

Guía de Orientación Jurídica para los damnificados del Huracán John



Guía de Orientación Jurídica para los damnificados del Huracán John¹

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. El huracán John, que impactó Guerrero el 24 de septiembre de 2024, es una clara muestra de que los efectos del cambio climático son cada vez más intensos. Este fenómeno meteorológico trajo consigo un aumento de las temperaturas, así como una creciente 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 a los **Estándares Pro Bono México**, presentamos la "**Guía de Orientación Jurídica para los damnificados del Huracán John**," o "**Guía**" elaborada **con fines informativos únicamente**.

La presente Guía tiene como finalidad informar sobre aspectos importantes que las personas afectadas por el Huracán John necesitan conocer para enfrentar los daños que desafortunadamente sufrieron, ya que muchas de las acciones que deberán emprender tienen aspectos legales que deben conocer y poder así acceder a sus derechos. Está desarrollada con información útil, respondiendo a preguntas ante la situación que la sociedad civil pueda tener, incluyendo datos de contacto de la atención a los temas que están enfrentando. **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.

Juntos, con acciones concretas, buscamos marcar la diferencia y brindar asistencia legal que contribuya al bienestar y la recuperación de aquellos que enfrentan desafíos tras el Huracán John.

#GuíaJurídicaJohn24mx
MÉXICO 2024

AVISO LEGAL

La presente Guía Jurídica de Orientación Jurídica para los damnificados del Huracán John 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



Dolores Aguinaco

Presidenta

Fundación Barra Mexicana

plara@fbma.org.mx



#GuíaJurídicaJohn24mx

MÉXICO 2024

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 Appleaseed 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



#GuíaJurídicaJohn24mx
MÉXICO 2024

Nuestro agradecimiento a los colaboradores independientes:

Luis Antonio Montes de Oca, Presidente del Colegio de Notarios de la CMDX y notario 29
Juan José Barragán, Sub Tesorero del Colegio de Notarios de la Ciudad de México,
Ana Treto, Directora del Instituto de Investigaciones Jurídicas del Notariado
y **Shunashi Altamirano**, Corredora No. 16 Del Estado De Veracruz.

¡GRACIAS!

appleseedMéxico.org | fbma.org.mx | estandaresprobono.mx | probono.mx

**Estándares Pro Bono
México**

Carla Aguilar
Francia Serrano

CLEARINGHOUSES

Appleseed México

Francisco Escutia
Maru Cortázar
Natalia Alvarado
Teresa Flores

**Centro Mexicano Pro
Bono**

Fernanda Zamora
Ivette Montero
Paulina Valencia

**Fundación Barra
Mexicana**

Dolores Aguinaco
Pedro Lara

COLEGIOS

**ANADE: Asociación
Nacional de Abogados de
Empresa**

Nuhad Ponce
Lilia Martha Burrola

**Barra Mexicana, Colegio
De Abogados, A.C.**

Beatriz González

**Ilustre y Nacional Colegio
De Abogados De México**

Denise Guillen

DESPACHOS

Baker McKenzie

Alejandra González
Lino Parrales
M. Rosario Lombera
Miriam Villafana

Basham Ringe y Correa

Alejandro Catalá
Ana Eugenia Ocampo
André Bonilla
Eleni Aretos
Gloria Arely
Regina Yáñez
Sebastián Barrientos
Sebastián González

**BGBG –Bello, Gallardo,
Bonequi y García, S.C.–**

Cinthya González
Elia Sosa
Janeth Giordano

Chevez Zamarripa

Raúl Ybarra

**Creel, García Cuellar, Aiza
y Enríquez**

Carlos del Rio
Giovanni Ramírez Garrido
Alejandro Santoyo
Valentina Villa
Guillermo Govea
Carlos Yamamoto
Fernanda Bautista
José Ignacio Sánchez-
Aedo
David Campos
Emilio Pinedo
Valentina Pliego

Joseph Sasson

DLA Piper

Ana Julieta González
Ana Marietta Rivero
Eduardo Gallastegui
José Roberto García
María Gabriela Alaña
Pablo Vidrio Maldonado

Galicia Abogados

Aaron Schabes
Edson Uribe
Eduardo Michan
Humberto Pérez-Rocha
Juan Pablo Cervantes
Lisandro Herrera
Manuel Galicia
María José Aragón
Tannia Mendoza

Greenberg Traurig

Erika Baez
Daniela Reyes

Hogan Lovells

Ángel Domínguez
Fernando Medina
István Nagy Barcelata
Juan Arturo Dueñas
Juan Francisco Torres
Landa Ruffo
Lila A. Gasca
Mariana Xacur
Montserrat Esparza
Rogelio Gama
Sylvia Sámano
Tayde Bautista

Holland & Knight

Alberto Lascurain
Claudia Georgina García
Gerardo Prado

Mijares Angoitia Cortés y**Fuentes**

Aisha Calderón Moisés
Isabel Gamboa Nosti
Mariel Backal
Mario Ballesteros
Mercedes de María y
Campos
Patricio Trad
Paula Pérez
Paulina Martínez
Rodrigo Del Valle
Rodrigo González

Ontier

Citlalli Pérez

Ritch Mueller

Ada Paulina Castillo
Rodríguez
Anitza Velázquez
Brenda Rogel
Diego Rodríguez
Federico Santacruz
James E. Ritch
Javier Camacho
Javier Domínguez
Jesús Martín Corona
Mariana Padilla
Marta Loubet
Oscar A. López Velarde
Pablo Perezalonso
Vanessa Ruiz Alva

Sanchez Navarro

Rafael Sánchez Navarro

Santillana Abogados

Gustavo Santillana

Santamarina + Steta

Abel Leal
Claudia Rodríguez
Francisco Aguilar
Heriberto de J. Garza
Julio Buitrón
Marcela de la Peña
María Elena Abraham
Mauricio Barraza
Roberto Fernández
Rodrigo González

Von Wobeser

Edmond Grieger
Roberto Flores
Stefania Loparado
Tania Fernández

Zepeda Estrada**Abogados**

Fernando Zepeda

¡MUCHAS GRACIAS!

#GuíaJurídicaJohn24mx

MÉXICO 2024

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	4
1.3.1 Localización del cuerpo de mi familiar	5
1.3.2 Identificación del cuerpo	5
1.3.3 Recuperación del cuerpo	6
1.3.4 Servicios funerarios.....	7
1.4 Declaración de ausencia y presunción de muerte	7
1.5 Trámites posteriores al fallecimiento de un familiar.....	8
1.6 Reposición de documentos oficiales.....	9
1.6.1 Credencial de elector (credencial para votar).....	9
1.6.1.1 Licencia de conducir	11
1.6.1.2 Pasaporte.....	11
1.6.1.3 Visas.....	12
1.6.1.3.1 Visa estadounidense	12
1.6.1.3.2 Visas de otros países.....	12
1.6.1.4 Actas de Nacimiento.....	12
1.6.1.4.1 Actas del registro civil	13
1.6.1.5 Certificación de actas y constancias del estado civil de la persona	14
1.6.1.6 Escrituras públicas	14
1.7 Preguntas frecuentes e información adicional sobre asuntos relacionados con personas	15
2. CAPÍTULO 2. SALUD.....	18
2.1 Suministro de Medicamentos	18
2.2 Atención Médica	19
2.3 Alimentos y bebidas.....	24
2.4 Vigilancia y Control Sanitario	25
2.5 Recomendaciones Generales.....	25
3. CAPÍTULO 3. BIENES INMUEBLES	27
3.1 Daños a edificios y casas, propios o de renta.....	27
3.2 Contacto con las autoridades.....	27
3.3 Para los propietarios de inmuebles.....	30

3.3.1	Obligaciones y derechos de los propietarios de inmuebles dañados y de uso propio, o dados en arrendamiento	30
3.3.2	Solicitar la evaluación física del inmueble	31
3.3.2.1	Daños irreparables y/o colapso	33
3.3.2.2	Daños parciales y reparables	34
3.3.3	Recomendaciones	34
3.3.4	Propiedad de inmuebles en régimen de condominio	36
3.4	Para los arrendatarios y poseionarios de inmuebles dañados	37
3.4.1	De los Contratos de Arrendamiento.	37
3.4.2	Derechos y obligaciones	38
3.4.2.1	De la subsistencia del contrato de arrendamiento por fallecimiento de alguna de las partes.	38
3.4.2.2	De los daños en el inmueble arrendado	38
3.4.2.3	Del pago de la renta de un bien inmueble dañado	39
3.4.2.4	De las obras que orden las autoridades	39
3.4.2.5	Causas de terminación del contrato de arrendamiento	40
3.4.3	De los contratos de comodato o préstamos de uso.....	40
3.4.3.1	Derechos y obligaciones.	40
3.4.3.2	Terminación del contrato de comodato o préstamo de uso.....	40
3.4.4	Recomendaciones	41
3.5	Demolición de inmuebles dañados.....	41
3.5.1	Autoridad encargada de la demolición de inmuebles	42
3.5.2	Apoyos gubernamentales para la demolición de inmuebles	42
3.5.3	Sobre la demolición de inmuebles en régimen de condominio	42
3.6	Régimen de Propiedad en Condominio.	43
3.6.1	De la destrucción de las unidades privativas y las áreas comunes.	43
3.6.2	De la extinción del régimen de propiedad en condominio	44
3.6.3	Riesgos de efectuar un cambio en la modalidad de propiedad del inmueble (de condominio a copropiedad).....	44
4.	CAPÍTULO 4. SEGUROS	46
4.1	El seguro.....	46
4.1.1	Tipos de seguros	47
4.1.2	Tipos de cobertura	47
4.1.3	Póliza de Seguro de Casa Habitación / Comercio.....	48
4.1.4	Póliza de Seguro en caso de créditos hipotecarios	50
4.1.5	INFONAVIT	51
4.1.6	FOVISSSTE	52

4.1.7	Póliza de Seguro de Automóvil	53
4.1.8	Póliza de Seguro de Vida.....	53
4.1.9	Póliza de Seguro de Gastos Médicos Mayores.....	54
4.2	Reclamación del Seguro.....	55
4.2.1	Pasos para utilizar tu Póliza de Seguro.....	55
4.2.2	Contactos Importantes	58
4.2.3	Rechazo de siniestros reclamados	60
4.3	Recomendaciones para facilitar la reclamación del seguro.....	60
4.3.1	Asesoría sobre coberturas de seguros	62
4.4	Preguntas frecuentes en materia de seguros contra daños.....	62
5.	CAPÍTULO 5. ASUNTOS LABORALES, SEGURIDAD SOCIAL	67
5.1	Suspensión colectiva de las relaciones de trabajo.....	67
5.2	Terminación y rescisión de la relación laboral	68
5.3	Aviso al patrón	68
5.4	Pago de salarios	69
5.5	Sobre las causas de justificación de inasistencia o faltas justificadas.....	69
5.5.1	Por lesión o enfermedad general.....	70
5.6	Derechos y obligaciones	70
5.7	Seguridad de las instalaciones	70
5.7.1	Daños a las instalaciones	71
5.7.2	Preguntas frecuentes en materia de asuntos laborales.....	72
5.8	Seguridad Social.....	73
5.8.1	Seguro de INFONAVIT	73
5.8.2	Personas desaparecidas.....	74
5.9	Preguntas frecuentes en materia de asuntos de seguridad social.....	74
6.	CAPÍTULO 6. DERECHOS CONSUMIDOR.....	77
6.1	Derechos del Consumidor.....	77
6.2	Derechos generales de los consumidores. Recomendaciones.	85
6.3	Servicios de transportación aérea.....	90
6.4	Servicios de hospedaje.....	91
6.4.1	Agencias de viaje.....	92
6.5	Insolvencias de proveedores y de las acciones colectivas	92
7.	CAPÍTULO 7. AGUA POTABLE, ENERGÍA Y SERVICIOS.....	96
7.1	Agua Potable.....	96
7.2	Electricidad	97

7.2.1	Gasolina y Diésel	99
7.2.2	Gas Natural	100
7.2.3	Gas LP.....	101
7.3	Ambiental.....	103
7.3.1	Autorizaciones ambientales en general.....	103
7.3.2	Recolección de basura	104
8.	CAPÍTULO 8. MICROEMPREDIMIENTO	106
8.1	Bienes inmuebles.....	106
8.1.1	Contacto con las autoridades.....	106
8.2	Derechos y obligaciones de propietarios de inmuebles dañados y de uso propio, o dados en arrendamiento.	107
8.3	Recomendaciones en materia inmobiliaria	107
8.3.1	Permisos y licencias	108
8.3.2	Construcciones dañadas	108
8.3.3	Licencia de construcción.....	108
8.3.3.1	Para el caso de ampliación y/o modificación del inmueble.....	108
8.3.3.2	Para el caso de reparación del inmueble.....	108
8.4	Para el caso que se requiera la demolición del inmueble.....	109
8.5	Excepción de la licencia de construcción para a siguientes obras:	109
8.6	Excepciones de la responsiva del Director Responsable de Obra en las licencias de construcción:	110
8.6.1	Terminación de obras.....	110
8.7	Empleados.....	111
8.7.1	Suspensión de las relaciones de trabajo	111
8.7.2	Terminación de la relación de trabajo.....	112
8.7.3	Convenios.....	112
8.7.3.1	Convenio de suspensión de la relación laboral.....	113
8.7.3.2	Convenio de terminación de la relación laboral	113
8.8	Seguridad Social	113
9.	CAPÍTULO 9. PREVENCIÓN ¿QUÉ HACER EN CASO DE UN HURACÁN?	115
	SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	179
	GLOSARIO	181
	NORMATIVIDAD	183

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 del Huracán John-*, es común que se no se logró 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:

- Iniciar con la búsqueda de tu familiar en alguna de las listas de personas hospitalizadas de las localidades que padecieron los impactos del Huracán John.
- Mantente al tanto de los medios de comunicación, como principales fuentes de difusión, y recuperación frente a situaciones de emergencia o desastre.
- Revisa los listados de personas refugiadas en los Refugios Temporales instalados por el Gobierno del Estado de Guerrero en el siguiente sitio web: <https://refugiostemporales.guerrero.gob.mx/>
- Puedes llamar a los centros de contacto y atención telefónica de tu ciudad, por ejemplo: **LOCATEL, la Dirección General del Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes.**



744 198 6693

- El comité internacional de la Cruz Roja igualmente puso a disposición unos números para reportar personas desaparecidas.
 - En caso de que quieras que se inicien con las tareas para rastrear a una persona de la que se desconoce su paradero, la Cruz Roja sugiere contactar a las instituciones estatales como a:
 - La **Comisión Estatal de Búsqueda de Personas en Guerrero**: 747 139 8846 y 747 116 0103.
 - La **Comisión Nacional de Búsqueda**: 55 1309 9024, 713 105 5143 y 800 0287783.
 - Igualmente, para el caso de que **personas extranjeras o que se encuentren fuera del país**, deseen preguntar o reportar a alguna persona de la que se desconoce su paradero, pueden comunicarse al siguiente número: 185 5262 3109.
- Es importante que en tu comunicación con los centros de contacto puedas proporcionar 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 complexión, 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.

- a) Nombre;*
- b) Edad;*
- c) Sexo;*
- d) Nacionalidad;*
- e) Fotografías recientes o, en caso imposibilidad, el retrato hablado de la persona, videos u otros medios gráficos;*
- f) Descripción morfológica, señas particulares, tatuajes y demás datos que permitan su identificación;*
- g) Fecha, hora y lugar de la última vez que fue vista;*

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.

Los requisitos para efectuar el trámite de reconocimiento son los siguientes:

- Deben acudir dos familiares directos, o bien, un familiar directo y un testigo. En ambos casos necesitarán portar sus identificaciones oficiales.
- Obtener la autorización del Ministerio Público cuando se desconozca la identidad del cadáver que pretende reconocer.

Datos de contacto del SEMEFO:

SEMEFO Acapulco
Teléfono: 01 (733) 118 4828
Dirección: Carretera Federal km. 128+200, Col. Rancho del Iguala, Cura, Emiliano Zapata, Acapulco, Guerrero.
Página web: fiscaliaguerrero.gob.mx/servicios/

SEMEFO Guerrero
Teléfono: 01 (747) 494 2999
Dirección: Boulevard René Juárez Cisneros S/N, Col. El Potrerito, 39090, Chilpancingo, Guerrero.
Página web: fiscaliaguerrero.gob.mx/servicios/

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

Es muy probable que, los cuerpos de las víctimas fatales del Huracán John hayan sido llevados al SEMEFO. Esta situación ocurrió también en otros municipios de la costa de Guerrero, como Coyuca de Benítez y Benito Juárez, por lo que es recomendable ubicar 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.

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 seña 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 4° 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, al [Directorio de Oficialías del Registro Civil](#). 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 2024 el costo del trámite del acta de defunción es de \$90.00 pesos (costo a la fecha de la emisión de la presente Guía, favor de revisar ya que puede variar).
- Acta de nacimiento reciente

Obtener el Acta de Nacimiento en línea en Guerrero es muy sencillo y rápido, solamente teniendo conexión a Internet y siguiendo los siguientes pasos:

- Ingresa a la página oficial del Gobierno de México <https://www.gob.mx/ActaNacimiento/>
- Realiza la búsqueda del Acta de Nacimiento con la CURP o con tus datos personales (nombre, fecha de nacimiento, sexo y estado)
- Elige un método de pago, tarjeta o formato de pago
- Descarga la Copia certificada del Acta de Nacimiento

- **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 en Guerrero.
 - Guerrero

fiscaliaguerrero.gob.mx/direccion-general-de-atencion-ciudadana-2/

1.3.4 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
<p>ISSSTE</p> <p>www.gob.mx/issste/acciones-y-programas/servicios-funerarios</p>
<p>IMSS</p> <p>https://www.imss.gob.mx/tramites/imss05002</p>

1.4 Declaración de ausencia y presunción de muerte

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

La legislación para el Estado de Guerrero, en el artículo 276 del Código Civil, prevé **un plazo corto de 6 meses** para personas extraviadas en siniestros como el que ocurrió en Acapulco y zonas aledañas, **para declarar la presunción de muerte**, sin que sea necesario que precisamente se declare su ausencia.

La Declaración de Ausencia y Presunción de Muerte te permitirá iniciar procedimientos sucesorios, es decir **dar inicio y asegurar la transmisión de herencias, legados, cobrar saldos en cuentas bancarias, cobrar seguros y tramitar pensiones**. Este trámite debe realizarse ante un Juez Civil, 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 [5.4 Sobre los trámites posteriores al fallecimiento de un familiar](#) para orientación sobre los siguientes pasos a seguir en este caso.

La orientación que te hemos proporcionado en este apartado **es aplicable únicamente a las desapariciones ocurridas a raíz del huracán**. Para referencias sobre personas extraviadas con anterioridad, consulta el apartado **1.7. Preguntas frecuentes sobre asuntos relacionados con personas**, en esta Guía.

1.5 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.

El Colegio de Notarios, así como distintas Notarías en el Estado de Guerrero, se han unido para brindar atención gratuita para los afectados del Huracán John. 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 Guerrero

Comandante Carreón 21, Col. Fraccionamiento Costa Azul, 39690, Acapulco, Guerrero

Teléfono: (744) 481 0447

El domicilio actual es: Avenida Costera Miguel Alemán #87 Int. Condominio La Torre de Acapulco, Acapulco, México. 744 484 4580 y colegiodenotariosguerrero@gmail.com. El presidente del Colegio de Notarios para el periodo 2021-2023 es el Lic. Sergio Fidel Olvera de la Cruz, Notario Público Número 15 del Distrito de Tabares.

https://www.facebook.com/profile.php?id=100064921440922&locale=es_LA

1.6 Reposición de documentos oficiales

Es muy común que, durante una situación de emergencia, olvidemos o extraviemos 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:

1.6.1 Credencial de elector (credencial para votar)

¿Dónde acudir? Módulos de atención ciudadana del INE, ubicados en:

- **Módulo 120451**
 - Avenida Costera Miguel Alemán 125, Fraccionamiento Magallanes Interior de la Plaza Comercial Costera 125, Local M15, Acapulco de Juárez;
- **Módulo 120452**
 - Avenida Emiliano Zapata Número 86 Colonia Bella Vista, Interior de la 4 Junta Distrital Ejecutiva, Acapulco de Juárez;
- **Módulo 120951**
 - Carretera Cayaco Puerto Márquez Kilómetro 3, Lote 233, Centro Comercial Patio, Locales Lo3f y Lo4f, Colonia Llano Largo Ejido del Cayaco, Acapulco de Juárez.

- **Módulo 120952**
 - Avenida Eje Central Vicente Guerrero, Manzana F6 Lote 4, Colonia Ciudad Renacimiento, Acapulco de Juárez.

El Módulo de Atención Ciudadana (120255) a partir del 7 de noviembre de 2023, estará dando servicio un camión móvil ubicado en el estacionamiento de Plaza Patio de lunes a sábado de 09:00 a 16:00. (Se cuenta con dos estaciones de trabajo B+1)

El Módulo de Atención Ciudadana (120256) a partir del 7 de noviembre de 2023, estará dando servicio en Av. Eje Central Vicente Guerrero mz F6, lote 4 de CD Renacimiento de lunes a sábado de 09:00 a 16:00. (Se cuenta con dos estaciones de trabajo B+1)

https://www.facebook.com/profile.php?id=61551880220133&locale=es_LA

¿Cómo realizar el trámite?

Si la credencial se extravió derivado del Huracán John, se puede pedir solamente una reimpresión de la credencial pasada siempre y cuando esta esté vigente.

En caso de un escenario de Plan de Contingencia:

- En caso de residir en las zonas declaradas en emergencia, los ciudadanos podían acudir a cualquier módulo de atención ciudadana del INE, identificándose a través de la huella digital.
- El plan de contingencia sólo permitía la reposición de credencial, reponiendo la credencial con los mismos datos del documento previo.

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:

El trámite ordinario para obtener la credencial de elector comprende los siguientes pasos:

- Ubicar el módulo más cercano a tu domicilio para realizar el trámite. Puedes ver todos los módulos en la siguiente página web: ubicatomodulo.appspot.com/.
- Obtener una cita para realizar el trámite. La cita puede agendarse a través de la siguiente plataforma: app-inter.ife.org.mx/siac2011/citas_initCapturaCitas.siac. Si no cuentas con una cita, podrás acudir al módulo más cercano a tu domicilio y se te asignará un turno para brindarte el servicio.
- Acudir al módulo donde será tu cita, con los siguientes documentos: **(i)** documento de nacionalidad; **(ii)** documento de identificación con foto; y **(iii)** comprobante de domicilio.
- Si no cuentas con otra identificación con fotografía o con el comprobante de domicilio, puedes acudir a realizar tu trámite con dos testigos, de los cuales, uno debe tener su credencial para votar inscrita en la misma alcaldía que tú, y el otro testigo debe vivir en la misma entidad federativa.

- 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/.

1.6.1.1 Licencia de conducir

¿Dónde acudir? En Guerrero, a los módulos de control vehicular, mismos que pueden ubicarse en la siguiente plataforma: <https://licencias.guerrero.gob.mx>.

- **Oficina gubernamental Guerrero:** Av. San Miguel #2, col Centro, Pilcaya Guerrero CP 40380
- **Oficina de Tesorería y Seguridad Vial:** Calle Morelos n°424 Col. Centro, Juchitán, Gro CP 41920

Si tu licencia de conducir fue expedida en Acapulco y deseas reponerla o quieres tramitar una nueva en dicho municipio, puedes realizar el trámite en la Coordinación General de Movilidad y Transporte de la Dirección de Trámites y Requerimientos Ciudadanos ubicada en:

- Cerrada de Caminos y Sonora S/N, Colonia Progreso, C.P. 39350.

O comunícate al correo electrónico tramitesylicencias@acapulco.gob.mx o al número 744 578 6875.

¿Cómo realizar el trámite? Es necesario contar con: **(i)** identificación oficial en original y copia (credencial para votar, cartilla del servicio militar nacional, cédula profesional, pasaporte o tarjeta de residente), **(ii)** comprobante de domicilio, **(iii)** CURP, y **(iv)** fotografía reciente en tamaño infantil.

El trámite de reposición de la licencia de conducir, en Guerrero tiene un costo que va de \$450.23 pesos a \$605.83 (costos a la fecha de la edición de la presente Guía, favor de revisar ya que pueden variar) para licencia de automovilista, dependiendo de la vigencia que desees y el pago debe realizarse en la oficina en la que se tramite dicha reposición. El pago de derechos en caso de extravío puede evitarse si se levanta un Acta Especial ante el Ministerio Público.

Dónde efectuar el trámite de licencia de conducir:

Coordinación General de Movilidad y Transporte de la Dirección
de Trámites y Requerimientos Ciudadanos
Acapulco, Guerrero.

Información sobre trámites de licencia de conducir:
<https://acapulco.gob.mx/tys/tramite/?CMT-DLI-01>

1.6.1.2 Pasaporte

¿Dónde acudir? A las Oficinas de Enlace Estatales y Municipales de la SRE con previa cita.

La cita puede generarse por internet, en la siguiente página web: citas.sre.gob.mx/citas.webportal/pages/public/login/login.jsf, o por vía telefónica al número: 01 800 8010 773.

¿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.

1.6.1.3 Visas

1.6.1.3.1 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 durante el huracán, 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/.

¿Cómo realizar el trámite?

- Identificar el tipo de visa que te corresponde. Puedes hacerlo en la liga: travel.state.gov/content/travel.html.
- Llenar el o los formularios específicos en el portal electrónico de trámite de visa: ceac.state.gov/CEAC/. El sistema generará una “hoja de confirmación” y deberás, por esta misma vía, enviar los documentos que te sean solicitados, así como efectuar el pago del trámite y generar una cita en la sección consular de la Embajada de los Estados Unidos para continuar con tu proceso.
- Podrás hacer seguimiento de tu trámite en la misma página referida en el punto inmediato anterior.

1.6.1.3.2 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/.

1.6.1.4 Actas de Nacimiento

¿Dónde acudir? De acuerdo con el portal único de trámites, información y participación ciudadana del Gobierno de México, de manera coordinada, los gobiernos estatales han digitalizado el trámite para obtener un Acta de Nacimiento, mismo que puedes realizar los 365 días del año y las 24 horas del día.

Si al consultar tu Acta de Nacimiento la página web te indica que no se encuentra disponible, entonces deberás acudir al Registro Civil donde fuiste registrado para obtener un ejemplar de este documento.

¿Cómo realizar el trámite? Debes ingresar al Portal Único de Servicios y Trámites del Gobierno Federal: www.gob.mx/actas. Aquí podrás encontrar información sobre la forma de obtener tu Acta de Nacimiento por internet, los requisitos, costos y preguntas frecuentes.⁵

1.6.1.4.1 Actas del registro civil

Si deseas realizar una búsqueda amplia, recomendamos efectuar el trámite de Búsqueda de Antecedentes Registrales del Estado Civil ante el Registro Civil de Acapulco. Los datos registrales de las actas se otorgarán al usuario solicitante. Para esto, es necesario lo siguiente:

- Acudir a alguna de las Oficialías del Registro Civil de Acapulco. Consulta su ubicación en la siguiente página web: <https://acapulco.gob.mx/registrocivil/directorio/>.
- Proporcionar el nombre del titular o titulares del acta a buscar, nombre de los padres del mismo y fecha en la que se dio el acto registrado (en caso de nacimiento se refiere a la fecha del nacimiento y no a la de registro).
- Efectuar el pago del trámite en la Oficialía en la que lo realices. El costo del trámite varía dependiendo del tipo de acta que desees obtener o el acto que quieras registrar. Consulta más información sobre los costos y descripción de cada uno de los trámites que puedes realizar ante el Registro Civil de Acapulco, en la siguiente página web: <https://acapulco.gob.mx/registrocivil/tramites-y-servicios/>.
- **CALL CENTER de la Coordinación del Sistema Estatal del Registro Civil 8008302464** (<https://www.guerrero.gob.mx/2023/02/atienden-en-call-center-tramites-del-registro-civil/>)

Módulos de Atención para las personas afectadas por el Huracán "Otis", módulos implementados por la Coordinación Técnica del Sistema Estatal del Registro Civil.

Estos módulos se encuentran ubicados en Hospital General de Acapulco y SEMEFO en el Quemado, Hospital General de Acapulco "Dr. Donato G. Alarcón" col. Renacimiento, Hospital General Regional 1 Vicente Guerrero IMSS y la Base Naval, teniendo como finalidad, brindar asesoría legal al público, la impresión de CURP y los registros de nacimiento y defunción; dichos trámites también podrán ser atendidos en las Oficialías, #45 Col. La Libertad y la Oficialía #47 ubicada en la col. Progreso y próximamente se dará atención en la Supervisión de la Región Acapulco, en calle Bernal Díaz Del Castillo #4, Col. Progreso, como en las demás Oficialías de la ciudad (https://www.facebook.com/registrocivilgro/?locale=es_LA)

Horario de atención: De lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

⁵ Fuente: www.gob.mx/actas/articulos/como-consultar-e-imprimir-mi-acta-en-linea.

1.6.1.5 *Certificación de actas y constancias del estado civil de la persona*

Este es el trámite a través del cual se expiden copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio, divorcio administrativo, concubinato, defunción, así como constancias de curso prenupcial, del registro de deudores alimentarios morosos y de inexistencia de actos y hechos inscritos en el Registro Civil.

Para efectuar la expedición de cualquiera de los documentos anteriores, en Acapulco, es necesario:

- Acudir a alguna de las Oficialías del Registro Civil de Acapulco. Consulta su ubicación en la siguiente página web: <https://acapulco.gob.mx/registrocivil/directorio/>.
- Realizar el pago de derechos correspondiente ante la Oficialía en la que realices este trámite, el cual tiene un costo de \$107.00 pesos (costo a la fecha de la edición de la presente Guía, favor de revisar ya que puede variar).

1.6.1.6 *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 como la que ocasionó el Huracán John, quizá te diste cuenta de 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 Guerrero 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).
- Para hacer este trámite hay que presentar una solicitud por escrito dirigida al Director General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría General de Gobierno de Guerrero, en la

que se acredite el interés jurídico, es decir, en donde expliques con claridad los motivos por los cuales se te debe de expedir la copia certificada solicitada (por ejemplo, por ser propietario o vendedor de un inmueble). También deberás de presentar una identificación oficial en original y copia, y realizar el pago de derechos correspondiente.

Datos de contacto del Archivo General de Notarías

Archivo General de Notarías del Estado de Guerrero

Boulevard René Juárez Cisneros 62, Palacio de Gobierno, Ciudad de los Servicios, 39074, Chilpancingo de los Bravo, Guerrero.

Teléfono: (747) 471-9804. Correo electrónico:

asuntosjuridicos.segob@guerrero.gob.mx

1.7 Preguntas frecuentes e información adicional sobre asuntos relacionados con personas

Sobre desaparición de personas

El lugar en el que vivo, dañado por el huracán, pertenecía a un familiar que falleció (de manera previa al huracán) y no hemos arreglado la cuestión sucesoria. ¿Qué debo hacer?

Deberías acudir ante el Juzgado Local a denunciar el fallecimiento y solicitar la designación de un interventor o un albacea, quien procederá a realizar las medidas más urgentes para asegurar el patrimonio hereditario.

A efecto de regularizar la propiedad del bien inmueble y ejercitar de manera más sencilla los derechos y acciones inherentes al propietario, será necesario iniciar el proceso de apertura de la herencia y la adjudicación de los bienes hereditarios, en donde se consultará primeramente si el propietario dejó testamento o no.

En caso de que no hubiera dejado testamento, las personas que por ley tienen derecho a heredar en orden de preferencia son:

- Los descendientes, cónyuges o concubinos;
- A falta de descendientes, los ascendientes, cónyuges o concubinos;
- A falta de los anteriores, los parientes colaterales hasta el cuarto grado (primos), con preferencia de los hermanos; y
- A falta de los anteriores la beneficencia pública. Por regla general los parientes más próximos excluyen a los más lejanos y en caso en que haya parientes del mismo grado, estos tienen derecho a heredar por partes iguales.

Por el contrario, si el fallecido otorgó testamento, éste último contendrá la designación de quienes serán sus herederos.

Hay dos tipos de procedimientos para llevar a cabo la apertura de la herencia, la aceptación de los herederos y la posterior adjudicación de los bienes:

- El primero de ellos es el procedimiento ante Notario Público y se puede optar por este procedimiento siempre que: todos los herederos sean mayores de edad; y no existan controversias entre los herederos.
- El segundo tipo de procedimiento sucesorio se realizará mediante un procedimiento judicial, ya sea por elección de los herederos o por no cumplir los requisitos anteriores, ante un Juzgado de lo Civil del estado donde ocurrió el fallecimiento o donde se encuentran los bienes.

En ambos casos, una vez iniciado el procedimiento sucesorio, la persona encargada de administrar el patrimonio del difunto es llamado albacea (puede o no ser heredero), y debe inventariar y reunir los bienes, pagar las deudas existentes de la sucesión y adjudicar los bienes a los herederos de conformidad con el testamento o la ley. En el caso en particular, es el Albacea quien debe realizar las reparaciones necesarias, siendo éstas pagadas por la masa hereditaria.

Por último, debido a la complejidad del asunto, es altamente recomendable que acudas con un asesor legal a quien pongas en conocimiento de todos los detalles del particular, ya sea un Notario Público o un abogado.

¿Qué hago si debo iniciar un proceso legal o realizar algún trámite respecto de algún asunto en el que esté involucrada una persona desaparecida antes del Huracán John?

En los casos en que una persona desapareciere y se ignore el en dónde se halle los familiares podrán solicitar, ante un juez de lo familiar, la declaración de ausencia de su pariente. El juez asegurará los bienes del ausente y nombrará a una persona que se encargará de cuidar de los bienes del desaparecido, quien será a la vez representante del ausente, en juicio o fuera de él.

Si el ausente llegara a tener hijos menores, que estén bajo su patria potestad y no hay ascendientes que deban ejercerla conforme a la ley, ni un tutor testamentario, el Ministerio Público pedirá que se nombre tutor, en los términos previstos en el presente Código.

Cuando hayan pasado dos años desde la declaración de ausencia y no se tengan noticias del ausente, el juez, por petición de persona interesada o por el Ministerio Público, declarará la presunción de muerte, en este caso los herederos podrán iniciar el procedimiento de adjudicación de los bienes a efecto de que puedan disponer plenamente de los mismos, sin restricción alguna, incluida su venta.

Sobre el particular, cabe destacar que en caso de que la desaparición sea consecuencia de una explosión, terremoto o cualquier otra catástrofe similar, y exista presunción de que el desaparecido se encontraba en el lugar de los hechos, bastará el transcurso de 6 meses, contados a partir del accidente para que el juez de lo familiar declare la presunción de muerte, con las consecuencias descritas en el párrafo inmediato precedente, como se describió en el apartado **Sobre la declaración de ausencia y presunción de muerte.**

En caso de requerir apoyo de algún Notario Público o Corredor Público, podrás también contactar a los Estándares Pro Bono México para que te apoyen en conseguir este tipo de asesoría.

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.

¿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. También se recomienda preguntar si los productos se encontraban en la farmacia o establecimiento con anterioridad al Huracán John o si fueron distribuidos a la farmacia en fecha posterior.

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

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 prehospitolaria, una ambulancia es definida como la unidad móvil, aérea, marítima o terrestre, destinada para la atención médica prehospitolaria, 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 prehospitolaria.

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 Acapulco que se encuentran disponibles para atender a pacientes:

- Hospital General Regional 1 "Vicente Guerrero" del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS);
- Hospital General IMSS-Bienestar de Acapulco "El Quemado";
- Hospital General IMSS-Bienestar "Renacimiento"; y
- Hospital General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Para la atención médica de primer nivel, se encuentran en operación en horario regular todas las Unidades de Medicina Familiar (UMF) del IMSS; 26 Centros de la Secretaría de Salud y siete Unidades de Medicina Familiar del ISSSTE.

- Listado de las unidades de primer nivel de atención del IMSS: UMF 2, La Garita; UMF 9, Acapulco; UMF 26, Acapulco; UMF 28, El Coloso, y UMF 29, Diamante.
- Listado de centros de salud que pertenecen a la Secretaría de Salud estatal: Urbano-01, colonia Santa Cecilia; Urbano-03, colonia 5 de Mayo; Urbano-02, colonia Pie de la Cuesta; Urbano-02, colonia Santa Cruz; Urbano-02, colonia Miguel Hidalgo; Urbano-01, Valle de las Flores; Urbano-01, colonia Cumbres de Llano Largo; Urbano-01, colonia Jardín Palmas III; Rural-03, Paso Limonero; Rural-02, colonia Xaltianguis; Rural-02, colonia San Isidro Labrador; Rural-02, Kilómetro 30; Rural-02, estación; Rural-01, kilómetro 42; Rural-01, Sabanillas; Rural-01, Lomas de San Juan; Rural-01, Pueblo Madero; Rural-01, Providencia, Rural-01, Piedra Imán; Rural-01, Huamuchitos; Rural-01, Ejido Nuevo; Rural-01, Barrio Nuevo de los Muertos; Rural-01, Amatepec; Rural-01, Altos del Camarón; Rural-01, Kilómetro 21, y Centro de Salud Alianza Popular.
- Listado de unidades de primer nivel de atención del ISSSTE: UMF de Benítez; UMF Renacimiento; UMF San Marcos, UMF Tecoaapa, UMF Las Vigas, UMF Xaltianguis y un consultorio en el edificio sede de la Secretaría de Salud en la Avenida Costera Miguel Alemán número 276.

Listado de ubicaciones fijas de unidades móviles en Acapulco:

- Hermenegildo Galeana, calle Mártires de Escudero esquina con calle 13, colonia Juan R. Escobedo; Quetzal S/N, Morelos;
- Avenida Adolfo Ruíz Cortines S/N, La Laja;
- Fernando Rosas, Paso Limonero;
- Niños Héroes y Tlaxcala, colonia Progreso;
- Estacionamiento de la Unidad Habitacional José López Portillo. Avenida Granjas, Zona Urbana;
- Cayaco – Puerto Márquez número 41, El Cayaco;
- Calzada Pie de la Cuesta número 118, (1, Hogar Moderno);
- Antón, Costera Miguel Alemán, Francisco de Ulloa S/N, Hornos Insurgentes;
- Jacarandas número 24;
- Av. Costera Miguel Alemán 61, fraccionamiento Las Playas;
- Kiosko de la colonia Plácido Domingo en la Venta (entre la iglesia y la escuela Mano Amiga);
- San Andrés, Playa Encantada, Vicente Guerrero S/N calle Principal, cancha de la Localidad;
- Primaria Estatal Matutina Lázaro Cárdenas, Ciudad Perdida S/N, 5 de mayo;
- Secundaria Técnica 194, avenida Picacho número 1, El Coloso;
- Ignacio Elizondo S/N, La Libertad, La Sabana;
- Parque del Albañil, Gran Vía El Coloso S/N, El Coloso; Condominio Pánuco número 32, Granjas del Marqués;
- Miguel Hidalgo S/N-Local 1, La Sabana;
- Plaza la Cima, Carretera Nacional Acapulco-México S/N, Loma Bonita;
- Escuela Primaria Emiliano Zapata (matutina). Escuela Primaria Independencia (vespertina). Calle 18, manzana 81, sector 3, colonia Emiliano Zapata;
- Monte Everest, Praderas de Costa Azul, Parque El Veladero. Referencia: Terminal de camiones;
- Coyuca de Benítez - Acapulco 8, Bandar Tasik Selatan, Adamówek;
- Calle Sauces S/N esquina Magueyes, colonia Nuevo Jerusalén;
- Cancha Deportiva Cruces Fantasma, Avenida Las Parotas S/N, Parotas;
- Av. Juan R. Escudero Sector 2, Lote 6, colonia Ciudad Renacimiento. En contra esquina con la puerta 1 del Polideportivo;
- Av. Adolfo Ruiz Cortines número 1806, Altamira Norte; y Calle 18, Emiliano Zapata.

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 Acapulco se ubican en:
 - Centro de Salud “Alianza Popular”, avenida Adolfo Ruiz Cortines número 128, colonia Alta Progreso;
 - Centro de Salud Pie de la Cuesta, carretera nacional Acapulco-Zihuatanejo sin número, Pie de la Cuesta;
 - Centro de Salud de Llano Largo, calle Hermenegildo Galeana; y
 - Hospital IMSS-Bienestar Acapulco “El Quemado”.
- En Acapulco Renacimiento se ubican en:
 - Hospital IMSS-Bienestar Renacimiento; y
 - Centro Comunitario de Salud Mental y Adicciones (Cecosama), calle Juan R. Escudero número 158, colonia Ciudad Renacimiento.
- En Coyuca de Benítez se ubican en:
 - Centro Comunitario de Salud Mental y Adicciones (Cecosama), Calle del Hospital esquina avenida de la Juventud 37A, colonia Cerro del Fortín.

PSYCA Psicología

Esta empresa ha puesto en marcha una línea de atención gratuita destinada a brindar apoyo psicológico a través de los números telefónicos 55 72367347 y 55 6965 0544.

Finalmente, también se puede solicitar atención psicológica vía telefónica a través de La Línea de la Vida 800 911 2000, donde especialistas brindan asesoría sobre problemas de salud mental, prevención y tratamiento del consumo de sustancias psicoactivas.

Se recomienda que antes de acudir a las instituciones y establecimientos enlistados, se llame para preguntar sobre la disponibilidad y ubicación de establecimientos de atención. Por la naturaleza de las unidades móviles y las brigadas de atención, es posible que los establecimientos enlistados hayan cambiado de ubicación o que su capacidad este superada por la alta demanda de pacientes.

¿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, CMDX, 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 (Guerrero)

Igualmente, se podrán presentar denuncias sanitarias en ante la Comisión para la Protección de Riesgos Sanitarios de Guerrero (COPRISEG) en: Calle Abasolo #40, 1er y 2do piso, Col. Centro C.P. 39000, Chilpancingo, Gro. Tel.: 747 4 94 31 00, Ext. 1305.

2.5 Recomendaciones Generales

- Repelente. Recomendamos el uso de repelentes para evitar piquetes de mosquitos u otros insectos.
- Cubrebocas. Se recomienda el uso del cubrebocas al momento de convivir con grandes multitudes de personas (lo cual podría darse en albergues), o al momento de presentar síntomas relacionados con COVID-19.
- 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

3.1 Daños a edificios y casas, propios o de renta

Transcurrido un huracán 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 siguientes 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

La Unidad Municipal de Protección Civil de Acapulco es aquella encargada del control de riesgos a los cuales esté expuesta la sociedad de Acapulco, entre ellos, la prevención, vigilancia, supervisión y evaluación para evitar desastres⁶. La indicada Unidad Municipal de Protección Civil de Acapulco podrá 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 de Acapulco. Esta Unidad se comunicará con la Subsecretaría de Protección Civil del Estado de Guerrero, quien estará encargada de emitir un dictamen de riesgo sobre el establecimiento semidestruido⁷.

El dictamen de riesgo es un estudio de un “establecimiento” que por un fenómeno natural se haya dañado y ponga en peligro a la sociedad. El dictamen determinará el grado de vulnerabilidad y la forma de resolverlo.⁸

Un “establecimiento” puede ser cualquiera de los siguientes: hoteles, moteles, cabañas, instalaciones mineras, polvorines, escuelas, guarderías o estancias infantiles, oficinas, empresas, fábricas, industrias, comercios, locales públicos o privados y, en general, cualquier instalación que se destine para un grupo grande de personas.⁹

6 Artículo 27 de la Ley Número 455 de Protección Civil del Estado de Guerrero y Artículo 38 y 39 del Reglamento Municipal de Protección Civil de Acapulco.

7 Artículo 68 de la Ley Número 455 de Protección Civil del Estado de Guerrero.

8 Artículo 5 fracción XVII de la Ley Número 455 de Protección Civil del Estado de Guerrero.

9 Artículo 5 fracción XIX de la Ley Número 455 de Protección Civil del Estado de Guerrero.

Datos de Contacto de los Organismos de Protección Civil:

Unidad de Protección Civil de Acapulco	Unidad Estatal de Protección Civil de Guerrero
<p>Teléfono: 744 440 7031 Dirección: Calle Hornitos 7, 39300 Acapulco de Juárez, Guerrero</p>	<p>Teléfonos.: (747) 472 70 42 y (747) 471 25 34</p>

Ayuntamiento de Acapulco

En el caso del municipio de Acapulco, todo propietario o poseedor de un inmueble tiene la obligación de denunciar al Ayuntamiento cualquier daño a la propiedad en cuestión, incluyendo aquellos ocasionados por el huracán.

Para tal efecto, los propietarios o poseedores de los inmuebles afectados deberán de solicitar la elaboración de un Dictamen de Estabilidad y Seguridad por parte de un Corresponsable en Seguridad Estructural. El objetivo de dichos dictámenes es medir adecuadamente el grado de daño que sufrió un inmueble y, por lo tanto, el riesgo que existe para reanudar su operación o determinar si aún es habitable.

Un Corresponsable en Seguridad Estructural es aquella persona con suficientes conocimientos técnicos o adecuados en seguridad estructural, diseño urbano y arquitectónico que le permiten asegurarse de que las construcciones estén:

- De acuerdo a lo ordenado por las leyes y reglamentos aplicables.
- La operación o habitación de los inmuebles sea viable y segura.

Los Dictámenes del Corresponsable de Seguridad Estructural son de suma importancia en el caso de cualquier obra. Sin embargo, en los esfuerzos de reparación y reconstrucción después de un desastre natural su labor se vuelve vital ya que las reparaciones que se deban de efectuar al inmueble, así como el orden en el que se deberán de realizar, dependen del Dictamen de Estabilidad y Seguridad elaborado por un Corresponsable en Seguridad Estructural.¹⁰

Una vez obtenido el Dictamen de Estabilidad y Seguridad por parte de un Corresponsable en Seguridad Estructural, el mismo deberá presentarse ante el ayuntamiento de Acapulco para su aprobación¹¹. En lo particular, se deberá de presentar ante la Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras Públicas y Ordenamiento Territorial del Municipio de Acapulco ("SEDATU"). Es importante destacar, que el Ayuntamiento únicamente verifica el Dictamen de Estabilidad y Seguridad, y corresponde al ciudadano:

- Solicitar su elaboración a un Corresponsable en Seguridad Estructural.
- Su presentación ante el municipio.

¹⁰ Como se puede observar en los artículos 238 y 239 del Reglamento de Construcciones para el Municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero.

¹¹ Por lo general el Dictamen es presentado por el mismo Corresponsable de Obra; sin embargo, también puede presentarlo el dueño de la propiedad afectada.

Datos de Contacto del Ayuntamiento de Acapulco

Ayuntamiento de Acapulco	Secretaría de Desarrollo Urbano, Obras Públicas y Ordenamiento Territorial del Municipio de Acapulco
<p>Teléfonos: (747) 472 70 42 y (747) 471 25 34 Dirección: Calle Hornitos 7, C.P. 39300, Acapulco de Juárez, Guerrero.</p>	<p>Teléfonos.: (744) 440 70 00 Dirección Oficinas del Poder Ejecutivo del Estado, Palacio de Gobierno, Edificio Acapulco 2° piso, Boulevard René Juárez Cisneros No. 62, C.P. 39075, Col. Ciudad de los Servicios, Chilpancingo, Guerrero.</p>

Las listas de los Corresponsables en Seguridad Estructural y los Corresponsables de Obra no se encuentran publicadas en las páginas de internet de las autoridades locales; sin embargo, pueden ser consultadas directamente en las oficinas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas y de la Dirección de Desarrollo Urbano ubicadas en la siguiente dirección y también pueden ser obtenidas en los Colegios que se indican a continuación.

Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas y Dirección de Desarrollo Urbano
<p>Teléfonos: (744) 440 70 00 Dirección: Roberto Posada y Comonfort s/n, Antiguo Palacio Municipal, Centro, C.P. 39300, Acapulco de Juárez, Guerrero</p>

<p>Colegio de Ingenieros y Arquitectos del Estado de Guerrero, A.C. Presidente Arq. Felipe Avilez Teléfono: (744) 181 70 11</p>
<p>Colegio de Arquitectos, A.C. Presidente Arq. Ricardo Muñoz León Teléfono: (744) 187 46 62</p>
<p>Colegio de Ingenieros Civiles, A.C. Presidente Ing. Roberto Trejo Valdez Teléfono: (744) 909 08 50</p>

Cabe señalar que, en desastres naturales ocurridos con anterioridad, la SEDATU ha implementado programas de apoyo a viviendas para la revisión estructural y reparación de las mismas. A la fecha de emisión de la presente Guía, la SEDATU no ha anunciado programa alguno en apoyo a las viviendas afectadas por el paso del Huracán John, por lo que sugerimos a la población afectada estar pendiente de los anuncios que realice la SEDATU, cuyos datos de contacto son los siguientes.

3.3 Para los propietarios de inmuebles

Posterior a un huracán, es recomendable que los propietarios o, en su caso, arrendatarios, de bienes inmuebles contacten a las autoridades de Protección Civil del Estado de Guerrero o la Dirección de Protección Civil y Bomberos de Acapulco, referidos en el apartado [2.2. Contacto con las Autoridades](#), y solicitar la inspección del inmueble para que dictaminen el tipo de daños sufridos en su construcción y determinen las medidas de seguridad aplicables conforme a la Ley Número 455 de Protección Civil del Estado de Guerrero, así como el Programa Estatal de Protección Civil y el Plan Municipal de Protección Civil de Acapulco.

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 Guerrero prevé los siguientes derechos y obligaciones¹²:

- 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, quedará a elección del arrendatario rescindir el arrendamiento u ocurrir a la autoridad judicial para solicitar el cumplimiento de su obligación.

¹² Se sugiere revisar los términos del contrato de arrendamiento en cada caso a efecto de descartar derechos y obligaciones adicionales ante un supuesto como un huracán.

- Siempre y cuando el arrendador autorice al arrendatario a realizar reparaciones, el pago de las mismas queda a cargo del arrendador, considerando que las reparaciones realizadas por el arrendatario se quedan en beneficio del inmueble arrendado.
- 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 del Huracán John) 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 parcialmente el uso del inmueble, se podrá reducir la renta, y si dura más de dos meses o bien el plazo previsto en el contrato, se podrá pedir la rescisión del contrato.

3.3.2 Solicitar la evaluación física del inmueble

Para este caso, los propietarios, o en su caso arrendatarios, de inmuebles deben seguir los siguientes pasos:

- Contactar a las autoridades de Protección Civil del Estado de Guerrero, y la Dirección de Protección Civil y Bomberos de Acapulco para solicitar la evaluación física del inmueble y evalúen y dictaminen el tipo de daños sufridos y determinen las medidas de seguridad aplicables.

Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil del Estado de Guerrero	Dirección de Protección Civil y Bomberos de Acapulco
Boulevard, René Juárez Cisneros, S/N, Col. Villa Moderna, C.P. 39074, Chilpancingo, Guerrero Teléfonos: (747) 4712534 y (747) 4727042 Correo electrónico: proteccioncivil@guerrero.gob.mx	Calle Hornitos #7 Ex-Zona Militar Col. Centro CP 39300, Acapulco, México Teléfono: 072 y 744 440 7031 Bomberos: 7444844122 Emergencias: 911 Correo electrónico: C31pcacapulco@gmail.com
<small>Fuente: Elaboración propia con base en los datos de contacto que se muestran en las páginas web de la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil del Estado de Guerrero la Coordinación General de Protección Civil y Bomberos de Acapulco</small>	

- La solicitud de la evaluación física del inmueble se realiza ante la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, a través de la Dirección General de Atención a Emergencias y Desastres, el Centro Regional de Protección Civil de Acapulco y la Coordinación General de Protección Civil y Bomberos de Acapulco, y se emitirá una orden de inspección.
- El inspector deberá contar con una orden por escrito que contendrá la fecha, nombre o razón social, ubicación del establecimiento por inspeccionar, objeto y aspectos de la inspección, el fundamento legal de la misma, la firma de la autoridad que expida la orden

y el nombre del inspector, la visita deberá realizarse dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a la expedición de dicha orden.

- 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 el Huracán John haya provocado en el inmueble.

Las siguientes son medidas de seguridad que la autoridad podría dictaminar:

- La suspensión de trabajos y servicios que afecten a la población o al medio ambiente;
- La desocupación o desalojo de casas, edificios, establecimientos y, en general, de cualquier inmueble;
- La demolición de construcciones o el retiro de instalaciones;
- El aseguramiento y decomiso de objetos materiales que por su naturaleza impliquen riesgo para la población que infrinjan las normas de seguridad;
- La clausura temporal o definitiva, total o parcial, de establecimientos, construcciones, instalaciones u obras;
- La realización de actos, en rebeldía de los que están obligados a ejecutarlos;
- La evacuación forzosa;
- El aseguramiento, inmovilización y destrucción de objetos, productos, sustancias peligrosas y los diversos tipos de agentes que pudieran provocar algún daño o peligro, de conformidad con la normatividad aplicable;
- La desocupación, evacuación o cierre de casas, edificios, escuelas, zonas industriales y comerciales, establecimientos de bienes o servicios y cualquier predio, por las condiciones que presenta estructuralmente y que pueden provocar daños a los ocupantes, usuarios, transeúntes y/o vecinos;
- La prohibición temporal de actos de utilización, producción, explotación, recreación, comercialización, esparcimiento y otros, que se consideren necesarios para prevenir y controlar situaciones de emergencia.

En caso de evacuación forzosa la Subsecretaría de Protección Civil del Estado de Guerrero en coordinación con la Unidad de Protección Civil del Municipio de Acapulco deberá:

- Proporcionar seguridad en la zona de riesgo o siniestrada;
- Proporcionar alojamiento y trasladadas a un refugio temporal, hasta en tanto pasa la emergencia;
- Alimentación;
- En su caso, primeros auxilios.

3.3.2.1 Daños irreparables y/o colapso

La autoridad de Protección Civil correspondiente emitirá su dictamen con posterioridad a la inspección y podrá determinar la demolición del inmueble.

Aunque la legislación no es precisa en qué consiste el proceso en caso de demolición, se desprende que el proceso natural para ello es el siguiente:

- Se dará aviso por escrito al arrendatario o propietario (inquilino) 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 del Estado de Guerrero establece que, si por caso fortuito o fuerza mayor se impidiere totalmente al arrendatario el uso del bien arrendado, no se causará renta mientras dure el impedimento, y si éste durase más de dos meses, podrá pedir la rescisión del contrato.¹³ , 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)¹⁴. El acta que levante el técnico de Protección Civil, dictaminando que el inmueble es irreparable, servirá como un peritaje oficial y bastará para solicitar la terminación del contrato de renta.
- 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 el Huracán John haya provocado en el inmueble.

Si la pérdida de tu inmueble es TOTAL:

Da aviso al inquilino para que desaloje y que no vuelva a ingresar.

¹³Art. 2365, fracción VI, del Código Civil del Estado Libre y Soberano de Guerrero Número 358

¹⁴ Art. 2425, fracción VI, del Código Civil del Estado Libre y Soberano de Guerrero Número 358

3.3.2 Daños parciales y reparables

La autoridad de Protección Civil correspondiente emitirá su dictamen con posterioridad a la inspección y podrá determinar medidas de seguridad, que no impliquen la demolición del inmueble, en cuyo caso la autoridad determinará las condiciones del inmueble y las recomendaciones.

Aunque la legislación no es precisa en este rubro, entendemos que el proceso natural para ello es el siguiente:

- 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 con el arrendamiento, salvo que el contrato de arrendamiento disponga otra cosa. En cuyo caso mientras siga interrumpido el arrendamiento, éste no causará rentas al inquilino y en caso de interrumpirse por más de dos meses el arrendatario (inquilino) podrá rescindirlos sin ninguna responsabilidad.¹⁵
- En caso contrario, que el propietario no asuma los costos de reparación, el arrendatario (inquilino), podrá dar por terminado el contrato de renta.¹⁶

Como propietario debes realizar y costear todas las reparaciones.

Independientemente de los dos escenarios anteriores (daños reparables o irreparables), y ya sea tratándose del propietario y, en caso de que exista un arrendamiento, de los arrendadores y arrendatarios, es sugerible atender a las siguientes recomendaciones:

3.3.3 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 el Código Civil del Estado de Guerrero 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 el Código Civil del Estado de Guerrero.
- 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 huracanes, y además verificar si el seguro cubriría los daños y perjuicios causados a

¹⁵ Art. 2365, fracción VI, del Código Civil del Estado Libre y Soberano de Guerrero Número 358

¹⁶ Art. 2350, fracción VI, del Código Civil del Estado Libre y Soberano de Guerrero Número 358

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 al huracán, 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.¹⁷
 - **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 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 Guerrero 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.

Teléfono: (744) 482-7211
Av. Constituyentes 40, Col. La Fábrica, Hogar Moderno, 39572,
Acapulco de Juárez.
<http://tsj-guerrero.gob.mx/2020/?p=204>

¹⁷ Para conocer información sobre los trámites de la CONDUSEF en línea, puedes acceder a la siguiente página web: phpapps.condusef.gob.mx/condusefenlinea/TATJ.php.

3.3.4 Propiedad de inmuebles en régimen de condominio

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

En caso de que no haya un reglamento interno, la Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero establece que, si el inmueble estuviere ruinoso o se destruyera en su totalidad, o en una proporción que represente más del 50% de su valor, sin considerar el valor del terreno y según peritaje practicado por Perito Valuador de Bienes Inmuebles autorizado e inscrito en el Registro Estatal de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado, se podrán acordar en sesión de Asamblea General Extraordinaria,¹⁸ determinadas decisiones. Por supuesto, esto sólo es aplicable en un contexto ordinario, más 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 de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero y 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 formalizarlo mediante acuerdo en sesión de Asamblea General Extraordinaria, la cual deberá contar con la asistencia mínima de la mayoría simple del total de los condóminos y por un mínimo de votos que representen el 75% del valor total del condominio.

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 al valor que represente su reconstrucción total o parcial. Los condóminos minoritarios que decidan no llevar a cabo la reconstrucción deberán enajenar sus derechos de propiedad en un plazo de seis meses.

Para mayor referencia, puedes consultar el apartado “Reconstrucción en Condominios”.

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

18 Hay que distinguir dos supuestos: (1) Cuando el régimen de condominio no está constituido y el edificio es solo un inmueble jurídicamente, que es propiedad de una o varias personas (copropietarios). En este caso, no aplicarían las disposiciones de condominios, sino las relativas al Código Civil (en general, actos de administración por mayoría y de disposición por unanimidad) especialmente las referentes a la división de la cosa común por lo que respecta a los materiales resultantes de la demolición. (2) cuando el régimen de condominio sí está constituido, pero no están organizados los condóminos en administración ni en asambleas. En este caso, la falta de organización no implica que no existe un condominio y que éste cuente incluso con un reglamento interno, cuyas disposiciones tendrían que aplicarse (aunque sea por primera vez) y a su falta de disposiciones de la Ley Condominal.

sujeto Régimen del Propiedad en Condominio, debes recordar que como condóminos también pueden optar por la reconstrucción del inmueble, como puede observarse en [numeral 1 de este apartado](#).

La extinción voluntaria del Régimen de Propiedad en Condominio se tendrá que acordar en Asamblea General Extraordinaria, a la que deberán asistir -como mínimo- la mayoría simple del total de los condóminos y por un mínimo de votos que representen el 75% del valor total del condominio.¹⁹

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.²⁰

3.4 Para los arrendatarios y poseionarios 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 Guerrero, los derechos y obligaciones de los arrendatarios u ocupantes de inmuebles dañados se regulan en el Código Civil.

3.4.1 De los Contratos de Arrendamiento.

Conforme al Código Civil un contrato de arrendamiento es aquél en el que una persona, llamada arrendador, conceda a otra, llamada arrendatario, el uso o goce temporal de un bien a cambio de un precio cierto.²¹

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. 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 renunciaciones se considerarán como no puestas y, en caso de omisiones, se aplicará supletoriamente lo establecido en el Código Civil.

Es importante tomar en consideración que los contratos de arrendamiento deberán constar por escrito²² cuando la renta mensual del bien arrendado exceda de 15 (quince) UMAs.²³

19 Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero. (Título Séptimo, Capítulo Único, Artículo 82).

20 Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero. (Título Primero, Capítulo III, Artículo 12).

21 Vid. Código Civil, artículo 2328.

22 Vid. Código Civil, artículo 2331.

23 Al 10 de noviembre de 2023 una UMA equivale a \$103.74 (ciento tres pesos 73/100) diarios; es decir, el equivalente a 15 (quince) UMAs corresponde a la cantidad de \$1,556.1 (mil quinientos cincuenta y seis pesos 10/100).

3.4.2 Derechos y obligaciones

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

En la catástrofe causada por el huracán 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, salvo que se hubiese establecido lo contrario expresamente en el contrato de arrendamiento.²⁴ 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 arrendatario, el cónyuge, el concubinario o la concubina, los hijos, los ascendientes en líneas consanguínea o por afinidad del arrendatario fallecido se subrogarán en los derechos y obligaciones de éste, en los mismos términos del contrato, siempre y cuando hubieran habitado real y permanentemente el inmueble en vida del arrendatario.²⁵

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.

3.4.2.2 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.²⁶

Por otro lado, en caso que el arrendador no cumpliera con hacer las reparaciones necesarias para el uso a que el bien inmueble está dedicado, el arrendatario podrá elegir entre (i) la terminación anticipada del contrato de arrendamiento o (ii) llevar a cabo un procedimiento jurisdiccional previsto en el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Guerrero.²⁷ En caso 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.²⁸

Es relevante tomar en cuenta lo anterior toda vez que derivado del paso del huracán muchos bienes inmuebles objeto de contratos de arrendamiento requerirán reparaciones.

²⁴ Vid. Código Civil, artículo 2342.

²⁵ Vid. Código Civil, artículo 2390.

²⁶ Vid. Código Civil, artículo 2349.

²⁷ Vid. Código Civil, artículo 2350.

²⁸ Vid. Código Civil, artículo 2351.

3.4.2.3 *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 venza el contrato de arrendamiento.²⁹ Sin embargo, el Código Civil 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.³⁰

En caso de que solamente se impidiere parcialmente el uso del bien inmueble arrendado, el arrendatario podrá solicitar al arrendador la reducción parcial de la renta, a juicio de peritos. En caso de que dicho impedimento parcial dure más de 2 (dos) meses se podrá optar por la terminación anticipada del contrato sin penalidad.³¹

Es relevante tomar en consideración que en caso de 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 renunciaciones 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.³²

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.³³

3.4.2.4 *De las obras que orden 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, será responsable del pago de daños y perjuicios que los arrendatarios llegaren a sufrir por dicha causa.³⁴

29 *Vid.* Código Civil, artículos 2363 y 2432.

30 *Vid.* Código Civil, artículos 2365 y 2432.

31 *Vid.* Código Civil, artículos 2366 y 2432.

32 *Vid.* Código Civil, artículo 2379.

33 *Vid.* Código Civil, artículo 2433.

34 *Vid.* Código Civil, artículo 2384.

3.4.2.5 Causas de terminación del contrato de arrendamiento

El Código Civil 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 pérdida o destrucción total del bien inmueble arrendado causado por caso fortuito o fuerza mayor, tal como el huracán.

3.4.3 De los contratos de comodato o préstamos de uso

El comodato (también denominado como préstamo de uso por el Código Civil) 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.³⁵

3.4.3.1 Derechos y obligaciones.

En relación con los supuestos en los que el comodatario empleare el bien inmueble comodado 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 es el huracán. 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.³⁶

Si en el contrato de comodato se hubiere establecido el valor en dinero del bien inmueble comodado, 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.³⁷

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.³⁸

3.4.3.2 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,³⁹ a diferencia del arrendamiento en donde dicho contrato no se da por terminado en ese supuesto.

³⁵ Vid. Código Civil, artículo 2314.

³⁶ Vid. Código Civil, artículo 2320.

³⁷ Ídem.

³⁸ Vid. Código Civil, artículo 2325.

³⁹ Vid. Código Civil, artículo 2327.

3.4.4 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 Guerrero* (CEMASC).
- **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.⁴⁰

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 (sección 2.3.2 de esta guía) 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 el Huracán John, 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 y por lo tanto consultar cualquier actualización al Plan General de Reconstrucción y Apoyo a la Población afectada en Acapulco y Coyuca de Benítez por el Huracán John por el Gobierno Federal⁴¹ y en la página oficial del estado de Guerrero.⁴²

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

41 Para consultar el Plan General de Reconstrucción y Apoyo a la Población afectada en Acapulco y Coyuca de Benítez por el Huracán John en línea, puedes acceder a la siguiente página web: <https://www.gob.mx/presidencia/documentos/plan-general-de-reconstruccion-y-apoyo-a-poblacion-afectada-en-acapulco-y-coyuca-de-benitez-por-el-huracan-otis-etapa-1>

42 Para consultar los publicados en la prensa del Gobierno del Estado de Guerrero en línea, puedes acceder a la siguiente página web: <https://www.guerrero.gob.mx/sala-de-prensa/>

3.5.1 Autoridad encargada de la demolición de inmuebles

En un contexto ordinario, la demolición de los inmuebles compete a las autoridades municipales. Para el municipio de Acapulco, el contexto ordinario requiere obtener autorización del Ayuntamiento.⁴³

En el caso del Huracán John, y para el caso de Acapulco, la autoridad competente para determinar las acciones de la demolición de inmuebles es el Ayuntamiento del Municipio de Acapulco de Juárez, quien no se ha pronunciado respecto de acciones extraordinarias a tomar en el contexto del Huracán John.

3.5.2 Apoyos gubernamentales para la demolición de inmuebles

Aún no se ha emitido información al respecto para atender este desastre natural, se recomienda consultar los distintos medios aplicables.

3.5.3 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.

43 Reglamento de Construcciones para los Municipios del Estado de Guerrero. (Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 53 y 56). Chilpancingo, Guerrero. Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero. / Reglamento de Construcciones para el Municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero. (Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 55 y 58). Acapulco de Juárez. Orden Jurídico Nacional

3.6 Régimen de Propiedad en Condominio.⁴⁴

3.6.1 De la destrucción de las unidades privativas y las áreas comunes.

En caso de que un inmueble sujeto a régimen de propiedad en condominio⁴⁵ (i) estuviera ruinoso, (ii) se destruyera totalmente o (iii) en una proporción que represente más del 50% del valor del edificio (a juicio de un perito autorizado por el Registro Estatal de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Guerrero y sin considerar el valor del terreno), podrán acordar los condóminos, a través de la Asamblea General Extraordinaria, la reconstrucción de las áreas comunes, su venta o la extinción total del régimen. Es importante notar que esta asamblea requiere de la asistencia mínima de la mayoría simple del total de los condóminos y por un mínimo de votos que representen el 75% (setenta y cinco por ciento) del valor total del condominio.⁴⁶

Si los condóminos eligen la reconstrucción, cada condómino deberá pagar la reconstrucción de su unidad de propiedad exclusiva y entre todos los condóminos pagar los costos de las áreas comunes en la proporción que les corresponda. En caso de que algún condómino minoritario decida no llevar a cabo la reconstrucción, deberá vender sus derechos de propiedad dentro de un plazo de 6 (seis) meses, pero si la unidad de propiedad exclusiva se hubiera destruido totalmente, la mayoría de los condóminos podrá decidir sobre la extinción parcial del régimen, si la naturaleza del condominio y la normatividad aplicable lo permite, en cuyo caso se deberá indemnizar al condómino por la extinción de sus derechos de copropiedad.⁴⁷

Si los condóminos eligen extinguir totalmente el régimen, se deberá acordar la división de las áreas y bienes comunes o proceder a su venta.⁴⁸

44 *Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, Número 557*, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Guerrero el 13 de septiembre de 2002, última reforma publicada en el Periódico Oficial el 6 de marzo de 2012.

45 El régimen de propiedad en condominio "es la modalidad del derecho real de propiedad por la cual cada uno de los dueños de las unidades de propiedad exclusiva (llamados condóminos) tiene pleno dominio sobre las mismas, conjuntamente con derechos de copropiedad sobre las áreas comunes de un bien inmueble jurídicamente dividido" (De la Mata, F., & Garzón, R., *Bienes y Derechos Reales*). De acuerdo con el Artículo 4 de la *Ley de Propiedad en Condominio del Estado de Guerrero* "la constitución del régimen de propiedad en condominio es el acto jurídico formal y material, mediante el cual se establece esa modalidad de propiedad para el mejor aprovechamiento de un inmueble en el que dos o más personas teniendo un derecho privado utilizan y comparten áreas o espacios de uso y propiedad común asumiendo condiciones que les permitan satisfacer sus necesidades de acuerdo al destino y uso dado al inmueble en la forma conveniente y adecuada para todos y cada uno, sin demérito de su propiedad exclusiva"

46 *Vid. Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, artículo 82.*

47 *Vid. Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, artículo 83.*

48 *Vid. Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, artículo 84.*

3.6.2 De la extinción del régimen de propiedad en condominio.

El régimen de propiedad en condominio se puede extinguir por la voluntad de los condóminos o por resolución judicial.⁴⁹ En caso de que la extinción del condominio sea voluntaria, se deberá acordar en la Asamblea General correspondiente y se requerirá un mínimo del 75% (setenta y cinco por ciento) del valor total del condominio y la mayoría simple de los condóminos para que sean válidas las resoluciones.⁵⁰ La extinción del régimen de propiedad en condominio deberá constar en escritura pública e inscribirse en el Registro Público de la Propiedad del Estado.⁵¹

En caso de que se extinga el régimen de propiedad en condominio, se deberá acordar la división de las áreas y bienes comunes o proceder a su venta y dividir el pago en la proporción que les corresponda. A las áreas comunes divididas le dejarían de aplicar las disposiciones de la *Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero Número 557* y se regularán bajo el *Código Civil para el Estado de Guerrero Número 358*.

3.6.3 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 y del Comercio del Estado de Guerrero 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 y del Comercio del Estado de Guerrero.

49 Vid. Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, artículo 12.

50 Vid. Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, artículo 13.

51 Vid. Ley de Propiedad en Condominio para el Estado de Guerrero, artículo 14.

SEGUROS

CAPÍTULO 4

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO*mx*

4. CAPÍTULO 4. SEGUROS

Dado que el Huracán John fue un fenómeno hidrometeorológico que afectó de diferentes formas a los habitantes del Estado de los Estados de Oaxaca y Guerrero, resulta importante que conozcas qué son los seguros, para qué sirven, cuántos tipos de seguros hay y cómo contratarlos y, asimismo, 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, del Huracán John.

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 el Huracán John pudo causar. Por lo tanto, las siguientes explicaciones son para brindarte apoyo y orientación de manera general y conceptual, 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.

El Huracán John fue precisamente un evento inesperado y extraordinario que afectó forma grave y de diferente a todos los habitantes de los Estados de Oaxaca y Guerrero y municipios que lo conforman (ejemplo: daños en vivienda, daño o pérdida total de vehículos, robo y, en algunos casos, el fallecimiento de algún familiar).

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 el Huracán John (seguro contra daños) 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:

Operación	Rama
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 distintos tipos de Pólizas de Seguros, en esta *Guía* hablaremos principalmente de los tipos que cubren la gran mayoría de los daños ocasionados por el Huracán John.

4.1.2 Tipos de cobertura

Como lo hemos dicho anteriormente, los seguros tienen un propósito fundamental: ayudar a recuperar las pérdidas que una persona o sus beneficiarios puedan sufrir en su patrimonio 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. 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 Auto:

DETALLE COBERTURAS			
Coberturas	PAQUETE: Amplia		
	Límite máximo de responsabilidad	Deducible	Primas
Daños Materiales	Valor Comercial	10%	\$1,261.69
Rotura de Cristales	Valor Del Cristal	20%	
Robo Total	Valor Comercial	10%	\$6,228.29
Responsabilidad Civil Por Daños a Terceros	\$4,000,000.00	0 UMA	
Gastos Médicos del Conductor	\$20,000.00	No aplica	\$74.16
Muerte del Conductor por Accidente Automovilístico	\$50,000.00	No aplica	\$28.65
Responsabilidad Civil del Viajero	5000 (UMA) POR PASAJERO	No aplica	\$155.75
1. Muerte o 2. Incapacidad total y permanente	Sublímite 5000 UMA		
3. Gastos medicos	Sublímite 5000 UMA		
4. Gastos funerarios	Sublímite 300 UMA		
5. Equipaje	Sublímite 80 UMA		
Asistencia Jurídica	Amparada	No aplica	\$140.86
Asistencia Taxi	Amparada	No aplica	\$81.88

Como mencionamos anteriormente, 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.

Cobertura de daños por huracán

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, como lo fue el Huracán John. 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 huracán.

Por lo anterior, si tienes una casa, negocio o una oficina, es una buena idea tener un seguro que te proteja contra daños causados por huracanes o 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.

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 huracán.

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

A continuación, identificamos 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 huracán 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 proporcionarte dicho documento. 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 hipotecario⁵² 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.

Estas pólizas típicamente designan al otorgante del crédito como beneficiario preferente del seguro, en tanto el crédito no esté pagado; mientras que el dueño del inmueble es el beneficiario secundario.

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

De ocurrir algún siniestro durante la vigencia del crédito, generalmente la indemnización del seguro será pagada en primer término al otorgante del crédito para pagar la deuda del propietario frente al banco, y solamente en caso de que exista un sobrante de la suma asegurada o, bien, que se haya ampliado la cobertura por otros gastos (necesarios para la búsqueda de una nueva vivienda), se le otorgará la diferencia al dueño del inmueble.

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 escombros, entre otros).

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 o financiera 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.

⁵² Un crédito hipotecario es un préstamo garantizado con un inmueble que usualmente es otorgado para la compra, remodelación o ampliación del mismo inmueble.

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 el Huracán John y cuentas con un crédito hipotecario del INFONAVIT, es importante conocer que la institución ha llamado a hacer válida la cobertura del Seguro de Daños con la que cuenta tu financiamiento.

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.

Si tu vivienda fue afectada por el Huracán John, es necesario acudir a las oficinas locales del INFONAVIT para reportar los daños, los cuales pueden clasificarse como pérdida total o parcial. Dada la posible variación de los horarios de las oficinas debido a los daños causados por el Huracán John, se recomienda revisar continuamente los canales oficiales del INFONAVIT para obtener información actualizada.

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 caos, 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.

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/derechohabientes/tengo-un-credito/seguro-danos>.

Póliza de seguro contra todo riesgo de pérdida o daño que ampara a las viviendas financiadas por el INFONAVIT: https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/77b9caec-99ad-4bff-8766-d7d249e06d13/Poliza_Danos_2022_2025.pdf.

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, ampliada 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 la Coordinación de FOVISSSTE de Oaxaca o Guerrero. Los números de contacto son:

- Conmutador: 55 5322 0497.
- Conmutador: 55 5322 0497.
- Información: 800 368 4783.
- Ext. 0, 85870, 85871, 85872, 85873, 85874, 85875, 85876, 85877, 85878, 85879.

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.

- 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.

Dada la posible variación de los horarios de las oficinas debido a los daños causados por el Huracán John, se recomienda revisar continuamente los canales oficiales del FOVISSSTE para obtener información actualizada.

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/seguro-para-tu-vivienda>.

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

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/817852/POLIZA_2023_PUB.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.

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

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 falleció a causa del Huracán John, será importantes 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.

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.

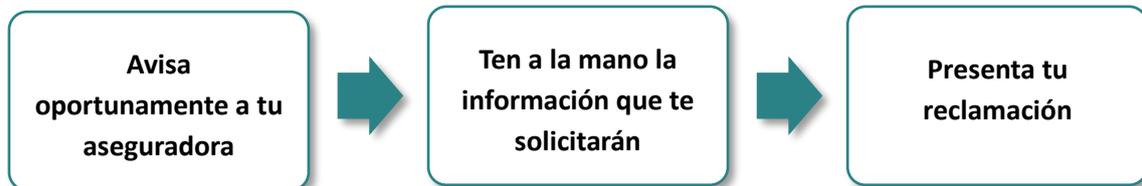
¡IMPORTANTE!

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.

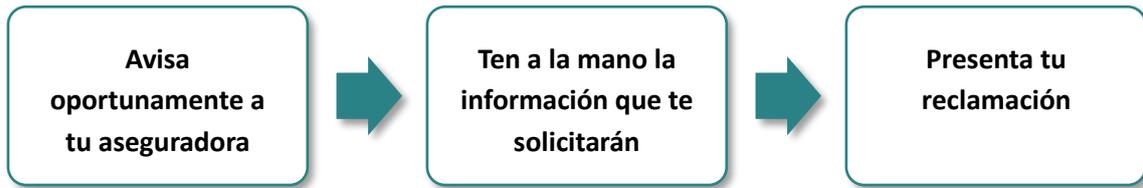
En caso de que requieras utilizar tu Póliza de Seguro de Daños (por ejemplo, Casa Habitación / Comercio y Automóvil), realiza los siguientes pasos:



<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,</p> <p>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:



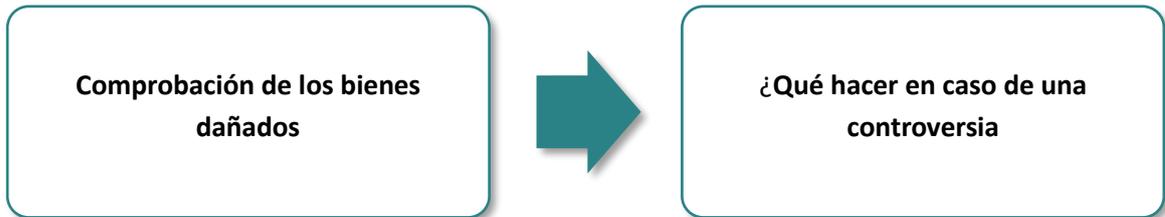
<p>Comunícate de inmediato con tu aseguradora para informar sobre la actualización del siniestro (ya sea por la muerte de tu familiar asegurado o por la necesidad de hacer uso del pago de gastos médicos). Según te indique la aseguradora, el reporte se formalizará con el aviso por teléfono o por escrito,</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. <p>La aseguradora te indicará los pasos a seguir.</p> <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> <ul style="list-style-type: none"> Primer contacto con la aseguradora, informando la actualización del siniestro. Entregar a la aseguradora la información y/o documentación soporte. La aseguradora llevará a cabo la valoración y definirá la procedencia de la reclamación. 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. 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.
--	--	---

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.

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

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



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. No obstante, por la situación vivida por el Huracán John, la demanda de ajustadores seguramente está rebasada. Por lo anterior, 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 800 900 1292 555169 1000 800 911 8471	GMX (55) 5584 1736 555480 4000	Sompo Seguros México (55) 5575 3825 (55) 5559 3717 (55) 5559 3723
Banorte Daños (Siniestro Hogar): 800 002 8888	HDI General: 800 000 0434 47 7710 4700 Siniestros: 800 019 6000 HDI Global Seguros: 555202 7534	SURA (antes RSA) 800 911 7692 555723 7999
BBVA Bancomer 800 874 3683	HSBC (55) 5721 3322 555721 2222	Tokio Marine 800 228 6546 555278 2100

CHUBB	Inbursa	BX+ Ve por más (antes Multiva)
800 362 7288 555258 5800	800 909 0000 555625 4900	800 837 67627 (55) 1102 1800
	La Latino Seguros	
	800 001 1900 555130 2800	

Fuente: Elaboración propia con base en la información disponible en la página web de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).⁵³

Datos de contacto de la CONDUSEF:

Estado de Guerrero	Estado de Oaxaca
Teléfonos: (744) 485-5822, (744) 486-0982, (744) 486-0984 y 55) 5340 0999 Av. Costera Miguel Alemán 707, No. 125 Int. 106, Fracc. Magallanes, 39670, Acapulco, Guerrero	Teléfonos: 951 514 3310 y (55) 5340 0999 Gardenias 124 esq. Escuela, Heroica Escuela Naval Militar, Reforma, 68050 Oaxaca de Juárez, Oaxaca

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

⁵³ 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]

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.

- La causa que originó el siniestro se trataba de una exclusión en tu Póliza de Seguro. Por lo que te recomendamos que para una lectura correcta 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 tras el impacto del Huracán John, 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,⁵⁴ 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.⁵⁵

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?

En ninguna de las entidades afectadas por el Huracán John, hay un seguro de vivienda por el pago del predial. Este es un impuesto municipal que no representa para el propietario del inmueble una garantía en caso de desastre.

Recomendamos estar atentos y consultando los medios de comunicación en caso el gobierno otorgue algún apoyo.

Sobre la cobertura del seguro.

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 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.

⁵⁴ 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].

⁵⁵ Ídem.

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 del Huracán John?

En caso de que hayas sufrido un siniestro derivado del Huracán John, 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 huracán?

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 huracán 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: phpapps.condusef.gob.mx/recas/.

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.⁵⁶ 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.⁵⁷

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.⁵⁸

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,

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

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

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

y en caso contrario, se ordenará al patrón para que en el periodo de no más 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, aguinaldo y demás prestaciones devengadas.⁵⁹

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 empleados⁶⁰, 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 por concepto de prima de antigüedad.⁶¹

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 Ley⁶² en consideración de los siguientes escenarios:

- Independientemente de la calificación sobre la justificación o injustificación que se dé a la causa que dio origen a la falta el trabajador deberá informar a la brevedad al patrón y no generará salario en los días en que incurra en faltas de asistencia.⁶³
- El empleado deberá 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.⁶⁴

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.

⁵⁹ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII, Artículo 432). Ciudad de México: DOF.

⁶⁰ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VIII, Artículo 434). Ciudad de México: DOF.

⁶¹ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VIII, Artículo 436). Ciudad de México: DOF.

⁶² Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Cuarto, Capítulo II, Artículo 134, Fracción V). Ciudad de México: DOF.

⁶³ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Tercero, Capítulo V, Artículo 82). Ciudad de México: DOF.

⁶⁴ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 47, Fracción X). Ciudad de México: DOF.

- 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.⁶⁵ 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.

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.⁶⁶

El empleado debe dar aviso al patrón, para que este último tenga conocimiento de la causa que le impide presentarse a laborar.⁶⁷ 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:

⁶⁵ Ídem.

⁶⁶ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Tercero, Capítulo V, Artículo 82). Ciudad de México: DOF.

⁶⁷ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Cuarto, Capítulo II, Artículo 134, Fracción V; y, Artículo 135, Fracciones II y VII). Ciudad de México: DOF.

- 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.⁶⁸ 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,⁶⁹ 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.

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 integrado⁷⁰, 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.⁷¹

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

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

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

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

71 Salario Mínimo Vigente 2023: \$207.44 MXN.

de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. Asimismo, deberán adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.⁷²

En caso de existencia de un peligro grave para la seguridad o que 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, pudiera dar lugar al pago de una indemnización laboral al empleado.⁷³

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

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.⁷⁴

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

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 padezcan 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

⁷² Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 132, Fracción XVI). Ciudad de México: DOF.

⁷³ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 51, Fracciones VII y VIII). Ciudad de México: DOF.

⁷⁴ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Segundo, Capítulo IV, Artículo 134, Fracción VIII). Ciudad de México: DOF.

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.

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 desapruuebe 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.

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.

¿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

5.8 Seguridad Social

5.8.1 Seguro de INFONAVIT

EL INFONAVIT no ha publicado beneficios para patrones para este caso. Sin embargo, el INFONAVIT está ofreciendo un apoyo consistente en la solicitud de “seguro por daños” al que los derechohabientes pueden acceder.

Los pasos para aplicar el seguro daños con Agroasemex en este caso en particular son los siguientes:

1-Presenta tu aviso de daños.

- En los Centros de Servicio Infonavit. Directamente con la siguiente documentación:
- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte o cédula profesional)
- Croquis de la ubicación de la vivienda.
- Fotografía de los daños generales de la vivienda.
- Estado de cuenta del crédito INFONAVIT
- Número telefónico y móvil.
- Presupuesto de reparaciones estimadas, puede ser en formato libre.
- Acta levantada ante el Ministerio Público, en el que se señale la dirección completa del domicilio afectado y se señala la fecha del incidente.
- Anexar el formato de aviso de daño individual, llenado a mano por el derechohabiente, el cual encontrarán en la siguiente página: portalmx.infonavit.org.mx, sección TENGO UN CRÉDITO, dando clic en seguro de daños.”
- Una vez entregado exitosamente tu aviso de daños, tendrás contacto de seguimiento en un periodo de 5 a 10 días hábiles.

2.-Personal del Infonavit evaluará tu caso y si procede, lo enviará a la aseguradora Agroasemex para que su despacho de ajustadores pueda realizar la visita de inspección.

3.-Agroasemex a través de su despacho de ajustadores.

- Te contactará para coordinar una visita de inspección a tu vivienda y realizará las verificaciones y cálculos correspondientes.
- Generará el dictamen de determinación de daños a tu vivienda. En este documento establecerá: el tipo de daño, que puede ser parcial o total y la indemnización a entregar está en función del tipo de daño que se determine.

4.-El Infonavit te comunicará la resolución del dictamen de determinación de daños realizado por la aseguradora y te informará en donde serán entregados los apoyos determinados. Cada apoyo que se determine se realizará a través de una orden de Dispersión Automática de Pago (DAP).

Brindando la posibilidad para que, de manera extraordinaria, puedas usar el ahorro que tienes en tu Subcuenta de Vivienda. Para solicitarlo, requieres:

- Tener un ahorro mínimo de \$9,461.09 en tu Subcuenta de Vivienda.
- No tener crédito vigente con el Infonavit.
- Que tu vivienda o tu centro de trabajo se encuentren dentro de los municipios afectados.

5.8.2 Personas desaparecidas

Cuando un trabajador asegurado tenga la calidad de persona desaparecida y cuente con Declaración Especial de Ausencia, en términos de la legislación especial en la materia, los beneficiarios conservarán el derecho a recibir la asistencia médica y de maternidad, quirúrgica, farmacéutica y hospitalaria que sea necesaria⁷⁵.

Cuando el trabajador tenga la calidad de persona desaparecida y cuente con Declaración Especial de Ausencia, en términos de la legislación especial en la materia, los recursos de su cuenta individual serán puestos a disposición de sus beneficiarios, en los términos en que se establezcan en resolución que se haya emitido para ese fin⁷⁶.

Es decir, los familiares beneficiarios de las personas que se encuentren desaparecidas tendrán derecho a retirar el saldo acumulado de las cuentas individuales del familiar desaparecido, de igual forma contarán con el derecho a recibir asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria y de maternidad.

5.9 Preguntas frecuentes en materia de asuntos de seguridad social.

El IMSS e INFONAVIT no han publicado Acuerdos que otorguen beneficios específicos para el caso del huracán John.

¿Cuáles son las medidas de apoyo a trabajadores y patrones que se encuentran en los municipios de Guerrero y que fueron afectados tras el paso del Huracán John por parte del IMSS?

No se han publicado acuerdos que otorguen beneficios especiales a patrones ni trabajadores para el caso del huracán John.

¿Cuáles son las medidas de apoyo a los trabajadores que ofrece el INFONAVIT?

⁷⁵ Ley del Seguro Social, Artículo 109 Bis

⁷⁶ Ley del Seguro Social, Artículo 193 Bis.

La aplicación de solicitud del “seguro por daños” solicitando directamente en los Centros de Servicios de INFONAVIT.

¿Cómo proceder si mi propiedad presenta daños derivados del Huracán John?

- Debes contactar por correo electrónico atenciónotis@infonavit.org.mx y dar aviso del daño.
- Personal del INFONAVIT evaluará el caso y en caso de proceder hará que la aseguradora te contacte para coordinar una visita.
- Se generará un dictamen de determinación de daños y se coordinará la entrega del apoyo correspondiente.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

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 confusión⁷⁷.

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 tendenciosa⁷⁸.

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

Hay discriminación cuando un negocio que venda 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 comprar⁷⁹.

⁷⁷ Artículos 7, 8 y 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁷⁸ Artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁷⁹ 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

¿Cómo defiando 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.

¿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.)⁸⁰.

¿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 siguiente⁸¹:

OFICINA: ZONA ACAPULCO-LÁZARO CARDENAS, GUERRERO

DIRECCIÓN: Centro Comercial "Costera 125", Avenida Costera Miguel Alemán 125, 4o piso, locales 82, 83 y 84, Fraccionamiento Magallanes, C.P. 39670, Acapulco de Juárez, Guerrero
odeco.acapulco@profeco.gob.mx

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

TELÉFONOS: 744 483 1558 | 744 483 9358 | 744 483 1399

TITULAR: Lic. David Peña Soberanis (744) 483-1399 Ext. 56955

¿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.

⁸⁰ <https://www.gob.mx/profeco/articulos/proceso-y-requisitos-de-quejas-y-denuncias?idiom=es>

⁸¹ Zona Acapulco-Lázaro Cárdenas: Con sede en el municipio de Acapulco, Guerrero. Con circunscripción territorial en todos los municipios del estado de Guerrero;

¿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 Concilianet⁸² y Concilia Exprés⁸³.

⁸² <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>

⁸³ <http://telefonodelconsumidor.gob.mx/jsp/requerimientos-llamada.jsp>

PASOS para registrarte y presentar tu queja en línea en Concilianet:

- 1 Regístrate a través de nuestro portal en <https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/registro.jsp> para tu contraseña. (No olvides usar altas y bajas en tu contraseña).
- 2 Se te enviará un correo electrónico para validar tu registro. Revisa tu bandeja de entrada o Spam.
- 3 **ACTIVA** tu cuenta dando clic en la liga que aparece en el correo recibido.
- 4 Elige la opción: **PRESENTAR NUEVA QUEJA.**
- 5 Llena el formulario y escribe de manera detallada la descripción de la reclamación.
- 6 Adjunta los documentos que te acrediten como el titular del bien o servicio, tales como una identificación oficial vigente por ambos lados, factura, póliza de garantía, contrato de prestación de servicio o de compraventa del bien, evidencias de correo electrónico, etc.
- 7 Una vez que has enviado tu queja, en un término no mayor a 10 días hábiles te llegará un correo electrónico o ingresa a tu cuenta de Concilianet.
- 8 Si no recibes respuesta dentro del término antes mencionado, envíanos correo electrónico a contactoconcilianet@profeco.gob.mx
- 9 Cuando Profeco haya determinado que es competente para proceder tu queja, señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación, a la que deberás comparecer a través de Concilianet.



Teléfono del consumidor
(55)5568 8722 - 800 4688722
concilianet
concilianet.profeco.gob.mx
quejasconcilianet@profeco.gob.mx

 **ECONOMÍA** SECRETARÍA DE ECONOMÍA  **PROFECO** PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

[f](https://www.facebook.com/gob.mx/profeco) [i](https://www.instagram.com/gob.mx/profeco) [y](https://www.youtube.com/gob.mx/profeco) [t](https://www.tiktok.com/gob.mx/profeco) [gob.mx/profeco](https://www.gob.mx/profeco)

84

¿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.).

84 Profeco [@Profeco] (Jun 8, 2022) En #Concilianet 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>.

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 lesiona derechos de los consumidores, se impondrán las sanciones aplicables⁸⁵.

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

El Mejor Verificador es El Consumidor

Si los proveedores de Gas LP NO te dan kilos de a kilo

¡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

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | **PROFECO** PROFESORADO FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gov.mx/profeco

86

⁸⁵ Artículos 97, 98, 98 BIS y 98 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁸⁶ 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:

El Mejor Verificador es El Consumidor

Actuamos contra **proveedores que difunden publicidad engañosa.**

¡Denúncialo con nosotros!

denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
WhatsApp 55 6868 2589

ECONOMÍA | PROFECO

gob.mx/profeco

87

Por lo que hace a telecomunicaciones, ¿qué debo considerar para presentar la denuncia? ⁸⁸

Si tu proveedor de telecomunicaciones no te cumple, DENUNCIA

Recuerda que tu denuncia debe contener por lo menos:

- ✓ Nombre o razón social del establecimiento con domicilio exacto.
- ✓ Relación de los hechos de denuncia, indicando el bien o servicio del que se trate.
- ✓ En su caso, nombre y domicilio del denunciante; recuerda que también puede ser anónima.

Para mayor información, marca a **Teléfono del consumidor** (55)5568 8722 800 4688722
telefonodelconsumidor.gob.mx

o escríbenos al correo: denuncias.telecom@profeco.gob.mx, también puedes acudir a la Oficina de Defensa del Consumidor más cercana a tu domicilio.

La PROFECO promueve y protege tus derechos.

ECONOMÍA | PROFECO

gob.mx/profeco

87Profeco [@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>

88 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>

¿Pueden los proveedores determinar libremente los precios de productos como consecuencia del Huracán John?

Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias, como es el caso del Huracán John.

Si los particulares alertaran un incremento sustancial en precios de productos o servicios a partir del acontecimiento del Huracán John, 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 Huracán John.

¿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 bonificación⁸⁹.

¿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.

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 renueva⁹⁰.

¿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 el consumidor mismo⁹¹.

¿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 intereses⁹².

⁸⁹ Artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁹⁰ Artículos 82 y 92 fracción III de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁹¹ Artículo 93 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

⁹² Artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor

¿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 devolución⁹³.

¿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 proveedor⁹⁴.

¿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 pago⁹⁵.

¿Puedo también solicitar una indemnización por daños y perjuicios?

Sí, la bonificación no afecta la indemnización por daños y perjuicios, se pueden pedir ambas⁹⁶.

¿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 forma⁹⁷.

¿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.

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

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

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

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

97 Artículos 2108 y 2109 del Código Civil Federal

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 fenómeno meteorológico JOHN?

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) contempla, entre otros, los siguientes derechos del consumidor ⁹⁸:

- **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.

¿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.

⁹⁸ Artículos 7, 7 Bis, 10 Bis y 58 Ley Federal de Protección al Consumidor

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.⁹⁹

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 comercial¹⁰⁰?

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 fenómeno meteorológico Huracán John, 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 fenómeno meteorológico Huracán John.
- 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.

¿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

⁹⁹ Artículos 73 Ter y 74 Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹⁰⁰ Artículo 32 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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?¹⁰¹

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 insolutos 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 acontecimiento meteorológico Huracán John, sin que ello implique incumplimiento?¹⁰²

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 de acontecimiento meteorológico Huracán John no puedo continuar realizando los pagos de mi compra a crédito?¹⁰³

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,

¹⁰¹ Artículos 66 y 69 Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹⁰² Artículo 71 Ley Federal de Protección al Consumidor.

¹⁰³ Artículo 70 Ley Federal de Protección al 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 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 al 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 Huracán John?

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, presentado 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. Consulta el numeral 7.5 siguiente.

6.3 Servicios de transportación aérea

Mi vuelo fue cancelado ¿tengo derecho al reembolso?¹⁰⁴

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 de fenómeno meteorológico Huracán John, 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.

¹⁰⁴ Artículos 65 Ter 1 Ley Federal de Protección al Consumidor y 47 Bis Ley de Aviación Civil.

- No obstante, lo anterior, en virtud del fenómeno meteorológico del Huracán John, 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 paso del Huracán John ¿entonces pierdo el hospedaje contratado?¹⁰⁵

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 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?¹⁰⁶

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 UMAs, como mínimo de suma asegurada.

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

No obstante, lo anterior, el paso del huracán John en las costas de Guerrero al ser considerado una causa de caso fortuito o fuerza mayor que impida a los consumidores recibir los servicios

105 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.

106 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.

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.¹⁰⁷

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 Huracán John 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 quieres 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,

107 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.

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.¹⁰⁸

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 las 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 cinco de julio de dos mil veintitrés, 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 colectivos@profeco.gob.mx.

Para obtener información adicional, recomendamos visitar el sitio web <http://colectivos.profeco.gob.mx/>, donde se encontrarán los requisitos para unirse a la acción colectiva, enviar un correo electrónico al buzón de atención colectivos@profeco.gob.mx o comunicarse al teléfono 55 5625 6700, extensiones 1121, 11292, 11357 o 11948, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas.

ECONOMÍA | **PROFECO**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

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?¹⁰⁹

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

¹⁰⁸ 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>

¹⁰⁹ <https://www.gob.mx/ept/articulos/infografia-derechos-del-consumidor>

7 DERECHOS BÁSICOS DEL CONSUMIDOR

1

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Toda la información de los bienes y servicios que te ofrezcan debe ser oportuna, completa, clara y veraz.



2

DERECHO A LA EDUCACIÓN

Es importante conocer tus derechos y la forma en que te protege la Ley para aprender a consumir mejor y de manera más inteligente.



3

DERECHO A ELEGIR

Al escoger un producto o servicio, nadie te puede presionar, condicionar la venta, exigir pagos o anticipos sin que hayas firmado un contrato.



4

DERECHO A LA SEGURIDAD Y CALIDAD

Los bienes y servicios deben de cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad.



5

DERECHO A NO SER DISCRIMINADOS

Nadie te puede negar un producto o servicio por tu sexo, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, ni por tener alguna discapacidad.



6

DERECHO A LA COMPENSACIÓN

Si te venden un producto de mala calidad, tienes derecho a que se te reponga o a que te devuelvan tu dinero y, en su caso, a una bonificación no menor a 20% del precio pagado.



7

DERECHO A LA PROTECCIÓN

Cuando algún proveedor no respete tus derechos o cometa abusos en contra de los consumidores, Profeco pone a tu disposición el Teléfono del Consumidor: 01 800 468 8722.



Mayor información para defender tus derechos

01 800 468 8722

<http://www.profeco.gob.mx/>

@Profeco



AGUA POTABLE, ENERGÍA Y SERVICIOS

CAPÍTULO 7

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO*mx*

7. CAPÍTULO 7. AGUA POTABLE, ENERGÍA Y SERVICIOS

7.1 Agua Potable

¿Qué pasa si el suministro de agua se interrumpió ante la situación de emergencia?

Ninguna autoridad ha decretado de momento la suspensión en el suministro de agua potable en Acapulco. No obstante, es importante que el consumo de agua sea moderado y responsable ya que, de momento debido a posibles rupturas y daños de tuberías, el recurso es escaso, limitado y puede haber recortes de suministro de agua en diversas zonas de la ciudad.

En caso de que en tu domicilio o negocio no cuentes con suministro de agua potable, será importante reportarlo ante la autoridad del agua correspondiente.

- Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Guerrero al número de atención ciudadana 747 471 9700.
- Municipio de Acapulco: Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco. CAPAMA al número de atención ciudadana 744 434 1400.

¿Estoy obligado a pagar mi recibo por el suministro de agua potable en esta situación de emergencia?

Sí, se debe pagar el agua potable que sea suministrada, pues hasta el momento no existe una disposición oficial que por la emergencia exima del pago del servicio por suministro de agua.

¿Se incrementará el monto que pago actualmente por el suministro de agua potable?

Hasta el momento no se ha emitido ninguna disposición que indique el incremento en el pago del suministro de agua potable derivado de la situación de emergencia ocasionada por el Huracán Otis.

¿Puedo llevar a cabo un acuerdo y/o convenio para diferir mis adeudos por el suministro de agua potable?

Será importante acercarse con las autoridades del agua que te correspondan para confirmar si es posible celebrar un convenio para diferir el pago de este servicio en estos términos.

Puntualmente en términos del artículo 40 del Reglamento Interior de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acapulco, es posible que dicha autoridad pueda celebrar acuerdos para condonar los recargos y multas respecto de los adeudos por el suministro de agua potable.

¿Ante qué autoridad puedo presentar una queja, si el agua potable que se está suministrando en mi domicilio es insuficiente, está contaminada o en mal estado?

Dependiendo de la ubicación donde te encuentres, será importante contactar a cualquier de las siguientes autoridades:

- Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Guerrero al número de atención ciudadana 747 471 9700.

- Municipio de Acapulco: Comisión de Agua Natural y Alcantarillado del municipio de Acapulco. CAPAMA al número de atención ciudadana 744 434 1400.

Adicionalmente, en términos del Acuerdo que establece los lineamientos del Programa para la Atención de Emergencias por Amenazas Naturales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2023, las autoridades locales en materia de protección civil pueden solicitar a la Coordinación Nacional de Protección Civil se distribuyan insumos y servicios de aquellos previstos en el Catálogo de Insumos y Servicios publicado por la Dirección General para la Gestión de Riesgos a la población afectada por un desastre natural contemplado en una declaratoria de emergencia, incluyendo potabilizadoras de agua.

7.2 Electricidad

¿Qué puedo hacer si la CFE no me está suministrando energía eléctrica o el suministro presenta fallas?

Puedes comunicarte directamente al centro de atención telefónica de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) presionando “071” desde cualquier teléfono; donde -para levantar tu reporte- te solicitarán la siguiente información:

- El número de servicio, ubicado en la parte superior derecha de tu recibo.
- Dirección completa (calle, entre calles, colonia, municipio, entidad y CP) y alguna referencia; y
- Teléfono de contacto.

¿En su caso, cuáles son las medidas que se implementarán a efecto de garantizar la continuidad del suministro de energía eléctrica?

La CFE ya se encuentra restableciendo el servicio a usuarios afectados por el Huracán John y recientemente emitió un comunicado en el que señala se ha restablecido el suministro eléctrico al 94% de los usuarios afectados por el huracán John. Sin embargo, no se ha emitido alguna medida extraordinaria para su restablecimiento, por ello se recomienda comunicarse al centro de atención telefónica presionando “071” para reportar fallas en el suministro de energía y dar seguimiento a las mismas.

¿Estoy obligado a pagar a la Comisión Federal de Electricidad mi recibo por el suministro de energía eléctrica en esta contingencia?

Sí, pues hasta el momento no existe una disposición oficial que exima del pago del servicio por suministro de luz. En próximas fechas, podría emitirse alguna disposición legal que permita la exención al pago por electricidad a petición del Congreso de la Unión.

¿Se incrementará el monto que pago actualmente a la Comisión Federal de Electricidad por el suministro de energía eléctrica?

Hasta el momento no se ha emitido ninguna disposición oficial que indique el incremento en el pago del suministro de energía eléctrica.

¿Puedo hacer un acuerdo y/o convenio con la Comisión Federal de Electricidad para diferir mis adeudos por el suministro de energía eléctrica?

De conformidad con el Manual de Disposiciones Relativas al Suministro y Venta de Energía Eléctrica Destinada al Servicio Público, los particulares pueden celebrar con la CFE un convenio de pago en la modalidad de “Amortiguado” a través del cual, la CFE procederá a sustituir la facturación real por un pago que se calcula de un promedio de los pagos mensuales o bimestrales realizados por el cliente en los últimos 12 meses (a este valor se le sumará el resultado de restar al monto de la facturación real, el monto de la facturación del mismo período del año anterior).

El beneficio de esta modalidad es la de disminuir el impacto que el incremento en las tarifas del pago de electricidad pueda tener sobre los particulares y garantizar un flujo constante de pago.

¿Qué alternativas tengo de suministro de energía eléctrica adicionales a la Comisión Federal de Electricidad?

Si estás en proceso de construcción o reconstrucción de un comercio, hotel o casa habitación, puedes instalar en tu domicilio o negocio, tu propia Central Eléctrica de Generación Distribuida y/o Generación Limpia Distribuida menor a 0.5 MW, y realizar un contrato de interconexión con CFE Suministrador de Servicios Básicos. Lo anterior implica la posibilidad y el beneficio de instalar paneles solares en viviendas o negocios de acuerdo a la cantidad de electricidad que consumes y el espacio que se tiene disponible para su instalación. De esta manera, y al generar tu propia energía eléctrica dejarías, total o en parte, de ser dependiente de la energía que suministra la CFE. La Resolución RES/142/2017 de la CRE, publicada en el DOF el 7 de marzo de 2017, es el instrumento que contiene las especificaciones técnicas, modelos de contrato, metodologías de cálculo de contraprestación y diversos lineamientos que son aplicables a las centrales eléctricas de Generación Distribuida y Generación Limpia Distribuida. Existen algunas empresas en el mercado que se dedican a instalar paneles solares en casa y comercios que financian su adquisición para facilitar que las personas puedan elegir esta opción.

¿Se puede considerar al huracán como un evento de caso fortuito o fuerza mayor para efectos contractuales (suministro de energía, de interconexión, participante en el mercado, etc.)?

De conformidad con el “Acuerdo por el que se establece la suspensión de labores, plazos, actividades, procedimientos, actuaciones, notificaciones, términos legales y se consideran como inhábiles a partir del día 26 de octubre de 2023 y hasta que existan las condiciones para reanudar actividades, en la Oficina de Representación Federal del Trabajo en Guerrero con sede en Acapulco, dependiente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por causas de fuerza mayor derivadas del Huracán John.” publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 10 de noviembre del 2023 se considera al Huracán John como una causa de fuerza mayor.

¿Existe algún procedimiento específico que deba seguirse a efecto de invocar un evento de caso fortuito o fuerza mayor bajo los contratos de electricidad?

El procedimiento a seguir a efecto de invocar la existencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor depende de los términos establecidos para tales efectos en el contrato correspondiente, no obstante, lo anterior, en los formatos utilizados en materia de energía eléctrica se puede identificar lo siguiente:

- Tratándose de contratos de interconexión, se deberá de notificar por medios electrónicos o por escrito a la otra parte en un plazo no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha en que se presente dicho contrato o fuerza mayor.
- Por su parte, los contratos de participación en el mercado requieren que la parte afectada notifique ya sea por medios electrónicos o por escrito la existencia de un evento de caso fortuito o fuerza mayor en un plazo de 5 días hábiles a partir de que se haya presentado el evento.
- En el caso de los contratos de cobertura eléctrica se deberá de notificar a la contraparte dentro de los 10 días hábiles siguientes a que se tenga conocimiento de dicho evento de caso fortuito o fuerza mayor.

7.2.1 Gasolina y Diésel

¿Qué hacer en caso de fugas de gas?

Es importante reportar cualquier fuga de gas (natural o LP) a Protección Civil, a través del **teléfono de emergencia 072**.

¿Qué pasa si el suministro de gasolinas/ diésel se interrumpió ante la situación de emergencia?

El Huracán John dejó a su paso por Acapulco, Guerrero, un total de 41% de las estaciones de servicio gasolinero fuera de funcionamiento, es decir, 78 gasolineras como reportó Petróleos Mexicanos (PEMEX). Esta situación de emergencia se considera un evento de caso fortuito o fuerza mayor por lo que el cumplimiento de las obligaciones de los gasolineros y de PEMEX y otras marcas similares se suspende hasta en tanto no se restablezcan las condiciones para reanudar la operación ordinaria de las estaciones de servicio.

Pemex explicó en el comunicado 39 que conforme se regularice el suministro de energía eléctrica se irá incrementando el número de gasolineras en servicio. En el siguiente link, se puede consultar detalladamente las gasolineras que ya están en funcionamiento para el público en general.¹¹⁰

¿Por qué causas se podría interrumpir el suministro de gasolinas/diésel?

De conformidad con el artículo 71 del Reglamento de las Actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos, se prevé la posibilidad de suspender el servicio de expendio al público de gasolina o diésel cuando ésta se origine por caso fortuito o fuerza mayor, situación aplicable para el caso del Huracán John.

Adicionalmente el servicio de expendio podría suspenderse únicamente por causas relacionadas con el mantenimiento y seguridad de las estaciones de expendio de gasolina y diésel previstas en la NOM-EM-001-ASEA-2015 y en las “Disposiciones Administrativas de Carácter General que Establecen los Lineamientos de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio

¹¹⁰ https://www.pemex.com/saladeprensa/boletines_nacionales/Paginas/2023_39-nacional.aspx

Ambiente, para el Expendio Simultáneo de Petrolíferos y/o Gas Natural”, o en su caso, por razones de desabasto, el suministro de gasolina o diésel podría sufrir una disminución.

En temas de transporte y almacenamiento de gas natural, ¿se puede solicitar un ajuste a la tarifa regulada bajo el argumento de contingencia?

Si, de conformidad con la “Directiva sobre la Determinación de Tarifas y el Traslado de Precios para las Actividades Reguladas en Materia de Gas Natural DIR-GAS-001-2007”, los permisionarios podrán solicitar a la Comisión Reguladora de Energía (CRE) la actualización de las tarifas máximas aplicables cuando se verifique la existencia de circunstancias extraordinarias que afecten: la inflación, el tipo de cambio o la viabilidad el proyecto. El permisionario deberá acreditar dichas condiciones a la CRE.

¿Ante qué dependencia se podría presentar una reclamación o queja relacionada con la venta o distribución de gasolina/diésel?

- **Dirección General de Gas Natural y Petróleo** - Teléfono 555 283 1500, extensión 0225 o correo electrónico apgarcia@cre.gob.mx
- **Procuraduría Federal de Protección al Consumidor** - Teléfono 55 5568 8722 o correo electrónico: denunciasgasolina@profeco.gob.mx

7.2.2 Gas Natural

¿Qué pasa si el suministro de gas natural se interrumpió ante la situación de emergencia?

Será importante reportar a tu compañía de gas natural cualquier interrupción del servicio de gas natural. En caso de fugas, será importante seguir las indicaciones de Protección Civil, para evitar mayores daños o algún incidente mayor.

Es importante reportar cualquier fuga de gas (natural o LP) a Protección Civil, a través del teléfono de emergencia 072.

¿Por qué causas me pueden interrumpir el suministro de gas natural?

Las causas por las cuales las empresas comercializadoras de gas natural podrán suspender el suministro deberán estar contenidas en el contrato de suministro de gas natural que en su caso se tenga celebrado entre el particular y la empresa comercializadora de gas natural.

No obstante, el artículo 71 del Reglamento de las Actividades a que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos establece que los Permisionarios no incurrirán en responsabilidad por suspensión del servicio o actividad, cuando ésta se origine por caso fortuito o fuerza mayor.

¿Se incrementará el costo del gas natural derivado de la contingencia?

No es posible determinar con exactitud si el precio del gas natural aumentará derivado de la contingencia.

Los proveedores autorizados de gas natural únicamente podrían incrementar el costo del gas natural si se establecieron condiciones negociables, que en tal caso el Proveedor deberá hacerlas

del conocimiento del Usuario Final, siempre y cuando no caigan en supuestos que impliquen limitaciones o discriminación indebida del Usuario Final.

Por lo tanto, si bien no es posible determinar si el precio del gas natural aumentará derivado de la contingencia, lo cierto es que en caso de que aumente, el Proveedor deberá obtener consentimiento de la CRE y otorgar previo aviso a los usuarios.

¿Qué alternativas tengo para que me sea suministrado gas natural?

Existen muchas empresas que se dedican a la comercialización de gas natural. Al contratar el suministro con cualquier empresa es importante verificar que cuente con la autorización y permiso de comercialización correspondiente, emitido por la Comisión Reguladora de Energía.

Algunas de empresas que suministran gas natural, son las siguientes:

- ESENTIA Energy Systems, Petróleo y Gas.
- ENGIE México. Generación de Energía Eléctrica.
- Naturgy México. Distribución de gas natural.
- Sempra Infraestructura. Petróleo y Gas.
- TC Energía. Petróleo y Gas.
- GNU Gas Natural. Petróleo y gas.
- Global Energy México, Producción y distribución.
- AMGNV.

¿Estoy obligado a pagar mi recibo por el suministro gas natural en esta contingencia?

Sí, debido a que el pago es una de las obligaciones contractuales principales asumidas por el Usuario Final al momento de convenir con el proveedor, y según lo establecido en el Reglamento de las Actividades que se Refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos y la “RESOLUCIÓN por la que la Comisión Reguladora de Energía expide las disposiciones administrativas de carácter general en materia de acceso abierto y prestación de los servicios de transporte por ducto y almacenamiento de gas natural”, punto 40, expedida por el CENAGAS, en caso de que el Usuario Final incumpla sus obligaciones contractuales, será acreedor a que se le suspenda el suministro de gas natural sin responsabilidad por parte del Proveedor.

7.2.3 Gas LP

¿Qué pasa si el suministro de gas LP se interrumpió ante la contingencia?

Mediante un comunicado reciente de PEMEX publicado el 3 de noviembre se señaló que se ha restablecido el abasto de gas LP a la población afectada. En caso de no contar con suministro de gas LP en su establecimiento o comercio contactar a la empresa distribuidora de gas LP. A continuación, una lista de los contactos a los que se puede marcar.

- **Hidrogas Acapulco:** 174 441 1442.
- **Gas Mundial de Guerrero S.A. de C.V.:** 747 472 4950.
- **Gas Bahía:** 744 442 1002.
- **Gas Uribe de Acapulco:** 744 441 5740.

¿Por qué causas se puede interrumpir el suministro de gas LP?

Se puede interrumpir el suministro por el incumplimiento de las obligaciones contractuales imputables al permisionario, que ponga en peligro grave el suministro de los Hidrocarburos, Petrolíferos o Petroquímicos relacionados con el objeto del permiso; por otro lado, se prevé la posibilidad de suspender el servicio de expendio al público de gasolina o diésel cuando ésta se origine por caso fortuito o fuerza mayor.

¿Se incrementará el costo del gas LP como resultado de la emergencia?

No es posible determinar con exactitud si aumentará el costo del gas LP; sin embargo, hasta que no se haga una publicación oficial en el DOF no puede haber ningún cambio en el precio.

Lo anterior ya que el precio del gas LP depende de varios factores como el valor del mercado, el valor del petróleo, entre otros.

De conformidad con el artículo 8 del reglamento mencionado con anterioridad, la CRE debe aprobar las tarifas máximas, permitiendo que los permisionarios pacten acuerdos convencionales o descuentos en términos de los criterios que dicte la CRE mediante disposiciones administrativas para la negociación de dichos acuerdos; así mismo con base en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 10 bis se establece que los proveedores no podrán incrementar injustificadamente el precio por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias. Por lo que basándonos en esta legislación no se deberá incrementar el costo del gas LP.

¿Qué alternativas tengo para el suministro de gas LP?

Existen muchas empresas privadas que se dedican al suministro de gas LP. En caso de que la empresa que actualmente te suministre el gas LP, suspenda sus servicios o aumente las tarifas podrás contratar el suministro de gas LP con cualquier empresa que preste dichos servicios en tu ciudad, algunas de estas empresas son:

- Gas Uribe de Acapulco, S.A. de C.V.
- Gas Mengus, S.A. de C.V.
- Carbugas Riva Palacios, S.A. de C.V.
- Gas Imperial, S.A. de C.V.
- Gas Global Corporativo, S.A. de C.V.
- Gas Mundial de Guerrero, S.A

Además, la CRE cuenta con una **aplicación móvil llamada “amiGASLP”** que le permite al consumidor de gas LP comparar precios a fin de elegir al distribuidor que ofrezca las mejores condiciones y consultar si dicho distribuidor tiene el permiso correspondiente de la CRE.

En caso de que ya tengas celebrado un contrato de suministro de gas LP con alguna empresa, es importante que revises -antes de contratar con otra empresa- tu contrato, a efecto de evaluar si incurrieras en alguna penalidad por cambiar de suministrador de gas LP.

¿Estoy obligado a pagar por el suministro de gas LP en esta contingencia?

Sí, conforme al suministro recibido. Dado que el suministro de gas LP es un servicio contratado con una empresa privada y no prestado mayormente por el Estado (como los servicios de luz y agua), lo más probable es que las empresas que se dediquen al suministro de gas LP no reduzcan sus tarifas ni suspendan el suministro.

¿Ante qué dependencia se podría presentar una reclamación o queja relacionada con el incremento no autorizado, venta o distribución de gas LP?

- **La mesa de ayuda** disponible a través del número telefónico 553 300 0692 y el correo electrónico mesaayuda@cre.gob.mx
- Asimismo, la **Procuraduría Federal de Protección al Consumidor** atiende quejas en materia de gas LP a través del Teléfono 555 568 8722 y el correo electrónico: denunciasgaslp@profeco.gob.mx

7.3 Ambiental

7.3.1 Autorizaciones ambientales en general

¿Puedo continuar operando si mi autorización venció o está por vencer durante la situación de emergencia?

Será importante revisar con las autoridades correspondientes las suspensiones de plazos que se han generado debido a la situación de emergencia, sin embargo, es recomendable alistar todos los documentos requeridos para la renovación de tu autorización, para ingresar el trámite tan pronto se habiliten las oficialías de partes de las distintas dependencias.

¿Puedo operar mi negocio si mi autorización ambiental estaba en trámite ante la autoridad ambiental y estas se encuentran cerradas?

De conformidad con la legislación ambiental, es requisito indispensable contar con distintas autorizaciones ambientales para operar establecimientos comerciales e industriales.

Si tu autorización se encontraba en trámite o todavía no había sido solicitada, no podrás operar tu establecimiento durante la emergencia, al menos que las autoridades ambientales emitan algún acuerdo donde lo autorice.

Lo recomendable es que estés pendiente de las indicaciones de las autoridades para que cuando se reanuden actividades puedas acudir a revisar el estatus de tu autorización ambiental y en caso de obtenerla, iniciar operaciones lo más pronto posible.

En adición a lo anterior, es importante mencionar que el pago de un trámite no constituye una licencia, por lo que solo podrás iniciar operaciones una vez que la autoridad ambiental expida tu autorización.

¿Ante la imposibilidad de obtener su aprobación, puedo ejecutar alguna actividad que no ha sido autorizada por la autoridad ambiental correspondiente debido a que las oficinas se encuentren cerradas?

No, la legislación ambiental vigente, tanto a nivel federal como estatal, no te permite llevar a cabo una actividad que no haya sido autorizada. Si bien es cierto que las actividades de las autoridades han sido restringidas con motivo de la emergencia, esto no autoriza a los particulares a llevar a cabo actividades sin la autorización correspondiente.

7.3.2 Recolección de basura

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

Al 4 de octubre de 2024, no se han suspendido oficialmente los servicios de recolección de basura tras el impacto del Huracán John. No obstante, Servicios Públicos Municipales se encuentra rebasado y está priorizando la limpieza de vialidades principales, espacios públicos, hospitales y mercados que faciliten la llegada y funcionamiento de servicios de emergencia.

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

No, los servicios públicos de recolección de basura no tienen costo.

En caso de que el personal del servicio de recolección de basura solicitara algún cobro, se deberá tomar nota del número de unidad y la hora en la que ocurrió para presentar la denuncia ante el ayuntamiento correspondiente.

¿Qué alternativas tengo para manejar la basura generada durante la emergencia?

Las autoridades están trabajando en recolección de basura de los llamados “puntos negros” en distintas partes del Municipio de Acapulco y exhortan a la ciudadanía a esperar a los camiones de recolección de basura para entregar sus residuos. Asimismo, en caso de contar con residuos orgánicos en estado de descomposición en espera de recolección, las autoridades municipales instan al uso de cal para cubrir dichos residuos y evitar cualquier afectación a la salud.

¿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 público de recolección de basura del municipio donde te encuentres, la recolección de dichos residuos.

Considerando la saturación del servicio público de recolección de basura por la emergencia, podrías solicitar la recolección de basura o escombros a un particular, siempre y cuando dicho particular cuente con las autorizaciones necesarias otorgadas por el Estado para llevar a cabo dicha recolección.

MICROEMPRESARIADO

CAPÍTULO 8

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO*mx*

8. CAPÍTULO 8. MICROEMPREDIMIENTO

El presente capítulo está dirigido a aquellos micro emprendedores que sufrieron daños en sus negocios como resultado del Huracán John, 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 Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de Guerrero (“SGIRPC”), cuya información de contacto es la siguiente:

Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil

Correo: pcivil.gro@gmail.com

Teléfono: (747) 47 1 25 34 – (747) 47 2 70 42

Boulevard René Juárez Cisneros, S/N, Col. Villa Moderna, C.P. 39074, Chilpancingo, Guerrero¹¹¹

La SGIRPC es una dependencia del gobierno del Estado de Guerrero y tiene entre sus atribuciones, el realizar dictámenes estructurales de edificaciones existentes que padezcan 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 SGIRPC 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 SGIRPC 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.

¹¹¹ SGIRPC, *Contacto*, [en línea]. Disponible en: [Contacto – Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil \(guerrero.gob.mx\)](https://www.guerrero.gob.mx/secretaria-de-gestion-integral-de-riesgos-y-proteccion-civil) [Accesado el 9 de noviembre de 2023].

- Posteriormente, la SGIRPC 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.

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 de 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.¹¹²

Si por los daños ocasionados por el huracán 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.¹¹³

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 Guerrero.

¹¹² Código Civil para el Estado de Guerrero: Artículo 2365.

¹¹³ Código Civil para el Estado de Guerrero: Artículo 2366

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 de Acapulco de Juárez (el “Reglamento”).

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 inmueble.

- 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 inmueble.

- 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 dieciséis 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 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.¹¹⁴

De lo anterior, se desprende que el Huracán 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 desaprobe 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.
- 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 trabajadores 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.

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

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.¹¹⁵

Por lo antes señalado, se desprende que, el Huracán 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 desapruébe 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.

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.

¹¹⁵ Ley Federal del Trabajo 1970. (Título Séptimo, Capítulo VII Artículo 434, fracción I). Ciudad de México; DOF.

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 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 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.

PREVENCIÓN ¿QUÉ HACER EN CASO DE HURACÁN?

CAPÍTULO 9

9. CAPÍTULO 9. PREVENCIÓN ¿QUÉ HACER EN CASO DE UN HURACÁN?

La zona de Guerrero puede sufrir de tormentas tropicales que pueden o no convertirse en un huracán en poco tiempo. Es importante leas y revises este capítulo con tus familiares y colegas de trabajo para poder prevenir en caso de un huracán. Recuerda: la prevención y atención oportuna salva vidas. La temporada de Huracanes por lo general inicia en mayo y termina en noviembre.

Antes, durante y después de un huracán

El paso de una tormenta tropical puede durar varios días, es importante estés monitoreando los avances de una tormenta tropical ya que es posible que de un día a otro se convierta en huracán. En caso de que las autoridades correspondientes y medios de comunicación informen sobre la generación de un huracán debes:

- Quedarte en casa, si es esta es segura y está alejada de la costa.
- Trasládarte al refugio temporal previsto por las autoridades. Conoce cuales son estos refugios con suficiente tiempo de anticipación.
- Evacua, utiliza los medios de transporte garantizados y hazlo con tiempo para evitar peligro en caso ya esté activa la alerta de huracán.

Si las Autoridades recomiendan evacuar no lo pienses más: ¡Hazlo!

ANTES

- Si la zona en la que vives está en zona de riesgo: plática con familiares, vecinos y amigos para organizar un plan de Protección Civil.
- Repara techos, ventanas y paredes para evitar daños mayores.
- Conoce e identifica los refugios temporales y la ruta más segura para llegar.
- Infórmate por que medios recibirás mensajes de emergencia.
- Ten a la mano un botiquín e instructivo de primeros auxilios, radio y linterna de baterías con repuestos, agua embotellada, alimentos enlatados y otros que no requieran refrigeración, documentos importantes como: actas de nacimiento, matrimonio, títulos de propiedad etc; guárdelos en bolsas de plástico, dentro de una mochila.
- Si cuentas con un teléfono celular, asegúrate esté cargado y guarda una batería extra, consérvalo prendido para recibir notificaciones importantes cuidando el uso de tu batería.
- Informa a tus familiares el plan de acción.
- Verifica tus seguros estén vigentes.

- Protege las ventanas con paneles de protección de madera contrachapada, metal o plástico. Fija los paneles sobre las ventanas utilizando clavos, o pernos. Instala barreras adicionales, así como dispositivos de seguridad.

DURANTE

- Conserva la calma. Respira. Una persona alterada puede cometer errores.
- Continúe escuchando tu radio de pilas para obtener información o instrucciones.
- Desconecta todos sus aparatos y el interruptor de energía eléctrica.
- Cierra las llaves de gas y agua.
- Mantente alejado de puertas y ventanas.
- No prendas velas ni veladoras, usa linternas o lámparas de pilas.
- Conserva tu celular y pila extra en una bolsa de plástico, si es necesario apágalo para conservar la pila, lo podrás prender una vez que pase la tormenta.

DESPUÉS

- Conserva la calma.
- Sigue las instrucciones emitidas por radio u otro medio confiable.
- Reporta inmediatamente los heridos a los servicios de emergencia.
- Cuida que los alimentos estén limpios, no comas nada que esté crudo, ni de dudosa procedencia.
- Bebe el agua potable que almacenaste o hierva la que vayas a tomar.
- Usa zapatos cerrados. Minuciosamente revisa tu inmueble para cerciorarte que no haya peligro. Si no sufrió daños, permanece ahí.
- Antes de reconectar tus aparatos eléctricos, cerciórate de que estén secos.

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

- AMIS** - Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
- BANSEFI** - Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.
- CMIC** - Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción
- CNBV** - Comisión Nacional Bancaria y de Valores
- CNSF** - Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
- CONDUSEF** - Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
- CSE** - Corresponsable de Seguridad Estructural
- CURP** - Clave Única de Registro de Población
- CURVI** - Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo en su modalidad de Reconstrucción de Vivienda
- DGCAPEA** - Dirección General del Centro de Apoyo a Personas Extraviadas y Ausentes
- DIF** - Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
- DOF** - Diario Oficial de la Federación
- DRO** - Director Responsable de Obra
- FONDEN** - Fondo de Desastres Naturales de México
- FOVISSSTE** - Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- IEPS** - Impuesto Especial sobre Producción y Servicios
- IMSS** - Instituto Mexicano del Seguro Social
- INADEM** - Instituto Nacional del Emprendedor
- INCIFO** - Instituto de Ciencias Forenses
- INE** - Instituto Nacional Electoral
- INFONAVIT** - Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
- INVI** - Instituto Nacional de la Vivienda
- ISR** - Impuesto Sobre la Renta
- ISSFAM** - Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas
- ISSSTE** - Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
- IVA** - Impuesto al Valor Agregado
- LOCATEL** - Servicio Público de Localización Telefónica
- MIPYMES** - Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
- NAFIN** - Nacional Financiera

RECAS - Registro de Contratos de Adhesión de Seguros

RFC - Registro Federal de Contribuyentes

RIF - Régimen de Incorporación Fiscal

SCJN - Suprema Corte de Justicia de la Nación

SE - Secretaría de Economía

SEDATU - Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano

SEGOB - Secretaría de Gobernación

SEMARNAT - Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

SEMEFO - Servicio Médico Forense

SER - Secretaría de Relaciones Exteriores

SHCP - Secretaría de Hacienda y Crédito Público

SHF - Sociedad Hipotecaria Federal

STPS - Secretaría del Trabajo y Previsión Social

UDIS - Unidades de Inversión

GLOSARIO

Alícuota: es una parte ideal determinada desde el punto de vista aritmético e indica qué porcentaje tiene cada propietario sobre el bien.

Bien indiviso: es aquel bien cuya titularidad se comparte con una o varias personas, de manera que sus titulares solo poseen una parte alícuota del todo, ya sea por voluntad de la ley, actos entre vivos o disposiciones de última voluntad, como por ejemplo sucede con cada uno de los condóminos que son titulares del derecho real de propiedad respecto de una parte indivisa de una cosa mueble o inmueble.

Caso de fuerza mayor: Aquellos realizados por el hombre que hacen imposible el cumplimiento de la obligación.

Caso fortuito: Aquella situación de facto que permite el incumplimiento de las obligaciones por acontecimientos imprevisibles realizados por la naturaleza. Otra definición de caso fortuito es la siguiente: Acontecimiento natural previsible o imprevisible, pero inevitable por virtud del cual se pierde el bien o se imposibilite el cumplimiento de la obligación, tal como sería un temblor o terremoto.

Causahabiente: Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

Coaseguro: Es el porcentaje del monto de los daños que la aseguradora no cubre y que debes absorber como asegurado una vez descontado el deducible.

Copropiedad: Hay copropiedad cuando un bien corpóreo pertenece proindiviso a varias personas¹¹⁶. La copropiedad debe distinguirse del régimen de propiedad en condominio, puesto que la palabra proindiviso, en el concepto de copropiedad, se refiere a que el bien no tiene división material que permita atribuirle a cada propietario una parte del mismo de manera exclusiva, sino que el bien les pertenece a todos los copropietarios en cada una de sus partes. Esto indica que el derecho de cada copropietario es sobre cada molécula que conforma el todo. La participación que tiene cada copropietario sobre el bien se denomina alícuota, la cual es una parte ideal determinada desde el punto de vista aritmético e indica qué porcentaje tiene cada propietario sobre el bien. Las características que distinguen a la copropiedad son¹¹⁷: (i) la pluralidad de personas propietarias; (ii) la indivisión material o económica de la cosa; y, (iii) el objeto es un bien corpóreo y específico.

Crédito hipotecario: Es un préstamo garantizado con un inmueble que usualmente es otorgado para la compra, remodelación o ampliación del mismo inmueble.

Deducible: Es el monto mínimo que debes absorber o cubrir como asegurado, respecto del daño generado, antes de que la aseguradora te otorgue el pago de una reclamación hecha por daños.

Procedimiento sucesorio: Es el medio realizador del derecho hereditario, el cual tiene como fin asegurar que la transmisión o adquisición hereditaria se realice a la persona o personas cuya vocación resulta de la ley o del testamento válida del causante o testador.

¹¹⁶ De la Mata, F., & Garzón, R., *Bienes y Derechos Reales*.

Propiedad en condominio: Es la modalidad del derecho real de propiedad por la cual cada uno de los dueños de las unidades de propiedad exclusiva (llamados condóminos) tiene pleno dominio sobre las mismas, conjuntamente con derechos de copropiedad sobre las áreas comunes de un bien inmueble jurídicamente dividido¹¹⁸. La constitución del Régimen de Propiedad en Condominio es el acto jurídico formal que el propietario o propietarios de un inmueble, instrumentarán ante Notario Público declarando su voluntad de establecer esa modalidad de propiedad para su mejor aprovechamiento, entendida ésta como aquella en la que coexiste un derecho de propiedad absoluto y exclusivo, respecto de unidades de propiedad privativa y un derecho de copropiedad en términos de lo dispuesto por los artículos 943 y 944 del Código Civil, respecto de las áreas y bienes de uso común necesarios para el adecuado uso o disfrute del inmueble.¹¹⁹

Las características de la propiedad en condominio son las siguientes¹²⁰: (i) su estructura de construcción ya sea vertical u horizontal; (ii) su tipo de uso, que puede ser habitacional, comercial o de servicios, industrial y mixto; (iii) sus características sociales, que puede estar destinado a vivienda de interés social o popular; y, (iv) por su complejidad, ya que puede dividirse en simples condominios o conjuntos condominales; por estos últimos se entiende la agrupación de dos o más condominios construidos en un solo predio, siempre que cada uno conserve sus áreas de uso exclusivo y, a su vez, existan áreas de uso común para todos los condominios que integran el conjunto.

El régimen de propiedad en condominio permite a sus titulares tanto el aprovechamiento exclusivo de áreas privativas, como el aprovechamiento común de las áreas que no admiten división, confiriendo a cada condómino un derecho de propiedad exclusivo sobre la unidad privativa, así como un derecho de copropiedad con los demás condóminos, respecto de las áreas o instalaciones comunes.¹²¹

Responsabilidad civil: La responsabilidad civil conlleva la obligación de indemnizar por los daños y perjuicios causados por un incumplimiento a las obligaciones asumidas (fuente contractual) o por virtud de un hecho ilícito o riesgo creado (fuente extracontractual); de ahí que, de ser posible, la reparación del daño debe consistir en el establecimiento de la situación anterior a él, y cuando ello sea imposible, en el pago de daños y perjuicios.¹²²

Siniestro: Es la manifestación concreta del riesgo asegurado por causa fortuita, súbita e imprevista que produce daños cubiertos en la póliza hasta el límite de responsabilidad contratada.¹²³

118 De la Mata, F., & Garzón, R., Bienes y Derechos Reales.

119 Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal 2011. (Título Primero, Capítulo I, Artículo 3).

121 Procuraduría del Colono, Secretaría General de Gobierno del Estado de México, s.f. ¿Qué es el Régimen de Propiedad en Condominio? [en línea] Disponible en: <procuraduriacolono.edomex.gob.mx/que_regimen_propiedad> [Accesado el 17 de enero, 2019].

122 SCJN, 2014. Responsabilidad Civil, su concepto y clasificación. [pdf] Disponible en: <sjf.scjn.gob.mx/sjfsist/Documentos/Tesis/2005/2005542.pdf> [Accesado el 17 de enero, 2019].

123 Habitia Property Management, 2017. ¿Qué es una unidad de propiedad privativa? [en línea] Disponible en: <www.administraciondecondominios.com.mx/que-es-una-unidad-de-propiedad-privativa/> [Accesado el 17 de enero, 2019].

Unidad privativa: Es el departamento, casa o local, y los elementos anexos que le corresponden sobre el cual un condómino tiene derecho de propiedad y uso exclusivo.¹²⁴

NORMATIVIDAD

- Código Civil para el Distrito Federal.
- Código Civil para el Estado de Guerrero
- Declaratoria de Desastre Natural por la ocurrencia de lluvia severa, vientos fuertes, inundación fluvial y pluvial el 24 y 25 de octubre de 2023 en el Estado de Guerrero.
- Ley de Protección Civil del Estado de Guerrero.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Protección Civil.
- Lineamientos de Operación específicos del Fondo de Desastres Naturales.
- Reglamento de Construcciones para los municipios de Guerrero.

¹²⁴ AMIS, s.f. *Definiciones*. [en línea] Disponible en: <www.amis.com.mx/amiswp/documentos/sis_admin/archivos/autos_definiciones_01.htm> [Accesado el 17 de enero, 2019].

Guía de Orientación Jurídica para los damnificados del Huracán John



appleseedmexico.org

fbma.org.mx

estandaresprobono.mx

probono.mx

Appleseed
Sembrando la semilla de la justicia
México



ESTÁNDARES
PROBONO_{mx}