



# Guía para saber qué hacer cuando fallece un ser querido

Una orientación clara, humana y sencilla para acompañarte en los primeros pasos.



*Falleció un familiar ¿qué hago?*

Primero: respira. No tienes que hacerlo sola o solo.

En momentos así es normal sentir confusión, prisa o miedo a equivocarte.

Lo más importante es que no enfrentes este proceso sin apoyo. Estamos para acompañarte desde la primera llamada.



# 1. Llámarnos

El primer paso siempre es llamarnos.

Independientemente de dónde haya ocurrido el fallecimiento, lo primero que debes hacer es llamarnos lo antes posible.

Te diremos exactamente qué hacer y coordinaremos los pasos siguientes para que no tengas que resolverlo por tu cuenta.

A veces intervienen distintos servicios, autoridades o instituciones que pueden generar demoras o trámites adicionales.

Llamarnos primero te ayuda a evitar complicaciones y avanzar con claridad.



## 2. Qué hacer según el lugar del fallecimiento

Aquí encontrarás los escenarios más comunes y qué hacer en cada uno.

Cada lugar requiere un proceso diferente. Los documentos y pasos a seguir pueden variar según el sitio donde ocurrió el fallecimiento.

Te guiaremos según tu caso.

### Caso 1: Fallecimiento en casa (esperado)

Cuando el fallecimiento ocurre **en casa por una causa natural y bajo seguimiento médico**, el proceso suele ser sencillo y no requiere intervención de autoridades. El médico tratante es quien puede certificar la causa del fallecimiento, y con ese documento **es posible iniciar todos los trámites funerarios**. Nuestro equipo te acompaña desde el primer momento para coordinar el traslado y orientarte mientras se expide el Certificado Médico de Defunción.

- Contacta al médico tratante para que expida el **Certificado Médico de Defunción**.
- **Después, llámanos**. Te orientamos mientras se prepara la documentación.
- Si lo requieres, podemos orientarte sobre cómo contactar a un médico que pueda establecer la causa del fallecimiento y expedir el Certificado.
- Coordinamos el **traslado** una vez firmado el Certificado.



## Caso 2: Fallecimiento en casa (inesperado)

Cuando la muerte ocurre de **forma repentina**, sin un médico que brinde seguimiento o en circunstancias no claras, es **obligatorio** activar el protocolo de emergencia llamando al **911**.

La autoridad evaluará el caso y determinará si debe intervenir el Ministerio Público y trasladar el cuerpo a SEMEFO para su revisión. **Esto puede generar tiempos distintos a un fallecimiento esperado**, pero te acompañamos desde la primera llamada para que entiendas los pasos y avances con calma.

- **Llámanos desde el inicio**; te ayudamos a entender los tiempos y pasos.
- **Llama al 911** para **activar** el protocolo correspondiente.
- La autoridad determinará si interviene el Ministerio Público y SEMEFO.

## Caso 3: Fallecimiento en hospital (esperado)

En un hospital, cuando el fallecimiento ocurre por una **causa natural y bajo supervisión médica**, el propio hospital expide el **Certificado Médico de Defunción (CMD)** y la **orden de salida del cuerpo**. Estos documentos permiten iniciar de inmediato el proceso funerario.

- **Solicita el Certificado Médico de Defunción y la orden de salida del cuerpo.**
- **No esperes a tener los documentos para llamarnos.** Coordinaremos nuestra llegada para evitar esperas y facilitarte el proceso.

## Caso 4: Fallecimiento en hospital (inesperado)

Si el fallecimiento ocurre dentro del hospital pero de manera inesperada o con dudas sobre la causa, el personal médico debe notificar al Ministerio Público. En estos casos la autoridad puede requerir intervención de SEMEFO para esclarecer la causa del fallecimiento. Sabemos que esto puede generar incertidumbre, por eso te orientamos paso a paso mientras se determina el procedimiento legal correspondiente.

- El hospital notificará al Ministerio Público si es necesario que intervenga el Ministerio Público para esclarecer la causa del fallecimiento.
- Llámanos para orientarte y ayudarte a avanzar sin confusiones.

## Caso 5: Fallecimiento en asilo o casa de reposo

Las instituciones de asistencia, como asilos u hospicios, suelen contar con un médico responsable que puede **certificar el fallecimiento** cuando ocurre por **causas naturales**. En cuanto seas notificado, podemos ayudarte a coordinar la **expedición del documento y el traslado**. Es un proceso similar al de un fallecimiento esperado en casa, generalmente **sin intervención de autoridades**.

- Generalmente el médico de la institución expide el Certificado Médico de Defunción.
- Llámanos para coordinar tiempos y traslado.



## Caso 6: Fallecimiento con intervención de SEMEFO

SEMEFO interviene cuando el fallecimiento ocurre en **circunstancias que requieren revisión legal**. En estos casos, la **autoridad** es quien expide el Certificado Médico de Defunción (CMD), define tiempos y autoriza la entrega del cuerpo. **Sus indicaciones son de cumplimiento obligatorio**. Te orientamos durante el proceso hasta la liberación del cuerpo.

- SEMEFO expide el Certificado Médico de Defunción y la liberación del cuerpo.
- Lo indicado por la autoridad es de cumplimiento legal obligatorio.
- Te guiamos en los pasos siguientes en cuanto se autorice la entrega.

## Caso 7: Fallecimiento en otro estado o extranjero

Cuando el fallecimiento ocurre **fuera de la ciudad o del país**, es necesario coordinar **permisos, traslados y documentación adicional**. Estos procesos pueden variar según la región o país, pero no tienes que gestionarlos sola o solo. Con una llamada iniciamos todas las gestiones necesarias para que el ser querido llegue de **forma segura a nuestras instalaciones** y continúes con el servicio funerario sin complicaciones.

- Llámanos de inmediato.
- Coordinamos permisos, traslados y documentación hasta que el ser querido llegue a nuestras instalaciones.

### 3. Documentos que podrías necesitar

No necesitas reunir todo de inmediato.

Te guiaremos paso a paso y te diremos qué documentación aplica según tu caso. Lo importante es que nos llames y nosotros te ayudamos a revisar lo que hace falta.

#### Documentos del familiar responsable

- Identificación oficial (INE o equivalente)
- Comprobante de domicilio
- Contrato o título, si ya cuentas con un servicio funerario o lote

#### Documentos del ser querido

- Certificado Médico de Defunción
- Acta de nacimiento
- Identificación oficial
- CURP
- Acta de matrimonio (si aplica)
- Fotografía reciente
- Muda de ropa completa
- Fragancia o loción favorita para el arreglo estético (opcional)

Si falta algún documento, no te preocupes: te ayudamos a resolverlo sin estrés y te indicamos qué puede gestionarse más adelante.



## 4. Qué sucede cuando llegas a la funeraria

Al llegar a la funeraria, nuestro equipo se ocupa de organizar todo lo necesario con respeto y claridad. Nos encargamos de cada detalle para que puedas concentrarte en lo importante: despedir a tu ser querido.

- **Traslado del ser querido.** Lo coordinamos de manera profesional y respetuosa.
- **Acondicionamiento y arreglo estético** realizado con dedicación y cuidado, siguiendo tus recomendaciones.
- **Elección de capilla, ataúd o urna.** Te asesoramos según tus necesidades y preferencias.
- **Homenaje y ceremonia.** Organizamos la velación, el servicio religioso o ecuménico y cada detalle para hacer significativa la despedida.
- **Cremación o inhumación.** Te explicamos ambas opciones para que elijas la que más se ajuste a tus deseos y creencias. Coordinamos traslados, licencias y trámites necesarios.
- **Acompañamiento durante todo el proceso.** No estarás sola o solo en ningún momento. Nuestro equipo está disponible para resolver tus dudas, orientarte en cada decisión y brindarte el apoyo que necesites. Desde la primera llamada hasta los días posteriores al servicio, estaremos contigo para tu seguridad.



# 5. Trámites legales que podemos realizar por ti

Para evitarte desplazamientos o tiempos innecesarios, podemos ayudarte con:

- Última voluntad
- Registro del acta de defunción
- Obtención de la licencia de inhumación o cremación
- Coordinación de trámites necesarios ante autoridades
- Aclaración de dudas y revisión de documentación

Te guiaremos paso a paso para que todo sea claro y seguro.

## Última voluntad

Es fundamental **respetar** la última voluntad del ser querido.

Si la persona expresó en vida su deseo de cremación o inhumación, la familia debe **comunicarlo claramente** para que esta información se registre correctamente en el Juzgado del Registro Civil al momento de generar el acta de defunción.

La voluntad del fallecido debe quedar asentada en la autorización y en el acta de defunción como destino final del cuerpo (CREMACIÓN o INHUMACIÓN).

## Orden de inhumación o cremación

Una vez inscrita la defunción en el Registro Civil, la oficina emite la Orden de Inhumación o Cremación, que es la autorización legal para disponer del cuerpo según corresponda.



## Acta de defunción en el Registro Civil

Con el Certificado Médico de Defunción (CMD), la funeraria — si así lo decide la familia— puede realizar el trámite de registro de la defunción ante el Juzgado del Registro Civil.

Para ello, se requiere documentación que acredite la identidad de la persona fallecida, así como su estado civil y domicilio.

- El registro debe realizarse **después de las 12 horas y antes de las 48 horas** de ocurrido el fallecimiento.
- Valle de los Ángeles puede ayudarte con este trámite para evitar desplazamientos y tiempos innecesarios.

## 6. Después del servicio: acompañamiento emocional

El duelo continúa después de la despedida. Nuestro programa Sana está diseñado especialmente para quienes acaban de despedir a un ser querido.

### Programa Sana®

Un itinerario de acompañamiento que incluye:

- **2 conferencias tanatológicas**
- **3 sesiones de grupo de apoyo**

Espacios seguros para comprender tus emociones, encontrar calma y aprender herramientas para transitar el duelo con serenidad.según corresponda.



# 7. Checklist rápido para familias

**En todos los casos: llámanos primero.**

Luego, según tu situación:

## Si ocurrió en casa:

- ¿Hay médico tratante? → Solicita Certificado
- Si fue inesperado → 911 → SEMEFO → Llámanos

## Si ocurrió en hospital:

- Pide Certificado y orden de salida
- Llámanos y coordinamos la llegada

## Documentos útiles

- INE del familiar responsable
- Certificado Médico de Defunción
- Acta de nacimiento e ID del fallecido
- Ropa y fotografía







En Valle de los Ángeles tu pérdida es importante,  
gracias por confiar en nosotros.

VALLE DE LOS ÁNGELES