentan con dos formas para defender sus derechos ante estas violaciones: la denuncia y la queja. Cada una tiene su procedimiento particular.

Los comentarios en plataformas de redes sociales no se consideran denuncias a partir de las cuales la PROFECO actúe.

32 Artículos 7, 8 y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

33 Artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

34 Artículos 7 Bis y 8 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Artículos 9 y 53 Fracción I de la Ley Federal de Competencia Económica

¿Qué es una queja?

Una Queja es una reclamación formulada ante PROFECO, en contra de algún proveedor que no respetó los términos y condiciones bajo los cuales se adquirió un bien o se contrató un servicio. (Por ejemplo, al no respetar precios, cantidades, condiciones, garantía, etc.)³⁵.

¿Cómo interpongo una queja?

Para levantar una queja, es necesario ir en persona a la Oficina de Defensa del Consumidor (“ODECO”) más cercana a tu domicilio, siendo en el caso de Guerrero la siguiente³⁶:

- **Para los municipios del estado de Veracruz:**

Agua Dulce, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Chinameca, Las Choapas, Hidalgotitlán, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Oteapan, Pajapan, Soteapan, Tatahuicapán de Juárez, Uxpanapa y Zaragoza

OFICINA: ZONA GOLFO-SUR, TABASCO

DIRECCIÓN: CALLE CARMEN CADENA BUENDÍA # 133, COL. NUEVA VILLAHERMOSA, C.P. 86070, VILLAHERMOSA, TABASCO odeco.golfosur@profeco.gob.mx

HORARIOS DE ATENCIÓN: 8:30 am a 6:00 pm

TELÉFONOS: 993 314 3122

993 314 5699

993 314 1575

993 312 3795

TITULAR: LCDA. ANA MARÍA JIMÉNEZ ROBLES

- **Con circunscripción en todos los municipios del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, exceptuando los siguientes:** Agua Dulce, Naranjos Amatlán, Cerro Azul, Citlaltépetl, Coatzacoalcos, Cosoleacaque, Chalma, Chinameca, Chinanpa de Gorostiza, Chiconamel, Las Choapas, Chontla, Hidalgotitlán, Ixcatepec, Ixhuatlán del Sureste, Jáltipan, Jesús Carranza, Mecayapan, Minatitlán, Moloacán, Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río, Ozuluama de Mascareñas, Oteapan, Pajapan, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Soteapan, Tamalin, Tamiagua, Tampico Alto, Tancoco, Tantima, Tantoyuca, Tatahuicapán de Juárez, Temporal, Tepetzintla, Uxpanapa, Zaragoza y El Higo.

OFICINA: ZONA GOLFO-CENTRO, VERACRUZ

DIRECCIÓN: AV. SALVADOR DÍAZ MIRÓN # 2880, ESQ. SALUBRIDAD. COL. FRACCIONAMIENTO MODERNO, C.P. 91918, VERACRUZ, VERACRUZ. odeco.golfocentro@profeco.gob.mx

HORARIOS DE ATENCIÓN: 8:30 am a 6:00 pm

³⁵ <https://www.gob.mx/profeco/articulos/proceso-y-requisitos-de-quejas-y-denuncias?idiom=es>

³⁶ Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas: Con sede en el municipio de Acapulco, Guerrero. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Guerrero;

TELÉFONOS:

229 100 3894

229 100 3895

229 100 3891

TITULAR: LCDO. BRUNO RODRIGO FAJARDO SÁNCHEZ

- **Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Veracruz, exceptuando los siguientes:** Naranjos Amatlán, Cerro Azul, Cítlaltépetl, Chalma, Chiconamel, Chinanpa de Gorostiza, Chontla, Ixcatepec, Ozuluama de Mascareñas, Pánuco, Platón Sánchez, Pueblo Viejo, Tamalin, Tamiagua, Tampico Alto, Tancoco, Tantima, Tantoyuca, Tempoal, Tepetzintla y El Higo.

OFICINA: ZONA GOLFO-NORTE, TAMPICO

DIRECCIÓN: AV. HIDALGO # 5004, PRIMER PISO LOCAL 1 Y 3. COL. SIERRA MORENA, C.P. 89210, TAMPICO, TAMAULIPAS. odeco.golfonorte@profeco.gob.mx

HORARIOS DE ATENCIÓN: 8:30 am a 6:00 pm

TELÉFONOS:

833 217 8173

833 213 7050

833 213 4764

TITULAR: LCDO. FERNANDO ISAIAS RUÍZ BELTRAN**¿Qué te pedirán en la ODECO para presentar tu queja?**

En la ODECO te pedirán lo siguiente:

- Nombre y domicilio
- Identificación oficial
- Contrato, recibo o comprobante de compra.
- Nombre y domicilio del proveedor, en caso de no aparecer en el recibo, señalar el lugar donde puede ser localizado.
- Descripción del bien o servicio que se reclama y la narración de los hechos que dieron lugar a la queja.
- Formato de recepción de queja impreso.

¿Qué pasa si me encuentro fuera del país?

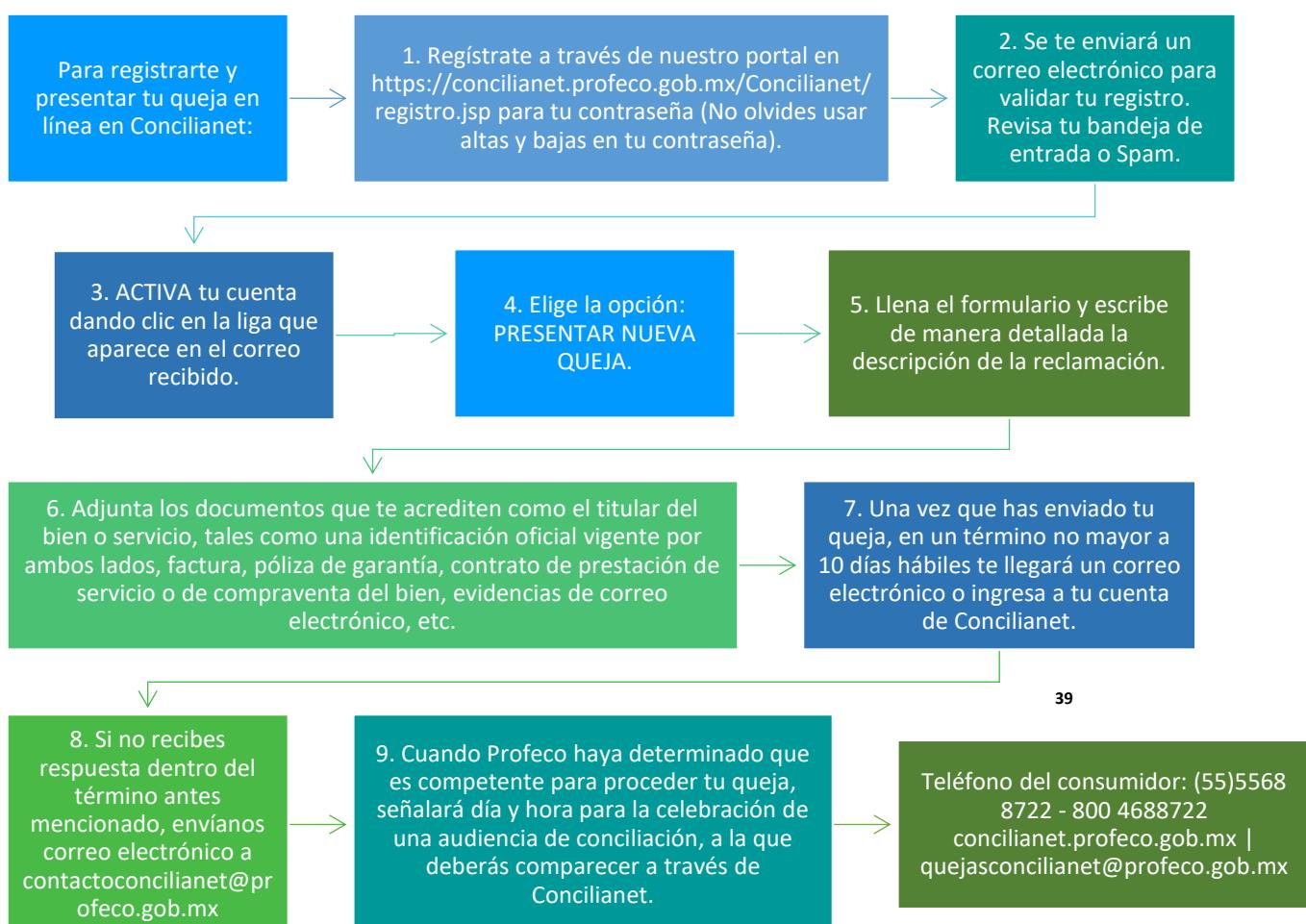
Si te encuentras fuera del país, y has realizado alguna transacción con alguna empresa mexicana que te haya incumplido, también puedes presentar tu queja vía telefónica o por internet a través del Departamento de Conciliación a Residentes en el Extranjero (CARE), para lo cual deberás enviar la siguiente información al correo electrónico extranjeros@profeco.gob.mx:

- Carta que explique los hechos. Deberá incluir nombre, domicilio, correo electrónico, información de identificación del proveedor y el recibo o comprobante de la transacción.
- Formato de recepción de quejas.
- Identificación oficial y comprobante de domicilio, escaneados.
- Recibos, facturas y contratos que amparen el bien adquirido o servicio contratado, escaneados.
- Cualquier otro documento adicional que pueda contribuir a la reclamación, será escaneado.

El procedimiento termina con un acuerdo entre el consumidor y el proveedor, y durante el procedimiento un abogado conciliador de PROFECO acompañará al consumidor.

Tal acuerdo puede resultar en una restitución o devolución del monto pagado por el bien o servicio y, en su caso, la bonificación o indemnización por daños ocasionados al consumidor.

También es posible presentar tu queja en línea con las empresas que se encuentran registradas en Concilianet³⁷ y Concilia Exprés³⁸.



39

³⁷ <https://concilanet.profeco.gob.mx/Concilanet/inicio.jsp>

³⁸ <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientos-llamada.jsp>

39 Profeco (@Profeco) [Jun 8, 2022] En #Concilanet puedes presentar tu queja vía Internet. Consulta los proveedores inscritos, regístrate, envía tus documentos y espera respuesta de nosotros para tu seguimiento. [Imagen adjunta] <https://twitter.com/profeco/status/1270098273626255360?lang=ar-x-fm>.

¿Qué es una denuncia?

Cuando un proveedor o prestador de servicios afecta los intereses de la sociedad, no exhibe correctamente los precios de sus productos o no los respeta, por cualquier motivo, un establecimiento no cuenta con las medidas de seguridad adecuadas, si no tiene sus precios exhibidos o no los respetan, discriminan al consumidor, si no te dan kilos de a kilo o litros de a litro o si un producto se anuncia por medio de publicidad engañosa, etc.).

El consumidor puede interponer una denuncia independientemente de que el acto u omisión le haya o no afectado, se desahoga en el área de verificación de acuerdo a la materia de la denuncia.

¿Cómo interponer una denuncia?

Para la presentación de la denuncia puede realizarse llamando al Teléfono del Consumidor 55 5568 8722, asistiendo a la ODECO antes mencionada, o por correo electrónico según la materia de la denuncia:

- Denuncias establecimientos comerciales: denunciasprofeco@profeco.gob.mx
- Denuncias combustibles: denunciasgasolina@profeco.gob.mx
- Denuncias Gas LP: denunciasgaslp@profeco.gob.mx
- Denuncia Publicidad Engañosa: denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
- Denuncias telecomunicaciones: denuncias.telecom@profeco.gob.mx

¿En general, cuál es la información que debo enviar por correo electrónico para realizar la denuncia?

- Nombre y domicilio del proveedor o, en su caso, datos para su ubicación;
- Descripción de los hechos en los que basa su denuncia, indicando el bien, producto o servicio de que se trate, al igual que la fecha y el lugar.

El consumidor no está obligado a presentar pruebas de la violación, ni se le pedirán sus datos personales. Lo único que hay que hacer es describir la situación de manera breve y con todos los datos posibles según el listado anterior.

Una vez presentada la denuncia, la PROFECO realizará una visita de verificación para cerciorarse de las violaciones reclamadas. Si se encuentra que efectivamente lesionan derechos de los consumidores, se impondrán las sanciones aplicables⁴⁰.

Específicamente por lo que hace a gasolineras, ¿qué información debo proporcionar para iniciar la denuncia?

¡Denúncialo con nosotros!

Envíanos un correo a con la siguiente información:

- Nombre del proveedor
- Dirección completa del proveedor
 - Calle
 - Número
 - Colonia
 - Alcaldía/municipio
 - Estado
 - Código postal
 - Número económico de camión

denunciasgaslp@profeco.gob.mx

WhatsApp 55 4365 2339

41



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

40 Artículos 97, 98, 98 BIS y 98 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor

41 Profeco (@Profeco) (Nov 6, 2023) Si no te dieron #KilosDeAKilo o #LitrosDeALitro ¡Denuncia con nosotros! <https://twitter.com/Profeco/status/1722086545442902038>

¿Existe algún número celular para denunciar la publicidad engañosa?

Sí, considera lo siguiente:⁴²

- denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
- WhatsApp 55 6868 2589

Por lo que hace a telecomunicaciones, ¿qué debo considerar para presentar la denuncia? ⁴³



¿Pueden los proveedores determinar libremente los precios de productos como consecuencia del desastre natural en el estado de Veracruz?

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias, como es el caso del desastre natural en el estado de Veracruz.

Si los particulares alertaran un incremento sustancial en precios de productos o servicios a partir del desastre natural en el estado de Veracruz, tienen la posibilidad de interponer una denuncia.

¿Cuándo debo interponer las quejas y denuncias ante la PROFECO?

El plazo para interponer las quejas y denuncias ante la PROFECO, es de 1 año a partir de que se expida el comprobante que contenga el precio del bien o contraprestación del servicio, o bien, 1 año a partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio.

Hasta el momento, no hay ningún comunicado en el que se indique que dicho plazo de 1 año se suspenderá por motivos del desastre natural en el estado de Veracruz.

¿Qué hago si un producto que adquirí o un servicio que contraté tiene defectos o no sirve para lo que debería?

El consumidor puede escoger pedir: (i) la restitución del bien o servicio; (ii) terminar el contrato respectivo; o (iii) pedir que se reduzca el precio; y, en su caso, una bonificación⁴⁴.

¿Qué pasa si opto por la restitución del bien o servicio?

El consumidor podrá pedir que se le repare el bien o se le restituya si el bien no queda en un estado adecuado para su uso, en este caso el bien deberá de ser nuevo.

⁴²Profeco [@Profeco](Nov 5, 2023) La Ley Federal de #ProtecciónAlConsumidor, te protege contra proveedores que exhiben, difunden y publican publicidad engañosa. <https://twitter.com/Profeco/status/1721361769128775739>

⁴³ Profeco [@Profeco](Nov 5, 2023) Si detectas que un proveedor de servicios en #Telecomunicaciones afecta los intereses de una porción de la sociedad, ¡denuncia con nosotros. <https://twitter.com/Profeco/status/1721301367846043767>

⁴⁴ Artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

El tiempo que duren las reparaciones no cuenta dentro del plazo de tiempo de la garantía y cuando el bien se haya reparado, iniciará el tiempo de garantía respecto de las piezas que se arreglaron. En caso de reposición del bien, el plazo de la garantía se renueva⁴⁵.

¿A quién se le reclama la reposición del producto o a la devolución de la cantidad pagada y en qué tiempo?

La reclamación se puede presentar al vendedor, fabricante o importador, a elección del consumidor, se tiene que presentar dentro de los dos meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre y cuando el producto no haya sido alterado por culpa del consumidor mismo⁴⁶.

¿Qué pasa si decido terminar el contrato respectivo?

El proveedor tiene la obligación de reintegrarle el precio pagado al consumidor y, en su caso, los intereses⁴⁷.

¿En qué consisten los intereses?

Si el proveedor no devuelve el precio dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación estará obligado a pagar los intereses, que se calcularán con base en el costo porcentual promedio de captación que determine el Banco de México.

El consumidor tendrá un año para solicitar dicha devolución⁴⁸.

¿En qué casos se tiene derecho a una bonificación?

Los consumidores tienen derecho a una bonificación o compensación cuando el servicio no se preste o se preste de manera deficiente, por causas imputables al proveedor⁴⁹.

¿Cómo se determina la bonificación?

La bonificación no podrá ser menor al 20% del precio pagado. El pago de la misma, se hará sin afectar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para determinar el pago de daños y perjuicios la autoridad tomará en cuenta el pago de la bonificación que se hubiese hecho.

Se podrá exigir directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago⁵⁰.

¿Puedo también solicitar una indemnización por daños y perjuicios?

Sí, la bonificación no afecta la indemnización por daños y perjuicios, se pueden pedir ambas⁵¹.

¿Qué son daños y perjuicios?

El daño es la pérdida que sufre el consumidor en su patrimonio por la falta de cumplimiento o cumplimiento deficiente de la obligación, mientras que el perjuicio es dejar de ganar cualquier beneficio que se debería de haber ganado si la obligación se hubiera cumplido en tiempo y forma⁵².

45 Artículos 82 y 92 fracción III de la Ley Federal de Protección al Consumidor

46 Artículo 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

47 Artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

48 Artículos 82 y 91 párrafo segundo de la Ley Federal de Protección al Consumidor

49 Artículo 92 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor

50 Artículo 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor

51 Artículos 82 y 92 ter de la Ley Federal de Protección

52 Artículos 2108 y 2109 del Código Civil Federal

¿Los bienes inmuebles también tienen garantía?

Los bienes inmuebles vendidos por fraccionadores, constructores, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de viviendas destinadas a casa habitación, sí cuentan con una garantía conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), siendo un derecho de los consumidores y una obligación para los proveedores.

¿De cuánto tiempo es la garantía?

Esta garantía debe ser de al menos cinco años para cuestiones estructurales, tres años para impermeabilización y un año para otros elementos. Estos plazos comienzan a partir de que recibes la propiedad.

Durante el tiempo de garantía, el vendedor debe arreglar cualquier defecto sin costo alguno para ti.

El tiempo que toma hacer las reparaciones no se cuenta como parte de la garantía.

6.2 Derechos generales de los consumidores. Recomendaciones.

¿Cuáles son los derechos de los consumidores que se relacionan con motivo del desastre natural en el estado de Veracruz?

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) contempla, entre otros, los siguientes derechos del consumidor ⁵³:

- **Principio de información.** El proveedor deberá informar y respetar precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de sus productos o servicios, los cuales bajo ninguna circunstancia serán negados a persona alguna, mucho menos la información de los mismos.
- **Precio total a pagar.** El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por productos o servicios al Consumidor, el cual deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.
- **Prohibición de incrementos injustificados.** Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
- **No discriminación.** El proveedor de productos o servicios no podrá: (i) negarlos o condicionarlos al consumidor por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas o cualquiera otra particularidad; (ii) establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio; (iii) aplicar o cobrar tarifas superiores a las autorizadas o registradas para la clientela en general, ni ofrecer o aplicar descuentos en forma parcial o discriminatoria; o, (iv) aplicar o cobrar cuotas extraordinarias o compensatorias a las personas con discapacidad por sus implementos médicos, ortopédicos, tecnológicos, educativos o deportivos necesarios para su uso personal.

⁵³ Artículos 7, 7 Bis, 10 Bis y 58 Ley Federal de Protección al Consumidor

¿Cómo opera el caso fortuito o fuerza mayor en las relaciones de consumo?

Si bien la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) únicamente prevé el caso fortuito o fuerza mayor en el capítulo “De las operaciones con inmuebles”, dichas disposiciones resultan aplicables a todas las relaciones de consumo, independiente del producto o servicios materia de la misma, por lo que los proveedores se encuentran obligados a realizar la entrega física o real del producto objeto de la transacción o a la ejecución de la actividad o servicio contratado en el plazo pactado con el consumidor, conforme a las especificaciones previamente establecidas u ofrecidas.

Los proveedores únicamente estarán eximidos de entregar o ejecutar en la fecha convenida cuando acrediten plenamente que la entrega o ejecución no se realizó en la misma por caso fortuito o fuerza mayor que afecte directamente al proveedor, al producto o servicio respectivo, pudiéndose pactar una nueva fecha de entrega sin responsabilidad alguna.⁵⁴

No obstante lo anterior, las disposiciones del Código Civil Federal sobre caso fortuito o fuerza mayor también resultan aplicables a las obligaciones de las partes en las relaciones de consumo, debiendo considerarse que el evento insuperable que causa la imposibilidad de cumplimiento de la obligación debe afectar directamente al proveedor del producto o servicio.

¿Cuáles son los elementos de la publicidad o información comercial?⁵⁵

La publicidad o información comercial (etiquetado) relativa a productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma debe cumplir con los principios de claridad, veracidad y comprobación, por lo que, la misma no deberá contener textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

Se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere características o información relacionadas con algún producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.

Recomendaciones:

- Revisar minuciosa y detalladamente cualquier publicidad o información comercial de productos o servicios que ofrezcan beneficios relacionados con el desastre natural en el estado de Veracruz, a efecto de evitar engaños o fraudes.
- Revisar los términos y condiciones que, en su caso, se contengan en la publicidad de productos o servicios relacionados con el desastre natural en el estado de Veracruz.
- Consultar información en fuentes oficiales y verificar que las páginas de internet correspondan a las páginas oficiales de proveedores.

¿Qué es una promoción u oferta?

Es una práctica comercial de los proveedores consistente en el ofrecimiento al público consumidor de productos o servicios, ya sea con la intención de: (i) proporcionar otros productos o servicios; (ii) adicionar mayor cantidad de producto; o, (iii) incentivar la participación en sorteos y/o concursos, ya sea en forma gratuita, a precio reducido o a un solo precio.

54 Artículos 73 Ter y 74 Ley Federal de Protección al Consumidor.

55 Artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

¿Cómo puedo identificar una promoción u oferta?

Cualquier producto o servicio exhibido con las palabras “oferta” “barata”, “descuento”, “remate” o cualquiera otra similar, respecto de los cuales el proveedor ofrece al público consumidor sus productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normalmente establecidos. Cabe señalar que los proveedores no podrán anunciar un precio para el producto o servicio notoriamente superior al normalmente disponible al mercado.

¿Qué recomendaciones debo tomar en cuenta antes de aceptar una promoción u oferta?

Consultar previamente los términos y condiciones aplicables a la promoción u oferta, principalmente restricciones, vigencia, volumen y disponibilidad de los productos o servicios, los cuales deberán estar a disposición del público consumidor, previamente a su aceptación o contratación.

El proveedor no cumplió con la promoción u oferta, ¿qué puedo hacer?

Si el proveedor incumple con la promoción u oferta, el consumidor puede: (i) exigir su cumplimiento; (ii) aceptar otro bien o servicio equivalente; o, (iii) solicitar la rescisión del contrato, además de que tendrá derecho al pago de la diferencia económica entre el precio ofrecido y su precio normal, sin perjuicio de una bonificación que no podrá ser menor al 20% del precio pagado, más los daños y perjuicios que pudieron causarse al consumidor afectado.

¿Cuáles son mis derechos como consumidor en compras en línea?

El consumidor tiene derecho a conocer toda la información sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los productos y servicios ofrecidos por el proveedor. Además, la información que el consumidor proporcione al proveedor tendrá el carácter de confidencial, por lo que no podrá transmitirse a terceros, para lo cual el proveedor brindará elementos técnicos para mantener la seguridad y confidencialidad de la operación.

Asimismo, el proveedor deberá proporcionar al consumidor, antes de celebrar la transacción, su domicilio físico, números telefónicos y demás medios a los que pueda acudir el propio consumidor para presentarle sus reclamaciones o solicitarle aclaraciones.

Finalmente, el proveedor deberá abstenerse de utilizar: (i) prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos; y, (ii) estrategias de venta o publicitarias que no proporcionen al consumidor información clara y suficiente sobre los servicios ofrecidos, en especial tratándose de prácticas de mercadotecnia dirigidas a la población vulnerable.

Recomendaciones:

- Utiliza aplicaciones oficiales de los proveedores. Esto es realmente importante para evitar ingresar a sitios que roben información personal. Descargar las aplicaciones móviles desde las páginas oficiales, o bien, desde Google-Play o AppStore, dependiendo el sistema operativo del móvil.
- Revisar políticas de privacidad y políticas de devoluciones.
- Revisar e identificar cargos realizados en cuentas bancarias. En caso de algún cargo sospechoso o no reconocido, contactar inmediatamente a la institución crediticia para aclarar el cargo.

¿Qué es el derecho de retracto en operaciones fuera del establecimiento del proveedor?

Para ejercitar dicho derecho, el consumidor deberá notificar fehacientemente al proveedor su decisión de revocar su consentimiento en la celebración de la operación, ya sea mediante aviso o entrega del producto en forma personal, por correo registrado o certificado, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto o la celebración del contrato, lo último que suceda. En el caso de servicios, el derecho de retracto no será posible si la prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.

Quiero realizar una compra a crédito, ¿cuáles son mis derechos como consumidor?⁵⁶

El proveedor de productos o servicios, previo a la celebración de la operación, se encuentra obligado a informar, entre otras cosas: (i) el precio de contado del bien o servicio que se pretende adquirir; (ii) el monto o detalle de cualquier cargo adicional; (iii) el número de pagos o parcialidades a realizar; (iv) el derecho que tiene el consumidor de liquidar anticipadamente el crédito con la reducción de intereses correspondiente; (v) el interés a pagar en cada periodo, tratándose de una tasa fija; (vi) la regla de ajuste en intereses, tratándose de tasa variable, la cual debe ser fácilmente verificable por el consumidor; (vii) descuentos o bonificaciones; (viii) el monto total a pagar, incluyendo número y monto de pagos individuales, intereses, comisiones y cargos, ya sea por pagos anticipados o por cancelación. (66 LFPC).

Es importante señalar que en términos de la LFPC únicamente se causarán intereses sobre los saldos insoluto del crédito y su pago jamás podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos. Además, los intereses podrán capitalizarse cuando exista acuerdo previo de las partes, siempre que el proveedor proporcione un estado de cuenta mensual del adeudo. (69 LFPC).

¿Puedo suspender los pagos de mi compra a crédito derivado del desastre natural en el estado de Veracruz, sin que ello implique incumplimiento?⁵⁷

En principio, no. La falta de pago de una o más parcialidades ocasionaría el incumplimiento de las obligaciones contractuales y, por ende, la actualización de intereses moratorios, penas convencionales e inclusive, la posibilidad del proveedor de rescindir el contrato. Sin embargo, los pagos que realice el consumidor, aún en forma extemporánea y que sean aceptados por el proveedor, liberan a aquél de las obligaciones inherentes a dichos pagos.

¿Qué opciones tengo como consumidor si con motivo del desastre natural en el estado de Veracruz no puedo continuar realizando los pagos de mi compra a crédito?⁵⁸

En los casos de operaciones en que el precio deba cubrirse en exhibiciones periódicas, cuando se haya pagado más de la tercera parte del precio o del número total de los pagos convenidos y el proveedor exija la rescisión o cumplimiento del contrato por incumplimiento del consumidor, éste tendrá derecho a optar por la rescisión en los términos del siguiente párrafo o por el pago del adeudo vencido, más las prestaciones respectivas.

En los casos de compraventa a plazos de bienes muebles o inmuebles, si se rescinde el contrato, proveedor y consumidor deben restituirse mutuamente las prestaciones que se hubieren hecho. El proveedor que hubiera entregado la cosa tendrá derecho a exigir por el uso de ella el pago de un alquiler o renta y, en su caso, una

56 Artículos 66 y 69 Ley Federal de Protección al Consumidor.

57 Artículo 71 Ley Federal de Protección al Consumidor.

58 Artículo 70 Ley Federal de Protección al Consumidor.

compensación por el demérito que haya sufrido el bien. El consumidor que haya pagado parte del precio tiene derecho a recibir los intereses computados conforme a la tasa que, en su caso, se haya aplicado a su pago.

Tratándose de la compra de productos o servicios, ¿me resultan aplicables como consumidor las medidas adoptadas por diversas instituciones bancarias, respecto el diferimiento de pago de ciertos créditos?

No. En términos del artículo 5 de la LFPC, quedan excluidos de la competencia de la PROFECO los servicios regulados por las leyes financieras que presten las instituciones y organizaciones, cuya supervisión o vigilancia esté a cargo de las comisiones nacionales Bancaria y de Valores, de Seguros y Fianzas, del Sistema de Ahorro para el Retiro o cualquier órgano de regulación, de supervisión o de protección y defensa dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

¿Puedo hacer valer la garantía otorgada por el proveedor en caso de que el inmueble que adquirí se haya visto afectado por el desastre natural en el estado de Veracruz?

Esto debe analizarse caso por caso, en el entendido de que es necesario revisar el texto de la garantía y sus alcances, así como cualquier otro documento que haya sido entregado por el proveedor relacionado a los detalles técnicos y estructurales de la propiedad, así como de la construcción (información que se encuentran obligados los proveedores a proporcionar).

Si ya identificaste que la propiedad que adquiriste se encuentra aún durante el periodo de garantía y consideras que los daños que sufrió la propiedad puedan ser consecuencia de una cuestión de origen/vicios ocultos, es importante buscar asesoría por parte de PROFECO y/o asesorarte de algún abogado con conocimientos en la materia para definir la vía idónea para hacer valer tus derechos.

Asimismo, existen diversos temas a considerar para definir la mejor estrategia legal incluyendo: (i) si la propiedad cuenta con seguro, (ii) si existen elementos para demandar vicios ocultos en materia civil ante los tribunales, (iii) cuáles son las pruebas que se tienen para demandar responsabilidad por parte del proveedor.

Conoce tus derechos

¿Cómo hago valer la garantía? ¿Qué hago si no tengo por algún motivo la garantía y/o demás documentos relacionados a la compra de la propiedad?

La garantía se debe hacer valer directamente con el proveedor que te vendió la propiedad, y en caso de que el proveedor se niegue a hacerla valer, debes acudir ante PROFECO para reclamar el cumplimiento respectivo. Es importante considerar que si bien PROFECO podrá en su caso imponer al proveedor medidas de apremio para procurar que se haga valer la garantía, en caso de que el proveedor continúe sin responder será necesario hacer valer los derechos ante el tribunal competente.

Si no cuentas con la garantía de tu inmueble **y/o demás documentos relacionados a la compra de la propiedad, puedes solicitarlo al proveedor o bien, ante su negativa, requerirlos a este último por medio de la PROFECO, presentando la reclamación ante la ODECO.**

Si son un conjunto de consumidores cuyos derechos se vieron afectados recuerda que existe la posibilidad de iniciar una acción colectiva.

6.3 Servicios de transportación aérea

Mi vuelo fue cancelado ¿tengo derecho al reembolso?⁵⁹

La procedencia del reembolso por cancelación dependerá de ciertos factores en los siguientes términos:

- Cancelación por responsabilidad atribuible al proveedor. Cuando el motivo de cancelación es por cuestiones imputables a la aerolínea o proveedor de servicios de transporte aéreo, este deberá:
 - reembolsar el precio del boleto; (ii) ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible; o, (iii) transportar al consumidor en fecha posterior que convenga a éste hacia el destino contratado.
 - En los primeros dos casos, el proveedor, además, deberá cubrir una indemnización que no podrá ser inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje, la cual deberá cubrir en un plazo no mayor a 10 días naturales posteriores a su reclamación.
 - Cancelación por cuestiones no imputables al proveedor. Cuando la cancelación del vuelo se atribuya a factores externos a la aerolínea, como lo es el caso del desastre natural en el estado de Veracruz, considerado caso fortuito o fuerza mayor, el proveedor no se encuentra obligado a reembolsar cantidad alguna y/o indemnizar al consumidor.
 - No obstante lo anterior, en términos de lo dispuesto por el artículo 36 del Reglamento de Aviación Civil (“RAC”), el contrato de transporte de pasajeros celebrado con el consumidor será prorrogado automáticamente cuando por causas de fuerza mayor o caso fortuito el boleto sea cancelado, en el entendido de que dicha prórroga será por un periodo igual al que duren los efectos de aquellas causas, sin cargo adicional para el consumidor.
 - Cancelación voluntaria. Si el consumidor o pasajero decide no realizar el viaje, puede solicitar a la aerolínea la devolución del precio del boleto, siempre y cuando realice dicha solicitud dentro de las veinticuatro horas siguientes a la hora de su compra. Transcurrido dicho plazo, el proveedor podrá determinar las condiciones de cancelación, siempre en apego a la LAC y la LFPC.
 - No obstante, lo anterior, en virtud del desastre natural en el estado de Veracruz, que trajo como consecuencia daños importantes al Aeropuerto Internacional de Acapulco, lo cual se configura como una causa de caso fortuito o fuerza mayor que impida a los consumidores tomar los vuelos respectivos, por lo que la aerolínea debería –en principio– realizar los cambios correspondientes, lo que posiblemente pudiera generar algunos cargos por ajustes en tarifas. Sugerimos revisar la política de cambios y modificaciones del prestador de servicios de transportación aérea.

6.4 Servicios de hospedaje

El prestador de servicio de hospedaje quedó destruido tras el desastre natural en el estado de Veracruz ¿entonces pierdo el hospedaje contratado?⁶⁰

La relación con el prestador de servicios turísticos y el turista se regirán por lo que las partes convengan, así como por las disposiciones de la Ley General de Turismo (“LGT”), su reglamento y la LFPC, entre otras

59 Artículos 65 Ter 1 Ley Federal de Protección al Consumidor y 47 Bis Ley de Aviación Civil.

60 Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001, *De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios – turistas.* y artículo 61 Ley General de Turismo.

disposiciones, por lo que consecuentemente, será necesario revisar los términos y condiciones pactados por las partes en el contrato respectivo, especialmente sobre las políticas de cancelaciones, reembolsos y caso fortuito o fuerza mayor.

El hotel en el que me hospedaba quedó destruido y perdí mis objetos de valor y/o acabé en el hospital, ¿el hotel será responsable de mis pérdidas o gastos médicos?⁶¹

El prestador de servicios turístico de hospedaje debe de contar con un seguro de responsabilidad civil, para responder de forma oportuna y adecuada por posibles accidentes y eventos imprevistos, que el turista o consumidor pudiera sufrir, el cual deberá de cubrir al menos lo siguiente:

Hechos u omisiones que causen la muerte o daño en la salud de los turistas o consumidores, el deterioro, pérdida o destrucción de bienes propiedad de los mismos, derivados de actividades propias del prestador de servicios.

El monto mínimo de la suma asegurada debe ser el que resulte de multiplicar el 25% del total del número de habitaciones instaladas por establecimiento por 790 días de Unidades de Medidas de Actualización (“UMA”); En establecimientos con capacidad menor a 40 habitaciones, se establece como base 10 habitaciones por 790 UMA's, como mínimo de suma asegurada.

El prestador de servicios debe de pagar el deducible y el coaseguro.

No obstante lo anterior, el desastre natural en el estado de Veracruz al ser considerado una causa de caso fortuito o fuerza mayor que impida a los consumidores recibir los servicios respectivos, por lo que el prestador de servicios turísticos debería –en principio– realizar los cambios respectivos, lo que posiblemente genere algunos cargos por ajustes en tarifas.

6.4.1 Agencias de viaje

¿Debo recibir algún apoyo de la agencia de viajes para los cambios en los servicios contratados?

Si los servicios no son prestados en los términos pactados, la agencia deberá:

- Auxiliar al consumidor a conseguir los servicios que solucionen su emergencia;
- Coadyuvar con el consumidor para reclamar ante el prestador final –aerolínea u hotel– las indemnizaciones que correspondan;
- Indemnizar al consumidor, en caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la agencia en la no prestación de los servicios.⁶²

61 Norma Oficial Mexicana NOM 07-TUR-2002. De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben de contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.

62 Norma Oficial Mexicana NOM- 010-TUR-2001, De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios – turistas, y la Ley General de Turismo y su Reglamento.

6.5 Insolvencias de proveedores y de las acciones colectivas

¿Qué hago en caso de que un proveedor con el que tengo relación de consumo caiga en insolvencia /concurso mercantil /quiebra?

En primer lugar, sugerimos que el consumidor presente su reclamación ante la PROFECO, a efecto de interrumpir el plazo de prescripción del derecho que se reclama del proveedor.

Asimismo, sugerimos monitorear: (i) la página www.acolectivas.profeco.gob.mx, a efecto de identificar si la PROFECO ejerció alguna acción colectiva en contra del proveedor que se encuentra en estado de insolvencia, respecto de alguna afectación común a un grupo determinado de consumidores; y, (ii) noticias periodísticas serias sobre si el proveedor respectivo haya caído en estado de insolvencia derivado del desastre natural en el estado de Veracruz y, en su caso, si se encuentra en trámite algún procedimiento de concurso mercantil para reestructurar sus pasivos.

Las acciones colectivas sirven para proteger el derecho que tiene un grupo de personas contra uno o varios proveedores que vulneren sus derechos, la sentencia será para todo el grupo en su conjunto, por lo que es una buena alternativa que evita múltiples procesos y los costos del juicio para los consumidores.

Si quieras conocer más de las acciones colectivas consulta el siguiente enlace: <https://acolectivastelecom.profeco.gob.mx/pfrecuentes.php>

Existen numerosos casos en los que la PROFECO ha representado colectivamente a los consumidores afectados por la insolvencia de diversos proveedores dentro de procedimientos concursales, por lo que será importante que en el seguimiento de la reclamación y el procedimiento conciliatorio se verifique con el Conciliador, Jefe de Departamento de la ODECO respectiva, el Director General de Quejas y Conciliación o el Director de Acciones Colectivas, todos de la PROFECO, sobre si dicha autoridad representará a los consumidores afectados por el proveedor que caiga en insolvencia.

Un claro ejemplo de una acción colectiva reciente es la presentada por PROFECO representando los intereses de los condóminos del Condominio Magno denominado “Tlalpan 550” atendiendo a las afectaciones ocurridas durante el sismo del 19 de septiembre de 2017 en México.⁶³

**SE NOTIFICA A LA COLECTIVIDAD AFECTADA POR DAÑOS EN EL
CONDOMINIO “TLALPAN 550”
DURANTE EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

El Juzgado Décimo Tercero de Distrito en Materia Civil del Primer Circuito ordena notificar la ADMISIÓN de la demanda a la colectividad por medio de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), por lo que se informa lo siguiente:

La PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR presentó demanda de acción colectiva en sentido estricto en contra de los responsables por las afectaciones ocasionadas al Condominio Magno denominado “Tlalpan 550”, ubicado en Calzada de Tlalpan 550, colonia Moderna, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03510 en la Ciudad de México, por los daños estructurales de origen y afectaciones ocurridas durante el sismo del 19 de septiembre de 2017.

La demanda de acción colectiva fue ADMITIDA el día 10 de julio de dos mil veintidós, por lo que se INVITA A ADHERIRSE a las y los consumidores que adquirieron departamento(s) en el Condominio Magno denominado “Tlalpan 550”, a adherirse al juicio de acción colectiva, enviando la documentación señalada en el instructivo formulado para tal efecto, al correo acolectivas@profeco.gob.mx.

Para obtener información adicional, recomendamos visitar el sitio web <http://acolectivas.profeco.gob.mx/>, donde se encontrarán los requisitos para unirse a la acción colectiva, enviar un correo electrónico al buzón de atención acolectivas@profeco.gob.mx o comunicarse al teléfono 55 5625 6700, extensión 11121, 11292, 11357 o 11948, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.



ECONOMÍA | **PROFECO**

ESTADÍSTICA DE ECONOMÍA | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

⁶³ Profeco (@Profeco)(Nov 5, 2023) A los afectados del "Condominio Magno Tlalpan 550" dañado en el sismo del 19 de septiembre de 2017, los invitamos a adherirse a la #AcciónColectiva . <https://twitter.com/Profeco/status/1721331566646083741>

En caso de que la PROFECO no pretenda realizar una representación colectiva de los consumidores afectados, existen otras alternativas incluyendo la posibilidad de que un grupo de personas se reúnan para demandar ante los tribunales, la defensa de los derechos colectivos. Asimismo, puedes presentar una demanda en lo individual al procedimiento concursal del respectivo proveedor para solicitar el reconocimiento del crédito, en el entendido de que los datos del expediente del concurso mercantil pueden consultarse en la pizarra concursal del Instituto Federal de Especialistas de Concursos Mercantiles.

Al respecto, es importante señalar que, dentro de los procedimientos concursales, los créditos de los consumidores tienen el grado de créditos comunes, en términos de los artículos 217, fracción IV y 222, de la Ley de Concursos Mercantiles, lo que ha sido confirmado por criterios de los Tribunales Federales.

¿Ya conoces los 7 derechos básicos del consumidor?⁶⁴

Son 7 los Derechos Básicos del Consumidor que resumen las facultades y obligaciones que otorga la Ley Federal de Protección al Consumidor.



⁶⁴ <https://www.gob.mx/epn/articulos/infografia-derechos-del-consumidor>

AGUA, ENERGÍA Y SERVICIOS

CAPÍTULO 7

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

7. CAPÍTULO 7. AGUA, ENERGÍA Y SERVICIOS

7.1 Suministro de Agua, Luz y Servicios de Drenaje

¿Cuál es la situación de suministro de agua, luz y drenaje en el Estado y los municipios afectados?

De acuerdo con la información proporcionada por las autoridades, la CFE ha restablecido el 99.82% del suministro eléctrico en las zonas impactadas. CONAGUA distribuyó más de 72,500 litros de agua potable e instaló plantas potabilizadoras en municipios clave como Poza Rica y Tempoal. Se realizaron labores de desazolve en más de 2,400 metros de drenaje. Las autoridades activaron el Plan DN-III-E y habilitaron 51 refugios temporales. También se entregaron más de 34 mil despensas y apoyos económicos para viviendas dañadas. Continúan las acciones de limpieza y restablecimiento de servicios en comunidades incomunicadas.

Números de Emergencia:

Servicio / Institución	Teléfono(s) / Contacto	Observaciones / Detalles
Emergencias Nacionales	911	Línea nacional para emergencias médicas, seguridad pública y protección civil.
Protección Civil Municipal	782 826 3403	Línea directa para emergencias y atención ciudadana en Poza Rica
Bomberos Poza Rica	826 1000 ext. 33220, 822 1041	Atención a incendios y rescates
Cruz Roja Mexicana Poza Rica	822 0101, 823 6871	Atención médica de emergencia
Agua Potable Fugas	822 1812	Reporte de fugas y problemas de agua potable
Ayuntamiento de Poza Rica (Limpia Pública)	782 826 3400	Atención ciudadana y reporte de anomalías en recolección de basura
Empresa DISCRICAR (Recolección de residuos)	782 826 3400 (Ayuntamiento)	Servicio concesionado, reportar anomalías al Ayuntamiento
Refugios temporales (por inundación)	Casa del Migrante: https://maps.app.goo.gl/6fCJie3n4EzFg8Xu5?g_st=aw Centro Recreativo SUTERM: https://maps.app.goo.gl/CNSZUKp2TPGzvNPm7 Casa de la Cultura: https://maps.app.goo.gl/qCsi stkeukirDoXR9	Refugios activos para damnificados

7.2 Gestión Integral de Residuos

¿Toda la basura que generamos durante la emergencia es igual?

No, la Ley aplicable en la materia distingue dos grandes categorías de basura: los residuos peligrosos y los residuos no peligrosos. Los residuos no peligrosos son la basura que normalmente generamos en casa y comercios como: papel, cartón, madera, plásticos, vidrio, entre otros. No obstante, en casa y comercio también podemos generar residuos peligrosos como grasas, aceites, pinturas y, durante la situación de emergencia, debemos evitar mezclar los residuos peligrosos con los no peligrosos. Debemos además tratar de evitar tirar o acumular residuos peligrosos en drenajes, ríos, arroyos o suelo natural (tierra, jardín, playas) para minimizar el riesgo de contaminación de agua y suelos. Así mismo es importante recordar que la Ley prohíbe la quema de basura a cielo abierto ya que puede ocasionar incendios y riesgos de salud al respirar el humo que desprende de la quema de la basura.

¿El servicio de recolección de basura se interrumpió ante la situación de emergencia?

El gobierno estatal y municipal informa que activaron brigadas de limpieza y maquinaria pesada para retirar lodo, escombros y residuos sólidos urbanos y de manejo especial. Se recomienda a la población no arrojar basura en calles o ríos y colaborar con las brigadas. Es necesario verificar si se han suspendido los servicios de recolección de basura en el municipio específico. No obstante, Servicios Públicos Municipales podría estar rebasado y estará priorizando la limpieza de vialidades principales, espacios públicos, hospitales y mercados que faciliten la llegada y funcionamiento de servicios de emergencia adicionales a diversos puntos. Evitar el acumulamiento de los residuos en espacios públicos que puedan convertirse en vectores que incrementen los riesgos de salud que la potencial escasez de agua pueda generar.

¿Debo hacer pagos por el servicio de recolección de basura durante la situación de emergencia?

No, los servicios de recolección de basura no deberían implicar un costo durante la situación de emergencia. Si en la práctica se estuvieran dando casos de cobros, se debe tomar nota del número de unidad y la hora en la que ocurre para presentar la denuncia correspondiente.

¿Qué alternativas tengo para obtener servicios de recolección de basura?

Es importante considerar que durante una emergencia existe saturación por los servicios de recolección de residuos/escombros, escases o prorratoe de suministro de agua o energía por lo que, de ser necesario podrías solicitar a un privado que realice dicha recolección, siempre y cuando dicho privado cuente con las autorizaciones necesarias (otorgadas por el Estado) para llevar a cabo dicha recolección.

¿Ante quién puedo acudir para solicitar la colecta de residuos estancados/ acumulados en un lugar?

En caso de que en tu negocio o cerca de tu domicilio se encuentren diversos residuos/escombros derivados de la emergencia, lo importante será solicitar al servicio de limpia del municipio donde te encuentres, la recolección de dichos residuos.

Es importante considerar que durante una emergencia existe saturación por los servicios de recolección de residuos/escombros, escases o prorratoe de suministro de agua o energía por lo que, de ser necesario podrías solicitar a un privado que realice dicha recolección, siempre y cuando dicho privado cuente con las autorizaciones necesarias (otorgadas por el Estado) para llevar a cabo dicha recolección.

MICROEMPRENDIMIENTO

CAPÍTULO 8

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

8. CAPÍTULO 8. MICROEMPRENDIMIENTO

El presente capítulo está dirigido a aquellos micro emprendedores que sufrieron daños en sus negocios como resultado de las lluvias en el Estado de Veracruz, por la importancia de reactivar la economía en dicho Estado.

8.1 Bienes inmuebles

Te recomendamos revisar el Capítulo de Bienes Inmuebles además de revisar la información abajo incluida.

8.1.1 Contacto con las autoridades

La autoridad pertinente a contactar en caso de detectar daños estructurales en la propiedad es la Secretaría de Protección Civil de Veracruz (“SPCV”), cuya información de contacto es la siguiente:

Secretaría de Protección Civil
Teléfono: 228 820 3170
Torre Orgullo Veracruzano
Av. Lázaro Cárdenas No. 1104-B pisos 5, 6 y 7
Col. Revolución, C.P. 91100, Xalapa de Enríquez, Veracruz ⁶⁵

La SPCV es una dependencia del gobierno del Estado de Veracruz y tiene entre sus atribuciones, el realizar dictámenes estructurales de edificaciones existentes que padecan posibles daños estructurales o un algo grado de vulnerabilidad por estar expuestas a perder sus condiciones de seguridad estructural y estabilidad, ya sea por fenómenos naturales (huracanes, sismos, hundimientos, procesos de remoción de masas o lluvia), o por la acción del hombre (autoconstrucción, modificaciones estructurales inadecuadas, o falta de mantenimiento).

En caso de no tener certeza acerca de si los daños presentados en un edificio son graves, se puede solicitar a la SPCV un dictamen de seguridad estructural.

- Posterior a un desastre natural, los propietarios de bienes inmuebles deben contactar a las autoridades de Protección Civil o a la SPCV y solicitar la evaluación de los daños al inmueble para que dictaminen la gravedad y características de los daños sufridos por las construcciones.
- Una vez realizada la solicitud, se debe esperar la asignación de una cuadrilla que realizará una evaluación preliminar.
- En caso de que se determinen daños, la autoridad debe realizar una evaluación especializada.
- Posteriormente, la SPCV realizará la emisión del dictamen correspondiente.

Los daños que puede presentar un inmueble se clasifican en: (i) **irreparables**, es decir, que implican la pérdida total del inmueble; o (ii) **reparables**, es decir, que implican la pérdida parcial del inmueble.

⁶⁵ SPCV, *Contacto*, [en línea]. Disponible en: <https://www.veracruz.gob.mx/proteccioncivil/> [Accesado el 29 de octubre de 20235].

Una vez que se conozca el tipo de daños que ha sufrido el inmueble a través del dictamen emitido por las autoridades, es importante notificar a cualesquier inquilinos de las acciones a seguir y las reparaciones a efectuarse, en su caso.

8.2 Derechos y obligaciones de propietarios de inmuebles dañados y de uso propio, o dados en arrendamiento.

Por lo general, cuando ocurre un desastre natural, cada persona deberá asumir los costos de las pérdidas de sus propios bienes, hacer valer los seguros u otras garantías que hubieren contratado. En caso que su negocio este ubicado en un inmueble que haya sido arrendado, deberá reportar al propietario, a la brevedad posible, los daños que haya sufrido el inmueble para que el propietario o arrendador pueda hacer las reparaciones que sean necesarias. Si el arrendatario u ocupante no cumplen con esta obligación pueden ser responsables de los daños y perjuicios que se generen.

Si por los daños ocasionados por el huracán se impide totalmente al arrendatario el uso del inmueble arrendado, el arrendatario no está obligado a pagar renta durante el tiempo que esté impedido a usar el inmueble. En caso de que se impida el uso del inmueble por un periodo de dos meses o más, el arrendatario tendrá el derecho de pedir la terminación del contrato de arrendamiento sin ninguna obligación adicional.⁶⁶

Si por los daños ocasionados por las lluvias, se impide el uso de una parte del inmueble, el arrendatario puede pedir que se disminuya la renta proporcionalmente, de acuerdo con lo que determine un perito. Si el impedimento parcial dura más de dos meses, el propietario y el arrendatario podrán acordar la terminación del contrato de arrendamiento.⁶⁷

8.3 Recomendaciones en materia inmobiliaria

Es importante conocer los términos del contrato de arrendamiento correspondiente para verificar su vigencia, conocer si el mismo contrato prevé cómo proceder en un caso fortuito o de fuerza mayor, o si existe algún procedimiento especial para la terminación o subsistencia del contrato, así como sus reglas y sus pasos. Por último, es importante conocer si existen disposiciones específicas en relación con la contratación de seguros, tipos de cobertura y a cargo de quién corren. En caso de tener dudas, aclaraciones relacionadas con un contrato de arrendamiento, es recomendable obtener asesoría jurídica profesional y personalizada. En caso de controversias con el arrendador (o el arrendatario, según corresponda), se deberá iniciar un procedimiento judicial ante un Juzgado Civil en el Estado de Veracruz.

8.3.1 Permisos y licencias

El siguiente apartado establece y distingue las diversas licencias a ser obtenidas por los particulares o propietarios de negocios (restaurantes, hoteles, tiendas, entre otros) para realizar las obras necesarias en cada caso para su reincorporación a las actividades comerciales y de servicios. Así como los pasos a seguir, de conformidad con el Reglamento de Construcciones del Municipio que corresponda (el “Reglamento”).

66 Código Civil para el Estado de Veracruz: Artículo 2364.

67 Código Civil para el Estado de Veracruz: Artículo 2365

8.3.2 Construcciones dañadas

Todo propietario o poseedor de un inmueble, tiene obligación de denunciar ante el Ayuntamiento los daños de que tenga conocimiento que se presenten en dicho inmueble, como los que pueden ser debidos a efectos del huracán, o a deterioro de los materiales. Cuando las construcciones presenten daños, los propietarios o poseedores, recabarán un dictamen de estabilidad y seguridad por parte de un Corresponsable en Seguridad Estructural.

Si el dictamen demuestra que los daños no afectan la estabilidad de la construcción en su conjunto, o de una parte significativa de la misma, la construcción puede dejarse en su situación actual o bien sólo repararse o reforzarse localmente, de lo contrario la construcción deberá ser objeto de un proyecto de refuerzo.

8.3.3 Licencia de construcción

La licencia de construcción es el acto administrativo mediante el cual el Ayuntamiento autoriza a los propietarios o poseedores, para construir, ampliar, modificar, cambiar el uso o régimen de propiedad a condominio, reparar una edificación o instalación. La solicitud de licencia de construcción deberá ser firmada por el propietario o poseedor, y cuando se requiera deberá contener la responsiva de un director responsable de obra, y se deberá acompañar con los siguientes documentos:

8.3.3.1 Para el caso de ampliación y/o modificación del inmueble.

- Constancia de alineamiento, número oficial y uso del suelo.
- Cuatro copias arquitectónicas de la ampliación.
- Autorización de uso y ocupación anterior, o copia de la licencia y planos autorizados con anterioridad.
- Constancia de Zonificación de Uso del Suelo en su caso.

8.3.3.2 Para el caso de reparación del inmuble.

- Proyecto estructural de reparación y memoria de cálculo, firmados por el Director Responsable de Obra y el Corresponsable en su caso.
- Constancia de Uso del Suelo, en su caso.

8.4 Para el caso que se requiera la demolición del inmuble.

- Memoria descriptiva del procedimiento que se vaya a emplear, firmada por el Director Responsable de Obra y el Corresponsable vigente en Seguridad Estructural, en su caso.
- Programa de demolición, en el que se indicará el orden y fechas aproximadas en que se demolerán los elementos de la construcción.

8.5 Excepción de la licencia de construcción para a siguientes obras:

Para los siguientes casos, no es necesario obtener una licencia de construcción:

- Edificación en un predio baldío de una vivienda unifamiliar de hasta 45m² construidos, con servicios sanitarios, construida en un nivel y claros no mayores a 4mts.

- Resinas y aplanados interiores.
- Reposición y reparación de pisos, sin afectar elementos estructurales;
- Pinturas y revestimientos interiores.
- Reparación de albañales.
- Reparación de tuberías de agua e instalaciones sanitarias sin afectar elementos estructurales.
- Colocación de madrinas en techos, salvo en los de concreto.
- Limpieza y pintura.
- Divisiones interiores en pisos de despachos o comercios cuando su peso se haya considerado en el diseño estructural.
- Impermeabilización y reparación de azoteas, sin afectar elementos estructurales.
- **Obras urgentes para prevención de accidentes, a reserva de dar aviso al Ayuntamiento, dentro de un plazo máximo de setenta y dos horas, contados a partir de la iniciación de las obras.**
- Demoliciones hasta de un cuarto aislado de diecisésis metros cuadrados, si está desocupado sin afectar la estabilidad del resto de la construcción.
- Construcciones provisionales para uso de oficinas, bodegas o vigilancia de predios durante la edificación de una obra y de los servicios sanitarios correspondientes.
- Construcción, previo aviso por escrito al Ayuntamiento, de las primeras piezas de carácter provisional de cuatro por cuatro metros como máximo y de sus servicios sanitarios correspondientes, siempre y cuando se respeten el alineamiento, las restricciones, y las afectaciones del predio.
- Obras similares a las anteriores cuando no afecten elementos estructurales.

8.6 Excepciones de la responsiva del Director Responsable de Obra en las licencias de construcción:

Para los siguientes casos, no es necesario obtener la responsiva del Director Responsable de Obra en las licencias de construcción:

Reparación, modificación o cambio de techos de azotea o entrepisos, cuando en la reparación se emplee el mismo tipo de construcción y siempre que el claro no sea mayor de cuatro metros ni se afecten miembros estructurales importantes.

Construcción de bardas interiores o exteriores con altura máxima de dos metros cincuenta centímetros.

Apertura de claros de un metro cincuenta centímetros como máximo en construcciones hasta de dos niveles, si no se afectan elementos estructurales y no se cambia total o parcialmente el uso o destino del inmueble.

Instalación de fosas sépticas o albañales en casas habitación.

Edificación en un predio baldío de una vivienda unifamiliar de hasta 45m² construidos, la cual deberá contar con los servicios sanitarios indispensables, estar construida en un nivel y claros no mayores de cuatro metros.

8.6.1 Terminación de obras

Los propietarios o poseedores y Directores Responsables de Obra están obligados a manifestar por escrito al Ayuntamiento la terminación de las obras ejecutadas por las cuales obtuvieron licencia de construcción en sus predios, en un plazo no mayor de quince días hábiles, contados a partir de la conclusión de las mismas, cubriendo los derechos que correspondan, utilizando las formas de “Manifestación de Terminación de Obra” y anotando en su caso el número y la fecha de la licencia respectiva. Adicionalmente se deberán acompañar a la manifestación de terminación de obra el Visto Bueno de Seguridad y Operación.

Algunas de las edificaciones e instalaciones que requieren el Visto Bueno de Seguridad y Operación, son las siguientes:

- Centros de reunión, tales como cines, teatros, salas de conciertos, salas de conferencias, auditorios, cabarets, discotecas, baños, bares, restaurantes, salones de baile, de fiesta o similares, museos, estadios, arenas, hipódromos, plazas de toros, hoteles, tiendas de autoservicio y cualesquiera otros con usos semejantes.
- Instalaciones deportivas o recreativas que sean objeto de explotación mercantil, tales como canchas de tenis, frontenis, squash, karate, gimnasia rítmica, boliches, albercas, locales para billares o juegos de salón.

8.7 Empleados

El propósito del presente capítulo es dar a conocer que sucede con las relaciones laborales en caso fortuito o de fuerza mayor como el impacto del huracán Otis, y/o la Tormenta John.

8.7.1 Suspensión de las relaciones de trabajo

De conformidad con la Ley Federal del Trabajo (“LFT”), son causas de suspensión de las relaciones de trabajo en una empresa o establecimiento, aquellas que por causa de fuerza mayor o caso fortuito produzcan como consecuencia necesaria, inmediata y directa, la suspensión de los trabajos.⁶⁸

De lo anterior, se desprende que el huracán Otis y/o la Tormenta John puede ser considerado un caso de fuerza mayor para realizar la suspensión de las relaciones de trabajo.

Para llevar a cabo la suspensión, el empleador o su representante deberá de dar aviso de la suspensión al tribunal competente para que éste apruebe o desapruebe dicha suspensión.

En el escrito por medio del cual el empleador promoverá la suspensión de la relación de trabajo deberá de señalar:

- El tribunal ante el cual se promueve;
- El nombre y domicilio del empleador;
- El nombre y domicilio de los trabajadores a los cuales se les deberá de notificar el aviso de suspensión;
- Las razones y motivos por los cuales se pretende realizar la suspensión de las relaciones de trabajo.

⁶⁸ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII Artículo 427, fracción I). Ciudad de México; DOF.

- Las pruebas con las cuales se acredite que no es posible el llevar a cabo el trabajo.

Los empleadores deberán tener en cuenta que derivado de la situación en que se encuentran las empresas es posible que los tribunales laborales se saturen como consecuencia de las solicitudes de suspensión presentadas, motivo por el cual es recomendable acudir a los tribunales para dar seguimiento a las solicitudes de suspensión y tener una respuesta en el menor tiempo posible.

En caso de que el tribunal apruebe la suspensión, fijará una indemnización que se deberá pagar a los trabajadores, en la cual tomará en consideración el tiempo probable de suspensión de los trabajados y la posibilidad de que los trabajadores encuentren una nueva ocupación. La indemnización no excederá el importe de un mes de salario.

Los trabajadores o el sindicato podrán solicitar cada seis meses al tribunal que verifiquen si la causa de la suspensión subsiste. En caso de que el tribunal resuelva que las causales de suspensión no subsisten, fijará un término no mayor a treinta días para la reanudación de las labores. En caso de que el empleador no reanude las labores con los trabajadores, éstos tendrán derecho a ejercer las acciones de indemnización o reinstalación.

8.7.2 Terminación de la relación de trabajo

De acuerdo con lo establecido por la LFT, son causas de terminación de las relaciones de trabajo en una empresa o establecimiento, aquellas que por causa de fuerza mayor o caso fortuito produzcan como consecuencia necesaria, inmediata y directa, la terminación de los trabajos.⁶⁹

Por lo antes señalado, se desprende que, el Huracán Otis y/o la Tormenta John puede ser considerado un caso de fuerza mayor para realizar la terminación de las relaciones de trabajo en las empresas o establecimientos en los cuales resultará imposible la continuidad de estos. Para llevar a cabo la terminación de las relaciones de trabajo, el empleador o su representante deberá de dar aviso al tribunal competente para que éste apruebe o desapruebe dicha terminación.

En el escrito por medio del cual el empleador promoverá la suspensión de la relación de trabajo deberá de señalar:

- El tribunal ante el cual se promueve;
- El nombre y domicilio del empleador;
- El nombre y domicilio de los trabajadores a los cuales se les deberá de notificar el aviso de suspensión;
- Las razones y motivos por los cuales se pretende realizar la suspensión de las relaciones de trabajo.
- Las pruebas con las cuales se acredite que no es posible el llevar a cabo el trabajo.

En caso de que el tribunal apruebe la terminación de las relaciones de trabajo, fijará una indemnización de tres meses de salario y el pago de la prima de antigüedad, cantidades que se les deberán pagar a los trabajadores.

En caso de que la terminación de la relación de trabajo solo sea con algunos de los trabajadores de las empresas, se deberá tomar en cuenta el escalafón y antigüedad de éstos, es decir, los trabajadores de mayor antigüedad deberán de ser los últimos que se consideren para dar por terminada la relación de trabajo.

⁶⁹ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII Artículo 434, fracción I). Ciudad de México; DOF.

8.7.3 Convenios

Derivado de que la suspensión y la terminación de las relaciones de trabajo en las cuales se pone a consideración del tribunal laboral competente su aprobación y traen consigo el pago de las indemnizaciones señaladas en la LFT; otra opción de llevar a cabo una suspensión y/o terminación es mediante un convenio privado entre las partes.

8.7.3.1 Convenio de suspensión de la relación laboral

El convenio, al ser un acuerdo de voluntades, las partes podrán pactar las condiciones por medio de las cuales se suspende la relación de trabajo. Es de suma importancia que en las declaraciones del convenio se señale que la celebración de éste es derivada del caso de fuerza mayor que trajo consigo el huracán Otis y/o la Tormenta John.

Es importante establecer las fechas en las cuales comenzará la suspensión de la relación de trabajo y cuando concluirá. Asimismo, en dicho convenio el empleador podrá otorgar al trabajador un apoyo económico, el cual será fijado de común acuerdo.

8.7.3.2 Convenio de terminación de la relación laboral

En caso de que al empleador no le sea viable la continuidad de la empresa o que el trabajador no pueda continuar prestando sus servicios personales y subordinados al empleador, se podrá dar por terminada la relación de trabajo por mutuo consentimiento a través de la firma de un convenio. En dicho convenio se deberá hacer valer en las declaraciones de las partes que el origen de éste es derivado del caso fortuito del huracán Otis y/o la Tormenta John.

Por otra parte, al ser un acuerdo de voluntades, las partes podrán acordar las cantidades que le serán entregadas al trabajador derivado de la terminación de la relación de trabajo, las cuales como mínimo y a efecto de que no exista renuncia de derechos por parte de los trabajadores deberán de contemplar: (i) los salarios devengados, (ii) el aguinaldo, (iii) vacaciones y (iv) prima vacacional, todas en su parte proporcional hasta la fecha en que se decida dar por terminada la relación de trabajo.

8.8 Seguridad Social

Las cuotas obrero-patronales que pagan los empleadores al Instituto Mexicano del Seguro Social (“IMSS”), dejarán de ser obligatorias en caso de la suspensión o terminación de las relaciones de trabajo.

8.9 Apoyo por parte del gobierno

Como parte del “Plan General de Reconstrucción y Apoyo a la Población afectada en Veracruz por el huracán John, el gobierno instruyó a Financiera para el Bienestar (FINABIEN), para brindar apoyo económico a personas que cuentan con un micronegocio en Veracruz y puedan reestructurarlo. Los créditos serán por un monto de [*] pesos, con una tasa de interés cero, para pagar a un plazo de [*] meses, mismo que tendrá un periodo de gracia de [*] meses, es decir, su primer pago lo realizarán hasta [*]; sin embargo, a la fecha de la elaboración de la presente Guía, no se han publicado las bases o reglas para acceder a los mismos. **Recomendamos estar atentos y revisar la información que sea publicada por el gobierno.**

Guía de Orientación Jurídica para los damnificados por las inundaciones en Veracruz



appleseedmexico.org

fbma.org.mx

estandaresprobono.mx

probono.mx

ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México

