

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR ANEMEX

### **Asesoría y coordinación vía telefónica por Ejecutivos de Asistencia del Centro de Asistencia Funeraria (CAF) de ANEMEX:**

El cliente recibirá asistencia y asesoría especializada del Ejecutivo de Asistencia vía telefónica durante todo el servicio funerario.

El CAF está disponible las 24 hrs. del día, los 365 días del año, a través de un número telefónico 55 52 41 42 60

El Ejecutivo de Asistencia proporcionará al cliente opciones de Agencias Funerarias pertenecientes a la Red Funeraria ANEMEX dentro de la localidad. Si ANEMEX no cuenta con agencias funerarias en la zona, el Ejecutivo de Asistencia gestionará con la(s) opción(es) existentes para solicitar el servicio funerario.

El Ejecutivo de Asistencia es el responsable de solicitar y coordinar el servicio funerario con la Agencia Funeraria perteneciente a la Red Funeraria ANEMEX seleccionada por el cliente o con disponibilidad en el momento según sea el caso.

### **Los servicios incluidos en el programa de Asistencia Funeraria de ANEMEX son:**

#### Para Inhumación

- Recolección del cuerpo
  - Embalsamamiento
  - Arreglo estético del cuerpo
  - Sala de velación
- El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional
- Ataúd
  - Gestión de trámites
  - Traslado en carroza para inhumación
  - Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
  - Asistencia Tanatológica
  - Asesoría Legal para casos legales

#### Para Cremación

- Recolección del cuerpo
  - Arreglo estético del cuerpo
  - Ataúd para velación
  - Sala de velación
- El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional
- Cremación
  - Urna
  - Gestión de trámites
  - Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
  - Asistencia Tanatológica

### **En caso de Inhumación:**

Recolección del cuerpo. Consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento, hospital, domicilio, Ministerio Público (en casos judiciales) o unidad forense y trasladarlo a la agencia funeraria asignada, dentro del perímetro del municipio o alcaldía de la localidad, siempre y cuando se cuente con el certificado médico de defunción y las autoridades lo permitan. Si la distancia es mayor a 50 kms. y/o se presenta un cambio de entidad, se considera traslado foráneo, que no está incluido en el programa y tendrá que ser contratado, con el apoyo de ANEMEX, y pagado por los familiares del afiliado o el propio afiliado.

Embalsamamiento. Técnica realizada por especialistas, mediante la cual el cuerpo es sometido a una serie de procesos para su preservación, con el fin de retrasar la descomposición. No incluye reconstrucciones tanatoestéticas mayores.

Arreglo Estético del Cuerpo. Aseo del cuerpo, vestirlo con la ropa proporcionada por la familia y maquillarlo con el objeto de mejorar su imagen.

Ataúd Metálico. Se refiere al suministro de un receptáculo estándar para restos mortuorios\* que tendrá como mínimo un calibre 22 (grosor) para mayor seguridad. \*El material del ataúd estará sujeto a disponibilidad por usos y costumbres de la localidad. Si el cuerpo del afiliado tiene una talla mayor a 1.90 mt. de altura o peso mayor a 110kg, se requerirá de un ataúd de mayores dimensiones y el solicitante del servicio tendrá que pagar la diferencia de costos.

Sala de Velación. La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. La sala tendrá una capacidad de hasta para 20 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del finado, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

Traslado en Carroza de Cortejo. Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo con una distancia máxima de 50 kms. Si la distancia es mayor a 50 kms. y/o se presenta un cambio de entidad, se considera traslado foráneo, que no está incluido en el programa y tendrá que ser contratado, con el apoyo de ANEMEX, y pagado por los familiares del afiliado o el propio afiliado.

Gestión de Trámites. Se refiere a los trámites y permisos necesarios ante el registro civil y autoridades sanitarias para la disposición final del cuerpo y llevar a cabo el servicio mortuario.

Ante las instituciones de salud se tramitarán los permisos de traslado local, traslado foráneo o internación del cuerpo. En el caso del registro civil, se tramitará el asentamiento del certificado médico de defunción para la emisión del acta de defunción y obtención del permiso para inhumación. No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del acta de defunción certificada.

Asesoría Legal para casos legales. Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Público interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: Muerte Violenta, Suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El Ejecutivo de Asistencia asesorará y explicará al cliente el proceso que por ley deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense, que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del Certificado de Defunción y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa).

#### **En caso de Cremación:**

Recolección del cuerpo. Consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento, hospital, domicilio, Ministerio Público (en casos judiciales) o unidad forense y trasladarlo a la agencia funeraria asignada, dentro del perímetro del municipio o alcaldía de la localidad, siempre y cuando se cuente con el certificado médico de defunción y las autoridades lo permitan. Si la distancia es mayor a 50 kms. y/o se presenta un cambio de entidad, se considera traslado foráneo, que no está incluido en el programa y tendrá que ser contratado, con el apoyo de ANEMEX, y pagado por los familiares del afiliado o el propio afiliado.

\* En casos de muerte legal solamente se podrá cremar el cuerpo si los familiares directos del fallecido lo solicitan y exista autorización por parte del Ministerio Público.

Arreglo Estético del Cuerpo. Aseo del cuerpo, vestirlo con la ropa proporcionada por la familia y maquillarlo con el objeto de mejorar su imagen.

Ataúd para Velación. Se refiere al suministro de un receptáculo estándar para restos mortuorios\*, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación, tendrá como mínimo un calibre 22 (grosor) para mayor seguridad. \*El material del ataúd estará sujeto a disponibilidad por usos y costumbres de la localidad. Si el cuerpo del afiliado tiene una talla mayor a 1.90 mt. de altura o peso mayor a 110kg, se requerirá de un ataúd de mayores dimensiones y el solicitante del servicio tendrá que pagar la diferencia de costos.

Sala de Velación. La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 20 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

Cremación. Proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

Traslado en Carroza al horno crematorio. En caso de que la Agencia Funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la Agencia Funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo, los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.

Urna. Suministro de un receptáculo mortuario estándar especial para alojar cenizas, el modelo estará sujeto al inventario disponible de la agencia funeraria.

Gestión de Trámites. Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante el registro civil y autoridades sanitarias para la disposición final del cuerpo y llevar a cabo el servicio mortuario. Ante las instituciones de salud se tramitarán los permisos de traslado local, traslado foráneo o internación del cuerpo. En el caso del registro civil, se tramitará el asentamiento del certificado médico de defunción para la emisión del acta de defunción y obtención del permiso para cremación. No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del acta de defunción certificada.

**En ambos casos, también tendrán derecho a:**

Asistencia tanatológica: Se brindarán hasta dos sesiones individuales o una sesión familiar (máximo de cinco personas), con un especialista en tanatología. El objetivo es ofrecer un apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra.

Cada sesión tendrá una duración aproximada de 60 minutos individual y hasta 90 minutos en sesiones familiares.

Si las condiciones se dan, las sesiones podrán ser presenciales, se asignará un tanatólogo de la zona (sujeto a disponibilidad) o en su defecto se realizará de manera virtual y como última opción la atención vía telefónica.

Asesoría Testamentaria: Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

#### **OBSERVACIONES:**

**Período de espera:** Para la asistencia funeraria, se establece un tiempo de espera de 24 horas en días hábiles y de 48 horas en fines de semana para todos los que contraten el programa.

**Edad de aceptación:** La edad de aceptación del programa es hasta 69 años.

**Cobertura:** Incluye al titular, cónyuge, hijos y padres del titular. Se otorga 1 evento para el titular y 1 evento para un beneficiario (cónyuge, hijos o padres del titular) durante el año de vigencia.

**Reembolsos:** ANEMEX solo se compromete a la prestación de Servicios Funerarios en las Agencias Funerarias con quien tiene un Convenio en la República Mexicana o con cualquier tercero que designe, y en ningún caso hará devoluciones de dinero ni cubrirá ningún gasto, si se contratara otra agencia diferente a la (s) que se haya autorizado.

#### **Restricciones para la prestación de los servicios funerarios.**

ANEMEX no proporcionará ninguno de los servicios mencionados a los afiliados si:

- (I)** Si al momento del fallecimiento el afiliado no ha contado con la cobertura por un periodo mayor a 24 horas en días hábiles y de 48 horas en fines de semana;
- (II)** Si cualquier tercera contrata directamente con una Agencia Funeraria los Servicios Funerarios, en lugar de a través del centro telefónico de ANEMEX.