

1. En cuanto tenga conocimiento de que ha ocurrido el deceso, le sugerimos, en la medida de lo posible, mantener la calma y comunicar la noticia a los familiares más cercanos, y seguir las siguientes recomendaciones:

a) **Identificar si el deceso se dio por causa Natural o Médico Legal:**

- **Deceso por causa Natural:** Aquel que ocurre por enfermedad.
 - Los trámites de un deceso natural se deben realizar ante la Secretaría de Salud y el Registro Civil.
 - Si el deceso ocurrió en un domicilio particular por causas naturales (enfermedad) se debe llamar al médico que atendía al familiar fallecido para que expida el Certificado Médico de Defunción.
 - Si el deceso ocurrió en un hospital o en una clínica particular, el médico tratante o de guardia es responsable de expedir el Certificado Médico de Defunción de manera gratuita.
- **Deceso por causa Médico Legal:** Aquel que ocurre por factores externos a la persona como podría ser un accidente, muerte violenta u otra circunstancia distinta a la natural.
 - Los trámites de un deceso Médico Legal se deben realizar ante la Secretaría de Salud y el Registro Civil pero además requieren la intervención del Ministerio Público y del Servicio Médico Forense (SEMEFO).
 - Si el deceso ocurre por causa Médico Legal, es necesario dar aviso al **teléfono de emergencias 911** y ellos se encargarán de solicitar la intervención del **Ministerio Público**, quien a su vez realizará las diligencias correspondientes para el levantamiento del cuerpo y ordenará el traslado de la persona fallecida al Servicio Médico Forense (SEMEFO) para realizar las investigaciones necesarias, determinar la causa del fallecimiento y deslindar responsabilidades. En estos casos el Ministerio Público informará los tiempos para la liberación del cuerpo y de la entrega del **Certificado Médico de Defunción**. Los tiempos pueden variar dependiendo de las circunstancias y dependen directamente de la Fiscalía General y de SEMEFO.

b) **Información necesaria para la elaboración y expedición del Certificado Médico de Defunción:**

- Nombre completo: nombre(s), apellido paterno, apellido materno
- Fecha de nacimiento (día, mes y año)
- Edad cumplida
- Nacionalidad
- Estado civil
- Ocupación
- Escolaridad
- Nombre del padre, madre y cónyuge
- Indicar si es derechohabiente de alguna institución
- Es muy importante verificar que los datos escritos en el certificado sean correctos y que este documento no presente errores o tachaduras ya que puede ocasionar contratiempos ante las dependencias de gobierno en caso de no ser llenado correctamente.

2. ¿Cuenta con previsión funeraria?

En caso de SÍ CONTAR con una previsión funeraria, debe llamar a la agencia funeraria con la cual contrató la previsión y solicitar que se pongan en marcha los distintos protocolos del servicio contratado.

Si cuenta con un servicio contratado con **Grupo Valle de los Ángeles**, los teléfonos de asistencia son:

- Ciudad de Puebla: **237 44 55**
- Ciudad de Tehuacán: **374 23 62**
- Lada sin costo nacional: **800 216 02 18**
- Lada sin costo internacional: **844 439 14 19**

3. En caso de NO CONTAR con una previsión funeraria, debe tener en cuenta lo siguiente antes de solicitar el servicio:

- a) Antes de valorar alguna opción de agencia funeraria, platique con su familia acerca del tipo de homenaje con el que despedirán a su Ser Querido; si será cremación o inhumación y qué tipo de ceremonia póstuma se llevará a cabo. Considere cuántas personas le acompañarán y el tiempo de velación que necesitarán.
- b) Al buscar una agencia funeraria, de preferencia acuda personalmente para verificar que cuenta con licencias de funcionamiento, instalaciones adecuadas y personal calificado, así como contratos registrados ante PROFECO, con el fin de verificar que éste no contenga cláusulas abusivas o perjudiciales contra sus intereses.
- c) Al solicitar una cotización, pídala por escrito y que indique claramente el costo total. Verifique que no haya gastos adicionales ocultos. Una cotización por escrito le puede evitar sorpresas desagradables y le protege ante un caso de abuso.

4. Al solicitar el servicio a la agencia funeraria, debe hacer lo siguiente:

- a) Dé las indicaciones de cómo desea realizar el servicio funerario; si su Ser Querido será inhumado o cremado; qué tipo de preparación tendrá el cuerpo del Ser Querido; si será velado en la agencia funeraria o en domicilio; si se realizará alguna ceremonia especial y qué características tendrá dicha ceremonia.
- b) Coordine con la agencia funeraria el lugar y la hora desde donde el Ser Querido será trasladado. Al llegar la carroza, entregue al operador de ésta: el certificado médico de defunción original. Considere qué personas estarán presentes en ese momento y si acompañaran a la carroza hasta las instalaciones de la agencia funeraria.

- c) Entregue a la agencia funeraria una muda completa de ropa. Recomendación: Procure que dicha vestimenta refleje la esencia de su Ser Querido, es decir, el vestuario que utilizaba normalmente. Al seleccionar las prendas, considere que estas serán la última imagen que la familia tendrá de su Ser Querido. En el caso de entregar alhajas u objetos personales, solicite un inventario por escrito e informe a la agencia funeraria qué artículos le deben ser devueltos al final del servicio y cuáles no.
- d) Entregue a la agencia funeraria los documentos necesarios para tramitar la Orden de inhumación o incineración y el Acta de defunción. Estos documentos los emite un(a) Juez del Registro Civil y para su trámite se requieren los siguientes documentos:
- Certificado médico de defunción (original)
 - Acta de nacimiento (copia)
 - INE de la persona fallecida (copia)
 - Acta de matrimonio, en caso de que la persona haya estado casada (copia)
- e) En caso de que decida hacer los trámites legales por su cuenta, solicite a la agencia funeraria información sobre cuáles son los documentos legales que debe entregar antes de la salida del servicio para evitar contratiempos.
- f) En caso de contar con un contrato de previsión, debe presentar el contrato en original y el INE del titular del contrato a utilizar.

5. Acompañamiento al cementerio:

En Valle de los Ángeles disponemos de transporte para trasladar a su Ser Querido al Parque Funerario o al cementerio de su elección dentro del área metropolitana.

6. Post servicio y Unidad de Acompañamiento en Pérdida y Duelo:

Grupo Valle de los Ángeles seguirá ofreciéndole apoyo y asesoramiento una vez finalizado el servicio funerario.

Vivir una pérdida es un momento doloroso, de confusión y genera una profunda tristeza.

Tener un apoyo emocional en el momento de crisis, ayudará al doliente a sentirse más tranquilo y acompañado. Por este motivo ofrecemos sin costo alguno la atención de nuestra Unidad de Acompañamiento en Pérdida y Duelo encabezada por nuestra Tanatóloga Cristina Guiza quien se pondrá en contacto personalmente con el titular del servicio y definirá con los dolientes la forma y horarios en que prefieran recibir esta valiosa atención.