



# CuidArteM

*Tranquilidad y Legado*



**Proceso de repatriación de cuerpo o cenizas de Estados Unidos de América a Latinoamérica y el Caribe**

### Usuario y/o beneficiario:

Migrantes e inmigrantes en Estados Unidos de América que contraten la membresía de “CuidArteM”

### OBJETO 1

#### Servicio funerario, repatriación de restos humanos y/o cenizas en muerte natural o legal

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular migrante o bien de sus familiares que formen parte del programa en Estados Unidos de América para su repatriación de cuerpo o cenizas a su lugar de origen de América Latina y el Caribe:

El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Costa Rica, Venezuela, Uruguay, Haití, Jamaica y República Dominicana.

Excepto los estados de Dakota del Norte y Michigan.

Se coordinará con los diferentes corresponsales en Estados Unidos de América todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para repatriar al asegurado a su lugar de origen o destino final.

La documentación requerida para la repatriación serán los siguientes:

- Acta de nacimiento del fallecido.
- Identificación del familiar.
- Identificación de la persona fallecida.
- En caso de no contar con documentación que acredite la nacionalidad del fallecido, se firmará un escrito que lo declare.
- Si no hay familiares en Estados Unidos de América el familiar en México y en los países de cobertura.
- nos debe de firmar un documento el cual es “AFFIDAVIT OF NEXT OF KIN” este puede ser firmado por cónyuge, hijos, padres, hermanos, tíos o sobrinos.

El proceso de la funeraria y autoridades locales es la siguiente:

- Al ocurrir el deceso ya sea en hospital o domicilio el forense realiza el traslado a la morgue.
- En la morgue se le practican los estudios necesarios para determinar las causas del deceso.
- La funeraria sube a plataforma los datos de la persona finada para la elaboración del certificado médico de defunción.
- Se certifica el certificado médico de defunción.
- Acta consultar emitida en las oficinas consulares del país destino (este trámite lo realiza la familia o en caso de no haber familiares lo realiza la funeraria).
- Certificado de embalsamamiento
- Certificado de cremación o inhumación (emitido por la autoridad local).
- Permiso de tránsito de cadáver (emitido por la autoridad sanitaria) en caso de repatriación de restos humanos.
- Permiso de traslado de cenizas (emitido por la autoridad sanitaria) en caso de repatriación de cenizas.
- Este proceso de tramites tardan aproximadamente de 15 a 20 días hábiles.

El proceso en la Embajada, Consulado y SRE es el siguiente:

- Visa al permiso de tránsito de cadáveres o cenizas.
- Visa al certificado de embalsamamiento o cremación.
- Acta de defunción expedida por el Consulado de Del País de Origen (sobre todo para los casos en

donde la repatriación sea a ciudades principales de cada país).

## Condiciones.

### Servicio de repatriación de cuerpo y cenizas de Estados Unidos de América Latina

#### 1. Atención.

1. Atención personalizada las 24 horas los 365 del año, a través del “Call Center”, con un número exclusivo donde se le explicara al familiar y/o responsable del servicio lo que incluye la membresía y el proceso del servicio, así como documentación necesaria para dar inicio al servicio.
2. Asignación de corresponsal para dar apoyo en Estados Unidos de América, recordando que los corresponsales en Estados Unidos de América solo dan servicio por la mañana y tarde, por las noches solo brindan atención telefónica, sábados y domingos no laboran al igual que días feriados.

#### 2. Traslados.

1. Primer traslado. Traslado de la persona finada de la morgue a la agencia funeraria para su resguardo en una cámara de conservación hasta que finalicen los trámites para poder realizar la repatriación.
2. Segundo traslado. Traslado de la agencia funeraria al aeropuerto para su traslado vía área al país origen si la repatriación es de restos humanos y/o traslado al horno crematorio para su cremación para su posterior envío de cenizas.
3. Tercer traslado. En caso de que la repatriación sea de cenizas este traslado es a la agencia aduanera para él envió al país origen de la urna con las cenizas.
4. Cuarto traslado. Traslado vía área de restos humanos y/o cenizas al país de origen.
5. Quinto traslado. Traslado del aeropuerto destino al domicilio indicado o funeraria asignada para llevar a cabo el homenaje de la persona fallecida.
6. Sexto traslado. Traslado hacia el destino final ya sea en una fosa propiedad de la familia para su inhumación y/o el horno crematorio, el traslado a la fosa propiedad de la familia no puede exceder los 30 km de distancia del domicilio y/o funeraria asignada.

#### 3. Trámites.

1. Para realizar los trámites necesarios para la repatriación de los restos humanos y/o cenizas se necesitarán los siguientes documentos: Acta de nacimiento del fallecido, Identificación del familiar, Identificación de la persona fallecida y en caso de no contar con documentación que acredite la nacionalidad del fallecido, se firmara un escrito que lo declare, Si no hay familiares en Estados Unidos de América el familiar en el país de origen nos debe de firmar un documento el cual es “AFFIDAVIT OF NEXT OF KIN” este puede ser firmado por cónyuge, hijos, padres, hermanos, tíos o sobrinos. Con esta documentación se podrán realizar los trámites para la obtención de los siguientes documentos: Certificado médico de defunción, Acta consular, Certificado de embalsamamiento, certificado cremación (emitido por la autoridad local), Permiso de tránsito de cadáver, permiso de traslado de cenizas (emitido por la autoridad sanitaria), Visa al permiso de tránsito de cadáveres o cenizas, Visa al certificado de embalsamamiento o cremación, Acta de defunción expedida por el Consulado de del país de origen (sobre todo para los casos en donde la repatriación sea para las capitales del país), todo este proceso tarda de 15 a 20 días hábiles.
2. Con la documentación realizada en Estados Unidos de América se realizan los tramites en el país de origen para la internación con secretaria de salud y registro civil.
3. Apostillado de documentos y traducción solo en los condados donde no se encuentre un consulado del País de Origen por lo cual no se pueda tramitar el acta consular.

#### 4. Ataúd.

1. Se otorga un ataúd estándar metálico o de madera disponible en el lugar del deceso el cual cumple con los requerimientos aduaneros y aeroportuarios para la repatriación.

#### 5. Tarima.

1. Se utiliza una tarima para el traslado del ataúd de los Estados Unidos de América a América Latina, la cual cumple con los requerimientos solicitados por las autoridades de Estados Unidos de América y América Latina

#### 6. Sala para homenaje en el país de origen.

1. Sala para 40 personas en circulación y 20 sentados para llevar el homenaje de la persona finada la cual será por una noche o que no exceda de 24 horas.
2. Facilidades para celebrar Servicios religiosos, se proporciona un altar para que el padre contratado por la familia pueda ofrecer la misa.

#### 7. Velación en Domicilio.

1. Se proporcionan las facilidades para velación en el domicilio que el familiar asigne facilitando lo siguiente: Base para ataúd, 4 torcheros y cristo.

#### 8. Destino final.

1. El destino final lo indica el familiar al solicitar el servicio, pero esta autorización depende de las autoridades en el lugar del fallecimiento dependiendo de la causa del deceso.
2. Inhumación: Esta será en una fosa propiedad de la familia.
3. cremación: Esta se realiza en el horno crematorio del corresponsal asignado y las cenizas serán entregadas en una urna básica provisional.

#### 9. Boleto Aéreo

1. Se proporcionará un boleto de ida y vuelta en clase económica para el traslado del familiar mayor de edad (I) que realizará el acompañamiento y gestión de trámites.

#### Pasos a seguir al solicitar el servicio:

2. **Solicitante:** Solicita la atención del servicio al número asignado y no debe haber contratado funeraria de lo contrario se invalida la membresía ya que es quien asigna corresponsal.
3. **Call Center:** Atiende al familiar y solicita los datos de la persona finada como lugar del deceso y valida los mismos en la base datos para verificar estatus de la póliza una vez validada la información se siguen los pasos del punto No. 1 de "Servicio de repatriación de cuerpo y/o cenizas de Estados Unidos de América a América Latina".
4. **Call Center:** Genera un numero de orden con el cual se da seguimiento internamente, el familiar puede dar seguimiento en el Call Center indicando el nombre de la persona finada.
5. **Call Center:** Dara seguimiento puntual con el familiar para darle avance en cuanto tramites y salida de vuelo.
6. **La funeraria:** Realizara llamadas de seguimiento para verificar la atención brindada de todas las áreas involucradas en el proceso de inicio a fin.

#### OBJETO 2

##### Servicio funerario en los Estados Unidos de América

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular migrante en Estados Unidos de América para su cremación y/o inhumación dentro de los Estados Unidos de América

La funeraria coordinará con los diferentes corresponsales en Estados Unidos de América todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar y/o inhumar los restos humanos del asegurado.

La documentación requerida para la cremación y/o inhumación serán los siguientes:

- Acta de nacimiento del fallecido.
- Identificación del familiar.
- Identificación de la persona fallecida.
- En caso de no contar con documentación que acredite la nacionalidad del fallecido, se firmara un escrito que lo declare.
- Si no hay un familiar y se requiere de inhumación y/o cremación en Estados Unidos de América esta la puede solicitar una amistad con un escrito apoyándose con la oficina consular correspondiente para su autorización.

El proceso de la funeraria y autoridades locales es la siguiente:

- Al ocurrir el deceso ya sea en hospital o domicilio el forense realiza el traslado a la morgue.
- En la morgue se le practican los estudios necesarios para determinar las causas del deceso.
- La funeraria sube a plataforma los datos de la persona finada para la elaboración del certificado médico de defunción.
- El cuerpo de la persona fallecida se traslada a la morgue que asigna el condado para su custodia y preparación del cuerpo.
- Se certifica el certificado médico de defunción.
- Acta consultar emitida en las oficinas consulares del país destino (este trámite lo realiza la familia o en caso de no haber familiares lo realiza la funeraria).
- Certificado de embalsamamiento
- Certificado de cremación o inhumación (emitido por la autoridad local).

## Condiciones.

### Servicio funerario en los Estados Unidos de América.

#### 1. Atención.

1. Atención personalizada las 24 horas los 365 del año, a través del "Call Center", con un numero exclusivo donde se le explicara al familiar y/o responsable del servicio lo que incluye la membresía y el proceso del servicio, así como documentación necesaria para dar inicio al servicio.
2. Asignación de corresponsal para dar apoyo en Estados Unidos de América, recordando que los corresponsales en Estados Unidos de América solo dan servicio por la mañana y tarde, por las noches solo brindan atención telefónica, sábados y domingos no laboran al igual que días feriados.

#### 2. Traslados.

1. Primer traslado. Traslado de la persona finada de la morgue a la agencia funeraria para su preparación y su posterior servicio funerario en la agencia asignada.
2. Segundo traslado. Traslado de la agencia funeraria para su inhumación en una fosa propiedad de la familia y/o cremación en el horno crematorio del corresponsal

#### 3. Tramites.

1. Para realizar los trámites necesarios para el servicio funerario se requieren los siguientes documentos: Acta de nacimiento del fallecido, Identificación del familiar, Identificación de la persona fallecida y en caso de no contar con documentación que acredite la nacionalidad del

fallecido, se firmara un escrito que lo declare, si no hay un familiar y se requiere de inhumación y/o cremación en Estados Unidos de América esta la puede solicitar una amistad con un escrito apoyándose con la oficina consular correspondiente para su autorización. Con esta documentación se podrán realizar los trámites para la obtención de los siguientes documentos: Certificado médico de defunción, Acta consular, Certificado de embalsamamiento, certificado cremación (emitido por la autoridad local), recordando que los trámites para llevar a cabo el servicio funerario son aproximadamente de 7 días hábiles.

#### 4. Ataúd.

1. Se otorga un ataúd estándar metálico y/o de madera disponible en el lugar del deceso dependiendo lo que maneja cada corresponsal.

#### 5. Sala de velación

1. Sala estándar para llevar el homenaje de la persona finada la cual será por una noche o que no exceda de 24 horas.
2. Facilidades para celebrar Servicios religiosos, se proporciona un altar para que el padre contratado por la familia pueda ofrecer la misa.

#### 6. Destino final

1. El destino final lo indica el familiar al solicitar el servicio, pero esta autorización depende de las autoridades en el lugar del fallecimiento dependiendo de la causa del deceso.
2. **Inhumación:** Esta será en una fosa propiedad de la familia.
3. **Cremación:** Esta se realiza en el horno crematorio del corresponsal asignado y las cenizas serán entregadas en una urna básica provisional.

Pasos a seguir al solicitar el servicio:

1. **Solicitante:** Solicita la atención del servicio al número asignado y no debe haber contratado funeraria de lo contrario se invalida la membresía ya que la funeraria es quien asigna corresponsal.
2. **Call Center:** Atiende al familiar y solicita los datos de la persona finada como lugar del deceso y valida los mismos en la base datos para verificar estatus de la póliza una vez validada la información se siguen los pasos del punto No. 1 de "Servicio funerario en los Estados Unidos de América".
3. **Call Center:** Genera un numero de orden con el cual se da seguimiento internamente, el familiar puede dar seguimiento en el Call Center indicando el nombre de la persona finada.
4. **Call Center:** Dara seguimiento puntual con el familiar para verificar tiempos con el corresponsal asignado.
5. **Calidad:** Realizara llamadas de seguimiento para verificar la atención brindada de todas las áreas involucradas en el proceso de inicio a fin.

### EXCLUSIONES GENERALES

1. Cambio de ataúd del estándar al siguiente nivel o por dimensiones o peso más grandes al estándar.
2. Cambio de urna básica provisional a una del siguiente nivel
3. Si por algún motivo ajeno al corresponsal en el proceso de repatriación se excede de 20 días hábiles generara un costo adicional por día y este se le pagara directamente al corresponsal.
4. Si por algún motivo ajeno al corresponsal en el proceso de velación en Estados Unidos de América el resguardo en la cámara de refrigeración tarda más de 7 días hábiles generara un costo adicional

por día y este se le pagara directamente al corresponsal.

5. Se deberá de comunicar el usuario para solicitar el servicio, en caso de que no se comuniquen no se le podrá brindar la atención
6. Traslados foráneos.
7. Lienzo de vida.
8. Registro de estrellas.
9. Pago de derechos municipales y dádivas.
10. Servicios de cafetería, musicalización, carpas y sillas en caso de velación en domicilio.
11. Transporte de acompañamiento.
12. Arreglos florales.
13. Relicarios.
14. Diamantización de cenizas.
15. Plañideras.
16. Apertura y cierre de fosas o nichos.
17. Esquelas periodísticas.
18. Vestimenta para el arreglo estético.
19. Rosarios o crucifijos.
20. Daños y contingencias provocados intencionalmente por el afiliado.
21. Los servicios que el afiliado haya contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización de la compañía.
22. Los causados por mala fe del afiliado.
23. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, otros fenómenos naturales, actos derivados del terrorismo, motín o tumulto popular, hechos y actos de fuerzas armadas, los derivados de la energía nuclear radioactiva.
24. Los servicios que el afiliado haya contratado sin el previo consentimiento
25. No aplica pago por reembolso ni pago a corresponsales no asignados por la funeraria
26. No se incluyen nichos ni fosas.
27. Los costos o servicios adicionales a lo establecido en estas condiciones de la membresía Funeraria son responsabilidad de la persona que los contrate y deberán ser pagados directamente al corresponsal al término de los servicios.
28. En caso de pérdida del vuelo no aplica la compra de un nuevo boleto de avión
29. Una vez emitido el boleto, no se realizan modificaciones (cambio de nombre, cambio de horario, etc.).
30. No se cubren traslados adicionales, gastos de hospedaje, ni alimentos del familiar acompañante en el lugar del destino, únicamente se cubre el boleto de avión
31. La persona designada como acompañante, deberá respetar las condiciones estipuladas dentro de la tarifa básica de acuerdo a la aerolínea asignada
32. No se cubren gastos de exceso de equipaje.
33. No se cubren gastos adicionales durante el vuelo.
34. La compra del vuelo de avión se gestionará tratando de empatar con las fechas de liberación del cuerpo de la persona finada, es importante considerar que cada aerolínea tiene sus políticas de traslado de restos humanos, por lo que el traslado del cuerpo de la persona finada y el familiar responsable puede variar en:
35. Fechas

- Días
  - Horarios
36. En caso de que las fechas no empaten con la repatriación, el familiar responsable deberá de cubrir en el lugar de origen (USA), los gastos por:
- Traslados adicionales
  - Hospedaje
  - Alimentos
  - Atención médica en caso de accidente o enfermedad

## DEFINICIONES

**Repatriación.** Se refiere al proceso de trasladar los restos mortales de una persona fallecida desde un lugar fuera de su país de origen o lugar de residencia a su lugar de origen o al lugar deseado para su descanso final. Este proceso generalmente implica la coordinación de varios aspectos logísticos, como el transporte de los restos, la obtención de los permisos necesarios, el cumplimiento de regulaciones aduaneras y funerarias, y la organización de servicios funerarios.

**Certificado médico de defunción.** Es un documento oficial emitido por un médico o un profesional de la salud autorizado que certifica la muerte de una persona. Este certificado contiene información importante sobre la causa de la muerte, la fecha y la hora en que ocurrió, así como otros detalles relevantes relacionados con la persona fallecida.

**Inhumación.** La inhumación es el acto de enterrar un cadáver o restos humanos en la tierra, combinados en una tumba o sepultura.

**Cremación.** La cremación es un proceso funerario en el que el cuerpo de una persona fallecida se somete a altas temperaturas en un horno especializado, conocido como crematorio, con el propósito de reducir el cuerpo a cenizas y fragmentos óseos.

**Morgue.** Es una instalación o área en un hospital, institución forense o centro médico donde se almacenan y examinan los cadáveres de personas fallecidas, generalmente con el propósito de realizar autopsias o identificar las causas de la muerte.

**Fosa.** Es un espacio excavado en el suelo, generalmente en un cementerio o panteón, diseñado específicamente para enterrar a una persona fallecida.

**Acta consular.** Es un documento oficial emitido por una autoridad consular competente, que le da la legalidad al certificado médico de defunción y proporciona información detallada sobre las circunstancias de su fallecimiento.

**Embalsamamiento.** Es el proceso de preservación de un cuerpo humano después de la muerte. Su objetivo principal es ralentizar o evitar el daño del cuerpo.

**Ataúd.** Es un receptáculo o caja rectangular diseñado para contener y preservar un cuerpo humano fallecido antes de su inhumación o cremación.

**Urna.** Es un recipiente, por lo general, un contenedor con forma de jarra o vasija, diseñado para guardar o contener objetos valiosos, cenizas humanas cremadas o restos funerarios.

**Tarima.** Es una plataforma especial diseñada para transportar un ataúd o féretro de un lugar a otro de manera segura y respetuosa.