



NUESTROS SERVICIOS

Servicios incluidos en el programa

- *Traslado inicial*
- *Arreglo estético*
- *Ataúd Metálico estándar*
- *Sala de Velación**
- *Gestión de trámites*
- *Asesoría Jurídica testamentaria*
- *Asistencia Tanatológica*

**El servicio también puede otorgarse a domicilio sin costo adicional*

Opciones en el servicio

Cremación

- Servicio de cremación
- Ataúd para velación
- Urna Básica

Inhumación

- Embalsamamiento
- Pago de derechos para la inhumación en cementerios y panteones civiles o municipales.*

** Sujeto a denominación del panteón.*

En ningún caso se hacen reembolsos.

Servicios no incluidos en el programa

No incluye fosa en panteones ni nichos.

EXCLUSIONES:

ANEMEX se verá imposibilitado a otorgar el servicio funerario en caso de que:

- El familiar o afiliado no se comunique a ANEMEX.
- Los familiares hayan contratado los servicios de una agencia funeraria no asignada por ANEMEX o fuera de red.

Costos preferenciales en Servicios no Incluidos

- Ampliación de sala de velación
- Modificación en ataúd o urna
- Traslados nacionales e internacionales
- Transporte para acompañantes en caso de inhumación.
- Servicio religioso
- Servicio de cafetería
- Arreglos florales con entrega directa en capilla
- Gestoría y trámites ante embajadas, consulados y aduanas.
- Exhumación.

**Tú con tus seres queridos...
nosotros contigo.**



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 Ejecutivo de Asistencia proporcionará al cliente de 2 a 3 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:

En caso de Inhumación:

Recolección del cuerpo. Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria **dentro del perímetro del municipio, delegación** o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan. Si la distancia es mayor a 50 kms. 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 empleado o el propio empleado.

Servicio de Embalsamado. -El servicio de embalsamado se entiende como el proceso mediante el cual, el cuerpo del fallecido es sometido a intervenciones hechas por especialistas con el fin de evitar o retrasar el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.

Ataúd Metálico. - Se refiere al suministro de un receptáculo para restos mortuorios, para este caso en específico, dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad, con las siguientes medidas estándar; largo 196 cm, ancho 56 cm, alto 50 cm. Si el cuerpo del afiliado tiene una talla mayor a 1.90 mt. de altura o peso mayor a 90kg, 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 30 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).

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, mismo que será **dentro del perímetro del municipio, delegación** o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms.

Gestión de Trámites.- Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En la Secretaría de Salubridad se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo y el pago de derechos correspondientes. En el caso del Registro Civil, se tramitará el Certificado de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

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 en SEMEFO y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa).

En caso de Cremación:

Recolección del cuerpo. Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO*) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

* 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.- El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

Ataúd para Velación.- Se refiere a un ataúd, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.

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 30 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).

Servicio de Cremación.- Se refiere al 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 para Ceniza.- Se refiere al suministro de un receptáculo mortuario especial para alojar cenizas.

Gestión de Trámites.- Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En Salubridad se realizará el asentamiento del Certificado de defunción. En el caso del Registro Civil se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo, el pago de derechos, boleta de cremación y asentamiento del Acta de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

En ambos casos, también tendrán derecho a:

Servicio de Tanatología: Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista. El objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará de manera presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita, en caso contrario la asistencia será vía telefónica. En el caso de la asistencia presencial el solicitante deberá acudir al consultorio designado por ANEMEX, la(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el Ejecutivo de Asistencia. La asistencia tanatológica podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.

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: Aplica un periodo de espera de 90 días para poder solicitar el servicio para personas con edad mayor o igual a 70 años

Límites de edad de aceptación: El programa de Asistencia Funeraria de ANEMEX no incluye límites de edad de aceptación.

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) La persona fallecida no se encuentra en la base de datos de ANEMEX al momento de solicitar el servicio y no tiene su contrato u otra forma fehaciente de probar que cuenta con el beneficio;
- (II) Si al momento del fallecimiento el afiliado tiene una edad mayor o igual a 70 años y no ha contado con la cobertura por un periodo mayor a 90 días consecutivos.
- (III) Si cualquier tercera contrata directamente con una Agencia Funeraria los Servicios Funerarios, en lugar de a través del centro telefónico de ANEMEX.