



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

**NOMBRE Y CLAVE**

Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS  
3B42-003-001

**AUTORIZACIÓN**

**Aprobó**

Dr. Mauricio Hernández Ávila  
Titular de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

**Revisó**

Dr. Héctor Robles Peiro  
Titular de la Unidad de Prestaciones Sociales

Lic. Manuel Roman López Bustos  
Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

**Elaboró**

Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo  
Titular de la División de Velatorios

COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN  
Y COMPETITIVIDAD

MOVIMIENTO

VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 29 SET. 2022

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la



## ÍNDICE

		<b>Página</b>
1	Base normativa	4
2	Objetivo	4
3	Ámbito de aplicación	4
4	Definiciones	5
5	Políticas	9
6	Descripción de actividades	15
7	Diagrama de flujo	55
	Anexos	
Anexo 1	Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios Clave: 3B42-009-001	93
Anexo 2	Solicitud de requerimiento de bien o servicio Clave: 3B42-009-002	96
Anexo 3	Declaración de concubinato Clave: 3B42-009-003	100
Anexo 4	Bitácora de previsión funeraria renovada Clave: 3B42-009-004	103
Anexo 5	Reporte de servicios contratados en velatorio Clave: 3B42-009-005	106
Anexo 6	Recibo de pago de trámites por cuenta del solicitante Clave: 3B42-009-006	110



Anexo 7	Programación diaria de salida del servicio Clave: 3B42-009-007	113
Anexo 8	Etiqueta para la identificación de ataúd Clave: 3B42-009-008	117
Anexo 9	Entrega de capilla Clave: 3B42-009-009	120
Anexo 10	Control de movimiento del equipo de velación Clave 3B42-009-010	124



## **1 Base normativa**

- Artículos 210, fracción IX y 251, fracción VI de la Ley del Seguro Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Artículo 81, fracciones I, II, IV y V del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre del 2006 y sus reformas.
- Numeral 7.1.2 párrafo primero y 22, 7.1.2.2 párrafo primero, 7.1.2.2.2 párrafo primero, del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, registrado el 16 de agosto de 2021.
- Numeral 8.1 párrafo cuarto, 8.1.3 párrafo decimosegundo y decimoséptimo del Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-002, registrado el 21 de julio de 2017.
- Contrato de Fideicomiso de Administración denominado “Fideicomiso de Beneficios Sociales” (FIBESO), de conformidad con lo establecido en los Artículos 9 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 213 del Reglamento de esa Ley, constituyéndose el Fideicomiso el 29 de junio de 1990, registrado ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo el número 700019GYR344.

## **2 Objetivo**

Establecer las políticas y actividades para la promoción y otorgamiento de los servicios funerarios con el fin de que estos se presten con calidad, calidez, satisfagan a los usuarios y apoyen a su economía, incluyendo que los derechohabientes y trabajadores activos, jubilados y pensionados tendrán condiciones preferenciales en el pago de las cuotas de recuperación señaladas, en los términos que el Instituto establezca.

## **3 Ámbito de aplicación**

El presente procedimiento es de observancia obligatoria en Nivel Central, para la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas y la División de Velatorios; en el ámbito Delegacional para la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, Departamento de Prestaciones Sociales, las Oficinas de Sociales de Ingreso y el personal institucional que labora en los Velatorios IMSS.



## 4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 accidente:** Acontecimiento de carácter no voluntario, causado por agentes externos que provoca o tiene el potencial de provocar una lesión a las o los usuarios o personal de los Velatorios IMSS.

**4.2 acta de defunción:** Certificación expedida por el Titular del Registro Civil, en la que se asientan los datos de la persona que ha fallecido.

**4.3 alerta epidemiológica:** Declaración formal de ocurrencia cercana o inminente de un brote o epidemia de algún padecimiento transmisible y del riesgo de diseminación de la enfermedad, para reforzar el monitoreo, la vigilancia y prepararse para la aplicación de medidas de prevención y control.

NOTA: brote: Aumento inusual en el número de casos; dos o más casos asociados epidemiológicamente de aparición súbita y diseminación localizada en un espacio específico. En situaciones especiales, un caso puede ser considerado como brote.

**4.4 ataúd:** Caja especial diseñada conforme a las disposiciones aplicables, para depositar en su interior un cadáver o restos humanos, la cual podrá en su caso contener un número de identificación emitido por el fabricante.

**4.5 ataúd de donación:** Caja de metal o madera utilizado previamente y donado por la o el contratante para que sea entregado sin costo alguno a personas físicas de escasos recursos o a grupos prioritarios.

**4.6 boleta u orden de inhumación:** Autorización del Registro Civil para llevar a cabo la inhumación de un cadáver.

**4.7 cadáver:** Es el nombre que se le otorga al cuerpo humano en el que se haya comprobado la pérdida de la vida.

**4.8 carroza:** Vehículo que se utiliza en el servicio de traslado de los cadáveres.

**4.9 carta poder:** Documento por el que la o el contratante del servicio otorga facultades a los trabajadores del Velatorio IMSS, para que en su representación efectúen los trámites correspondientes ante dependencias oficiales exclusivamente para el servicio funerario de su familiar finado.

**4.10 caso legal:** Término considerado por las autoridades judiciales como el fallecimiento por muerte accidental o violenta.

**4.11 certificado de defunción:** Documento que expide y firma el Médico tratante, a través del cual se hace constar la causa del fallecimiento, de acuerdo al examen practicado al cadáver.



**4.12 contratante:** Persona física, moral o unidad médica que contrata los servicios funerarios o una renovación del Convenio de Previsión Funeraria o la contratación del plan de previsión funeraria.

**4.13 contrato de prestación de servicios funerarios:** Documento elaborado unilateralmente por el FIBESO, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de servicios funerarios.

**4.14 convenio de previsión funeraria:** Es un acuerdo de voluntades, entre un particular y el Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO), para otorgar los servicios funerarios a futuro en los Velatorios IMSS.

**4.15 cortejo:** Conjunto de personas que acompañan al cadáver en el traslado del domicilio o velatorio al cementerio o crematorio.

**4.16 cremación:** Proceso mediante el cual un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos, se someten a técnicas y procedimientos adecuados con la finalidad de reducirlos a cenizas.

**4.17 embalsamar:** Disponer con sustancias balsámicas o antisépticas los cadáveres para preservarlos, mediante los procedimientos sanitarios previstos en las disposiciones aplicables.

**4.18 empaque:** Base de madera con tapa de cartón que se utiliza para guardar el ataúd y de esta forma enviarlo vía aérea.

**4.19 enfermedad transmisible:** Cualquier enfermedad debida a un agente infeccioso específico o a productos tóxicos, que se transmite a un reservorio o huésped susceptible, la transmisión puede ser directa de una persona o animal infectado o indirecta por conducto de un cadáver, de un vector o de material de trabajo contaminado.

**4.20 equipo de velación:** Artículos que se utilizan en la velación de un cadáver, como son candelabros, floreros, carro pedestal, torcheros y otros.

**4.21 fallecimiento:** Cesación de la vida de una persona.

**4.22 FIBESO:** Fideicomiso de Beneficios Sociales.

**4.23 gestoría o gestoría legal y administrativa:** Apoyo, incluido en cualquier paquete, que el personal del Velatorio IMSS brinda a la o el contratante para realizar los trámites y obtener los permisos o derechos correspondientes ante las instancias oficiales.

**4.24 horno crematorio:** Equipo que se usa para incinerar cadáveres, fetos, partes anatómicas o restos áridos, también puede conocerse como sala de cremación.

**4.25 IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.





**4.26 inhumación:** Acción de enterrar o dar sepultura a un cadáver, feto o partes anatómicas.

**4.27 internación:** Arribo a cualquier entidad federativa o municipio de la República Mexicana de un cadáver o restos áridos procedentes de otra entidad, municipio y/o del extranjero.

**4.28 obituario:** Tablero, pizarrón o pantalla electrónica en donde se proporciona la información de los servicios funerarios que se realizan en el Velatorio IMSS.

**4.29 pago de derechos o permisos:** Son los importes a cubrir por parte de la o el contratante, para gestionar los permisos o derechos, correspondientes para llevar a cabo los servicios funerarios.

**4.30 paquete social:** Está constituido por lo siguiente; recolección y preparación estética del cadáver, gestoría de trámites, velación en capilla o en domicilio, carroza para cortejo y un ataúd de donación.

**4.31 permiso sanitario:** Documento expedido por la Secretaría de Salud, a través del cual autoriza la cremación de restos áridos, miembros amputados, exhumación, inhumación de restos áridos o internación de un cadáver.

**4.32 plan de servicios funerarios a futuro:** Paquete de servicios que se pueden ofrecer a futuro a los derechohabientes y población en general con una cobertura que ampararía los gastos funerarios del titular y familiares directos, ofreciendo los servicios funerarios a través de los Velatorios IMSS.

**4.33 preparación:** Tratamiento estético del cadáver que consiste en el lavado del cuerpo, peinado en su caso rasurado, vestido o amortajado y maquillado para su velación, inhumación o cremación.

**4.34 recolección del cadáver:** Acción de transportar un cadáver del lugar del fallecimiento al lugar donde se va a realizar la velación, cremación o inhumación.

**4.35 restos áridos:** Nombre con el que se conoce la osamenta remanente de un cadáver, como resultado del proceso natural de descomposición.

**4.36 Secretaría de Salud:** Dependencia a la que le corresponde expedir las disposiciones sanitarias y parte de la documentación necesaria para la prestación de los servicios funerarios.

**4.37 servicio directo local:** Traslado directo del cadáver de la unidad médica, domicilio o Velatorio al lugar de inhumación o crematorio, sin que se lleve a cabo la velación.



- 4.38 servicios funerarios:** Es el conjunto de actividades relativas a la prestación de los servicios de traslado, velación, inhumación o incineración de cadáveres, fetos, partes anatómicas o restos áridos.
- 4.39 servicios subrogados:** Aquellos opcionales o complementarios otorgados a las o los usuarios por personas físicas o morales distintas al IMSS, los cuales deberán cumplir con el contrato vigente suscrito con el Instituto Mexicano del Seguro Social o con el Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO).
- 4.40 sistema informático vigente:** Herramienta tecnológica que se utiliza en la gestión administrativa y contable de los Velatorios IMSS.
- 4.41 solicitante:** Persona física interesada en informes o en la contratación de servicios funerarios.
- 4.42 título de propiedad:** Documento que avala el derecho de disponer de una fosa en un panteón.
- 4.43 traslado oficial:** Otorgamiento del servicio funerario de traslado de un cadáver de una entidad federativa a otra, a solicitud de una Unidad Médica del IMSS, con cargo a la unidad de adscripción del derechohabiente fallecido.
- 4.44 traslado particular:** Transportación de un cadáver, restos áridos o cremados, de un municipio o entidad a otro(a) en el territorio nacional o el extranjero, contratado por un particular, previa autorización de la Secretaría de Salud o de las autoridades de salud locales.
- 4.45 urna:** Caja o vasija para guardar las cenizas de un cadáver, restos áridos, partes anatómicas o de un feto.
- 4.46 velación:** Acción de acompañar al cadáver durante un periodo de tiempo previo a su inhumación o cremación.
- 4.47 velación en capilla:** Servicio funerario realizado en una capilla del Velatorio IMSS.
- 4.48 velación en domicilio:** Servicio funerario realizado en el domicilio que indique la o el contratante.
- 4.49 velatorio IMSS:** Todos los velatorios establecidos por el IMSS en el territorio nacional.
- 4.50 vigilancia epidemiológica:** Recolección sistémica de información sobre problemas específicos de salud en poblaciones, su procesamiento y análisis, así como su oportuna utilización por quienes deben tomar decisiones de intervención para la prevención y control de los riesgos o daños correspondientes en enfermedades sujetas a vigilancia epidemiológica y de las enfermedades nosocomiales.





## **5 Políticas**

### **5.1 Generales**

**5.1.1** El presente documento actualizará y dejará sin efecto al “Procedimiento para la promoción y el otorgamiento de los servicios funerarios en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-022 registrado el 3 de abril de 2019.

**5.1.2** El lenguaje empleado en el presente documento, en los anexos y formatos, no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

**5.1.3** El incumplimiento de los servidores públicos involucrados en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten conforme a la “Ley General de Responsabilidades Administrativas” y demás disposiciones aplicables al respecto.

**5.1.4** El personal del Velatorio IMSS, que tenga acceso a los expedientes de servicio deberá guardar las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, observando lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de datos confidenciales.

**5.1.5** La Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas a través de la División de Velatorios tiene la facultad de interpretar el presente documento, así como resolver los casos especiales y no previstos.

**5.1.6** Corresponderá a la Jefatura de Servicios Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales de cada Delegación, a través de la Oficina de Sociales de Ingreso, llevar a cabo la supervisión sobre la correcta aplicación del presente procedimiento, informando los resultados a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

**5.1.7** Los servicios funerarios serán otorgados en los Velatorios IMSS las 24 horas del día, todos los días del año.

**5.1.8** El personal administrativo del Velatorio IMSS deberá requisitar los formatos correspondientes para el otorgamiento de los servicios funerarios.

**5.1.9** El personal administrativo del Velatorio IMSS, realizará la programación en tiempo y forma de los servicios funerarios, aprovechando de manera óptima los recursos asignados.



**5.1.10** Los servicios funerarios serán otorgados a través de Paquetes: Velación en capilla; Velación en domicilio; Servicio directo local; Traslado particular; Traslado oficial, Paquete Social y servicios y artículos complementarios: Restauración estética del cadáver; Embalsamamiento; Cremación; Pulman; Traslado Aéreo; Sillas; Ataúd; Urna; Empaque; Ceras (para velación en domicilio); Estampas; Cruces; Flores y Cafetería.

**5.1.11** No se proporcionarán los paquetes de velación en capilla o velación en domicilio sin la venta de ataúd, a excepción que el mismo proceda de la donación por parte del Velatorio IMSS, de otra institución o asociación de asistencia social, o bien se trate de una "internación" proveniente de otro municipio, estado o país.

**5.1.12** Los Velatorios IMSS podrán otorgar los servicios funerarios contratados bajo la modalidad de "Convenio de previsión funeraria", siempre y cuando se deriven de una renovación ajustándose a la normatividad vigente.

**5.1.13** El personal del Velatorio IMSS, deberá acatar las disposiciones legales y sanitarias Federales y de la Localidad en donde se encuentre ubicado.

**5.1.14** Podrán rentarse los equipos de velación propiedad del IMSS, por medio de la contratación de servicios, para el servicio de novenario.

**5.1.15** En los Velatorios IMSS que por su estructura no cuenten con Encargado de despacho de trámites y servicios, las funciones correspondientes a éste deberán ser realizadas por el Agente de funerales y en su ausencia por el Administrador del Velatorio.

## **5.2 Específicas**

### **5.2.1**

### **5.2.2 Administrador de Velatorio**

**5.2.2.1** Evaluará la estrategia de comercialización del Velatorio IMSS, en conjunto con la División de Velatorios y la Jefatura de Servicios Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales de cada Delegación, a través de la Oficina de Sociales de Ingreso, con base en las especificaciones de la Dirección Técnica del FIBESO, realizará observaciones y/o adecuaciones que considere pertinentes y la devolverá mediante oficio al FIBESO en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la misma.

**5.2.2.2** Enviará el "Oficio de estrategias de comercialización" del Velatorio IMSS al FIBESO dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes.

**5.2.2.3** Los artículos promocionales y material de apoyo requerido para la promoción de los servicios funerarios y el cumplimiento de las estrategias de comercialización deberá apegarse a los lineamientos de imagen emitidos por la normatividad del IMSS y aprobados por el Comité Técnico del FIBESO.



**5.2.2.4** Será el responsable de la difusión y aplicación del presente procedimiento en el Velatorio IMSS a su cargo, así como también proporcionará al personal del mismo las facilidades para su consulta y hará del conocimiento de este procedimiento a quien lo suceda en el cargo, a quien se designe como responsable en ausencia del Administrador de Velatorio y/o al Jefe(a) de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

**5.2.2.5** Verificará de que todos los contratos de servicios funerarios se encuentren firmados tanto por la o el contratante como por sí mismo(a).

**5.2.2.6** Autorizará la subrogación de los servicios únicamente cuando no sea posible proporcionarlos con recursos propios del Velatorio IMSS, y sólo a los prestadores(as) de servicios con quienes se tenga contrato vigente.

**5.2.2.7** Vigilará que todo el personal utilice el uniforme o ropa y equipo de trabajo proporcionado por el IMSS, o el FIBESO, así como la credencial de identificación institucional o credencial FIBESO, durante su jornada laboral.

**5.2.2.8** Realizará visitas a las capillas del Velatorio IMSS para verificar que el desarrollo del servicio se otorgue conforme al contrato de servicios, así como vigilar la limpieza de la capilla.

**5.2.2.9** Vigilará que no se introduzcan alimentos y bebidas a las capillas, en los casos que se contrate el servicio de cafetería que ofrezca el Velatorio IMSS, deberán consumirse en el área designada para ello.

**5.2.2.10** Verificará que se solicite al contratante al término del servicio contratado el llenado del "Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios", clave 3B42-009-001 (Anexo 1), de este procedimiento.

**5.2.2.11** Revisará al momento de la renovación de un "Convenio de previsión funeraria" que la o el contratante presente la documentación necesaria para la formalización de dicho convenio.

**5.2.2.12** Presentará imputación o reporte por escrito libre ante las autoridades Delegacionales o Institucionales de los hechos que a su juicio sean causa de responsabilidad administrativa en base a la normatividad vigente o de otra índole imputable a las o los servidores públicos sujetos a su cargo.

**5.2.2.13** Deberá, en caso de así proceder, enviar por escrito a la División de Velatorios toda sugerencia de cambio o modificación al presente procedimiento para su revisión, análisis y aplicación en el caso de ser procedente.

**5.2.2.14** Incorporará a las actividades del personal del Velatorio IMSS a su cargo las acciones necesarias y designará al personal de apoyo en el caso de accidente, enfermedad o identificación de lesión física de las o los usuarios del Velatorio IMSS, en el caso de ser necesario, acompañará a la o el usuario en el traslado a la Unidad Médica.



**5.2.2.15** Colaborará permanentemente en las acciones de apoyo a los programas Institucionales de educación, promoción y fomento a la salud dirigidos al personal del Velatorio IMSS a su cargo.

**5.2.2.16** Acatará en el caso de alerta epidemiológica lo que establece la “Norma que establece las disposiciones para la aplicación de la vigilancia epidemiológica en el Instituto Mexicano del Seguro Social”, clave 2000-001-020.

**5.2.2.17** Dará aviso al Área de Fomento a la salud más cercana a la unidad, en el caso de que uno o varios trabajadores presenten signos de enfermedad transmisible debida a un agente infeccioso, manejo de material de trabajo contaminado o de algún cadáver.

**5.2.2.18** Ordenará y coordinará al personal Institucional a su cargo para el establecimiento de un filtro sanitario en el caso de alerta epidemiológica.

### **5.2.3 Administrador de Velatorio Agente de funerales**

**5.2.3.1** Verificará que se obtenga de la o el contratante la documentación necesaria para el otorgamiento del servicio funerario, de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente en la materia.

**5.2.3.2** Generará el “Contrato de prestación de servicios funerarios”, lo firmará y obtendrá la firma del solicitante en éste y, de ser el caso, en el “Pagaré” que emita el sistema informático vigente.

**5.2.3.3** Informará al contratante al momento que se formalice la contratación del paquete y/o servicios el monto de trámites y derechos ante dependencias oficiales, conforme a las cuotas establecidas en cada localidad y solicitará lo acompañe a efectuar el pago de las mismas.

**5.2.3.4** Será con cargo al presupuesto de la Unidad Médica de adscripción del derechohabiente fallecido, el pago del servicio de los traslados oficiales, otorgándose este servicio hasta la localidad donde se encuentra ubicada la misma.

**5.2.3.5** Verificará que el “Vale de crédito” emitido por la Comisión Nacional o Subcomisión Paritaria de Protección al Salario a las o los trabajadores, jubilados(as), y pensionados (das), del IMSS, se aplique exclusivamente al pago del servicio contratado y no incluya los pagos por derechos y trámites ante dependencias oficiales, mismos que deberán ser cubiertos por el contratante.



**5.2.3.6** Los pagos por servicios y artículos funerarios, deberán ser liquidados al menos dos horas antes de efectuarse el cortejo o servicio contratado.

**5.2.3.7** Verificará que la factura emitida por un servicio de traslado oficial incluya el pago por derechos y trámites ante dependencias oficiales.

**5.2.3.8** Vigilará que al hacer válido un servicio funerario derivado de un “Convenio de previsión funeraria”, se cumpla con los requisitos establecidos en el mismo.

**5.2.3.9** Vigilara en el caso de traslados oficiales que se realice la recolección del cadáver en el hospital para trasladarlo a las instalaciones del Velatorio IMSS, verificando la identidad del cadáver a efecto de realizar su preparación o embalsamamiento.

**5.2.3.10** Dará prioridad al servicio de recolección para que sea realizado con recursos propios, y se procurará en lo posible que se contrate la subrogación para los servicios de traslado particular.

**5.2.3.11** Invariablemente antes de prestar el servicio de traslado ya sea aéreo o por tierra a más de 300 kilómetros, o cuando la inhumación se vaya a llevar a cabo después de 48 horas del deceso, deberá embalsamar el cadáver, conforme a lo establecido en el “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.

**5.2.3.12** Cuando la distancia del traslado sea mayor a 100 kilómetros, los traslados deberán realizarse con personal del FIBESO o a través de servicios subrogados.

#### **5.2.4 Encargado del despacho de trámites y servicios**

**5.2.4.1** Brindará la información necesaria y asesoría al contratante respecto a los paquetes de servicios, artículos funerarios, servicios complementarios, formas de pago, así como de los trámites a realizar ante dependencias oficiales y dará solución a los problemas que se presenten durante la prestación del servicio.

**5.2.4.2** Para la prestación de los servicios funerarios deberán obtenerse los permisos Locales, Estatales o Federales correspondientes para la prestación del servicio funerario.

**5.2.4.3** Realizará o acompañará a realizar los trámites ante las instancias oficiales a las o los contratantes, una vez que se haya formalizado la contratación del servicio.

**5.2.4.4** Informará al familiar del derechohabiente fallecido, en los casos de un traslado oficial que cuando solicite un ataúd diferente al que incluye el paquete, que se cobrará el precio de venta del mismo; adicionalmente informará al familiar del derechohabiente fallecido que no podrá disponer del ataúd que proporciona el Velatorio IMSS, en el paquete, ni tampoco podrá pagar únicamente la diferencia entre el ataúd elegido y el del paquete.



## **5.2.5 Operador de velatorio**

**5.2.5.1** Verificará al inicio de su jornada laboral el estado del vehículo o carroza que se le asigne: niveles de líquidos y aceite, calibración de neumáticos y limpieza interior y exterior del vehículo, y en caso de cualquier anomalía la reportará al Encargado del Despacho de Trámites y Servicios o al Administrador de Velatorio y realizará las actividades necesarias que se le indiquen para el óptimo funcionamiento del vehículo o carroza asignada.

**5.2.5.2** Verificará al realizar la recolección de cadáveres, óbitos, fetos o partes anatómicas para trasladarlo a las instalaciones del Velatorio IMSS, realizar traslado oficial o particular y servicio directo, que la identidad del cadáver, óbito, feto o partes anatómicas, correspondan a los de la orden para salida del servicio, o acta de defunción, acta de muerte fetal o de amputación quirúrgica de parte anatómica.

## **5.2.6 Personal Institucional del Velatorio IMSS**

**5.2.6.1** Se abstendrá de todo acto u omisión que implique el incumplimiento de cualquier disposición jurídica, o normativa relacionada con el servicio del Velatorio IMSS donde preste sus servicios.

**5.2.6.2** Impedirá la entrada de personas ajenas al Velatorio IMSS a las áreas de preparación, almacenamiento, horno crematorio (Sala de cremación), y demás áreas restringidas del velatorio, salvo por autorización expresa del Administrador(a) del Velatorio.

**5.2.6.3** Atenderá a la o el contratante y las o los usuarios de los servicios prestados en el Velatorio IMSS con amabilidad y respeto.

**5.2.6.4** Se abstendrá de intervenir o inducir al usuario para que la inhumación se realice en algún panteón en particular, así mismo en el caso de cremación se abstendrá de favorecer un crematorio en particular.

**5.2.6.5** Realizará filtro sanitario en la entrada del Velatorio IMSS donde preste sus servicios durante el tiempo que indique el Administrador a través de:

- Observación de signos de enfermedad.
- Observar la aplicación de gel antibacterial del personal que labora en el Velatorio IMSS, solicitantes, contratantes y usuarios (deudos) a su ingreso a la unidad.
- Reportará al Administrador de Velatorio los casos de sospecha de enfermedad sujeta a vigilancia epidemiológica que identifique en el filtro sanitario.

**5.2.6.6** Colaborará permanentemente en las acciones de apoyo a los programas Institucionales de educación, promoción, prevención y fomento a la salud dirigidos al personal del Velatorio IMSS.





Responsable	Descripción de actividades
<p data-bbox="151 247 529 317"><b>6 Descripción de actividades</b></p> <p data-bbox="151 432 529 464">Administrador de Velatorio</p>	<p data-bbox="748 321 1341 390" style="text-align: center;"><b>Etapa I Promoción de los Servicios Funerarios</b></p> <ol data-bbox="630 432 1464 863" style="list-style-type: none"><li data-bbox="630 432 1464 611">1. Recibe del FIBESO el “Oficio de estrategias de comercialización”, del Velatorio IMSS, lo hace de conocimiento, para consideración de la División de Velatorios y de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.</li><li data-bbox="630 653 1464 863">2. Evalúa el “Oficio de estrategias de comercialización” con base en la observaciones División de Velatorios y de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, determina si satisface las necesidades del Velatorio IMSS y valora si se emitirán observaciones.</li></ol> <p data-bbox="854 905 1235 936" style="text-align: center;"><b>Si existen observaciones</b></p> <ol data-bbox="630 978 1464 1052" style="list-style-type: none"><li data-bbox="630 978 1464 1052">3. Envía “Oficio de observaciones y/o adecuaciones” a la División de Velatorios y al FIBESO.</li></ol> <p data-bbox="708 1083 1081 1115">Continúa en la actividad 1.</p> <p data-bbox="708 1157 1464 1251">NOTA: El FIBESO considerará la viabilidad del “Oficio de observaciones y/o adecuaciones” y responderá a la misma del mismo modo.</p> <p data-bbox="854 1293 1243 1325" style="text-align: center;"><b>No existen observaciones</b></p> <ol data-bbox="630 1367 1464 1766" style="list-style-type: none"><li data-bbox="630 1367 1464 1619">4. Elabora el “Programa anual de trabajo” tomando como base el “Oficio de estrategias de comercialización”, lo difunde mediante copia fotostática simple al personal del velatorio para que conozca las metas a cubrir y archiva de forma cronológica y definitiva el “Oficio de estrategias de comercialización”.</li><li data-bbox="630 1661 1464 1766">5. Identifica el bien o servicio publicitario a contratar por el Velatorio IMSS y cotiza con base en el “Programa anual de trabajo”.</li></ol> <p data-bbox="708 1797 1464 1892">NOTA: El “Programa anual de trabajo” se utilizará a lo largo del año para referencias de cumplimiento por tal motivo no se archiva.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador de Velatorio	<p>6. Elabora “Solicitud de requerimiento de bien o servicio”, clave 3B42-009-002 (Anexo 2) y la envía a FIBESO para su autorización.</p> <p style="text-align: center;"><b>No procede la solicitud</b></p> <p>7. Recibe del FIBESO “Oficio de negativa de presupuesto” y lo archiva de forma permanente y cronológica.</p> <p>Concluye esta etapa de promoción de los servicios funerarios.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí procede la solicitud</b></p> <p>8. Recibe la “Solicitud de requerimiento de bien o servicio”, clave 3B42-009-002 (Anexo 2), firmada y autorizada por el FIBESO, y procede a comprar o contratar los bienes o servicios autorizados.</p> <p>9. Da seguimiento a las actividades de comercialización del Velatorio IMSS.</p> <p>10. Elabora mensualmente el “Informe de cumplimiento de estrategias de comercialización ejecutadas” del Velatorio IMSS, mismo que incluye las actividades realizadas y los resultados obtenidos durante el periodo, y lo envía a la División de Velatorios, a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales y al FIBESO.</p> <p style="text-align: center;"><b>Etapa II</b> <b>Adquisición del Plan de Previsión Funeraria o</b> <b>Contratación de Servicios Funerarios</b></p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Agente de funerales	<p><b>11.</b> Recibe al solicitante y le pregunta si está interesado en adquirir el Plan de Previsión Funeraria o contratar los servicios funerarios para uso inmediato y procede conforme a lo siguiente:</p> <p>Modalidad A. Adquisición del Plan de Previsión Funeraria. Continúa en la actividad 12.</p> <p>Modalidad B. Contratación de Servicios Funerarios para uso inmediato. Continúa en la actividad 29.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>ADQUISICIÓN DEL PLAN DE PREVISIÓN FUNERARIA</b></p> <p><b>12.</b> Determina si se trata de un nuevo contrato de Plan de Previsión Funeraria o de una Renovación del Convenio de Previsión Funeraria.</p> <p style="text-align: center;"><b>Plan de Previsión Funeraria</b></p> <p><b>13.</b> Informa al solicitante las características del “Plan de Previsión Funeraria” y sus beneficios de acuerdo a lo estipulado en el mismo.</p> <p><b>14.</b> Pregunta al solicitante si desea adquirir el “Plan de Previsión Funeraria”.</p> <p style="text-align: center;"><b>No desea adquirirlo</b></p> <p><b>15.</b> Agradece al solicitante y lo despide amablemente.  Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si desea adquirirlo</b></p> <p><b>16.</b> Informa sobre los documentos requeridos para la contratación del “Plan de Previsión Funeraria” y entrega al solicitante la “Solicitud del Plan de Previsión Funeraria”.</p> <p>Continúa en la actividad 19.</p> <p>NOTA: La “Solicitud de Plan de Previsión Funeraria” será un documento generado por el FIBESO.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p data-bbox="675 247 1419 281"><b>Renovación del Convenio de Previsión Funeraria</b></p> <p data-bbox="631 321 1463 464"><b>17.</b> Solicita a la o el contratante su número de Convenio de Previsión Funeraria o nombre del titular y unidad operativa de contratación, verifica su existencia y la vigencia del plazo.</p> <p data-bbox="743 504 1349 537"><b>No existe y/o no cumple con la vigencia</b></p> <p data-bbox="631 577 1463 646"><b>18.</b> Indica a la o el solicitante que deberá generar un nuevo Plan de Previsión Funeraria.</p> <p data-bbox="706 686 1101 720">Continúa en la actividad 13.</p> <p data-bbox="756 760 1338 793"><b>Si existe y/o si cumple con la vigencia</b></p> <p data-bbox="631 833 1463 903"><b>19.</b> Obtiene y verifica la documentación requerida de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul data-bbox="706 942 1463 1415" style="list-style-type: none"><li>- Identificación oficial vigente de la o el titular (credencial del Instituto Nacional Electoral INE, Pasaporte, Cédula profesional o ADIMSS) en original para cotejo y dos fotocopias.</li><li>- Identificación oficial vigente de la o el representante (credencial del Instituto Federal Electoral, INE, Pasaporte, Cédula profesional o ADIMSS) en original para cotejo y dos fotocopias. (En caso de ausencia de la o el titular).</li><li>- Carta poder simple en dos tantos. (En caso de ausencia de la o el titular).</li></ul> <p data-bbox="706 1455 1325 1488"><b>Para afiliación de las o los Beneficiarios:</b></p> <ul data-bbox="706 1528 1463 1923" style="list-style-type: none"><li>- Copia de identificación oficial vigente (mayores de 18 años).</li><li>- Original y copia del Acta de nacimiento para cotejo.</li><li>- Original y copia del Acta de matrimonio para cotejo.</li><li>- Original y copia del Acta de sociedad en convivencia para cotejo.</li><li>- En caso de no contar con Acta de matrimonio o</li></ul>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p>Acta de sociedad en convivencia deberá llenar formato "Declaración de concubinato", clave 3B42-009-003 (Anexo 3).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Original de constancia médica (con cédula profesional) para comprobar dependencia de hijos mayores de 18 años con discapacidad.</li><li>- Constancia de estudios vigente, en caso de hijos mayores de 18 y menores de 25 años.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>No cumple con la documentación requerida para la renovación</b></p> <p><b>20.</b> Indica al solicitante la documentación faltante, le solicita su entrega y le recibe la documentación requerida.</p> <p>Continúa en la actividad 21.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí cumple con la documentación requerida para la renovación</b></p> <p><b>21.</b> Captura los datos en el "Sistema informático vigente", para generar el Convenio de Previsión Funeraria o Plan de Previsión Funeraria y la Hoja de Afiliación.</p> <p><b>22.</b> Solicita al contratante verifique en la pantalla de la computadora con el sistema informático vigente que los datos sean correctos.</p> <p style="text-align: center;"><b>No están correctos los datos</b></p> <p><b>23.</b> Recibe de la o el contratante la solicitud verbal de corrección de sus datos y los corrige en el "Sistema informático vigente".</p> <p>Continúa en la actividad 22.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí están correctos los datos</b></p> <p><b>24.</b> Imprime del sistema informático vigente, el "Convenio de Previsión Funeraria" o "Plan de Previsión Funeraria" y la "Hoja de Afiliación".</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<b>25.</b> Recaba la firma del contratante, lo acompaña al área de caja del Velatorio IMSS, y entrega al Responsable del cobro o Cajero, el “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria” para su cobro.
Responsable del cobro o Cajero	<b>26.</b> Recibe del Agente de Funerales el “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria” y procede de acuerdo al “Procedimiento para el cobro de servicios y artículos funerarios, y para el pago de servicios subrogados en los Velatorios IMSS”, clave 3B42-003-031.  <b>27.</b> Entrega al contratante el original del “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria”, “Hoja de Afiliación” y original de su “Factura FIBESO”, entrega al Agente de funerales, copia de la “Factura FIBESO”, y copia solamente de la carátula del “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria”.
Agente de funerales	<b>28.</b> Recibe copia de la “Factura FIBESO” y copia de la carátula del “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria”, registra los datos en la “Bitácora de previsión funeraria renovada”, clave 3B42-009-004 (Anexo 4) y archiva copia de la “Factura FIBESO” y copia de la carátula del “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria” en “Expediente del servicio”.
	Continúa en la actividad 215.
	<b>Modalidad B</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS PARA USO INMEDIATO</b>
	<b>29.</b> Proporciona información acerca de los costos de los paquetes y/o servicios funerarios complementarios, conforme a la lista de precios autorizada del sistema informático vigente, orienta a la o el solicitante sobre los trámites y documentos requeridos para proporcionar el servicio funerario.





Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p><b>30.</b> Informa al solicitante sobre los servicios con los que cuenta el velatorio IMSS, conforme a lo siguiente:</p> <p>Paquetes:</p> <p>Velación en capilla</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recolección del cadáver</li><li>- Preparación estética del cadáver</li><li>- Capilla en el velatorio</li><li>- Gestoría legal y administrativa</li><li>- Traslado del cadáver (inhumación o cremación)</li></ul> <p>Velación en domicilio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recolección del cadáver</li><li>- Preparación estética del cadáver</li><li>- Equipo de velación para domicilio</li><li>- Gestoría legal y administrativa</li><li>- Traslado del cadáver (inhumación o cremación)</li></ul> <p>Servicio directo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recolección del cadáver</li><li>- Gestoría legal y administrativa</li><li>- Traslado del cadáver (al lugar de inhumación o cremación)</li></ul> <p>Traslado particular</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recolección del cadáver</li><li>- Preparación estética del cadáver</li><li>- Gestoría legal y administrativa</li><li>- Traslado del cadáver al lugar solicitado por el contratante</li></ul> <p>Servicios y artículos complementarios</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Restauración estética del cadáver</li><li>- Embalsamamiento</li><li>- Cremación</li><li>- Pulman</li><li>- Traslado Aéreo</li><li>- Sillas</li><li>- Ataúd</li><li>- Urna</li><li>- Empaque</li><li>- Ceras (para velación en domicilio)</li><li>- Estampas</li><li>- Cruces</li><li>- Flores</li></ul>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cafetería</li></ul> <p>Convenio de Previsión Funeraria cubriendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recolección del cadáver</li><li>- Preparación estética del cadáver</li><li>- Velación en capilla o en domicilio</li><li>- Ataúd económico de madera o metálico</li><li>- Carroza de cortejo</li><li>- Gestoría legal y administrativa</li><li>- Cremación (Solo en los Velatorios IMSS, que cuenten con horno crematorio y con un ataúd de donación)</li></ul> <p>Plan de Previsión Funeraria cubriendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ataúd económico</li><li>- Recolección del cuerpo</li><li>- Preparación estética del cuerpo</li><li>- Velación en capilla o domicilio</li><li>- Cortejo al lugar de inhumación o cremación</li></ul> <p>NOTA 1: En caso de que la o el solicitante haya sido enviado por Trabajo Social, le ofrece el Paquete social, mediante el cual se le otorga un ataúd en donación conforme al "Procedimiento para la donación de ataúdes y su control en los Velatorios IMSS", clave 3800-003-011.</p> <p>NOTA 2: Informa a la o el contratante que de requerirse el servicio de traslado particular se requiere embalsamar el cadáver, si el traslado es a más de 300 kilómetros, o al extranjero, o si la inhumación o cremación se realizará después de 48 horas.</p> <p>NOTA 3: En caso de tratarse de un servicio adicional al "Convenio de Previsión Funeraria" o "Plan de Previsión Funeraria", se cobrará la diferencia monetaria entre los servicios y artículos cubiertos por el mismo y los adicionales o complementarios adquiridos por la o el contratante.</p> <p><b>31.</b> Muestra las instalaciones del Velatorio IMSS, modelos de ataúdes, urnas y demás artículos funerarios, proporciona precios conforme a las tarifas vigentes autorizadas.</p> <p><b>32.</b> Pregunta al solicitante el tipo de servicio que desea contratar y si cuenta con el Convenio de Previsión Funeraria o Plan de Previsión Funeraria.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p data-bbox="634 249 1456 317"><b>Sí cuenta con Convenio de Previsión Funeraria o Plan de Previsión Funeraria</b></p> <p data-bbox="634 359 1456 499"><b>33.</b> Solicita al contratante el “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria”, “Identificación oficial del titular o el representante”, así como el nombre de la persona fallecida.</p> <p data-bbox="634 541 1456 682"><b>34.</b> Verifica la existencia y vigencia del “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria”, valida que la persona fallecida sea el titular o esté incluida como beneficiario.</p> <p data-bbox="634 724 1456 829"><b>Sí está vigente el Convenio de Previsión Funeraria o Plan de Previsión Funeraria o la persona fallecida si está incluida</b></p> <p data-bbox="708 871 1101 905">Continúa en la actividad 41.</p> <p data-bbox="634 947 1456 1052"><b>No está vigente el Convenio de Previsión Funeraria o Plan de Previsión Funeraria o la persona fallecida no está incluida</b></p> <p data-bbox="634 1094 1456 1234"><b>35.</b> Indica al solicitante los motivos por los cuales no se puede hacer válido el uso de la previsión funeraria y ofrece la alternativa de contratar los servicios del Velatorio IMSS.</p> <p data-bbox="634 1276 1456 1339"><b>No cuenta con Convenio de Previsión Funeraria o Plan de Previsión Funeraria</b></p> <p data-bbox="634 1381 1456 1451"><b>36.</b> Identifica en conjunto con el solicitante la opción más adecuada para atender el servicio solicitado.</p> <p data-bbox="634 1493 1456 1598"><b>37.</b> Elabora el presupuesto del servicio solicitado de acuerdo a los requerimientos de la o el solicitante, informa el importe total.</p> <p data-bbox="634 1640 1456 1822"><b>38.</b> Informa al contratante que el importe total del servicio debe ser liquidado al menos dos horas antes de la salida del cortejo, pregunta si está de acuerdo con el presupuesto y si le interesa contratar los servicios.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p><b>39.</b> Informa el importe de los trámites o permisos que se deben pagar ante dependencias oficiales para otorgar el servicio.</p> <p>NOTA: La gestoría no incluye el pago de los trámites realizados.</p> <p><b>No está de acuerdo con el presupuesto y no le interesa contratar los servicios</b></p> <p><b>40.</b> Despide amablemente al solicitante.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> <p><b>Sí está de acuerdo con el presupuesto y si le interesa contratar los servicios</b></p> <p><b>41.</b> Emite del Sistema Informático Vigente el “Contrato de prestación de servicios funerarios”, en original y dos copias, recaba la firma de conformidad de la o el contratante, en el reglón de observaciones del mismo.</p> <p><b>42.</b> Registra la solicitud en el “Reporte de servicios contratados en velatorio”, clave 3B42-009-005 (Anexo 5).</p> <p><b>43.</b> Solicita a la o el contratante el “Certificado de defunción” expedido por una Institución médica o el médico tratante.</p> <p><b>44.</b> Recibe y revisa que el “Certificado de defunción” cumpla con los requisitos de la Ley General de Salud y los solicitados por la Oficialía del Registro Civil.</p> <p><b>No cumple con los requisitos</b></p> <p><b>45.</b> Indica a la o el contratante que acuda con el emisor del “Certificado de defunción” para que efectúe las correcciones correspondientes o la elaboración de un nuevo “Certificado de defunción”.</p> <p>Continúa en la actividad 44.</p> <p><b>Si cumple con los requisitos</b></p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Agente de funerales	<p><b>46.</b> Recibe el importe del pago de los derechos, elabora el “Recibo de pago de trámites por cuenta del solicitante”, clave 3B42-009-006 (Anexo 6), en dos tantos y entrega un tanto a la o el solicitante, manifestando que se entregarán las constancias de pago.</p> <p><b>47.</b> Verifica para atender el servicio funerario contratado (capilla, equipo para velación, carroza, horno crematorio, sala de embalsamamiento u otros) y lo registra en la “Programación diaria de salida del servicio”, clave 3B42-009-007 (Anexo 7), e informa al contratante el día y hora de la recolección del cadáver, día y hora de instalación en capilla o en domicilio, y la hora de salida del servicio contratado (inhumación o cremación).</p> <p><b>48.</b> Solicita a la o el contratante en ese momento la liquidación del importe total del servicio contratado.</p> <p style="text-align: center;"><b>No lo liquida en el momento</b></p> <p><b>49.</b> Elabora el “Pagaré” por el monto total del servicio, y recaba la firma de la o el contratante en el mismo y lo turna a la o el Responsable del cobro o Cajero(a) junto con el original y las dos copias del “Contrato de prestación de servicios funerarios”.</p> <p>NOTA 1: Se deberá emitir un pagaré cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-No se liquide el 100% del servicio al momento de contratar.</li><li>-Cuando un trabajador (a), jubilado (a) o pensionado (a) del IMSS solicite un servicio a través de Vale de la Comisión o Subcomisión Paritaria y no se cuente con el vale correcto y validado.</li></ul> <p>NOTA 2: A la liquidación de los servicios funerarios se entregara El “Pagaré” contratante.</p> <p>Continúa en la actividad 53.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si lo liquida en el momento</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<b>50.</b> Acompaña a la o el contratante al área de caja del Velatorio IMSS y entrega a la o el Responsable del cobro o Cajero el “Contrato de prestación de servicios funerarios”.
Responsable del cobro o Cajero	<b>51.</b> Aplica lo descrito en el “Procedimiento para el cobro de servicios y artículos funerarios y para el pago de servicios subrogados en los Velatorios IMSS”, clave 3B42-003-031, para realizar el cobro de los servicios funerarios. <b>52.</b> Entrega al contratante su “Factura FIBESO” original y al Agente de funerales copia de la “Factura FIBESO”.
Agente de funerales	<b>53.</b> Integra el “Expediente del servicio” con copia del “Contrato de prestación de servicios funerarios” copia del “Certificado de defunción”, copia de la “Identificación oficial de la persona fallecida”, copia de la “Identificación oficial” de la o el titular o su representante, “Recibo de pago de trámites por cuenta del solicitante”, clave 3B42-009-123 (Anexo 6), y en su caso el “Pagaré”, o la “Factura FIBESO”, o copia de la carátula del “Convenio de Previsión Funeraria” o “Plan de Previsión Funeraria”. <b>54.</b> Imprime la “Etiqueta para la identificación de ataúd”, 3B42-009-008 (Anexo 8) en tres tantos. <b>55.</b> Adhiere un tanto de la “Etiqueta para la identificación de ataúd”, 3B42-009-008 (Anexo 8), a la copia del “Contrato de prestación de servicios funerarios”, el segundo tanto en la “Orden de conservación de cadáver”, y el último tanto en el ataúd seleccionado por la o el contratante. <p>NOTA: La “Orden de conservación de cadáver” deriva del “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p> <b>56.</b> Señala a la o el contratante que deberá entregar la documentación según sea el servicio contratado.





Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p style="text-align: center;"><b>Etapas III</b></p> <p style="text-align: center;"><b>GESTORÍA LEGAL Y ADMINISTRATIVA ANTE AUTORIDADES SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO</b></p> <p><b>57.</b> Inicia la gestión de trámites ante las autoridades competentes, según el servicio contratado.</p> <p>GESTORÍA PARA EL SERVICIO DE INHUMACIÓN. Continúa en la actividad 58.</p> <p>GESTORÍA PARA EL SERVICIO DE CREMACIÓN DE UN CADÁVER, OBITO, FETO, PARTE ANATÓMICA O RESTOS ÁRIDOS. Continúa en la actividad 67.</p> <p>GESTORÍA PARA LA INTERNACIÓN DE CADÁVER. Continúa en la actividad 74.</p> <p>GESTORÍA PARA EL TRASLADO DE CADÁVER DE UN ESTADO A OTRO Y/O A OTRO PAÍS. Continúa en la actividad 81.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p data-bbox="678 247 1414 279"><b>GESTORÍA PARA EL SERVICIO DE INHUMACIÓN</b></p> <p data-bbox="630 321 1464 394"><b>58.</b> Solicita a la o el contratante del servicio los siguientes documentos dependiendo del caso:</p> <p data-bbox="706 432 1464 575">Copia del “Acta de nacimiento de la persona fallecida” (en caso de que la autoridad de la localidad lo solicite para menores de edad y en caso de apellidos compuestos).</p> <p data-bbox="706 613 1414 648">“Título de propiedad” de la fosa o lote de panteón.</p> <p data-bbox="706 686 1464 829">Carta poder en dos tantos, otorgadas por el familiar o el contratante al gestor firmada por dos testigos (para trámites ante el juez del Registro civil y Salubridad).</p> <p data-bbox="706 867 1464 974">Copia de “Identificación oficial” del otorgante de la Carta poder (familiar o representante de la persona fallecida).</p> <p data-bbox="706 1012 1464 1085">Copia de “Identificación oficial de los dos testigos (as)”.</p> <p data-bbox="706 1123 1464 1230">“Oficio de entrega del cadáver o del resto humano” expedido por el Ministerio Público en caso de haber sido sujeto de Averiguación Previa.</p> <p data-bbox="706 1234 1464 1413">“Certificado de amputación quirúrgica” expedido por el Médico Cirujano en el que se indique el destino final del mismo, firmado por el médico, la o el paciente y dos testigos(as), con cédula profesional y sello original de la Institución.</p> <p data-bbox="706 1417 1464 1633">“Comprobante o tesis de embalsamamiento” y “Comprobante de supervisión médica del embalsamamiento” si la inhumación se va a realizar después de 48 horas del fallecimiento (en la CDMX o en caso de que la autoridad de la localidad lo solicite).</p> <p data-bbox="706 1671 1464 1745">Y extrae de “Expediente del servicio” los siguientes documentos:</p> <p data-bbox="706 1782 1224 1818">Copia del “Certificado de defunción”.</p> <p data-bbox="706 1856 1464 1929">Copia de la “Identificación oficial de la persona fallecida”.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales  Encargado del despacho de trámites y servicios	<p>59. Elabora la "Orden para la salida de servicio", y la entrega al Encargado del despacho de trámites y servicios, junto con la documentación requerida.</p> <p>60. Recibe la "Orden para la salida de servicio" y la documentación requerida.</p> <p>61. Verifica y registra el kilometraje inicial del vehículo en la "Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos".</p> <p>62. Acude a la Oficina del Registro Civil correspondiente con la documentación requerida y entrega la misma.</p> <p>63. Tramita la "Boleta u orden de inhumación" del cadáver y el "Acta de defunción" y obtiene los "Recibo de pago de derechos o permisos".</p> <p>64. Regresa al Velatorio IMSS, registra el kilometraje final en la "Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos"; entrega la "Boleta u orden de inhumación", "Recibo de pago de derechos o permisos" "Acta de defunción" y "Orden para la salida de servicio", al Agente de funerales.</p>
Agente de funerales	<p>65. Recibe e integra al "Expediente del servicio" la "Boleta u orden de inhumación", "Acta de defunción", "Recibo de pago de derechos o permisos" y "Orden para la salida de servicio".</p> <p>66. Establece comunicación con el personal del panteón para dar aviso que se efectuará la inhumación, asesora a la o el contratante para el llenado de formatos establecidos por cada panteón.</p> <p>Continúa en la actividad 88.</p> <p><b>GESTORÍA PARA EL SERVICIO DE CREMACIÓN DE UN CADÁVER, OBITO, FETO, PARTE ANATÓMICA O RESTOS ÁRIDOS</b></p> <p>67. Solicita al contratante del servicio los siguientes documentos:</p> <p>"Acta de nacimiento de la persona fallecida" (en caso de que la autoridad de la localidad lo solicite para</p>



Responsable	Descripción de actividades
	<p>menores de edad y en caso de apellidos compuestos).</p> <p>“Carta poder” en dos tantos, otorgadas por el familiar o la o el contratante al gestor firmada por dos testigos (para trámites ante el juez (a) del Registro Civil y Salubridad).</p> <p>Copia de “Identificación oficial del otorgante de la carta poder” (familiar o representante de la persona fallecida).</p> <p>Copia de “Identificación oficial” de los dos testigos</p> <p>“Oficio de entrega del cadáver o del resto humano” expedido por el Ministerio Público en caso de haber sido sujeto de Averiguación Previa.</p> <p>“Certificado de amputación quirúrgica” expedido por la o el Médico Cirujano en el que se indique el destino final del mismo, firmado por el médico, el paciente y dos testigos (as), con cédula profesional y sello original de la Institución.</p> <p>Para el caso de restos áridos solicita a la o el contratante:</p> <p>Copia certificada del “Acta de defunción”.</p> <p>“Autorización de exhumación” expedida por la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos, si se encuentran en Panteones Concesionados privados (en la CDMX o donde lo solicite la autoridad local).</p> <p>“Autorización de exhumación” expedida por la administración de los panteones si se encuentran en panteones públicos (en la CDMX o donde lo solicite la autoridad local).</p> <p>Y extrae de “Expediente del servicio” los siguientes documentos:</p> <p>Copia del “Certificado de defunción”.</p> <p>“Identificación oficial de la persona fallecida”.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<b>68.</b> Elabora la “Orden para la salida de servicio” y la entrega al Encargado del despacho de trámites y servicios junto con la documentación requerida según sea el caso.
Encargado del despacho de trámites y servicios	<b>69.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” y la documentación requerida. <b>70.</b> Verifica y registra el kilometraje inicial del vehículo en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”. <b>71.</b> Tramita “Autorización de cremación” o “Boleta de cremación” ante la Oficina del Registro Civil y en su caso “Autorización para la cremación expedida por el Ministerio Público” tratándose de caso legal, obtiene “Recibo de pago de derechos o permisos”. <b>72.</b> Regresa al Velatorio IMSS, registra el kilometraje final en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”, y entrega la “Autorización de cremación” o “Boleta de cremación”, en su caso, “Autorización para la cremación expedida por el Ministerio Público” “Recibo de pago de derechos o permisos” y la “Orden para la salida de servicio” al Agente de funerales.
Agente de funerales	<b>73.</b> Recibe e integra al “Expediente del servicio” la “Autorización de cremación” o “Boleta de cremación” y en su caso “Autorización para la cremación expedida por el Ministerio Público” “Recibo de pago de derechos o permisos” y “Orden para la salida de servicio”.  Continúa en la actividad 88.



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p style="text-align: center;"><b>Gestoría para la internación de cadáver</b></p> <p><b>74.</b> Solicita al contratante del servicio los siguientes documentos:</p> <p>Copia de “Identificación oficial del contratante”.</p> <p>“Acta de defunción”. Tramitada en el lugar de origen.</p> <p>“Permiso de traslado de cadáver”. Tramitado en el lugar de origen.</p> <p>“Oficio de entrega del cadáver”, expedido por las autoridades ministeriales, en caso de haber sido sujeto de averiguación previa.</p> <p>“Comprobante o tesis de embalsamamiento” (cuando proceda de una población a 300 kilómetros o más).</p> <p>“Permiso internacional de traslado del cadáver”.</p> <p>NOTA: Para el caso de internación internacional de un cadáver, se requiere que tanto el “Comprobante o tesis de embalsamamiento” y el “Permiso internacional de traslado del cadáver” y el “Acta de defunción” estén traducidos al español por las autoridades consulares mexicanas.</p>
Encargado del despacho de trámites y servicios	<p><b>75.</b> Elabora la “Orden para la salida de servicio”, y la entrega al Encargado del despacho de trámites y servicios junto con la documentación requerida.</p> <p><b>76.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” y la documentación requerida.</p> <p><b>77.</b> Verifica y registra el kilometraje inicial del vehículo en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>78.</b> Tramita el “Permiso de internación del cadáver” ante la Secretaría de Salud o Regulación Sanitaria, y en la Oficina del Registro Civil, gestiona el “Acta de defunción” y la “Boleta u orden de inhumación” o “Boleta de cremación” y obtiene “Recibo por pago de derechos o permisos”.</p>









Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p><b>90.</b> Recibe al proveedor del servicio subrogado, recaba su firma en la “Orden de subrogación de servicios”.</p> <p><b>91.</b> Espera que el servicio subrogado regrese con el cadáver, archiva por orden cronológico y permanente la “Orden de subrogación de servicios”.</p> <p>Continúa en la actividad 96.</p> <p><b>Se realiza la recolección con recursos propios</b></p> <p><b>92.</b> Elabora la “Orden para la salida de servicio” y actualiza el obituario del Velatorio IMSS con el nombre del cadáver, la capilla asignada y el horario de salida del servicio.</p> <p><b>93.</b> Entrega al Operador de velatorio la “Orden para la salida de servicio” y la “Tarjeta de identificación del cadáver” clave 3800-009-113.</p> <p>NOTA: La “Tarjeta de identificación del cadáver”, clave 3800-009-113 es el (Anexo 1) del “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p>
Operador de velatorio	<p><b>94.</b> Recibe “Orden para la salida de servicio”, la “Tarjeta de identificación del cadáver”, clave 3800-009-113 y registra el kilometraje inicial de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos.”</p> <p><b>95.</b> Acude a recoger el cadáver, Verifica la identidad del cadáver, le coloca la “Tarjeta de identificación del cadáver, clave 3800-009-113 y regresa al Velatorio IMSS.</p> <p><b>96.</b> Entrega el cadáver en el Área de preparación de cadáveres y registra el kilometraje final de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>97.</b> Entrega al Agente de funerales la “Orden para la salida de servicio”.</p>
Agente de funerales	<p><b>98.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” y la integra al “Expediente del servicio”.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p><b>99.</b> Determina si realiza el embalsamamiento del cadáver con recursos propios o subrogados.</p> <p style="text-align: center;"><b>Se realiza el embalsamamiento con el servicio subrogado</b></p> <p><b>100.</b> Elabora “Orden de subrogación de servicios” y solicita al servicio subrogado vía telefónica; la realización del servicio de acuerdo a lo establecido en el contrato vigente con el proveedor del servicio.</p> <p><b>101.</b> Recibe al proveedor del servicio subrogado, recaba su firma en la “Orden de subrogación de servicios”.</p> <p><b>102.</b> Espera que el servicio subrogado regrese con el cadáver, archiva por orden cronológico y permanente la “Orden de subrogación de servicios”.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 104.</p> <p style="text-align: center;"><b>Se realiza el embalsamamiento con recursos propios</b></p> <p><b>103.</b> Entrega al Ayudante de embalsamamiento, la “Orden de conservación de cadáver”, procede conforme a lo establecido en el Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres, y cremación en los Velatorios IMSS, clave 3800-003-008, y procede conforme a lo siguiente.</p> <p>NOTA: La “Orden de conservación de cadáver”, pertenece al “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, con clave 3800-003-008.</p> <p>Velación en capilla. Continúa en la actividad 104.</p> <p>Velación en domicilio. Continúa en la actividad 127.</p> <p>Traslado particular. Continúa en la actividad 163.</p> <p>Servicio directo. Continúa en la actividad 174.</p> <p>Traslado oficial.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Administrador de Velatorio</p> <p>Operador de velatorio o Auxiliar de velatorio</p> <p>Administrador de Velatorio</p> <p>Operador de velatorio o Auxiliar de velatorio</p>	<p>Continúa en la actividad 182.</p> <p style="text-align: center;"><b>Velación en capilla</b></p> <p><b>104.</b> Asigna al contratante la capilla de velación indicando en el formato para “Entrega de capilla” clave 3B42-009-009 (Anexo 9) fecha, hora de entrega, así como el nombre y cargo de quien la asigna.</p> <p><b>105.</b> Instruye al Operador de velatorio o Auxiliar de velatorio para que preparen la capilla de velación y coloquen el ataúd en la misma, una vez que el cadáver le haya sido entregado por el Ayudante de embalsamamiento o servicio subrogado.</p> <p><b>106.</b> Prepara la capilla asignada, recibe del Ayudante de Embalsamamiento o servicio subrogado el ataúd con el cadáver y lo instala en la capilla.</p> <p><b>107.</b> Visita la capilla, verifica la correcta prestación del servicio, así como la limpieza de la capilla, para determinar si existe deficiencia en el servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si encuentra deficiencia en el servicio</b></p> <p><b>108.</b> Solicita e instruye al Operador de velatorio o Auxiliar de velatorio para que solvante las deficiencias encontradas.</p> <p><b>109.</b> Recibe las instrucciones verbales sobre la(s) deficiencia(s) encontrada(s).</p> <p><b>110.</b> Solventa la(s) deficiencia(s) e informa a la o el Administrador(a) del Velatorio.</p> <p>Continúa en la actividad 107.</p> <p style="text-align: center;"><b>No encuentra deficiencia en el servicio</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Administrador de Velatorio	<p><b>111.</b> Realiza junto con el contratante un recorrido para verificar el estado físico y las condiciones en las que se encuentran las instalaciones, el mobiliario y los registra en el formato “Entrega de capilla” clave 3B42-009-009 (Anexo 9), informando que no se permite utilizar cirios ni velas en la capilla, firman de conformidad ambas partes.</p> <p><b>112.</b> Anexa al “Expediente del servicio” el formato “Entrega de capilla”, clave 3B42-009-009 (Anexo 9).</p> <p><b>113.</b> Verifica tres horas antes de finalizar el servicio, de manera visual que el estado físico de la capilla y el mobiliario que se encuentren en óptimas condiciones de funcionalidad en base del formato de “Entrega de capilla” clave 3B42-009-009 (Anexo 9).</p> <p style="text-align: center;"><b>No se encuentran en condiciones óptimas</b></p> <p><b>114.</b> Informa de manera verbal a la o el contratante que el importe de los desperfectos le será cobrado al liquidar el importe del servicio.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 117.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí se encuentran en condiciones óptimas</b></p>
Agente de funerales	<p><b>115.</b> Verifica que el servicio esté liquidado por lo menos dos horas antes de la salida del cortejo.</p> <p style="text-align: center;"><b>No está liquidado el servicio</b></p> <p><b>116.</b> Solicita el pago a la o el contratante conforme a lo establecido en el “Procedimiento para el cobro de servicios y artículos funerarios y para pago de servicios subrogados en los Velatorios IMSS”, clave 3B42-003-031.</p> <p style="text-align: center;">Continúa en la actividad 117.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si está liquidado el servicio</b></p> <p><b>117.</b> Verifica si se contrató el servicio de cremación o el servicio de inhumación.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p style="text-align: center;"><b>Servicio de cremación</b></p> <p><b>118.</b> Procede conforme a lo estipulado en el “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p> <p>Continúa en la actividad 214.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de inhumación</b></p> <p><b>119.</b> Aplica al contratante el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3800-009-001 (Anexo 1), elabora la “Orden para la salida de servicio”.</p> <p><b>120.</b> Entrega al Operador de velatorio la “Orden para la salida de servicio”, así como la “Boleta u orden de inhumación”, “Acta de defunción”, “Recibo de pago de derechos o permisos”, “Permiso sanitario” y el “Comprobante o tesis de embalsamamiento”.</p> <p><b>121.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, así como la “Boleta u orden de inhumación”, “Acta de defunción”, “Permiso sanitario”, “Recibo de pago de derechos”, y el “Comprobante o tesis de embalsamamiento”, verifica y registra el kilometraje inicial de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p>NOTA: Los documentos sólo se utilizarán en caso de que así lo requiera alguna autoridad no todos se entregan en el panteón.</p> <p><b>122.</b> Efectúa el cortejo, entrega el cadáver al personal responsable del panteón a pie de fosa y la “Boleta u orden de inhumación”.</p> <p><b>123.</b> Entrega al contratante “Recibo de pago de derechos”, y en su caso “Acta de defunción”.</p> <p>NOTA: El Velatorio IMSS le informará cuando le entregará el “Acta de defunción”, ya que se puede retrasar la entrega por el Registro Civil.</p>
Operador de velatorio	





Responsable	Descripción de actividades
Operador de velatorio	<p><b>124.</b> Regresa al Velatorio IMSS, registra el kilometraje final de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>125.</b> Entrega al Agente de Funerales la “Orden para la salida de servicio” y los documentos no entregados al cementerio ni a la o el contratante.</p>
Agente de funerales	<p><b>126.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” y los documentos no entregados al cementerio ni a la o el contratante y los archiva permanentemente en el “Expediente del servicio”.</p>
	<p>Continúa en la actividad 214.</p>
<b>VELACIÓN EN DOMICILIO</b>	
	<p><b>127.</b> Elabora la “Orden para la salida de servicio”, solicita verbalmente a la o el Responsable de almacén el equipo de velación para que lo entregue al Operador de velatorio.</p>
Responsable de almacén	<p><b>128.</b> Recibe la solicitud verbal, elabora el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), en original y copia y confirma que el equipo a entregar este completo.</p> <p><b>129.</b> Recaba la firma del Operador de velatorio en el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), y le entrega original y copia, así como el equipo de velación.</p>
Operador de velatorio	<p><b>130.</b> Recibe el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), y el equipo de velación.</p>
Agente de funerales	<p><b>131.</b> Entrega al Operador de velatorio la “Orden para la salida de servicio” y le solicita traslade el cadáver y el equipo de velación al domicilio señalado por la o el contratante para la instalación del servicio.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<b>132.</b> Solicita al Operador de velatorio que recabe la firma del contratante en el original y copia del “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), y entregue la copia a la o el contratante.
Operador de velatorio	<b>133.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, verifica y registra el kilometraje inicial de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”. <b>134.</b> Traslada el cadáver y el equipo de velación al domicilio indicado para su instalación. <b>135.</b> Instala el equipo de velación y el cadáver en el domicilio, recaba la firma de la o el contratante en el original y copia del “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), entrega al contratante la copia. <b>136.</b> Regresa al Velatorio IMSS, registra en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos” el kilometraje final y entrega al Agente de Funerales la “Orden para la salida de servicio”.
Agente de funerales	<b>137.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, la archiva en el “Expediente del servicio”.
Operador de velatorio	<b>138.</b> Entrega al Responsable de almacén el original del “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10).
Responsable de almacén	<b>139.</b> Recibe el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), debidamente firmado y lo archiva temporalmente y de forma cronológica en el “Expediente del servicio”.
Administrador de Velatorio	<b>140.</b> Verifica que el servicio esté liquidado por lo menos dos horas antes de la salida del cortejo.  <b>No está liquidado el servicio</b>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador de Velatorio	<p><b>141.</b> Solicita vía telefónica el pago a la o el contratante indicándole que acuda al Velatorio IMSS a efectuar el pago conforme a lo establecido en el “Procedimiento para el cobro de servicios y artículos funerarios, y para pago de servicios subrogados en los Velatorios IMSS”, clave 3B42-003-031.</p> <p>NOTA: Informará al contratante que no se concluirá el servicio funerario hasta que este liquidado.</p> <p>Continúa en la actividad 142.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si está liquidado el servicio</b></p>
Agente de funerales	<p><b>142.</b> Verifica sí se contrató el servicio de cremación o el servicio de inhumación.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de cremación</b></p> <p><b>143.</b> Procede conforme al “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p> <p>Continúa en la actividad 214.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio de inhumación</b></p> <p><b>144.</b> Solicita al Responsable de almacén, el original del “Control de movimiento del equipo de velación” y lo recibe. Extrae del “Expediente del servicio” la “Orden para la salida de servicio”.</p> <p><b>145.</b> Entrega al Operador de velatorio la “Orden para la salida de servicio”, el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3800-009-001 (Anexo 1) y la documentación requerida para realizar el cortejo.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Operador de velatorio	<p><b>146.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3800-009-001 (Anexo 1) y la documentación requerida para realizar el cortejo, verifica y registra el kilometraje inicial de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>147.</b> Se traslada al domicilio, verifica que el equipo de velación listado en el “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), se encuentre en buen estado.</p> <p style="text-align: center;"><b>No está en buen estado</b></p> <p><b>148.</b> Índica a la o el contratante que debe acudir al Velatorio IMSS para liquidar los daños al equipo antes de realizarse el cortejo, anota en el original y la copia (que tiene el contratante) del “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), los daños detectados en el equipo.</p> <p>NOTA: Si la recolección del equipo de velación se realiza después del servicio en domicilio o del novenario. Indicará que debe acudir al Velatorio IMSS para liquidar los daños al equipo y lo retira del domicilio.</p> <p><b>149.</b> Regresa al Velatorio IMSS, informa de la situación al Agente de funerales y al Responsable de almacén y entrega la “Orden para la salida de servicio”, al Agente de funerales.</p>
Agente de funerales	<p><b>150.</b> Requiere telefónicamente a la o el contratante el pago de los daños al equipo.</p> <p><b>151.</b> Informa al Administrador de Velatorio de la situación.</p>
Administrador de Velatorio	<p><b>152.</b> Informa mediante “Oficio de solicitud” a la Jefatura de Servicios Jurídicos de la Delegación, para que se realicen las gestiones para el cobro.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Administrador de Velatorio	<p><b>153.</b> Informa al Operador de velatorio a través del Agente de funerales que se efectúe el cortejo y entrega la “Orden para la salida de servicio”.</p> <p>Continúa en la actividad 154.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí está en buen estado</b></p>
Operador de velatorio	<p><b>154.</b> Retira el equipo de velación y firma de recibido la copia del “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10), y la entrega al contratante.</p> <p>NOTA: Si el equipo de velación fue rentado para el novenario, lo retira hasta la fecha señalada en el “Control del movimiento del equipo de velación”.</p> <p><b>155.</b> Efectúa el cortejo y entrega el cadáver al personal responsable del panteón a pie de fosa.</p> <p><b>156.</b> Aplica al contratante el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1).</p> <p><b>157.</b> Entrega a la o el contratante el “Recibo de pago de derechos o permisos”, y en su caso el “Acta de defunción”.</p> <p>NOTA: El Velatorio IMSS le informará cuando le entregará el “Acta de defunción”, ya que se puede retrasar la entrega por el Registro Civil.</p> <p><b>158.</b> Regresa al velatorio y registra el kilometraje final en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>159.</b> Entrega al Agente de funerales la “Orden para la salida de servicio” y el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1).</p> <p><b>160.</b> Entrega al Responsable de almacén, el equipo de velación y el original del “Control de movimiento del equipo de velación” clave 3B42-009-010 (Anexo 10).</p>









Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p><b>173.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), “Permiso sanitario”, “Permiso de internación del cuerpo” y el “Comprobante o tesis de embalsamamiento” y archiva en el “Expediente del servicio”.</p> <p>Continúa en la actividad 214.</p> <p style="text-align: center;"><b>SERVICIO DIRECTO</b></p>
Operador de velatorio	<p><b>174.</b> Elabora la “Orden para la salida de servicio” y la entrega al Operador de velatorio junto con el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), el “Acta de defunción”, “Boleta u orden de inhumación”; si es el caso “Permiso de traslado de cadáver” y “Permiso sanitario”, “Autorización de cremación” o “Boleta para cremación”, “Autorización para la cremación expedida por el Ministerio Público”, “Recibo de pago de derechos o permisos”, e informa al familiar o representante de la persona fallecida el horario otorgado para el traslado.</p> <p><b>175.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-118 (Anexo 1), “Acta de defunción”, “Boleta u orden de inhumación del cadáver”; si es el caso “Permiso de traslado de cadáver” y “Permiso sanitario”, “Autorización de cremación” o “Boleta para cremación”, “Autorización para la cremación” expedida por el Ministerio Público”, “Recibo de pago de derechos o permisos” verifica y registra el kilometraje inicial de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>176.</b> Acude a recoger el cadáver al lugar indicado por la o el contratante y efectúa el traslado.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Operador de velatorio	<p><b>177.</b> Entrega el cadáver al personal responsable del panteón a pie de fosa y entrega la “Boleta u orden de inhumación del cadáver” o en caso de cremación procede conforme a lo establecido en el “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS, clave 3800-003-008.</p> <p><b>178.</b> Entrega al contratante “Acta de defunción” y “Recibo de pago de derechos o permisos”, y aplica el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1).</p> <p><b>179.</b> Regresa al Velatorio IMSS y registra el kilometraje final de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>180.</b> Entrega al Agente de funerales la “Orden para la salida de servicio” y el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1) y la documentación no requerida.</p>
Agente de funerales	<p><b>181.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), la documentación no requerida y los archiva en el “Expediente del servicio”.</p> <p>Continúa en la actividad 214.</p>
Administrador de Velatorio o Agente de funerales	<p style="text-align: center;"><b>TRASLADO OFICIAL</b></p> <p><b>182.</b> Recibe llamada telefónica del Área médica del hospital donde falleció la o el derechohabiente del IMSS solicitando el servicio de traslado oficial.</p> <p><b>183.</b> Registra el traslado oficial en el “Libro de registro de traslados oficiales”.</p> <p><b>184.</b> Realiza llamada telefónica al Área médica del hospital para confirmar el servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>No confirma</b></p>



Responsable	Descripción de actividades
Administrador de Velatorio o Agente de funerales	<p><b>185.</b> Registra la causa de la negativa en el “Libro de registro de traslados oficiales”.</p> <p>Da por finalizado el proceso para esta opción.</p> <p style="text-align: center;"><b>Sí confirma</b></p>
Agente de funerales	<p><b>186.</b> Elabora “Orden para la salida de servicio”, con los datos proporcionados por Área médica del hospital y/o el familiar del derechohabiente fallecido y la “Tarjeta de identificación del cadáver” clave 3800-009-113, entrega al Operador de velatorio.</p> <p>NOTA 1: La recolección del cadáver para traslado oficial deberá realizarse en el hospital para trasladarlo a las instalaciones del Velatorio IMSS para su preparación o embalsamamiento.</p> <p>NOTA 2: La “Tarjeta de identificación del cadáver”, clave 3800-009-113 es el (Anexo 1) del “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p>
Operador de velatorio	<p><b>187.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” y la “Tarjeta de identificación del cadáver” 3800-009-113, verifica y registra el kilometraje inicial de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>188.</b> Acude al hospital solicitante, confirma presencialmente que el familiar o el representante del derechohabiente fallecido realice el reconocimiento del cadáver y recibe el cadáver del Área de patología.</p> <p><b>189.</b> Recibe el “Certificado de defunción” y la “Solicitud de autorización de traslado del cadáver” debidamente requisitada.</p> <p><b>190.</b> Coloca en el primer dedo del pie derecho del cadáver la “Tarjeta de identificación del cadáver”, clave 3800-009-113.</p> <p><b>191.</b> Traslada el cadáver al Velatorio IMSS y lo entrega en el Área de preparación de cadáveres.</p>





Responsable	Descripción de actividades
Agente de funerales	<p style="text-align: center;"><b>Se realiza mediante servicio subrogado</b></p> <p><b>198.</b> Elabora “Orden de subrogación de servicios” adhiere el tercer tanto de la “Etiqueta para la identificación de ataúd”, 3B42-009-008 (Anexo 8), a la misma.</p> <p><b>199.</b> Solicita al servicio subrogado correspondiente la realización del servicio de acuerdo con el contrato vigente con la o el prestador(a) del servicio subrogado, realiza a las actividades del “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p> <p>Continúa en la actividad 214.</p>
Ayudante de embalsamamiento	<p style="text-align: center;"><b>Se realiza con recursos propios</b></p> <p><b>200.</b> Recibe el cadáver del Operador de velatorio y la “Orden de conservación de cadáver” del Agente de funerales y procede conforme a lo establecido en el “Procedimiento para la preparación y/o embalsamamiento de cadáveres y cremación en los Velatorios IMSS”, clave 3800-003-008.</p>
Agente de funerales	<p><b>201.</b> Solicita a la o el familiar, o la o el representante de la o el derechohabiente fallecido en caso de haberse requerido cambio ataúd, el pago de este y realiza las actividades del “Procedimiento para el cobro de servicios y artículos funerarios y para pago de servicios subrogados en los Velatorios IMSS”, clave 3B42-003-031.</p> <p><b>202.</b> Determina si el traslado se va a realizar con recursos propios o servicio subrogado.</p> <p>NOTA: El traslado oficial se realizarse a través de servicios subrogados o con personal del FIBESO cuando la distancia del traslado sea mayor a 100 kilómetros.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicio subrogado</b></p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Agente de funerales	<p><b>203.</b> Elabora la “Orden de subrogación de servicios” en dos tantos y solicita al servicio subrogado correspondiente la realización del servicio de acuerdo con el contrato vigente con la o el prestador del servicio subrogado.</p> <p><b>204.</b> Recibe a la o el representante del servicio subrogado, recaba su firma en la “Orden de subrogación de servicios” y le entrega un tanto y archiva el segundo tanto de forma permanente y cronológica en el “expediente del servicio”.</p> <p><b>205.</b> Entrega a la o el representante del servicio subrogado la “Solicitud de autorización de traslado del cadáver”, “Acta de defunción”, “Comprobante o tesis de embalsamamiento”, “Permiso de traslado de cadáver”, “Permiso de internación del cadáver”, “Permiso sanitario” y el cadáver previa identificación de la o el familiar o la o el representante de la o el derechohabiente fallecido y lo despide.</p> <p>Da por finalizado el proceso para esta opción.</p> <p style="text-align: center;"><b>Recursos propios</b></p> <p><b>206.</b> Consulta la “Programación diaria de salida del servicio”, clave 3B42-009-007 (Anexo 7), para programar el servicio, programa el servicio de traslado e informa al familiar o representante de la o el derechohabiente fallecido el horario otorgado para el traslado.</p> <p><b>207.</b> Elabora la “Orden para la salida de servicio”, la entrega al Operador de velatorio junto con el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), “Acta de defunción”, el “Permiso de traslado de cadáver” y “Permiso sanitario”, el “Permiso de internación de cadáver”, si se traslada de una entidad a otra y en su caso la “Comprobante o tesis de embalsamamiento”.</p>



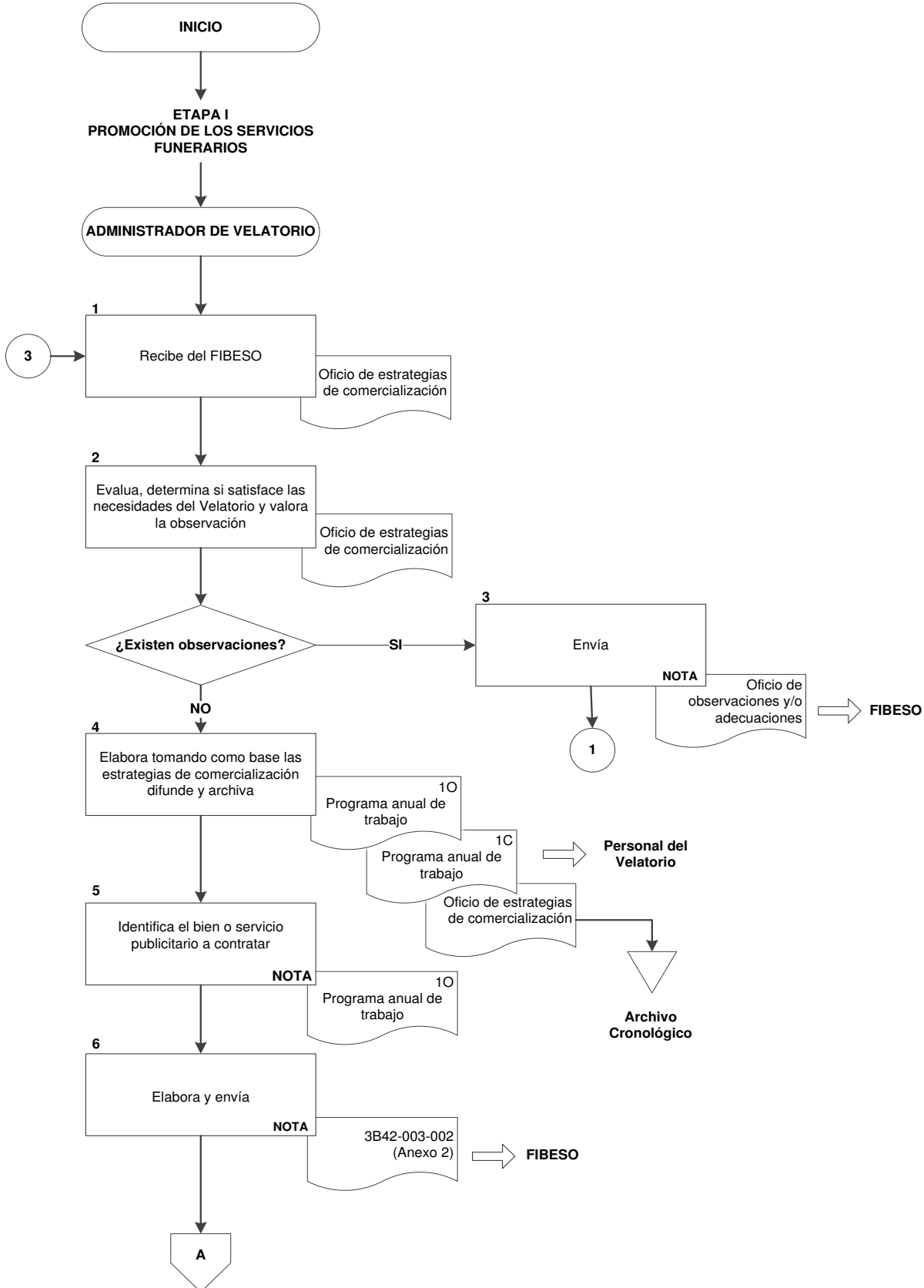
Responsable	Descripción de actividades
Operador de velatorio	<p><b>208.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio”, “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), el “Acta de defunción”, el “Permiso de traslado de cadáver” y “Permiso sanitario”, el “Permiso de internación de cadáver”, si se traslada de una entidad a otra y en su caso el “Comprobante o tesis de embalsamamiento” y el cadáver previa identificación del familiar o representante de la o el derechohabiente fallecido”.</p> <p><b>209.</b> Verifica y registra el kilometraje inicial de la carroza en el “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>210.</b> Traslada y entrega el cadáver en el lugar designado, en su caso le entrega el “Acta de defunción” al familiar o representante de la o el derechohabiente fallecido.</p> <p><b>211.</b> Aplica el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), regresa al Velatorio IMSS y registra el kilometraje final de la carroza en la “Bitácora de movimientos y desplazamiento de vehículos”.</p> <p><b>212.</b> Entrega al Agente de funerales la “Orden para la salida de servicio” y el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios” clave 3B42-009-001 (Anexo 1), y la documentación no requerida.</p>
Agente de funerales	<p><b>213.</b> Recibe la “Orden para la salida de servicio” y el “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios” clave 3B42-009-001 (Anexo 1), y la documentación no requerida y archiva en el “Expediente del servicio”.</p>
Administrador de Velatorio	<p><b>214.</b> Extrae de los “Expedientes de los servicios” los formatos de “Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios”, clave 3B42-009-001 (Anexo 1), los concentra y los envía a la División de Velatorios de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas a fin de mes.</p>

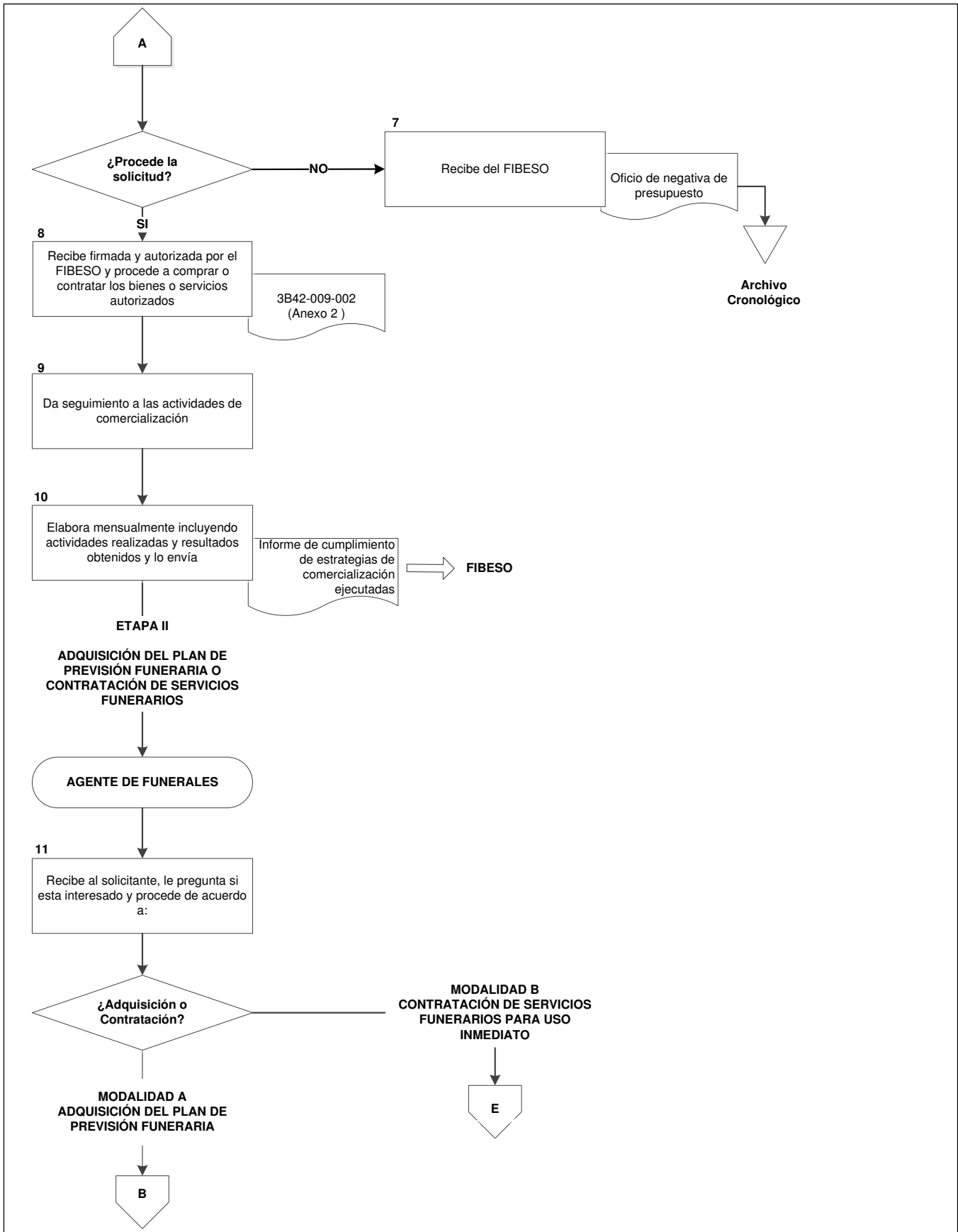


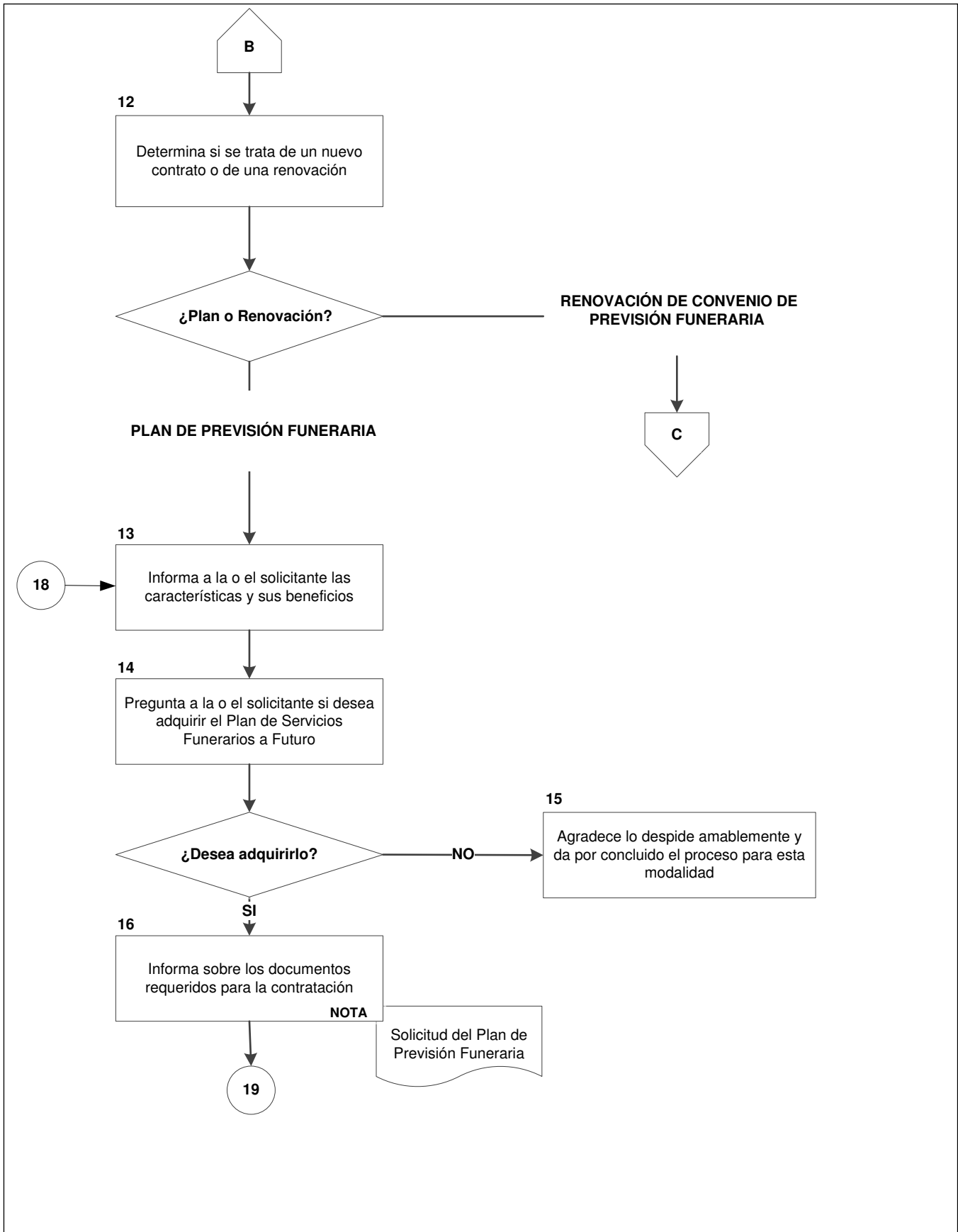


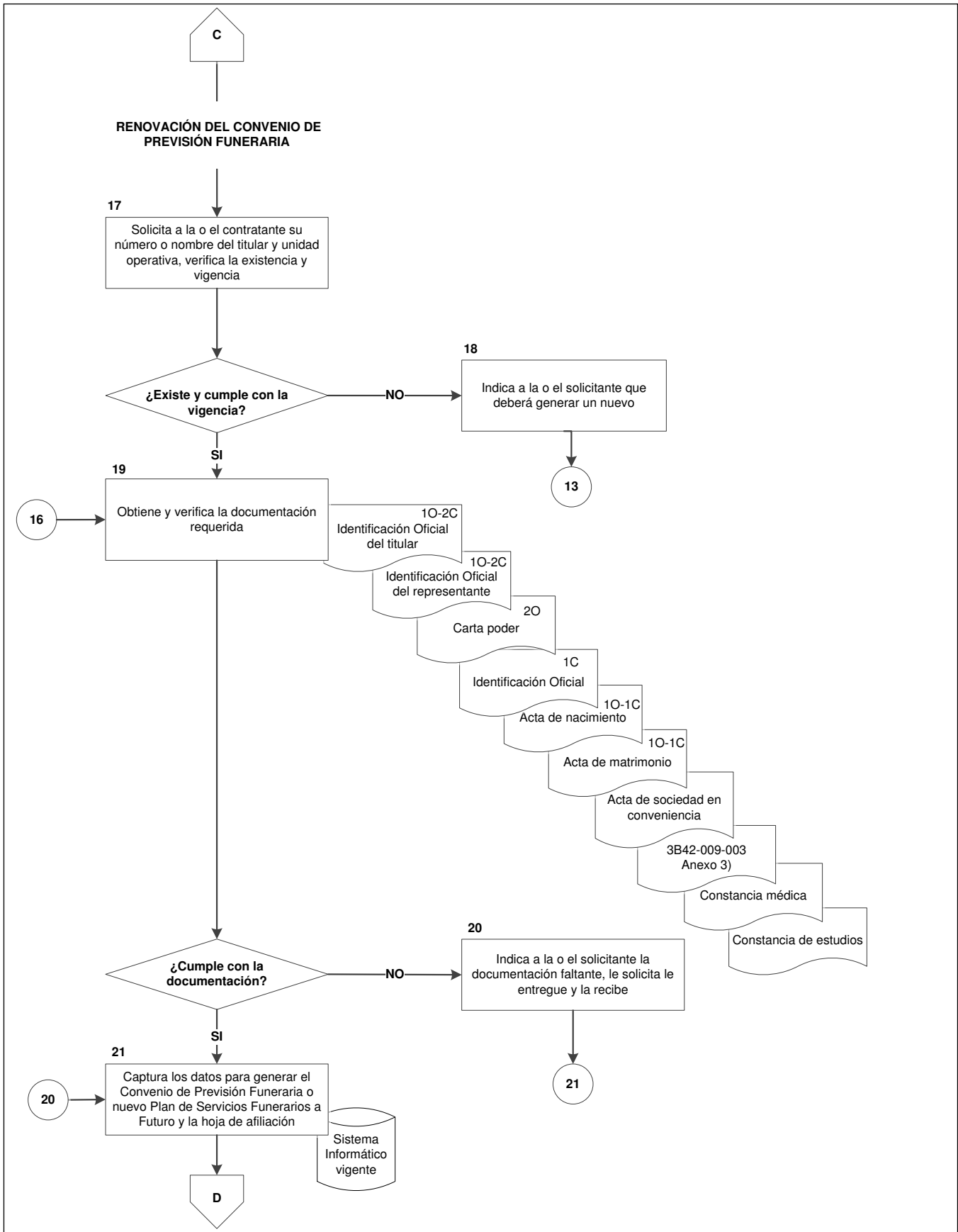


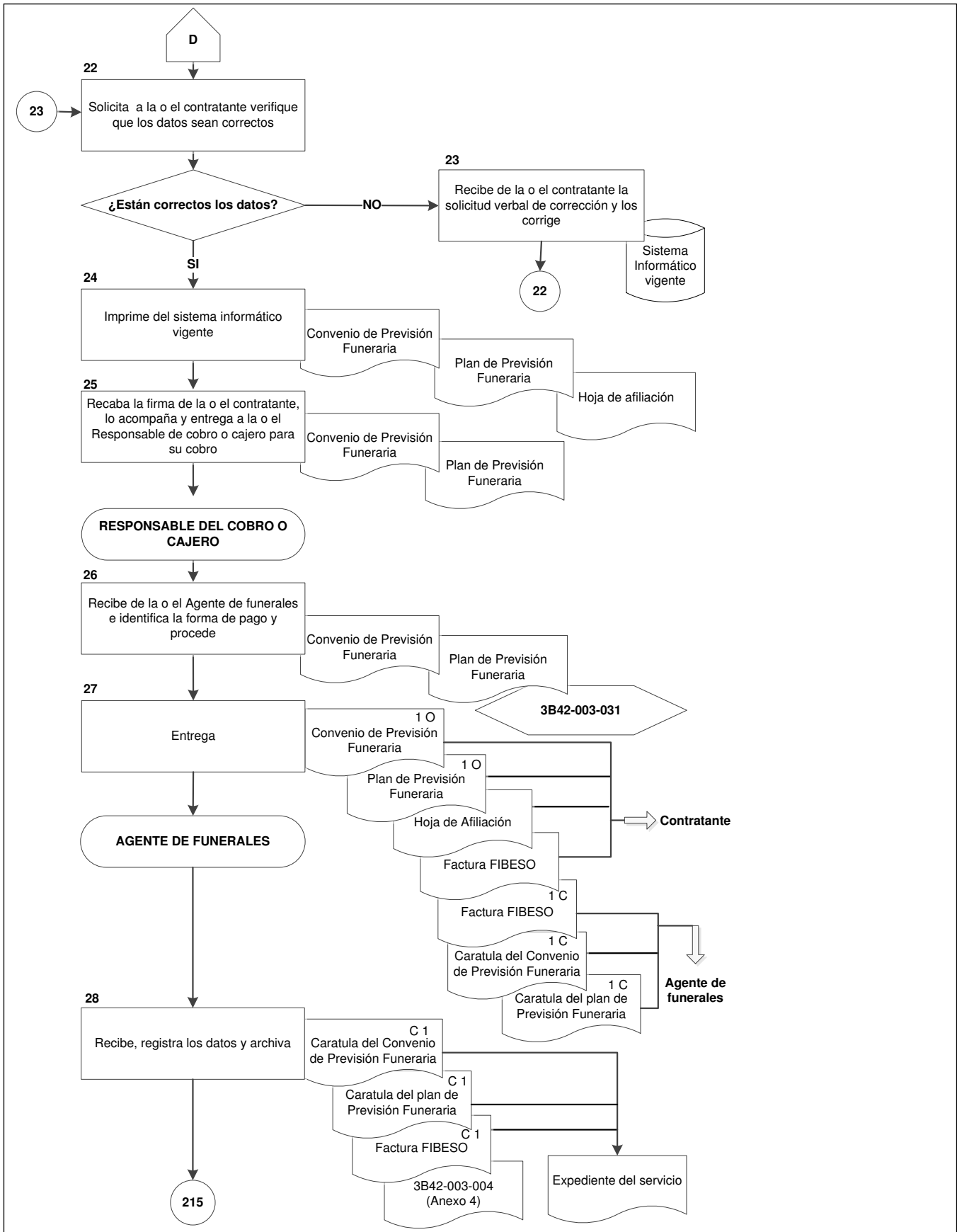
### 7 Diagrama de flujo

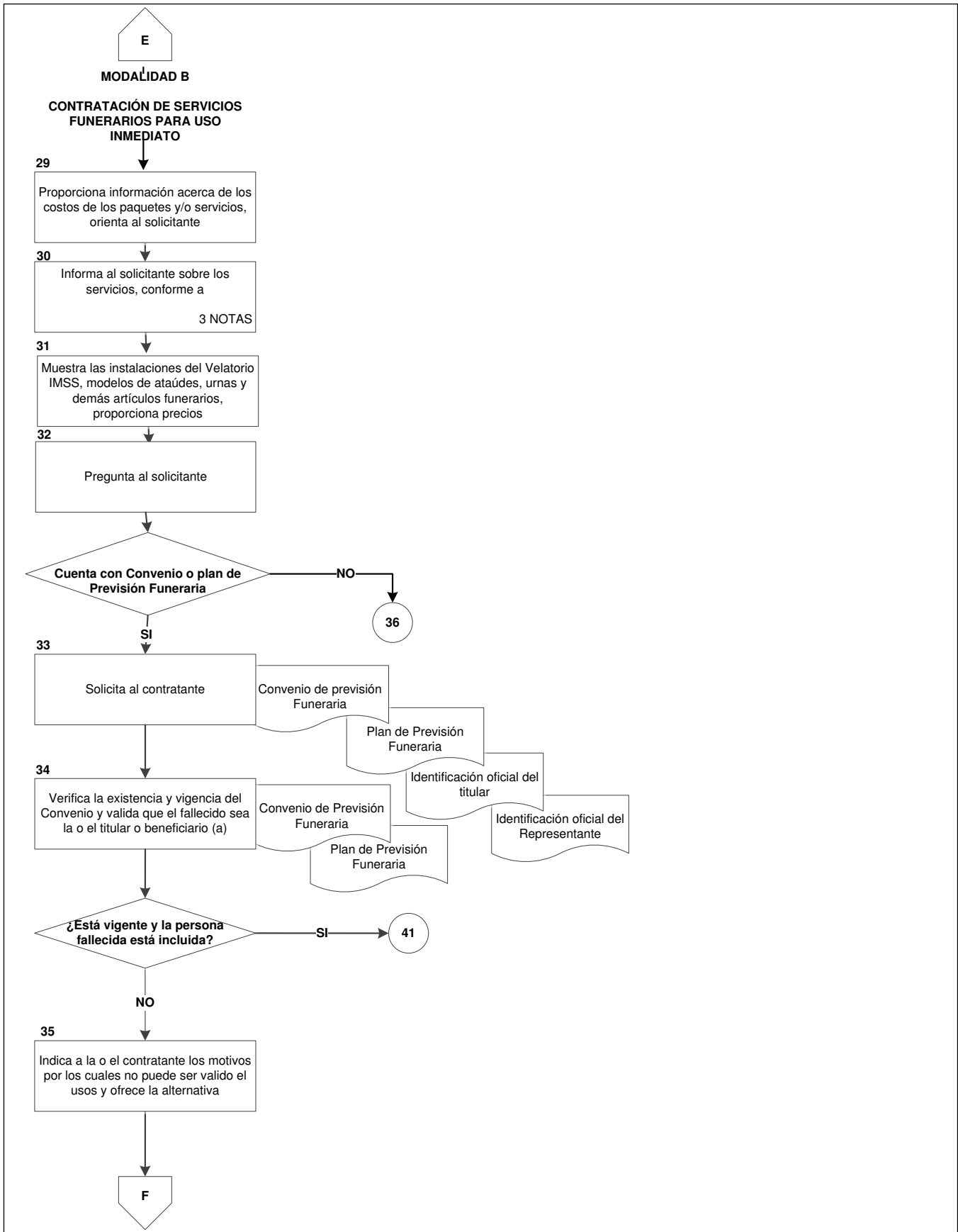




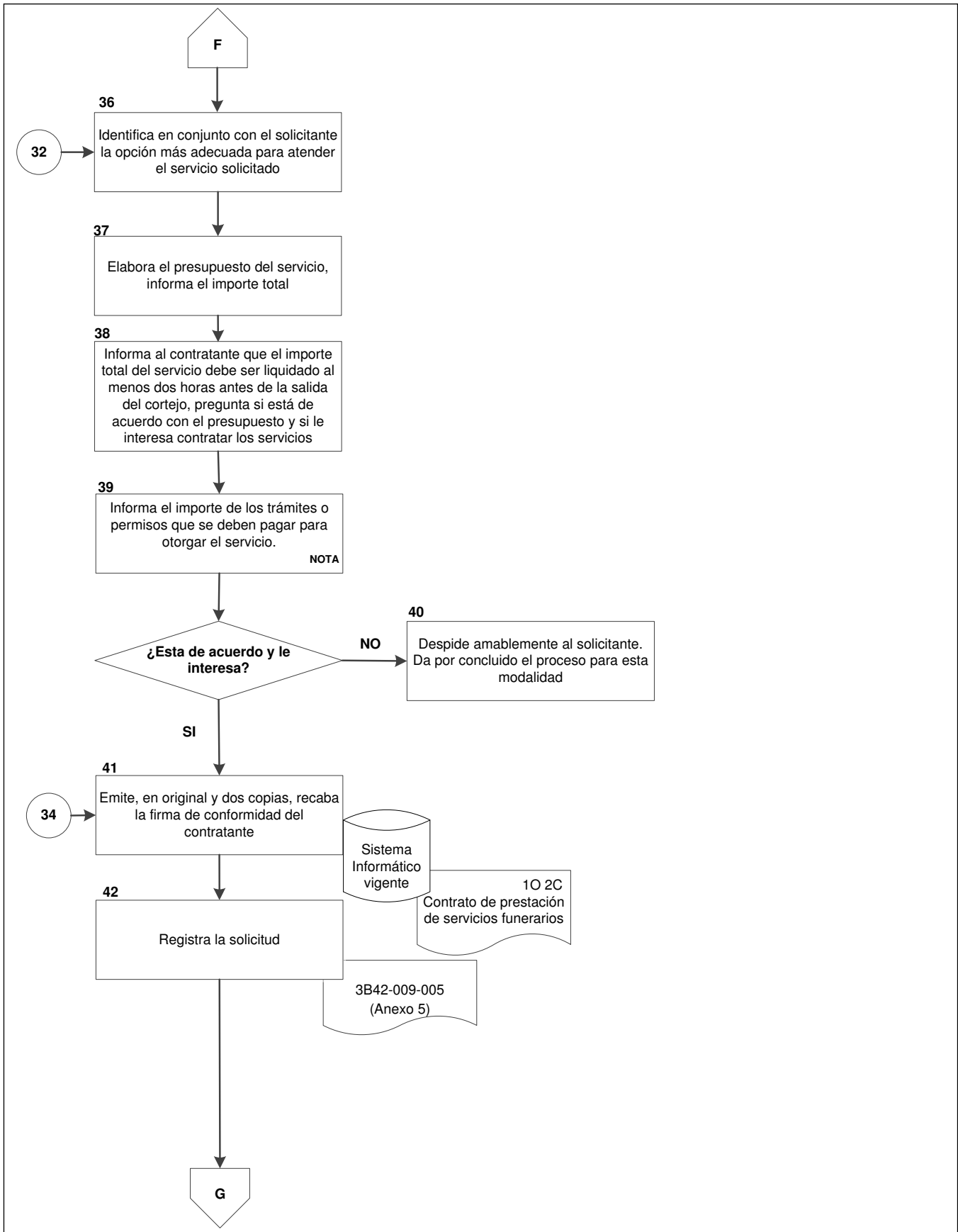


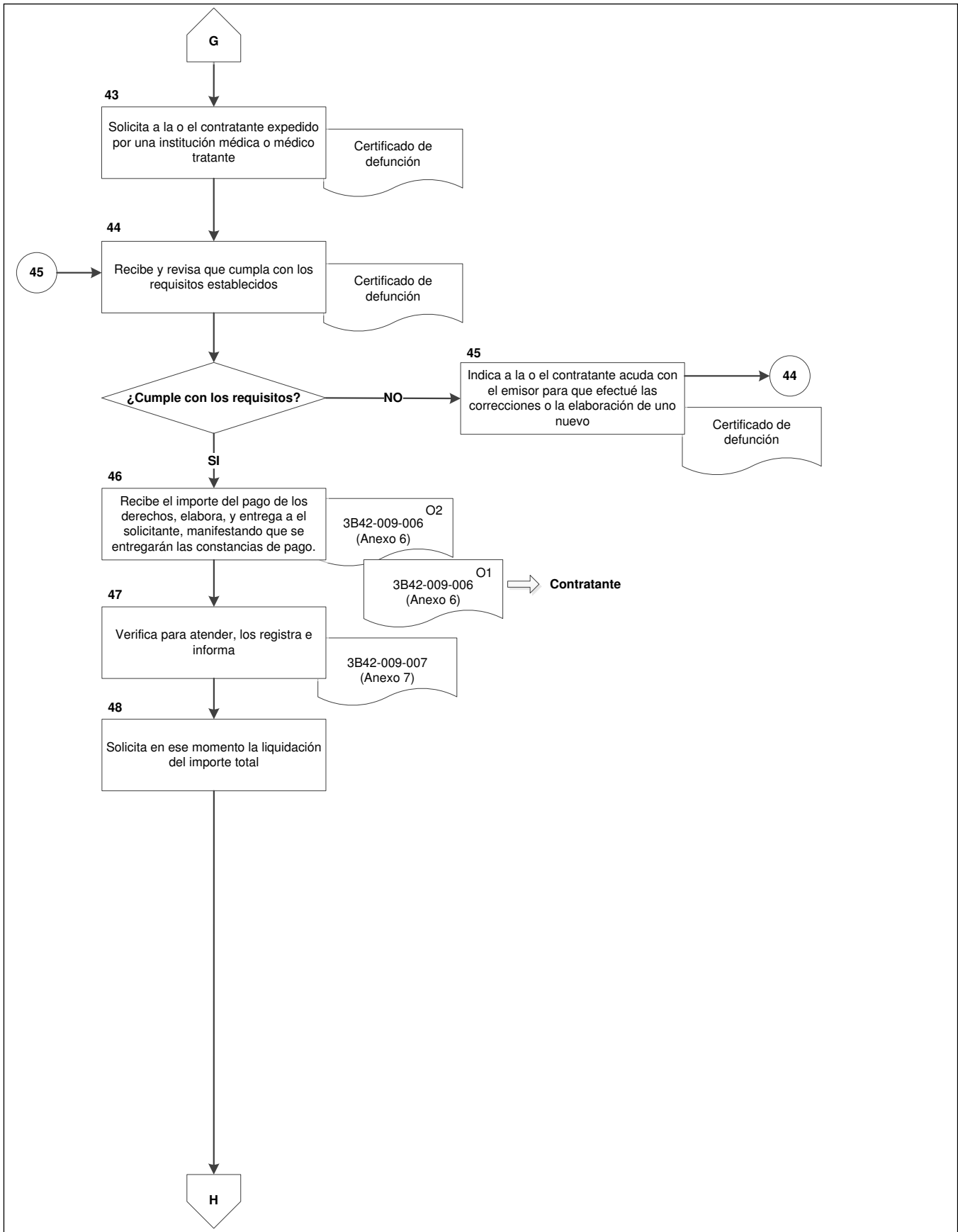


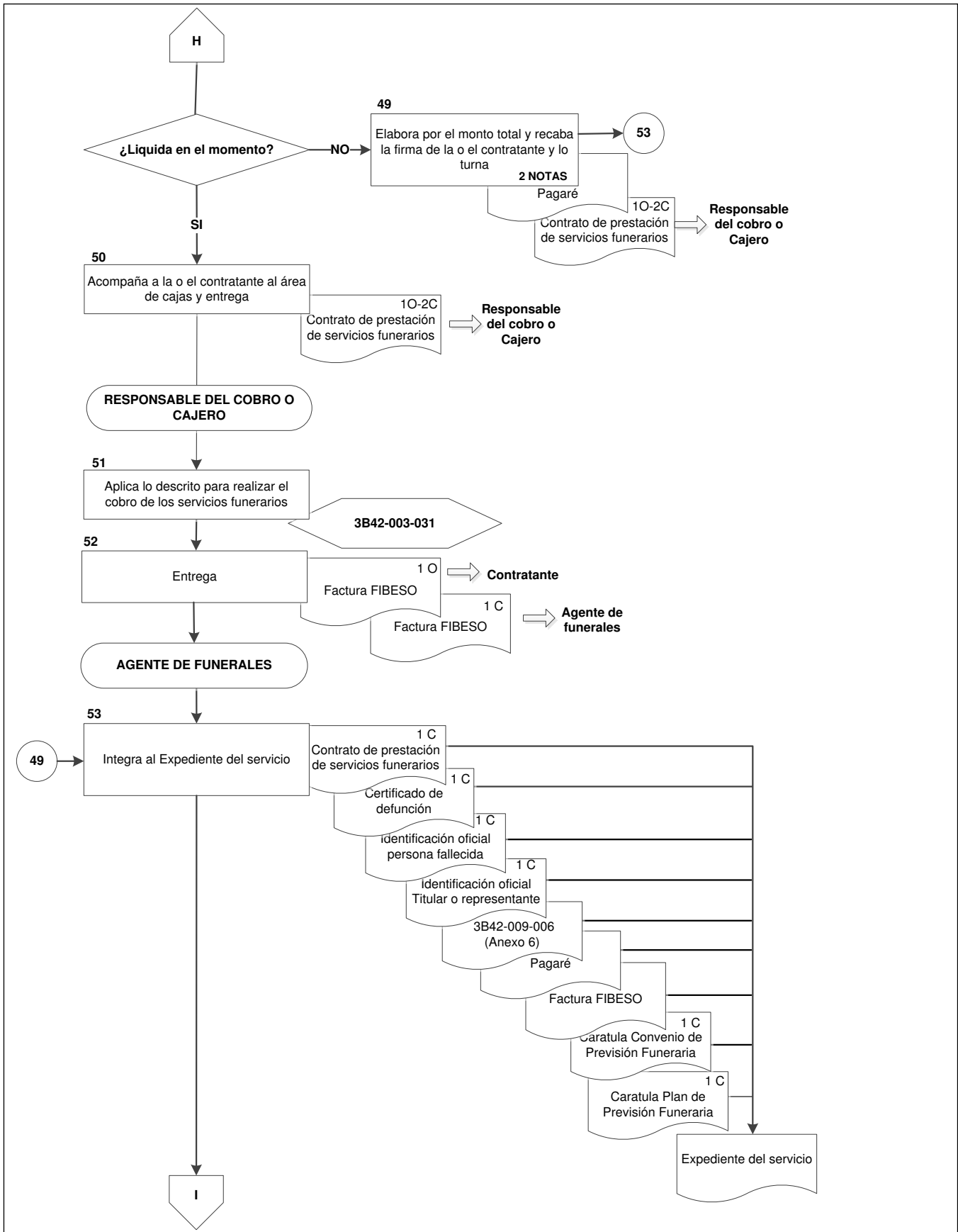


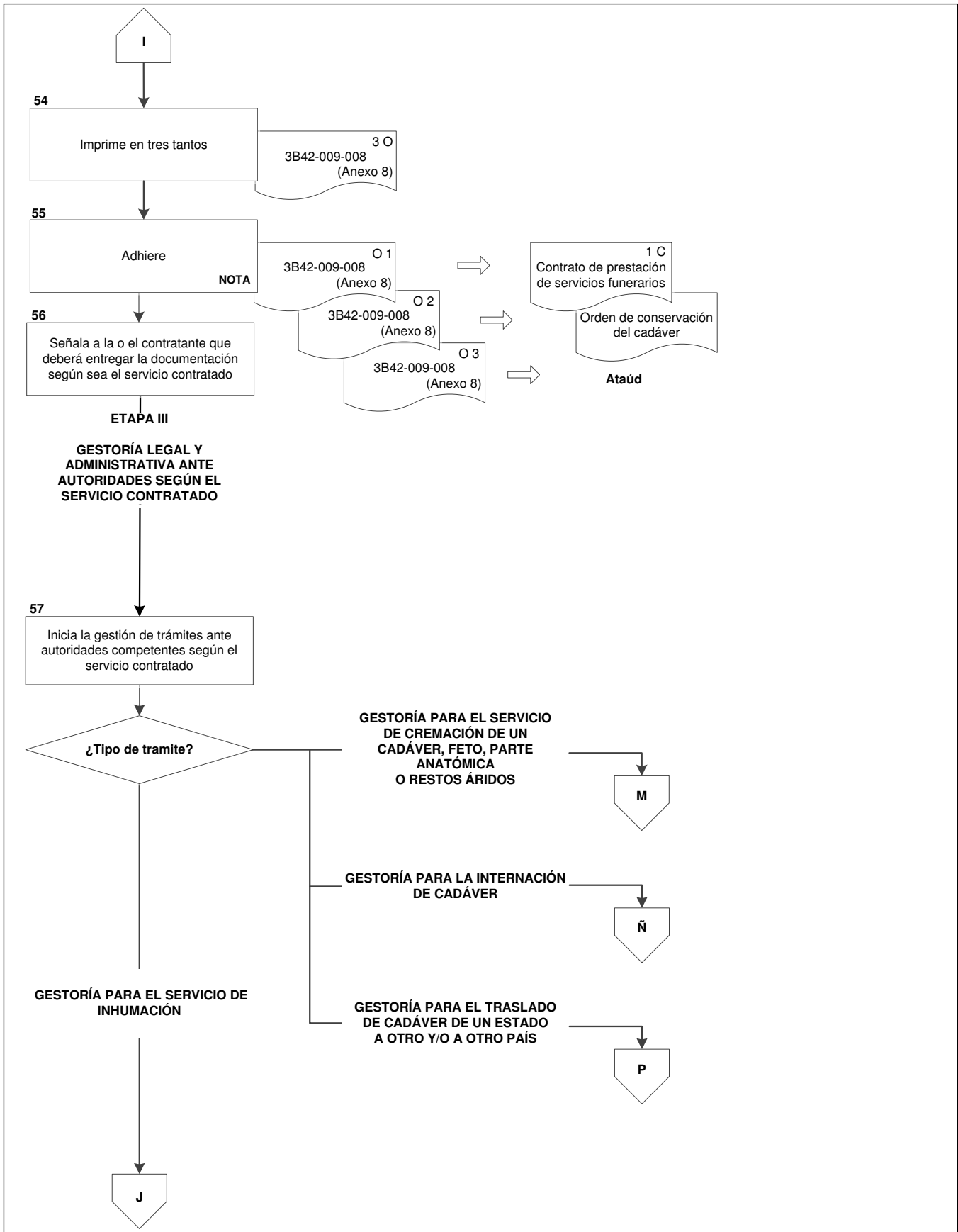


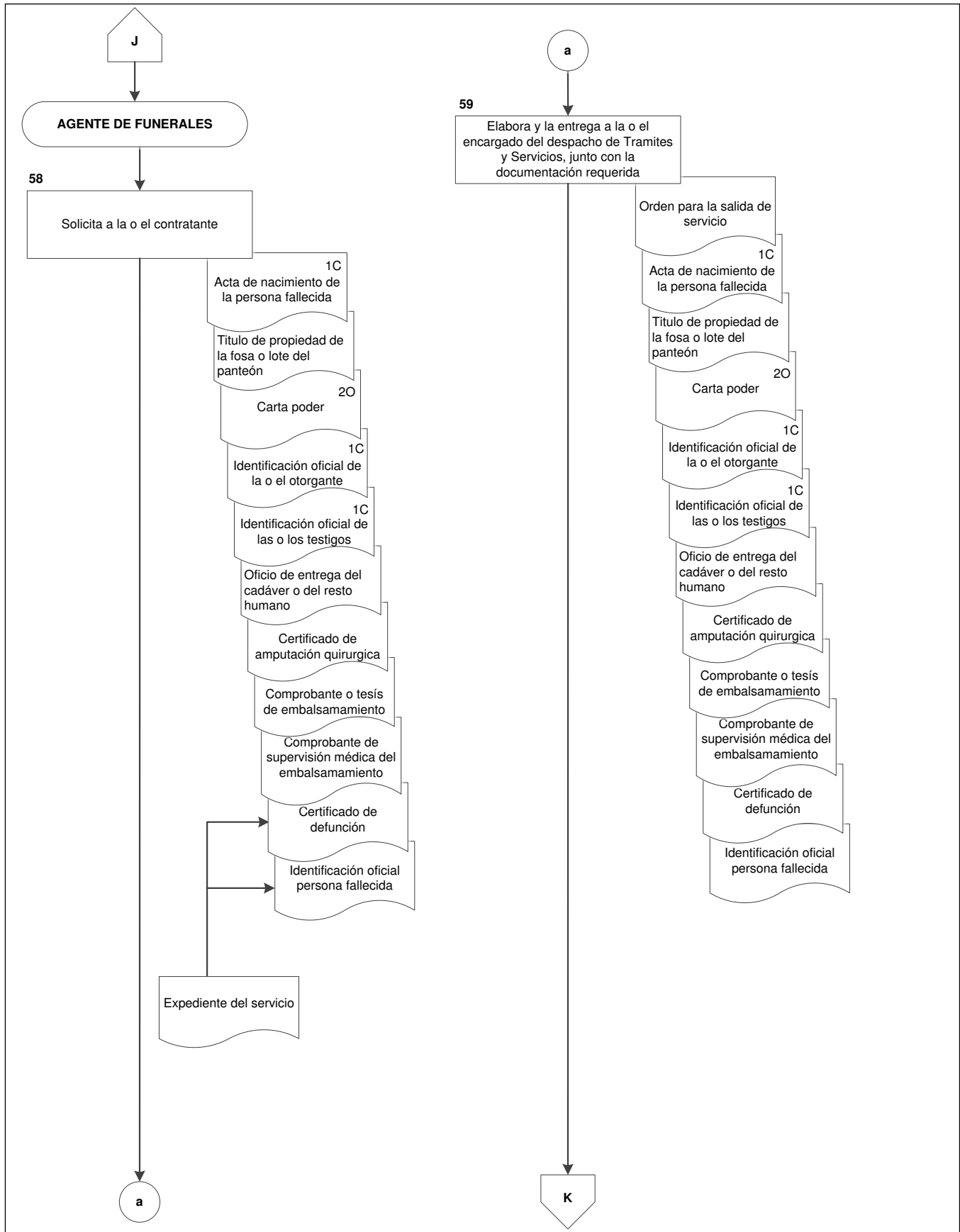


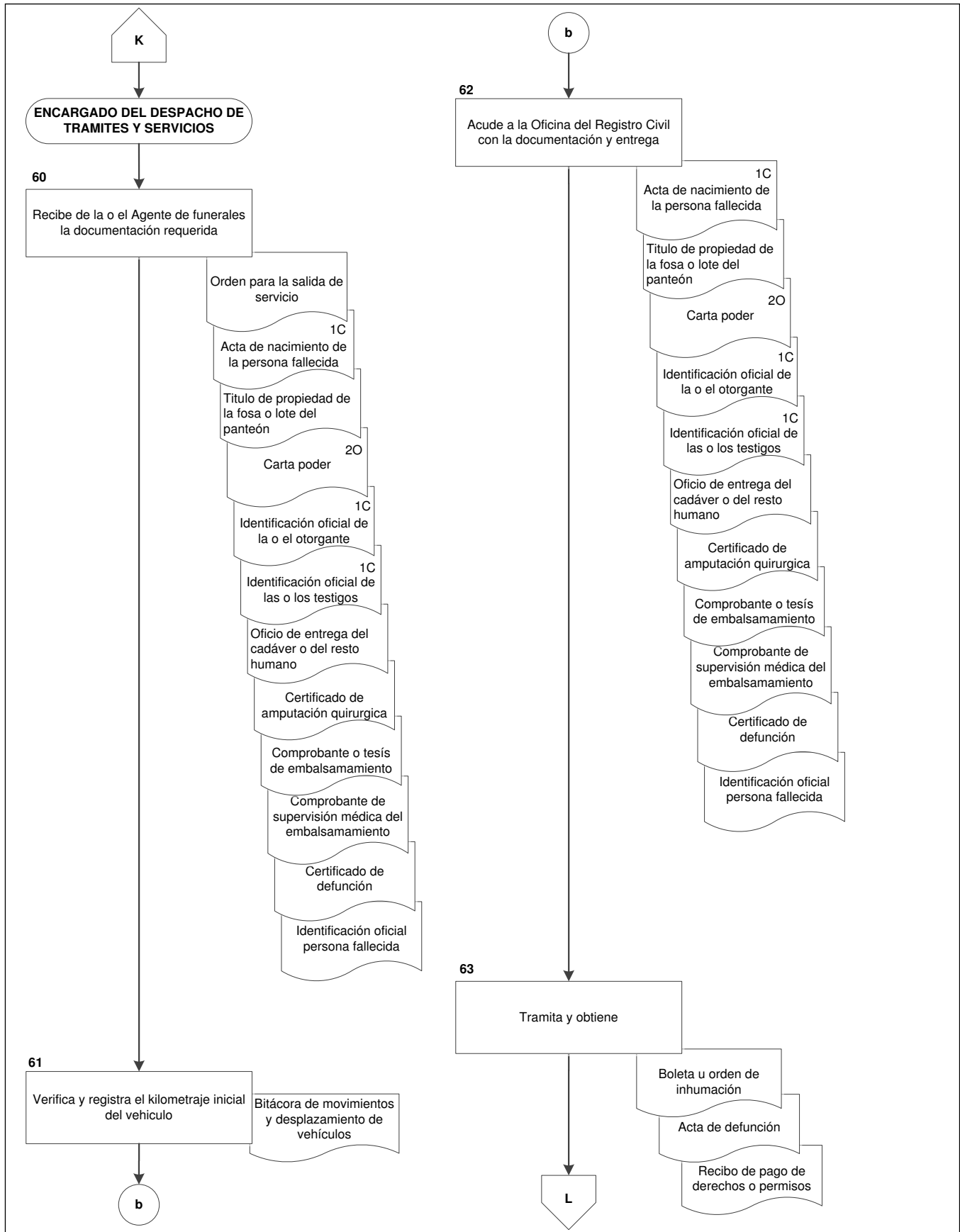


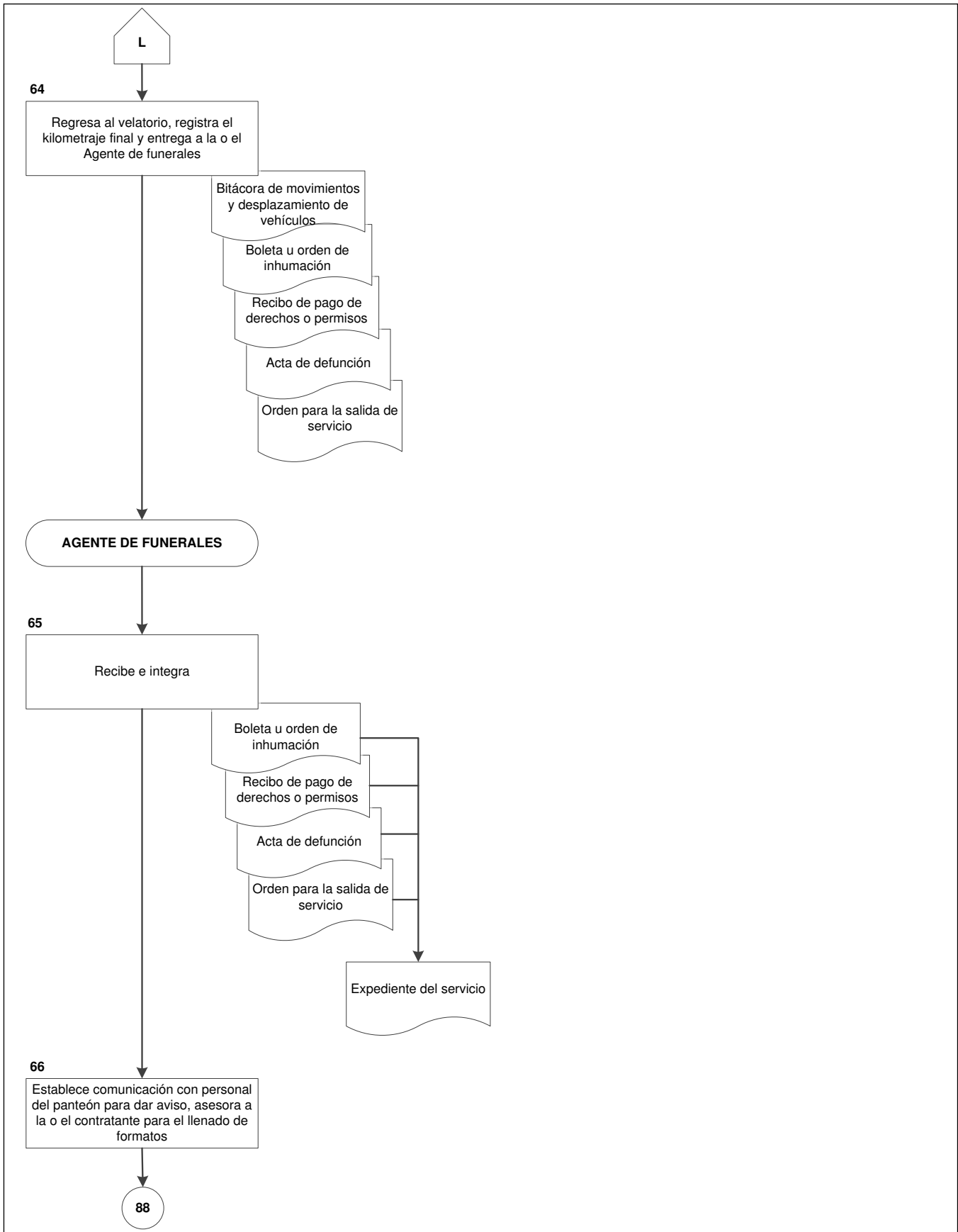


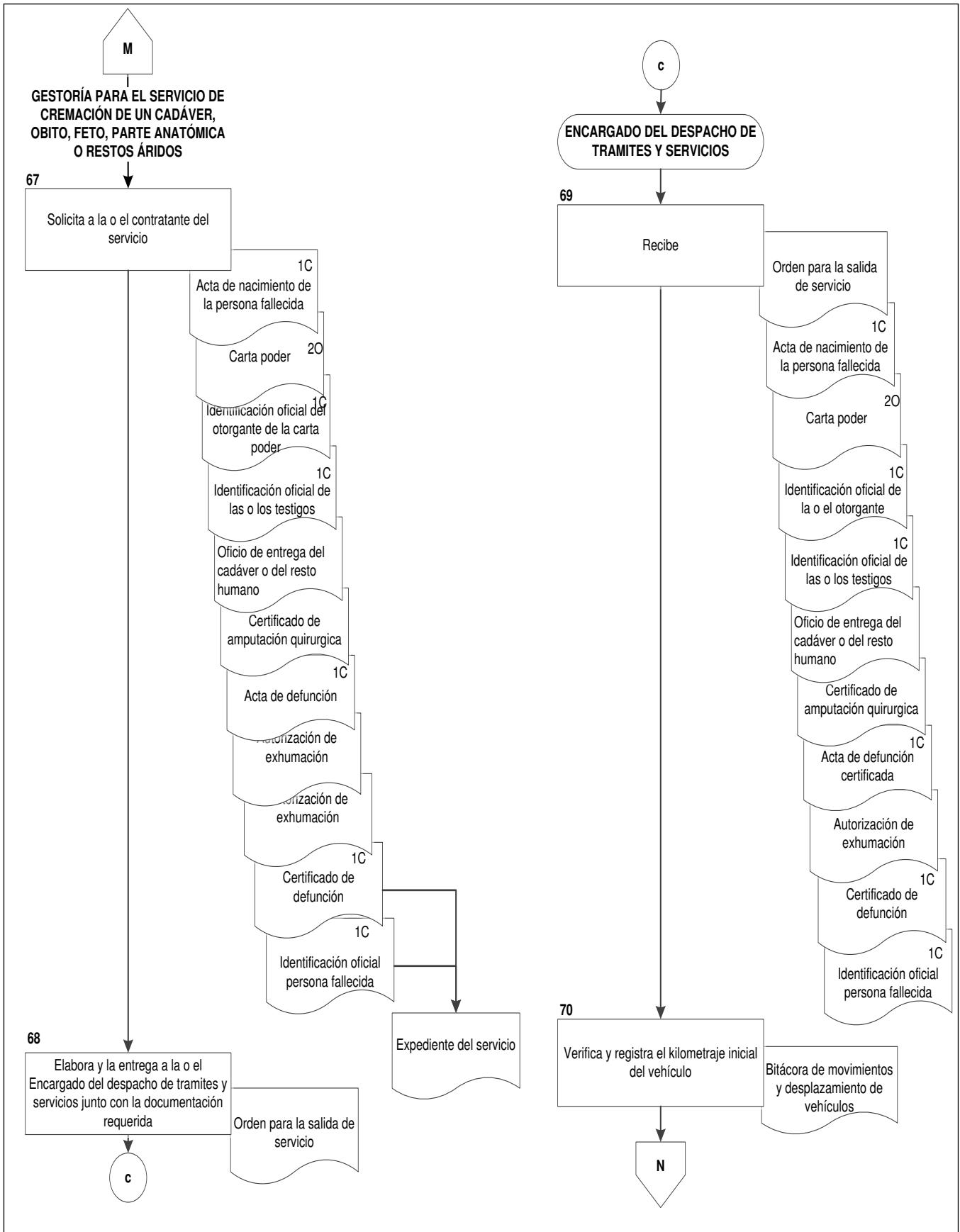




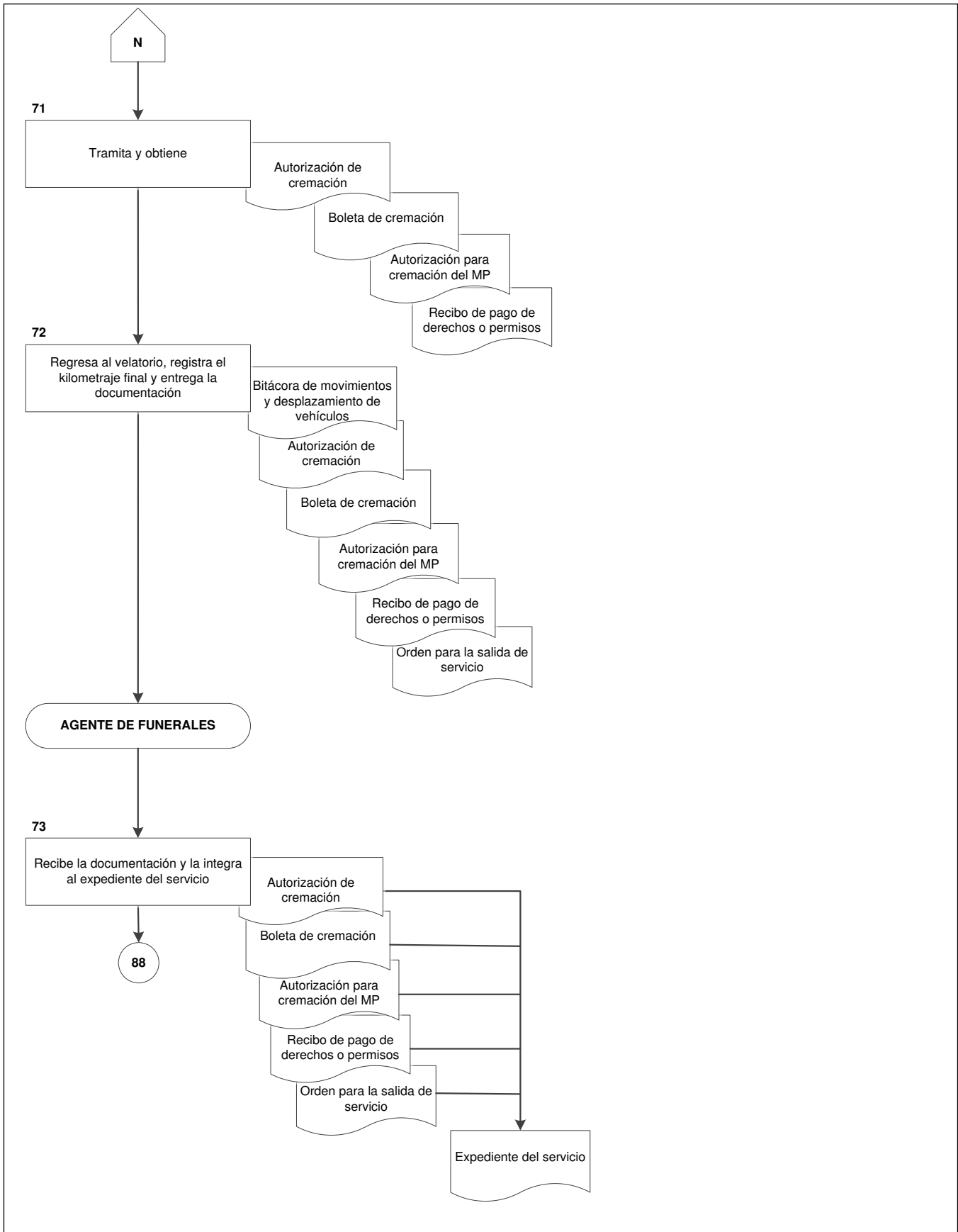


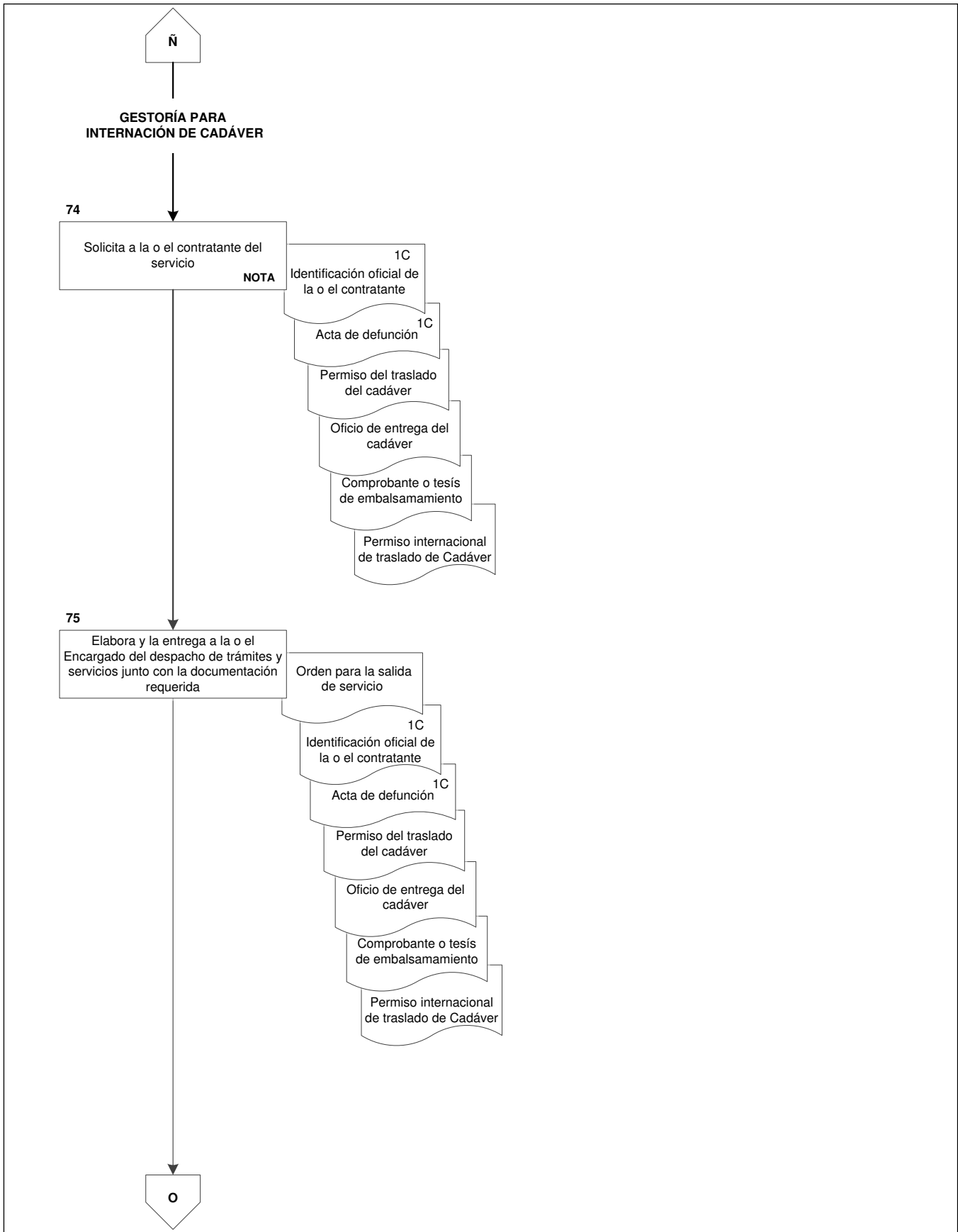


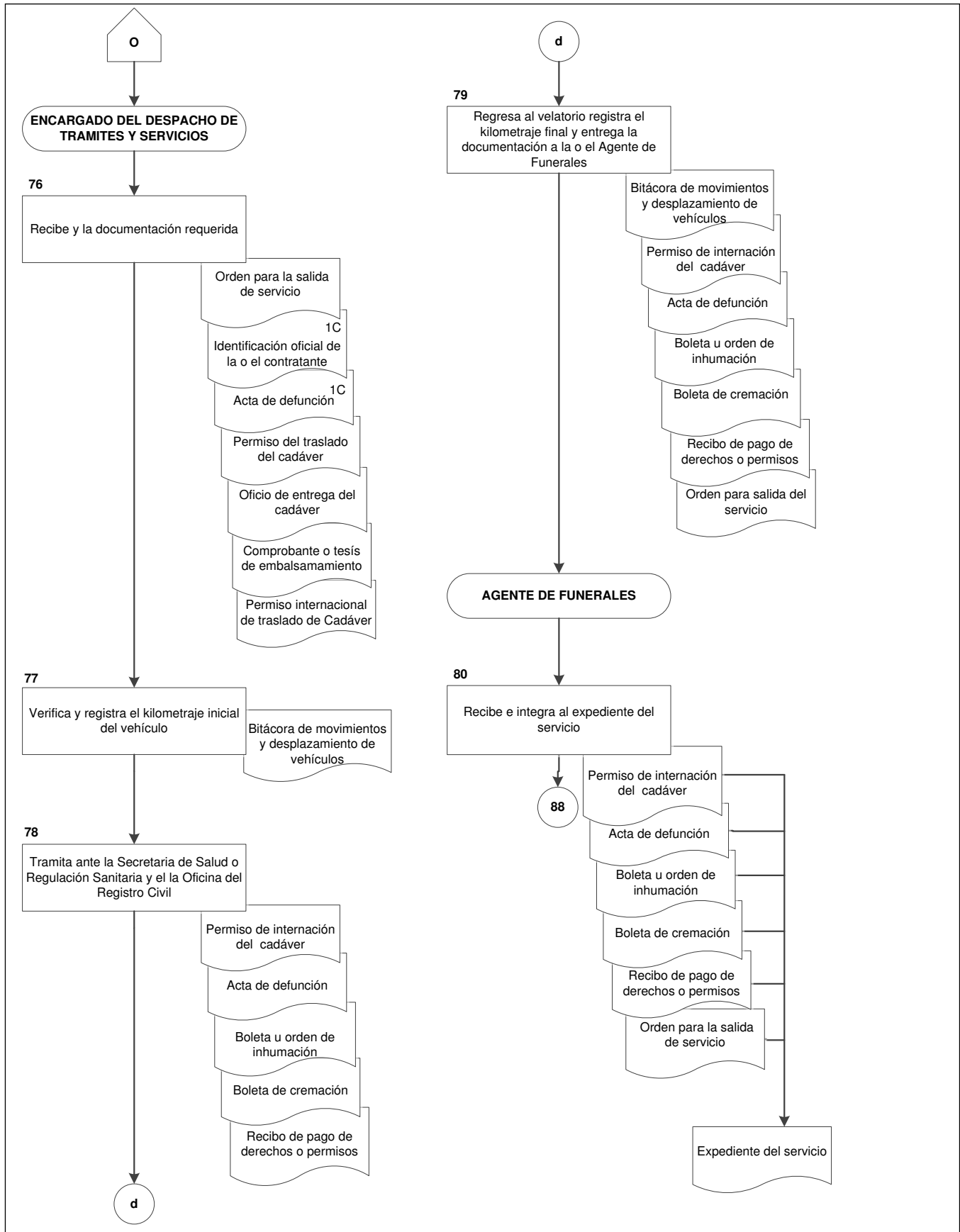


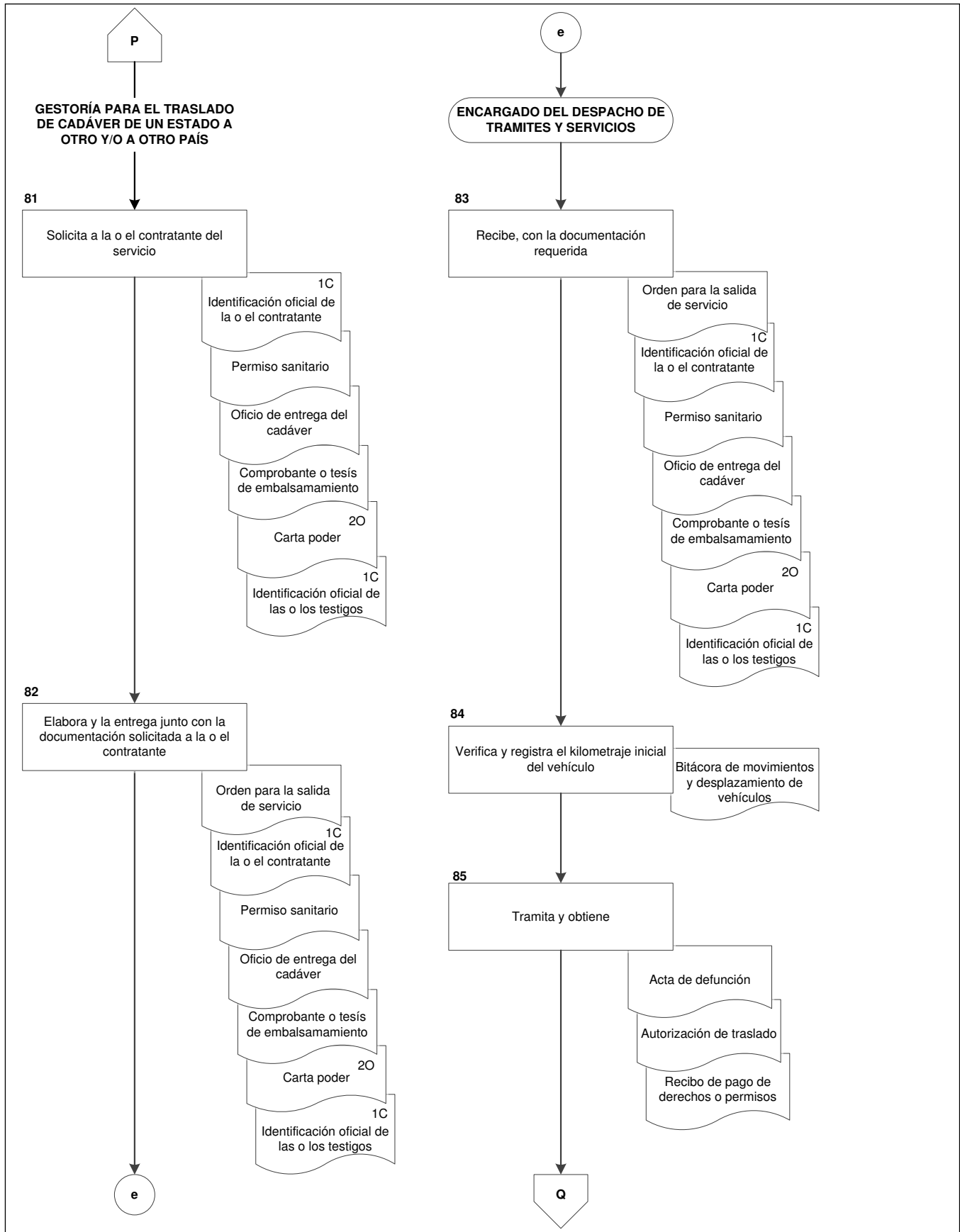


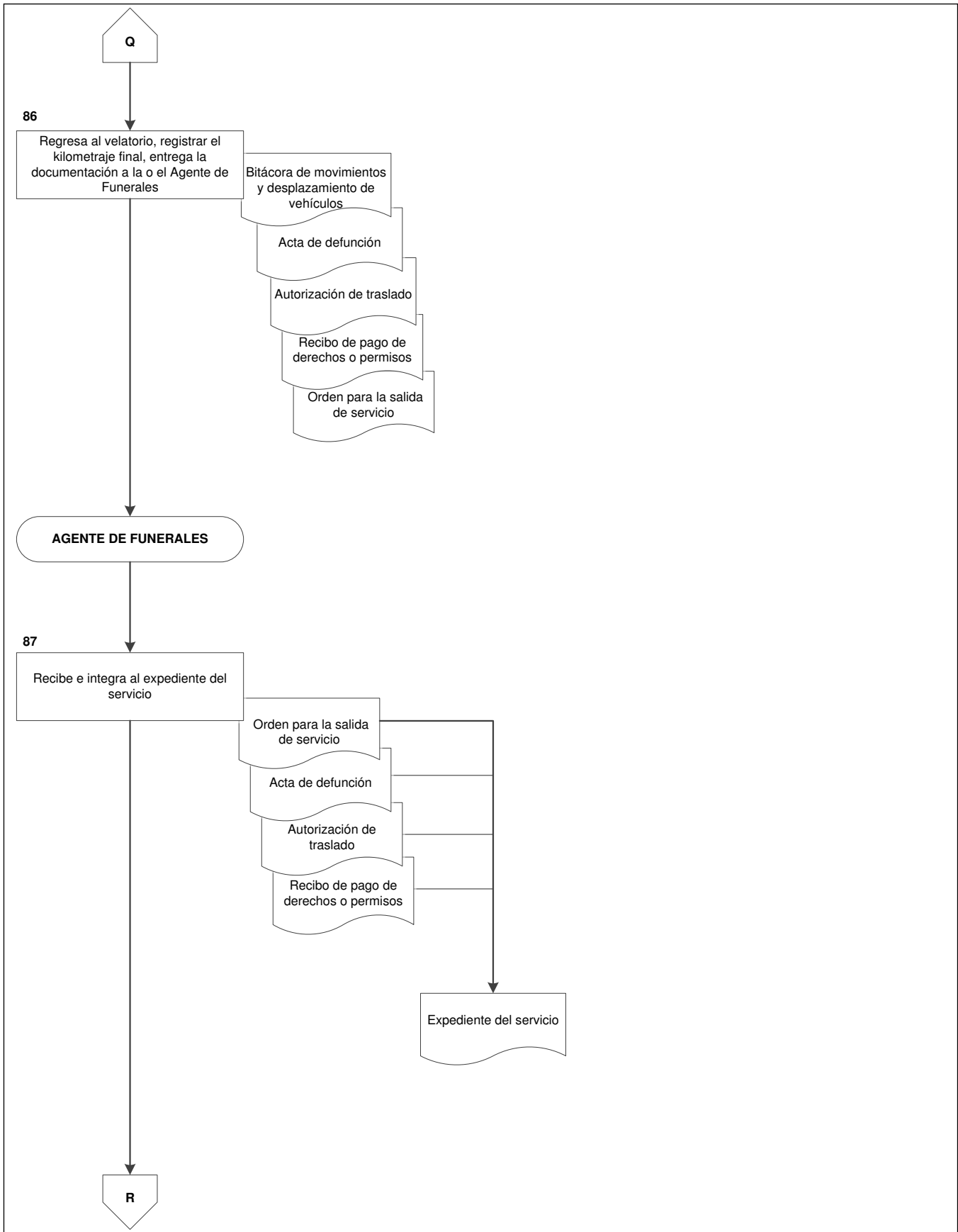


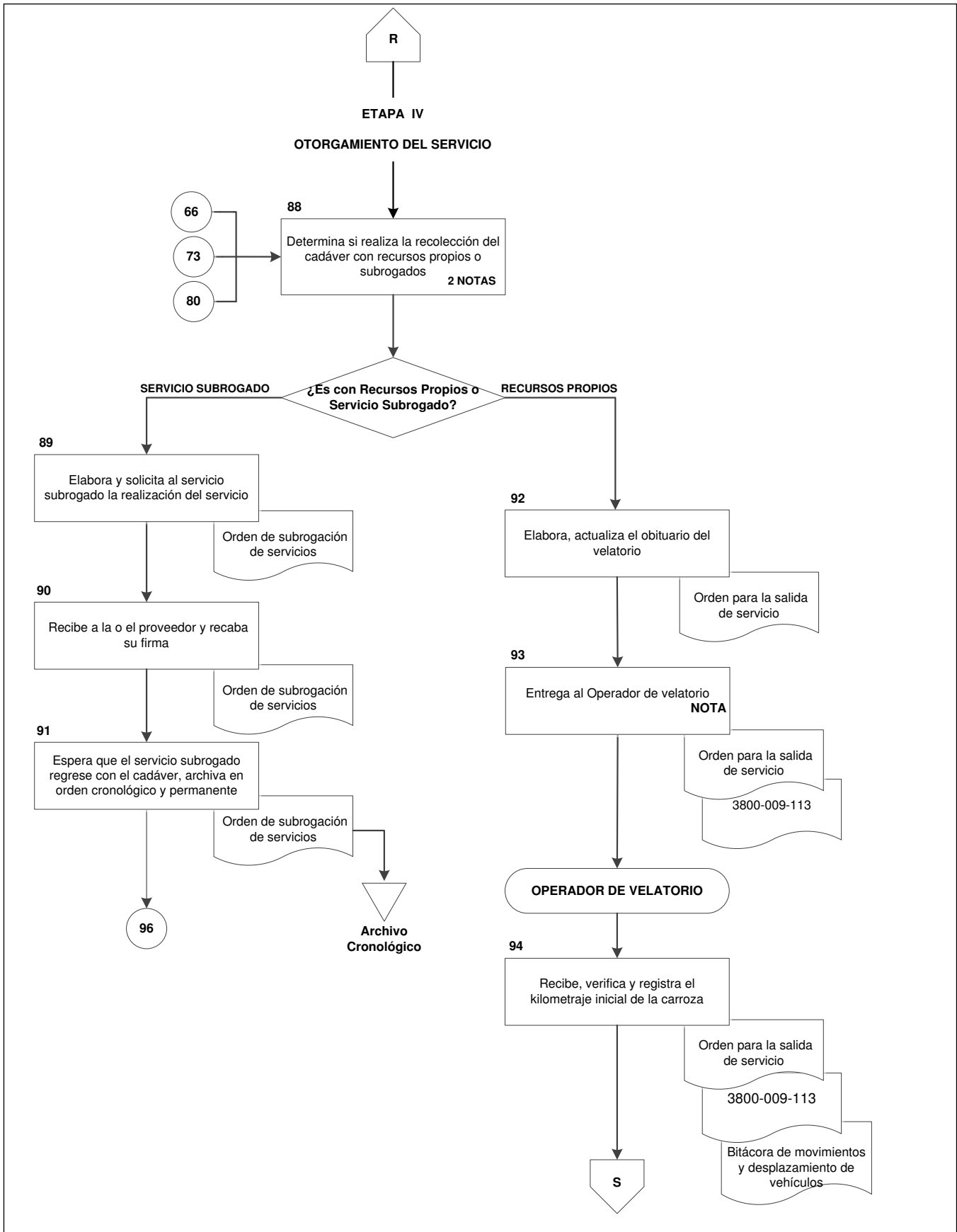


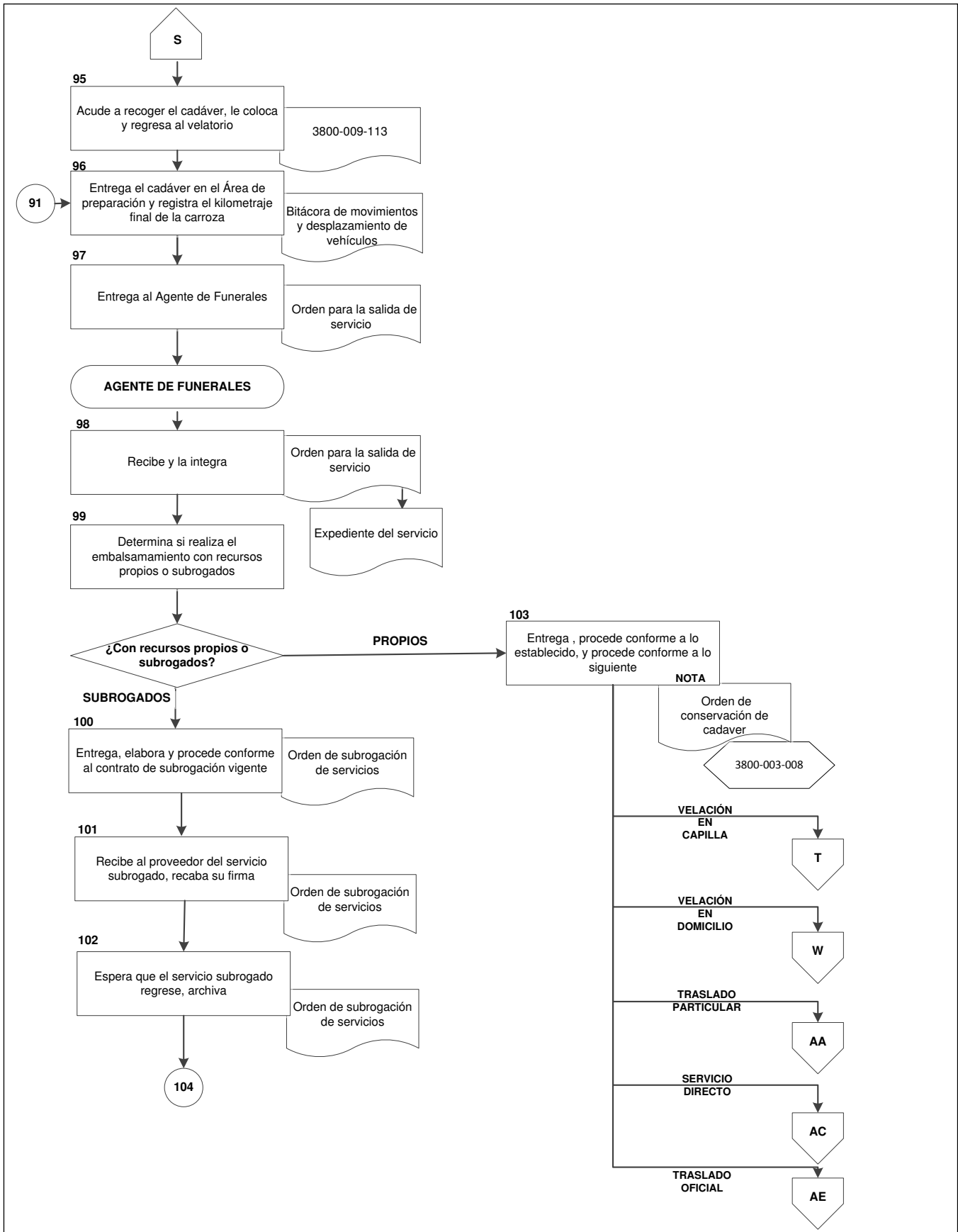


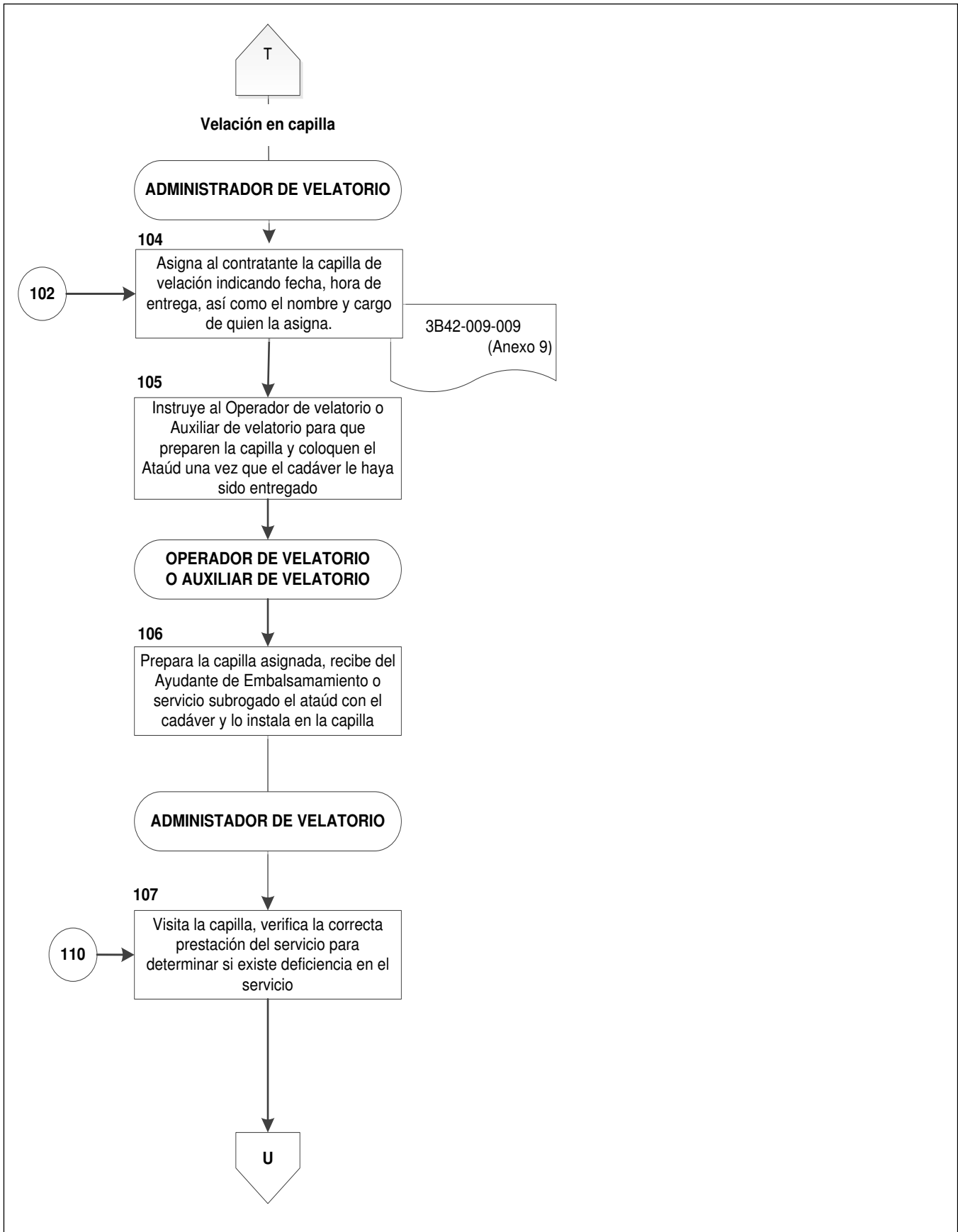




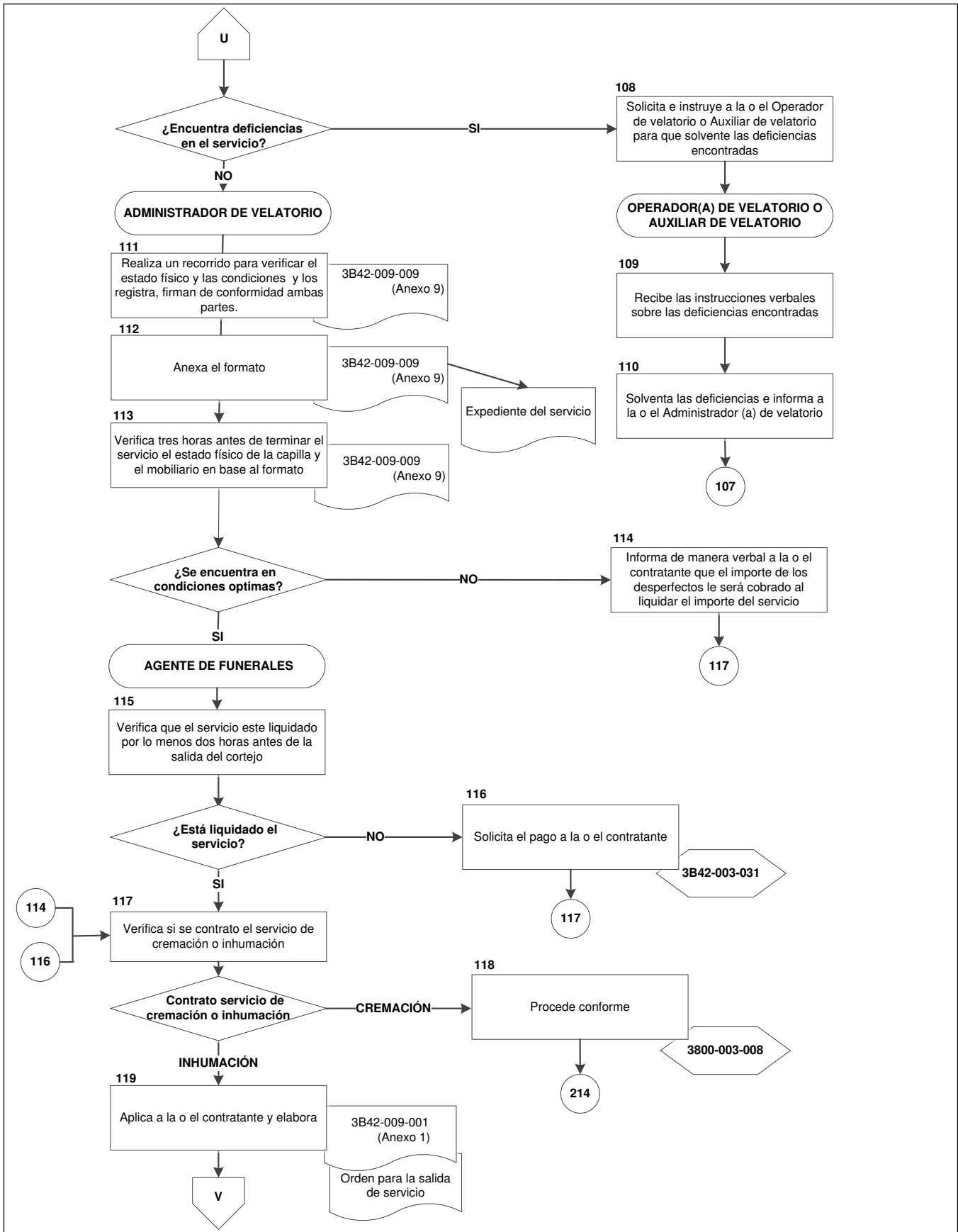


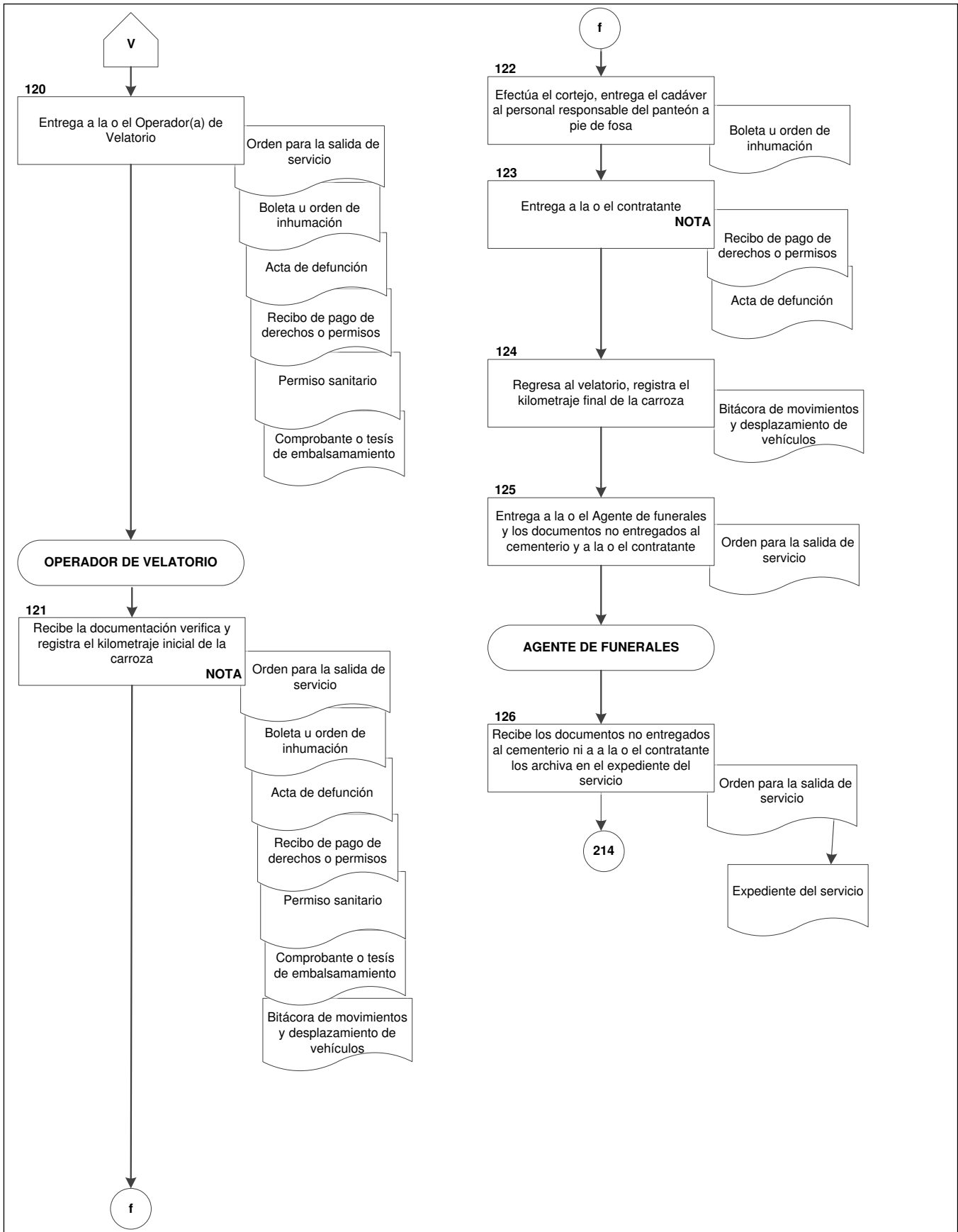


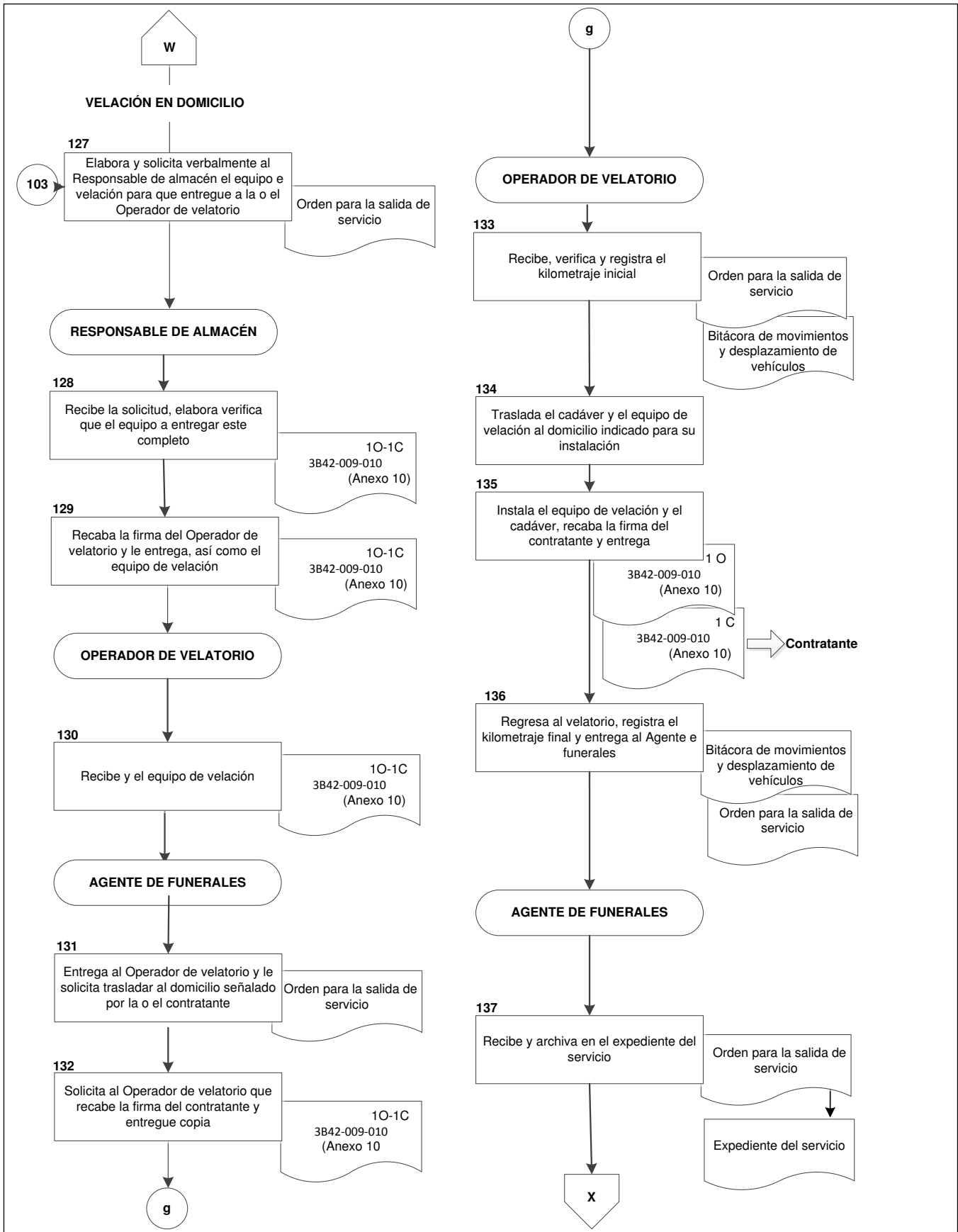


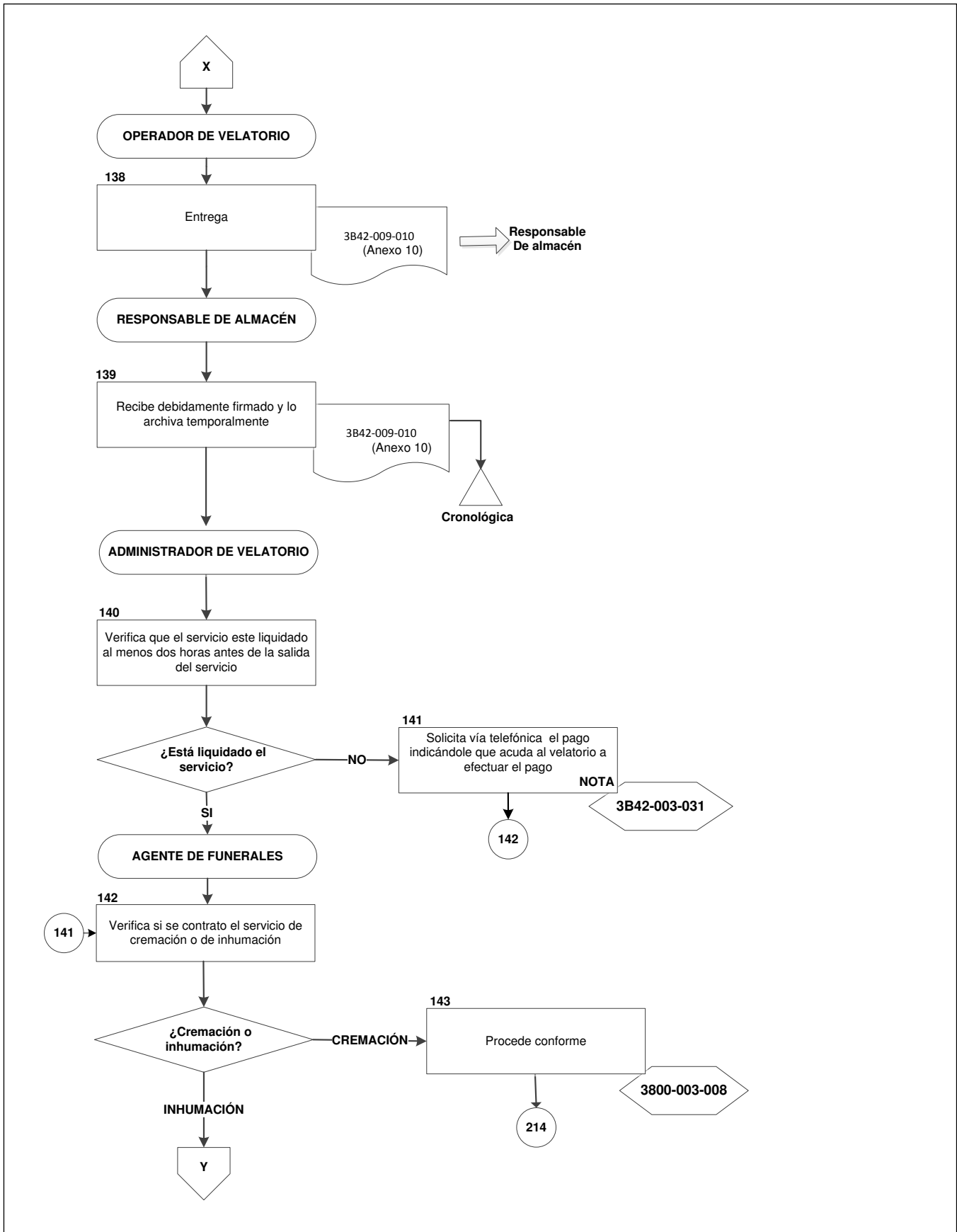


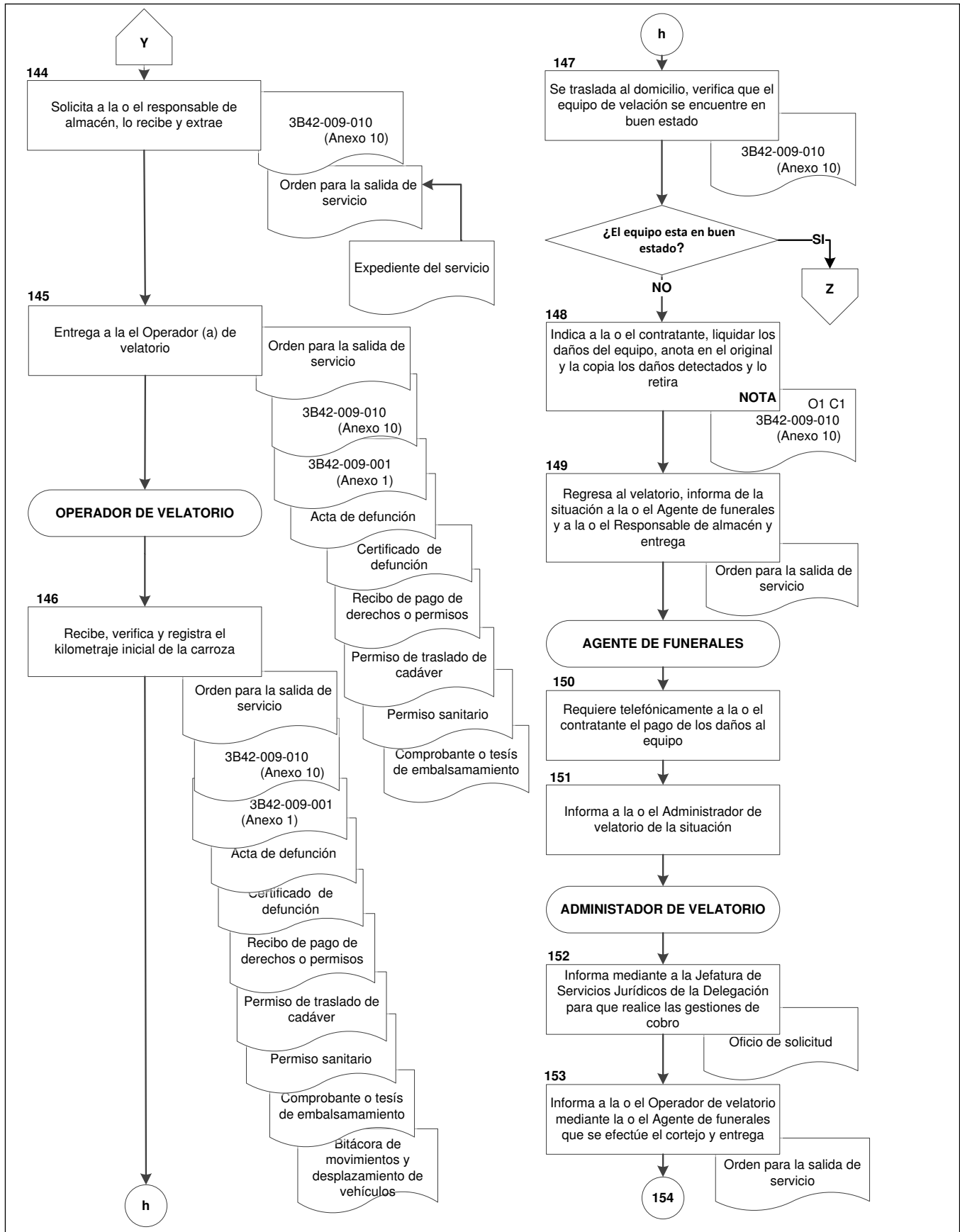


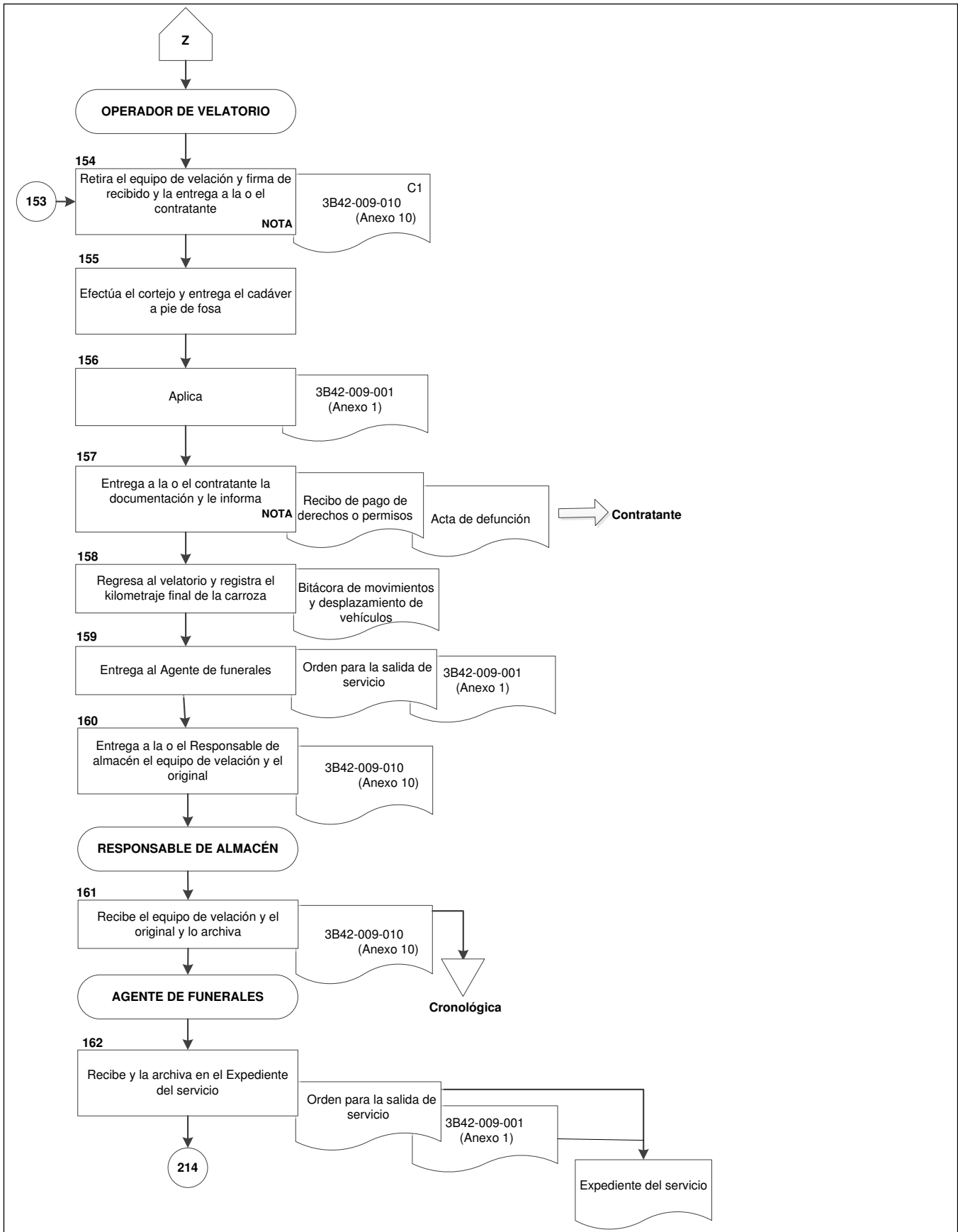


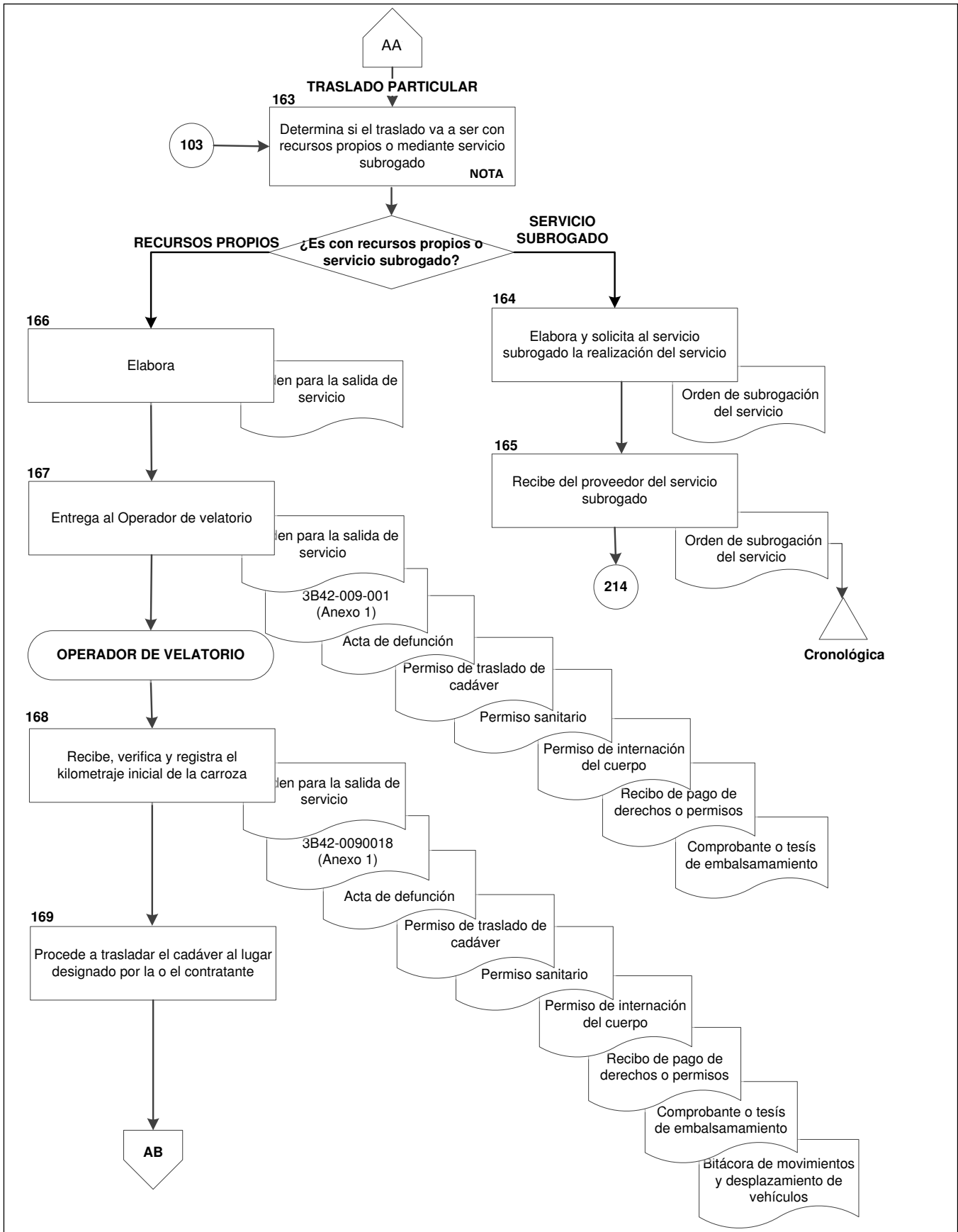


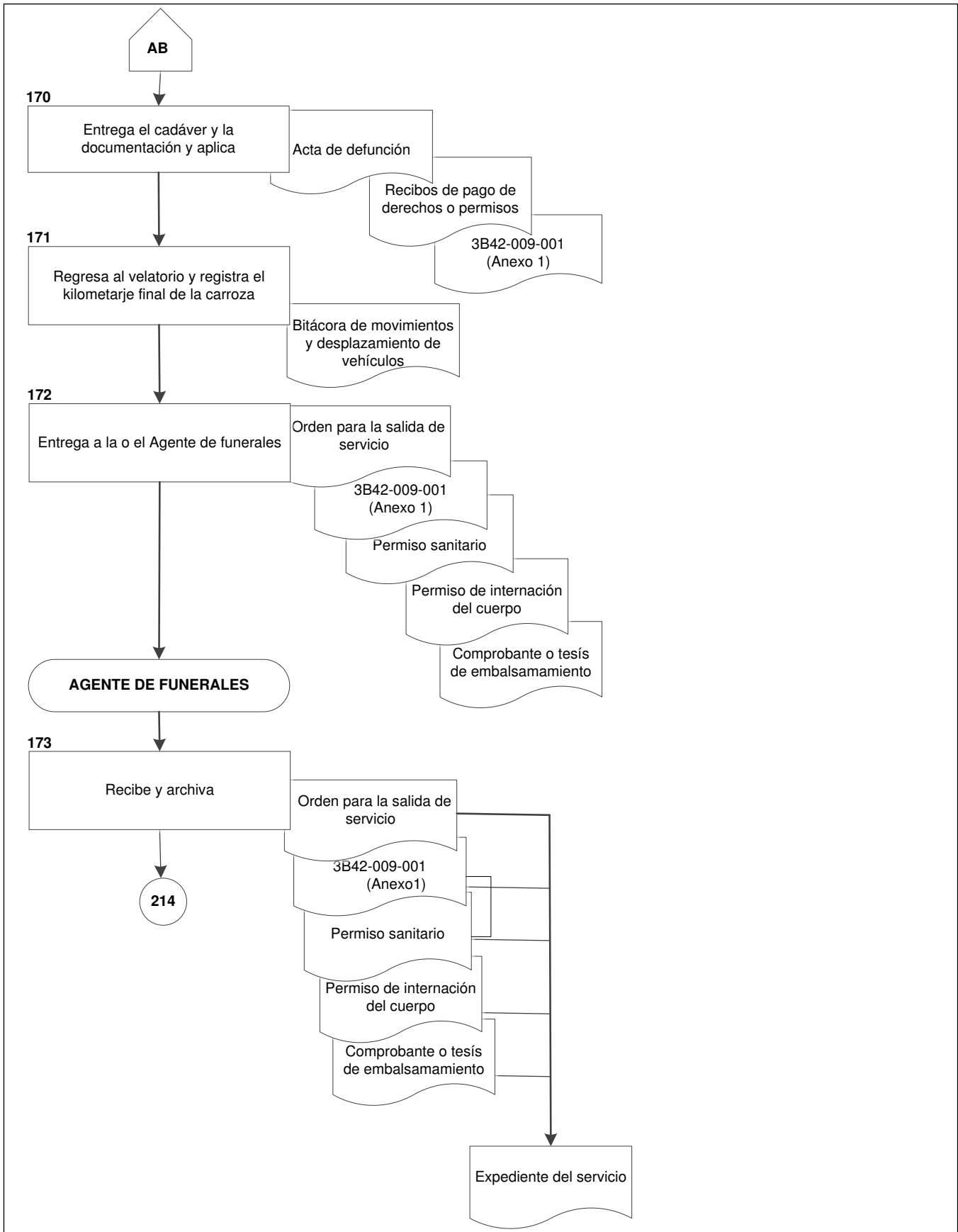




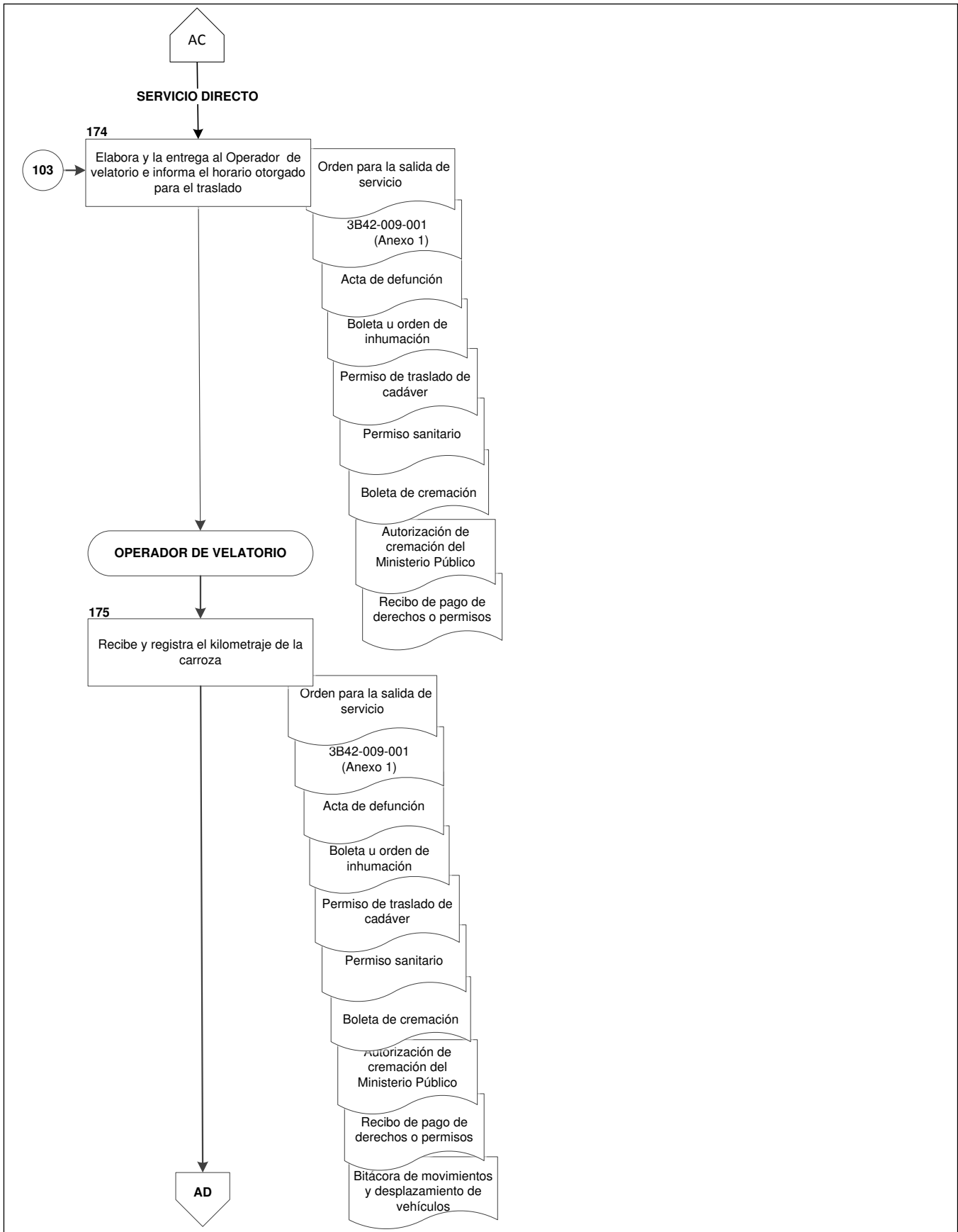


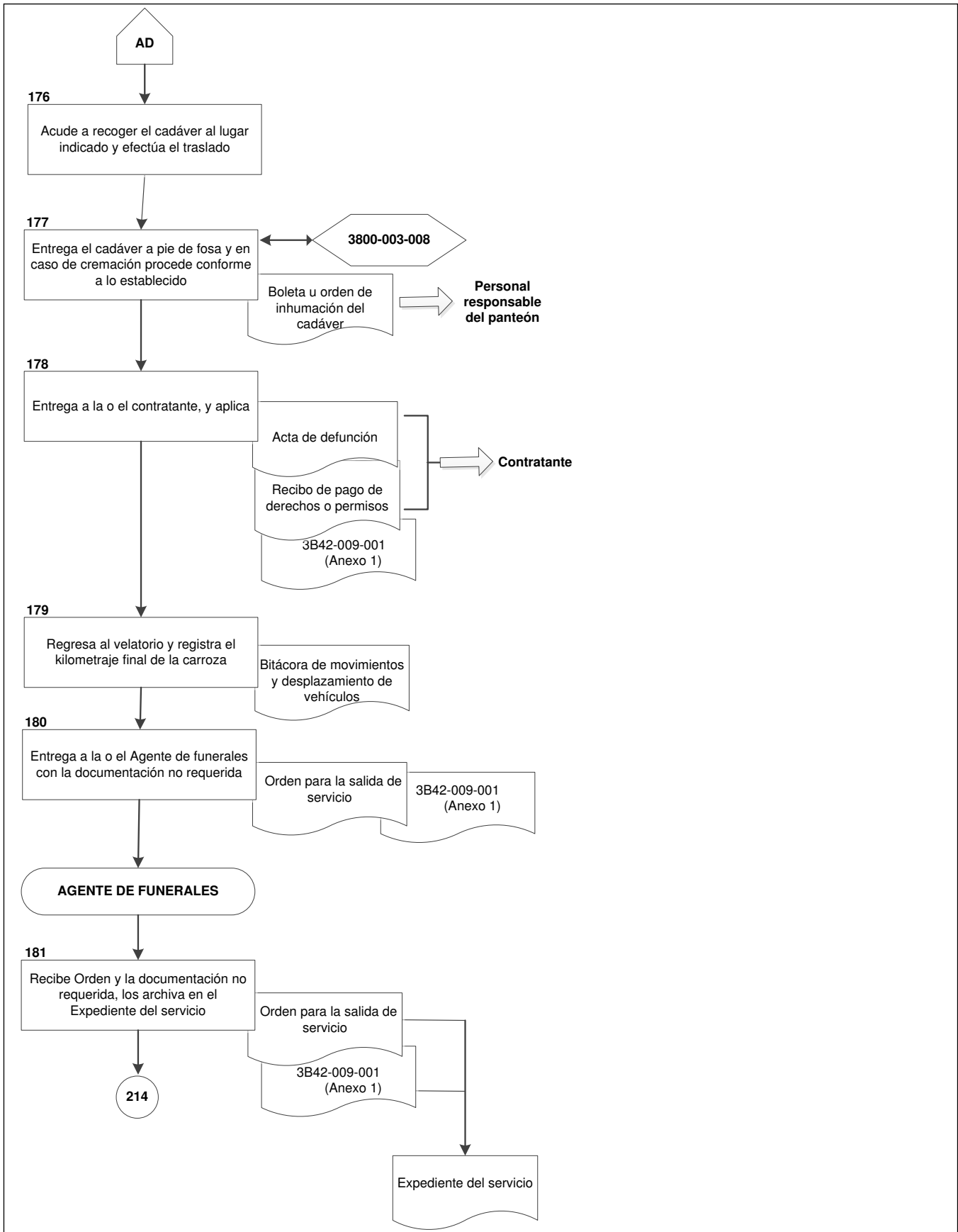


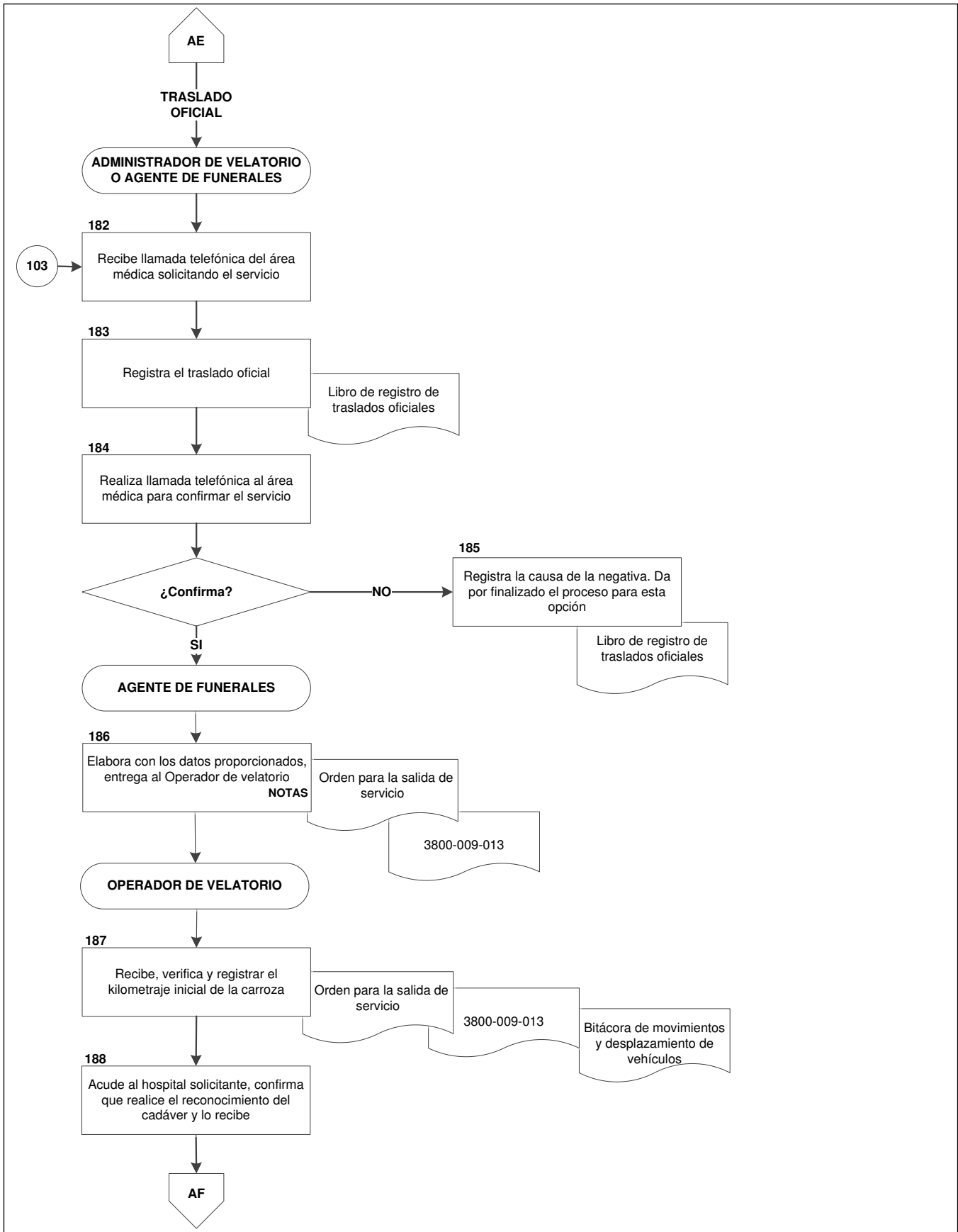


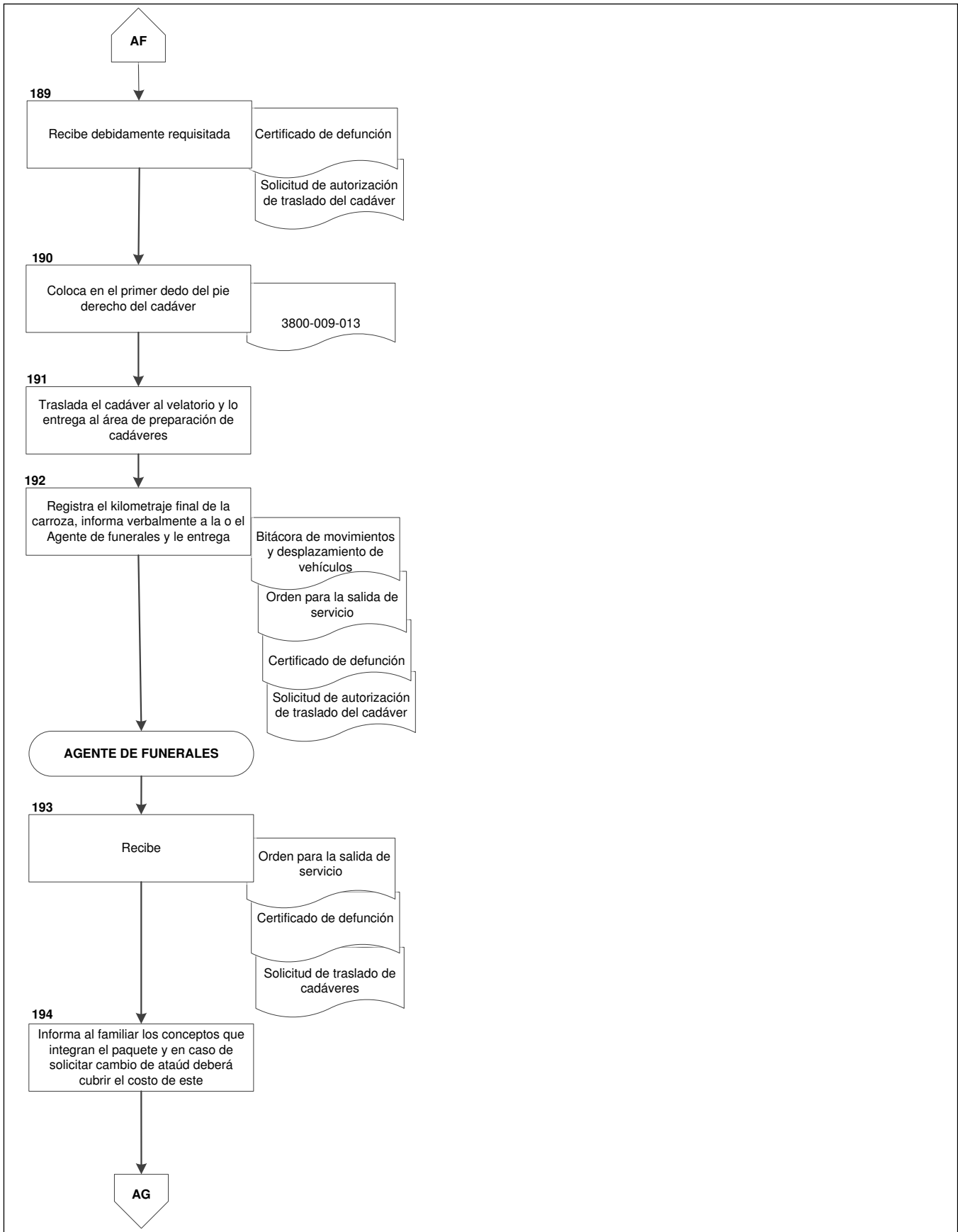


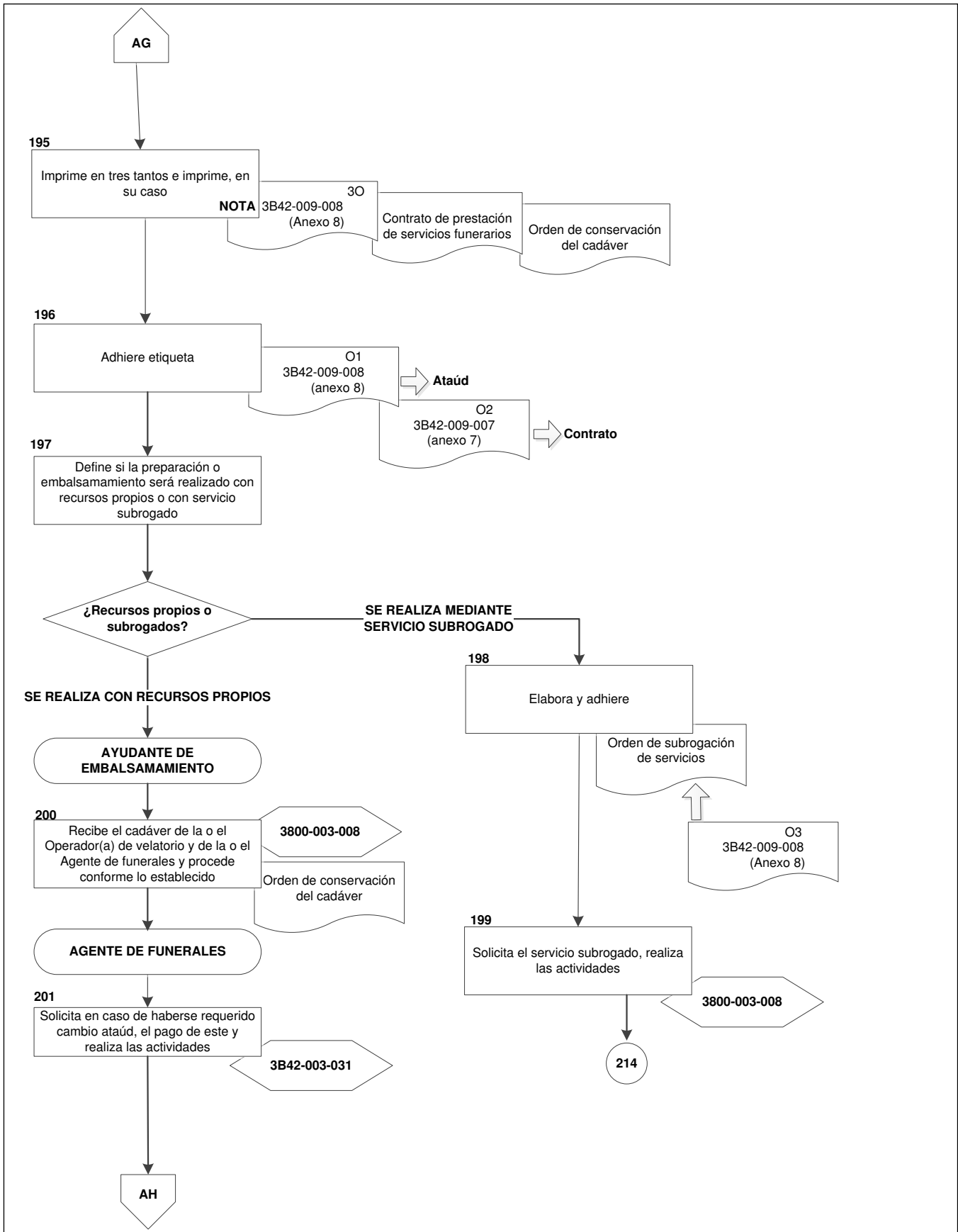


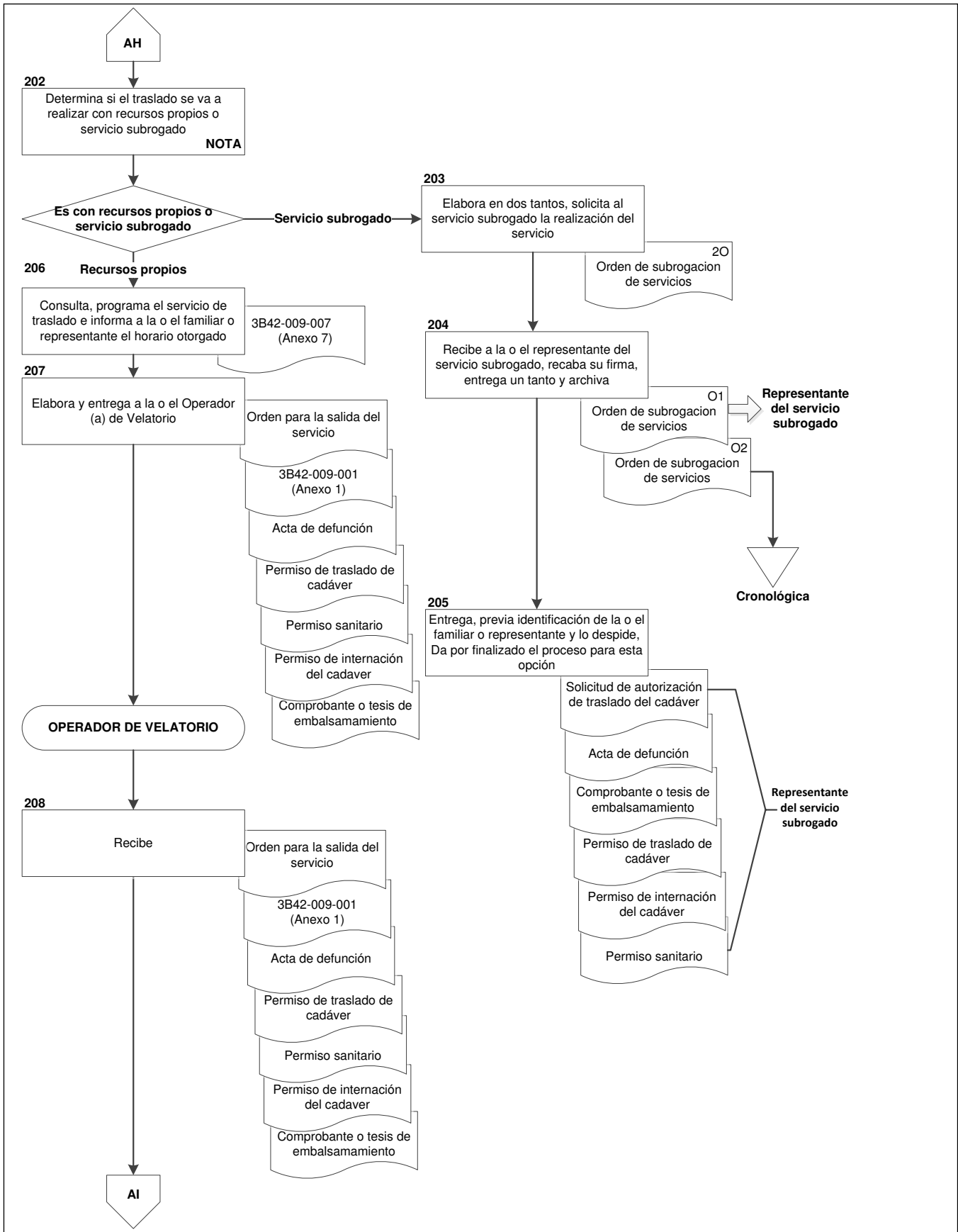


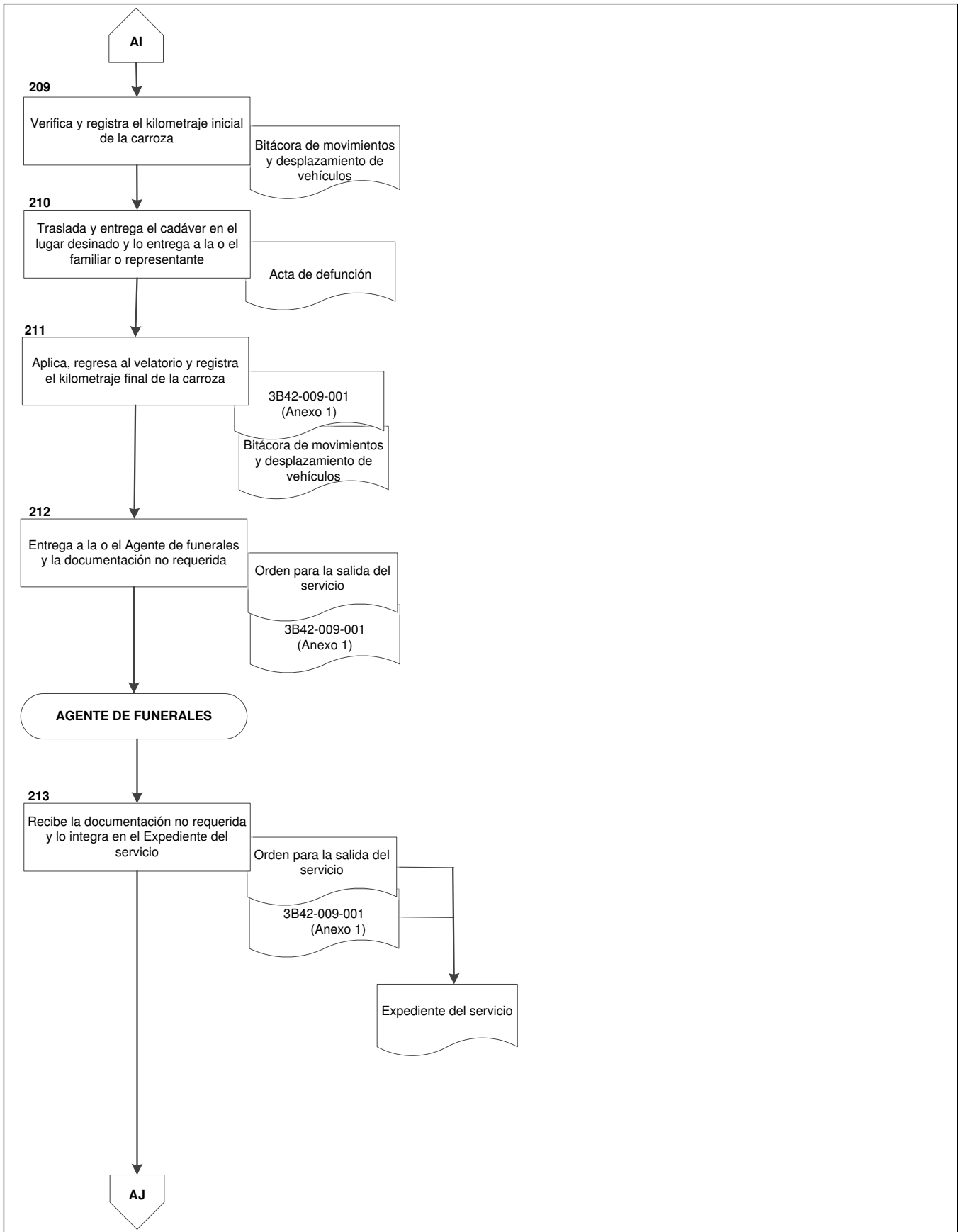


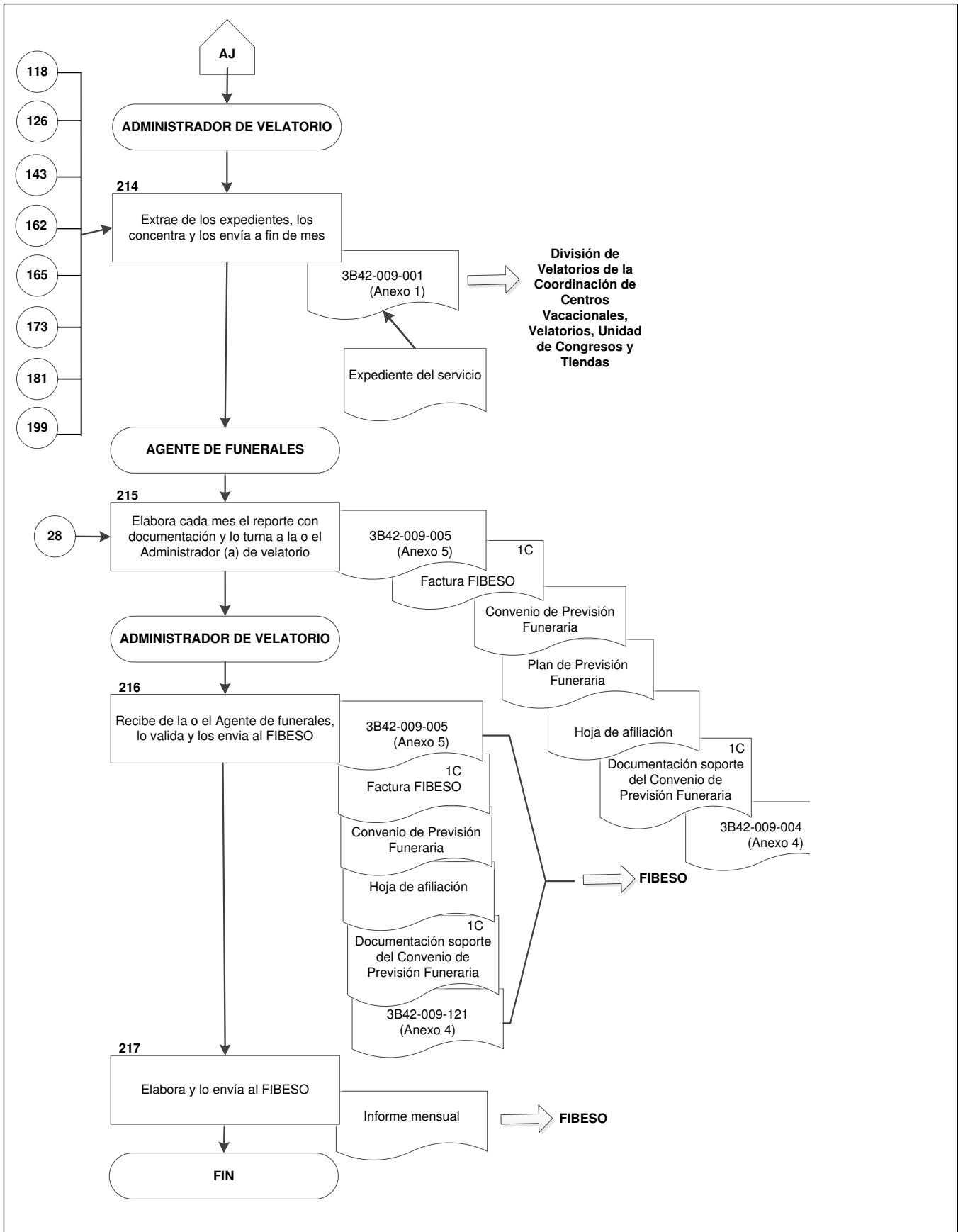
















**ANEXO 1**

**Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios  
3B42-009-001**



**DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS,**  
**UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS**



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS**

VELATORIO: \_\_\_\_\_ (1)

FECHA: \_\_\_\_\_ (2)

CAPILLA: \_\_\_\_\_ (3)

NOMBRE DE LA PERSONA FINADA: \_\_\_\_\_ (4)

NOMBRE DEL CONTRATANTE O FAMILIAR: \_\_\_\_\_ (5)

INSTRUCCIONES: ELIJA LA OPCION QUE CONSIDERE CORRECTA DE ACUERDO A SU GRADO DE SATISFACCION EN EL SERVICIO OTORGADO.

**PREGUNTAS:** (6)

1 La recepción, tiempo de espera e información que recibió para la contratación, condiciones de pago y trámites oficiales que realizó fue:

Mala ( ) Buena ( ) Excelente ( )

2 La atención que recibió por parte del personal del Velatorio en el desarrollo del servicio fue:

Mala ( ) Buena ( ) Excelente ( )

3 El precio que pago por el servicio recibido fue:

Caro ( ) Justo ( ) Barato ( )

4 El estado de las instalaciones y equipo le parecen:

Malo ( ) Bueno ( ) Excelente ( )

5 ¿Recibió atención personal por parte del Administrador?

Si ( ) No ( )

ALGUNA SUGERENCIA: \_\_\_\_\_ (7)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3B42-009-001



### ANEXO 1

#### Cuestionario para evaluar la calidad de los servicios funerarios INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	VELATORIO:	El nombre y número del Velatorio IMSS.
2	FECHA:	El día, mes y año del otorgamiento del servicio.
3	CAPILLA:	El número de capilla donde se llevó a cabo el servicio (cuando aplique).
4	NOMBRE DE LA PERSONA FINADA:	El nombre completo de la persona fallecida.
5	NOMBRE DEL CONTRATANTE O FAMILIAR:	El nombre completo del contratante o familiar que llenó el cuestionario.
6	PREGUNTAS:	La selección con una "x" de la respuesta que considere adecuada para la pregunta.
7	ALGUNA SUGERENCIA:	El registro de sugerencias que tenga para el Velatorio IMSS.

3B42-009-001



**ANEXO 2**

**Solicitud de requerimiento de bien o servicio  
3B42-009-002**



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES  
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATOROS UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS



**SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE BIEN O SERVICIO**

UNIDAD OPERATIVA: \_\_\_\_\_ (1)      FECHA: \_\_\_\_\_ (2)  
 PARA: \_\_\_\_\_ (3)      REFERENCIA NÚMERO: \_\_\_\_\_ (5)  
 DE: \_\_\_\_\_ (4)      REFERENCIA FIBESO NÚMERO: \_\_\_\_\_ (6)

SE SOLICITA AUTORIZAR LA ADQUISICIÓN DEL BIEN/SERVICIO Y EN SU CASO TRAMITAR EL PAGO, GASTO POR COMPROBAR, DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES DATOS:

BENEFICIARIO: \_\_\_\_\_ (7)  
 CONCEPTO: \_\_\_\_\_ (8)  
 IMPORTE: \_\_\_\_\_ (9)      CANTIDAD CON LETRA: \_\_\_\_\_ (10)  
 JUSTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_ (11)

BANCO: \_\_\_\_\_ (12)      CLABE: \_\_\_\_\_ (13)      CUENTA: \_\_\_\_\_ (14)

**DATOS DEL PROVEEDOR COTIZACIÓN 1**

NOMBRE DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ (15)  
 IMPORTE: \_\_\_\_\_ (16)

**DATOS DEL PROVEEDOR COTIZACIÓN 2**

NOMBRE DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ (15)  
 IMPORTE: \_\_\_\_\_ (16)

**DATOS DEL PROVEEDOR COTIZACIÓN 3**

NOMBRE DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_ (15)  
 IMPORTE: \_\_\_\_\_ (16)

**AUTORIZACIÓN**

SOLICITADO POR

\_\_\_\_\_  
(17)

ADMINISTRADOR DE LA UNIDAD

AUTORIZADO POR

\_\_\_\_\_  
(18)

DIRECTOR TÉCNICO DEL FIBESO

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_ (19)  
 LA NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN, LA IDONEIDAD DEL PRESTADOR DE SERVICIO QUE SE CONTRATE, LA RAZONABILIDAD DEL IMPORTE QUE SE CUBRIRÁ Y LA CORRECTA EJECUCIÓN DE LA SOLICITUD DEL BIEN O SERVICIO, QUEDARÁ BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL TITULAR DE ESTA ÁREA SOLICITANTE.

**ANEXOS INCLUIDOS**

\_\_\_\_\_  
(20)

**SELLO DE RECEPCIÓN**

\_\_\_\_\_  
(21)

**REVISIÓN**

REVISÓ

\_\_\_\_\_  
(22)

SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

REVISÓ

\_\_\_\_\_  
(23)

SUBDIRECTOR DE SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO Y NORMATIVIDAD

REVISIÓN, VALIDACIÓN Y PAGO

\_\_\_\_\_  
(24)

SUBDIRECTOR DE FINANZAS

3B42-009-002



## ANEXO 2

### Solicitud de requerimiento de bien o servicio INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	UNIDAD OPERATIVA	El nombre del Velatorio IMSS correspondiente.
2	FECHA	El día, mes y año de la solicitud.
3	PARA	El nombre del remitente.
4	DE	El nombre del solicitante.
5	REFERENCIA NÚMERO	El número del Velatorio IMSS correspondiente.
6	REFERENCIA FIBESO NÚMERO	El número de referencia del FIBESO.
7	BENEFICIARIO	El nombre del beneficiario.
8	CONCEPTO	El concepto del gasto.
9	IMPORTE	El importe de cotización del bien o servicio con número.
10	CANTIDAD CON LETRA	El importe de cotización del bien o servicio con letra.
11	JUSTIFICACIÓN	La descripción de motivos que soportan el requerimiento del bien o servicio.
12	BANCO	El nombre del banco del proveedor.
13	CLABE	La clave interbancaria de la cuenta bancaria del proveedor.
14	CUENTA	El número de cuenta bancaria del proveedor.
15	NOMBRE DEL PROVEEDOR	El nombre completo del proveedor cotizante.
16	IMPORTE	El importe de cotización del bien o servicio con número.

3B42-009-002



## ANEXO 2

### Solicitud de requerimiento de bien o servicio INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
17	SOLICITADO POR	El nombre y firma del solicitante (Administrador(a) del Velatorio).
18	AUTORIZADO POR	El nombre y firma de autorización (Director Técnico del FIBESO).
19	OBSERVACIONES	Los comentarios relevantes con respecto a la compra del bien o servicio.
20	ANEXOS INCLUIDOS	El detalle de los anexos incluidos como soporte de la solicitud.
21	SELLO DE RECEPCIÓN	La zona destinada para la colocación del sello de recepción de la solicitud en la Dirección Técnica del FIBESO.
22	REVISÓ	El nombre y firma del Subdirector de Administración del FIBESO.
23	REVISÓ	El nombre y firma del Subdirector de supervisión, seguimiento y normatividad del FIBESO.
24	REVISIÓN, VALIDACIÓN Y PAGO	El nombre y firma de revisión del Subdirector de Finanzas del FIBESO.

3B42-009-002



**ANEXO 3**

**Declaración de concubinato**  
**3B42-009-003**





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES  
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS

DECLARACIÓN DE CONCUBINATO

VELATORIO: \_\_\_\_\_ (1)

FECHA: \_\_\_\_\_ (2)

POR MEDIO DE LA PRESENTE EL (LA) C. \_\_\_\_\_ (3)

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE ME ENCUENTRO LIBRE DE MATRIMONIO EN UNA  
RELACIÓN DE CONCUBINATO CON \_\_\_\_\_ (4)

\_\_\_\_\_, VIVIENDO EN SU COMPAÑÍA  
POR EL LAPSO DE \_\_\_\_\_ (5) AÑOS, PROCREANDO EN ESE TIEMPO \_\_\_\_\_ (6) HIJOS.

ACEPTO CABALMENTE QUE EN CASO QUE SE DEMOSTRARA LO CONTRARIO, DEBERÉ PAGAR AL  
FIDEICOMISO DE BENEFICIOS SOCIALES EL IMPORTE ACTUALIZADO, CORRESPONDIENTE A LOS  
SERVICIOS FUNERARIOS RECIBIDOS Y DAÑOS O PERJUICIOS, QUE EN SU CASO CORRESPONDAN.

ATENTAMENTE

(7)

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL DECLARANTE

3B42-009-003



**ANEXO 3**  
**Declaración de concubinato**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	VELATORIO:	El nombre y número de Velatorio IMSS.
2	FECHA:	El lugar y la fecha de la declaración.
3	EL (LA) C.	El nombre completo del o la declarante.
4	RELACIÓN DE CONCUBINATO CON:	El nombre completo de la concubina o del concubinario.
5	LAPSO DE	El tiempo que se ha mantenido el concubinato.
6	PROCREANDO EN ESE TIEMPO	El número de hijos procreados dentro del concubinato.
7	NOMBRE Y FIRMA DEL DECLARANTE	El nombre completo y firma de la o el declarante.

**3B42-009-003**



**ANEXO 4**

**Bitácora de previsión funeraria renovada  
3B42-009-004**





**ANEXO 4**

**Bitácora de previsión funeraria renovada  
INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	VELATORIO:	El nombre y número de Velatorio IMSS.
2	PERIODO DEL INFORME DE:	La fecha de inicio del periodo reportado.
3	A:	La fecha de fin del periodo reportado.
4	CONVENIO	El número de Convenio de Previsión Funeraria.
5	FECHA	La fecha de renovación de la previsión funeraria.
6	TITULAR	El nombre del Titular del Convenio de Previsión Funeraria.
7	REFERENCIA	El medio por el que se enteró del Velatorio IMSS.
8	VENDEDOR	El nombre del personal que realizó la renovación del Convenio de Previsión Funeraria.
9	TOTAL:	El total de provisiones funerarias renovadas en el periodo.

3B42-009-004



**ANEXO 5**

**Reporte de servicios contratados en velatorio  
3B42-009-005**





**ANEXO 5**  
**Reporte de servicios contratados en velatorio**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	VELATORIO	El nombre y número de Velatorio IMSS.
2	PERIODO DEL INFORME DE:	La fecha de inicio del periodo reportado.
3	A:	La fecha de fin del periodo reportado.
4	O.S./CONVENIO	El número de la orden de servicio o el número de Convenio de Previsión Funeraria.
5	SINIESTRALIDAD P.F.	El número de provisiones funerarias ejercidas, es decir, la siniestralidad de previsión funeraria.
6	FECHA SOLICITUD	La fecha de solicitud del servicio.
7	FECHA CON.	La fecha de contratación de la previsión funeraria.
8	CONTRATANTE	El nombre del titular del “Convenio de Previsión Funeraria” o contratante de los servicios funerarios.
9	BENEFICIARIO/FINADO	El nombre del beneficiario del “Convenio de Previsión Funeraria” o del servicio funerario contratado.
10	SERVICIO OTORGADO	El detalle del servicio otorgado: <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio directo</li><li>• Servicio en velación en capilla</li><li>• Servicio de velación en domicilio</li><li>• Servicio de cremación</li></ul>
11	ADICIONAL	El detalle de los servicios adicionales contratados.
12	REFERENCIA	La referencia de cómo se enteró del Velatorio IMSS.

3B42-009-005





**ANEXO 5**

**Reporte de servicios contratados en velatorio**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
13	TOTAL SERVICIOS	El número total de servicios otorgados no derivados de previsión funeraria en el periodo.
14	TOTAL PREVISIONES	El número total de servicios otorgados a cargo de previsión funeraria en el Velatorio IMSS en el periodo.
15	SERVICIOS TOTALES	La suma total de los servicios otorgados por el Velatorio IMSS en el periodo. (La suma del dato 13 y 14).

3B42-009-005



**ANEXO 6**

**Recibo de pago de trámites por cuenta del solicitante  
3B42-009-006**



**DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES  
COORDINACION DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS  
RECIBO DE PAGO DE TRÁMITES POR CUENTA DEL CONTRATANTE**

OOAD: \_\_\_\_\_ **1** \_\_\_\_\_ VELATORIO: \_\_\_\_\_ **2** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **3** A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
 RECIBIMOS DEL SR. (A): \_\_\_\_\_ **4** \_\_\_\_\_  
 LA CANTIDAD DE : \_\_\_\_\_ **5** \_\_\_\_\_

PARA QUE A SU NOMBRE Y REPRESENTACIÓN PAGUE LOS TRAMITES PARA OTORGAR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. \_\_\_\_\_ **6** \_\_\_\_\_ EN DEPENDENCIAS OFICIALES, DE ACUERDO AL SIGUIENTE DESGLOCE:

TRÁMITES: \$ \_\_\_\_\_ **7** \_\_\_\_\_ DESCRIPCIÓN: \_\_\_\_\_

DERECHOS: \$ \_\_\_\_\_ **8** \_\_\_\_\_ DESCRIPCIÓN: \_\_\_\_\_

PERMISOS: \$ \_\_\_\_\_ **9** \_\_\_\_\_ DESCRIPCIÓN: \_\_\_\_\_

TOTAL: \$ \_\_\_\_\_ **11** \_\_\_\_\_ COMPROBANTES: **10** \_\_\_\_\_

LAS PARTES ACUERDAN QUE SI EXISTIERA UNA DIFERENCIA EN DINERO A FAVOR DEL CONTRATANTE ESTA SERÁ DEVUELTA, JUNTO CON LOS COMPROBANTES ORIGINALES DE LOS TRÁMITES O DERECHOS PAGADOS A SU ENTERA SATISFACCIÓN, ANTES DEL TÉRMINO DEL SERVICIO FUNERARIO.

TOTAL DEVUELTO AL CONTRATANTE \$ \_\_\_\_\_ **12** \_\_\_\_\_

AGENTE DE FUNERALES

CONTRATANTE

RECIBE

**13**

**14**

**15**

NOMBRE

NOMBRE

NOMBRE

\_\_\_\_\_  
MATRÍCULA

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
MATRÍCULA

\_\_\_\_\_  
FIRMA

3B42-009-006



### ANEXO 6

#### Recibo de pago de trámites por cuenta del solicitante INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	OOAD:	El nombre del Órgano Operativo de Administración Desconcentrado IMSS, al que pertenece el Velatorio IMSS.
2	VELATORIO:	El nombre y número de Velatorio IMSS.
3	FECHA	Día, Mes y Año de recepción del pago.
4	RECIBIMOS DEL SR.(A)	El nombre completo del Contratante.
5	LA CANTIDAD DE:	Número y letra de la cantidad que ampara el recibo.
6	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No.	Número de folio del Contrato de prestaciones de servicios funerarios.
7	TRÁMITES EN DEPENDENCIAS	Importe correspondiente por concepto de diversos trámites.
8	DERECHOS	Importe correspondiente por concepto de Derechos pagados.
9	PERMISOS	Importe correspondiente por concepto de Permisos pagados.
10	COMPROBANTES	Relación de los comprobantes a entregar.
11	TOTAL	Total en número de la cantidad de Trámites, Derechos y Permisos que ampara el recibo.
12	TOTAL DEVUELTO AL CONTRATANTE	Número y letra de la cantidad que se devuelve al contratante.
13	AGENTE DE FUNERALES	Nombre completo, matrícula y firma del Agente de Funeral que realizará los trámites y entregará los comprobantes.
14	CONTRATANTE	El nombre completo y firma del Contratante.
15	RECIBE	Nombre completo, matrícula y firma del Personal al que se le informa de la cantidad de Trámites, Derechos y Permisos pagados y la devolución. <b>3B42-009-006</b>



**ANEXO 7**

**Programación diaria de salida del servicio  
3B42-009-007**





### ANEXO 7

#### Programación diaria de salida del servicio INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	DELEGACIÓN:	El nombre de la Delegación IMSS correspondiente.
2	VELATORIO:	El nombre y número de Velatorio IMSS.
3	FECHA:	El lugar y la fecha de elaboración.
4	NO. DE CONTRATO	El número del contrato de prestaciones de servicios funerarios.
5	NOMBRE	El nombre completo del cadáver.
6	NO. CERTIFICADO MÉDICO DE DEFUNCIÓN	El número o folio del "Certificado médico de defunción".
7	LUGAR DE PARTIDA	El lugar de donde partirá el servicio.
8	LUGAR DE DESTINO	El lugar de destino del servicio.
9	HORA DE SALIDA	La hora de salida del servicio.
10	RESPONSABLE DEL TRÁMITE	El nombre, cargo y firma del responsable del trámite.
11	CLAVE OPER.	La clave del operador de la carroza.
12	NÚM. ECO.	El número económico de la carroza.
13	CLAVE OPER.	La clave del operador del pullman.
14	NÚM. ECO.	El número económico del pullman.
15	SERVICIO PAGADO	La indicación con una X, si el servicio ya se liquidó.
16	OBSERVACIONES	Las discrepancias o comentarios sobre el servicio.
17	TURNO	Una X en el turno en que se prestó el servicio.
18	HORA DE ENTRADA	La hora de entrada del servicio.

3B42-009-007



**ANEXO 7**

**Programación diaria de salida del servicio**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
19	TOTAL DE SALIDAS	El número total de salidas por día.
20	RESPONSABLE DEL DESPACHO DEL SERVICIO	El nombre, matrícula y firma del responsable de despachar el servicio.

3B42-009-007





**ANEXO 8**

**Etiqueta para la identificación de ataúd  
3B42-009-008**





### ANEXO 8

#### Etiqueta para la identificación de ataúd INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	No.:	El número del Velatorio IMSS.
2	VELATORIO:	El nombre del Velatorio IMSS.
3	No. DE ORDEN DE SERVICIO:	El número de orden de servicio correspondiente.
4	FECHA:	El lugar y la fecha de elaboración que debe ser la misma que la fecha de la orden de servicio.
5	NOMBRE DEL FINADO:	El nombre de la persona fallecida.
6	LUGAR DE VELACIÓN:	La ubicación donde se va a realizar la velación del cadáver.
7	DÍA:	La fecha en que se va a realizar el cortejo.
8	HORA:	La hora en la que se va a realizar el cortejo.
9	TIPO DE ATAÚD:	Marcar con una "x" en la opción que corresponda al tipo de ataúd que se utilizará en el servicio funerario.
10	MODELO:	El número de registro en el Sistema informático vigente del ataúd.
11	No.	El número de registro del ataúd en el Sistema informático vigente.
12	NOMBRE DEL OPERADOR:	El nombre completo del Operador de velatorio responsable del servicio.
13	NOMBRE	El nombre completo del personal administrativo que requisita el formato.
14	MATRÍCULA	La matrícula del personal administrativo que requisita el formato.
15	FIRMA	La firma del personal administrativo que requisita el formato.

3B42-009-008



**ANEXO 9**

**Entrega de capilla  
3B42-009-009**





**ANEXO 9**  
**Entrega de capilla**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Velatorio	El nombre y número de velatorio.
2	Siendo las	La hora del día en que se elabora la entrega de capilla.
3	Día	El día en que se elabora la entrega de capilla.
4	De	El mes en que se elabora la entrega de capilla.
5	20_____	El año en que se elabora la entrega de capilla.
6	Capilla	El número de la capilla que se entrega.
7	El C.	El nombre completo del Contratante.
8	El C.	El nombre completo del Representante del Velatorio IMSS.
9	No. de Inventario	El No. de inventario Institucional o FIBESO del bien mueble que se entrega al Contratante.
10	Descripción	La descripción y características del bien mueble que se entrega al Contratante.
11	Cantidad	La cantidad del bien mueble que se entrega al Contratante.
12	Estado a la Entrega de la Capilla	El estado físico del bien mueble cuando se entrega la capilla al Contratante.
13	<b>B</b>	El estado físico de buena condición del bien mueble o instalaciones de la capilla.
14	<b>R</b>	El estado físico de regular condición del bien mueble o instalaciones de la capilla.
15	<b>M</b>	El estado físico de mala condición del bien mueble o instalaciones de la capilla.

**3B42-009-009**



**ANEXO 9**  
**Entrega de capilla**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
16	Estado a la Entrega de la Capilla	El estado físico del bien mueble cuando se recibe la capilla del Contratante.
17	Estado Físico de la Capilla	El estado de las paredes, techo, piso e instalaciones hidráulicas y eléctricas de la capilla y baño.
18	Insumos	Los insumos necesarios para la prestación del servicio funerario (Papel de baño, sanitas, jabón de manos, focos, entre otros).
19	<b>LL</b>	El estado físico de lleno o completo del insumo.
20	<b>R</b>	El estado físico de regular o incompleto del insumo.
21	<b>V</b>	El estado físico de vacío o insuficiente del insumo.
22	Observaciones	Las observaciones que se consideren plasmar respecto de las instalaciones de la capilla, bienes muebles e insumos.
23	El Contratante Nombre y Firma	El nombre completo y firma del Contratante.
24	Representante del Velatorio IMSS	El nombre completo y firma del personal del Velatorio que atendió la diligencia.

3B42-009-009



**ANEXO 10**

**Control de movimiento del equipo de velación  
3B42-009-010**







**ANEXO 10**  
**Control de movimiento del equipo de velación**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	OOAD	Nombre del OOAD correspondiente.
2	Velatorio	Número y nombre del Velatorio IMSS.
3	Personal del Velatorio	Nombre completo de la persona responsable de la entrega del equipo de Velación.
4	Días	Número de días de Novenario.
5	Número de Contrato	Número de folio correspondiente al Contrato de prestaciones de servicios funerarios.
6	Fecha	Día, mes y año de elaboración del contrato.
7	Descripción	Descripción del equipo de velación.
8	Cantidad	Número de unidades.
9	Observaciones	Estado físico del equipo.
10	Domicilio	Domicilio donde se realizará la Velación y/o Novenario.
11	Nombre y firma	Nombre completo y firma del Contratante.
12	Personal responsable de la recolección	Nombre completo, matrícula y firma de la persona que realizará la instalación.
13	Recibe personal responsable del equipo	Nombre completo, matrícula y firma de la persona que recibe el equipo de velación.
14	Fecha	Lugar, Día, mes y año en que se recibe el equipo de velación en el Velatorio IMSS.

3B42-009-010