



## MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA BENEFICIARIOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DE JUBILADOS

### PRÓLOGO

Las experiencias que se han tenido en el área de Recursos Humanos, con los familiares y/o beneficiarios de los compañeros jubilados de confianza de TELÉFONOS DE MÉXICO, S. A. B. DE C. V., cuando se ha presentado el lamentable suceso del fallecimiento de los asociados jubilados y no tienen los beneficiarios una idea clara de que hacer para obtener los beneficios económicos y en especie a los que tienen derecho, tanto por parte de la Empresa, como de Instituciones oficiales, nos generó la necesidad de elaborar este manual, que esperamos sea una herramienta útil para orientar a quienes tengan que llevar a cabo estos penosos pero necesarios trámites.

### OBJETIVO

Orientar a los beneficiarios de jubilados de confianza de TELÉFONOS DE MÉXICO, S. A. B. DE C. V., acerca de los trámites a realizar, documentos requeridos, con quien y donde acudir, etc., en caso de fallecimiento de asociados jubilados de TELMEX, a fin de recibir de inmediato y sin contratiempos, los beneficios económicos a que tienen derecho, sobre la base del Contrato Colectivo de Trabajo, Ley del IMSS, Ley del INFONAVIT y AFORE.

### RECOMENDACIONES

Es de suma importancia que los asociados jubilados de TELMEX, verifiquen que sus cédulas de designación de beneficiarios, de vida, actas y demás documentos personales, se encuentren actualizados, con los nombres correctos de las personas que designen como beneficiarios y que los porcentajes que asignen a cada uno de ellos den exactamente el 100%. Así mismo, informen a sus beneficiarios el sitio exacto donde están los documentos que se necesitarán en caso de fallecimiento del trabajador. (Clausula 123, y 118 d) Contrato Colectivo de Trabajo).

**La ausencia de cédulas originales, por parte de los beneficiarios, implica trámites de demanda ante las autoridades civiles y del trabajo, que ocasiona esperas largas para recibir los beneficios.**



## BENEFICIOS QUE OTORGA TELMEX POR CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

### 1.- Gastos de Funeral

*CLÁUSULA 158.-* Personal Jubilado sindicalizado o no sindicalizado, pago de **140** días de la pensión que recibía el personal fallecido

### 2.- Pensión Diferida a Beneficiarios de Jubilados

*CLÁUSULA 159.-* Consiste en un pago de **160** días de la pensión que recibía el jubilado al momento del deceso. Esta cantidad será entregada en tres exhibiciones por meses vencidos, que se computarán a partir de la fecha de defunción.

### 3.- Seguro de Vida

*CLÁUSULA 192.-* La Empresa contratará con una Compañía de Seguros legalmente autorizada, un Seguro de Vida de Grupo para el personal activo y jubilado. De acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo los montos son:

Muerte Ordinaria	<b>\$539,530.16</b>
Muerte Accidental	<b>\$1,079,057.20</b>
Muerte Colectiva	<b>\$1,618,584.24</b>
Por Invalidez	<b>\$359,685.04</b>

*Personal No Sindicalizado.-* La Empresa a través de la AYUDA MUTUA para empleados de confianza (es opcional pertenecer a ésta), adquirió un seguro de vida para los mutualistas que a partir del 1º. de enero de 2019 el importe de la suma asegurada es de \$1'273,795, y se continuará con la indemnización adicional de \$250,000 sobre la suma asegurada básica en los casos de fallecimiento accidental.

La suma asegurada del Seguro de Invalidez Total y Permanente vigente hasta los 45 años de edad, es de \$1'273,795, sin costo adicional. consistente en 527 salarios mínimos mensuales del D.F, por muerte natural y un 25% adicional en caso de fallecimiento por accidente. [Ver la Sección AYUDA MUTUA.](#)

### 4.- Liquidación Final

*CLÁUSULA 123.-* Personal activo o jubilado; Sindicalizado o No Sindicalizado, la Empresa pagará a sus trabajadores una liquidación final que comprende los siguientes conceptos:

- A) Salario o pensión vencida y al momento del fallecimiento.
- B) Aguinaldo proporcional a los días laborados o pensión devengada al momento del fallecimiento, en razón de **63** días al momento del deceso.



- C) Fondo de Ahorro acumulado al momento del deceso, más el premio sobre éste del **205%** para trabajadores permanentes.
- D) ...No Aplica
- E) ...No Aplica
- F) Gastos educacionales, equivalente a **35** días por año o parte proporcional de los días laborados o de pensión en el año, al momento del fallecimiento.

## DOCUMENTACIÓN NECESARIA EMPRESA

### Gastos de Funeral

- Acta de defunción
- Factura de Gastos de Funeral de quien hace la solicitud de pago (familiar o no familiar, en la cláusula en cuestión no se hace referencia a algún parentesco).
- Identificación Oficial (INE/IFE) o Pasaporte vigente.
- Copia estado de cuenta bancario o apertura de cuenta que indique número CLABE.
- Credencial TELMEX jubilado fallecido.
- Credencial INE/IFE jubilado fallecido.
- Volante de pago más reciente jubilado fallecido, se entrega en caja de egresos.
- Comprobante de relación familiar (acta nacimiento, acta matrimonio) en caso de que sean familiares directos.
- Formato 13 (Control Interno Gastos Funeral) para cálculo de pago, se elabora en RH.
- Formato 429 (Aviso Baja de Personal), se elabora en RH.
- Formato 1129 (Distribución Contable Egresos), se elabora en RH.
- Formato 1160 (Comprobante de Egresos), se elabora en RH.

### Pensión Diferida

- Acta de Defunción
- Cédula
- Actas necesarias para comprobar parentesco de beneficiarios
- Identificación oficial de beneficiarios
- Comprobante de domicilio de beneficiarios

### Seguro de Vida

- Acta de Defunción
- Cédula de Seguro de Vida
- Actuaciones del ministerio público en caso de muerte por accidente
- Identificación Oficial
- Actas necesarias para comprobar parentesco de beneficiarios
- Comprobante de domicilio de beneficiarios



---

## Liquidación Final

- Acta de defunción
- Cédula de designación de beneficiarios
- Identificación Oficial
- En caso de ser menor de edad, incluir documentación del padre/madre o tutor.

## GUIA REEMBOLSO GMM EN CASO DE FALLECIMIENTO

### DEL ASEGURADO TITULAR

Se emite este boletín para difundir los requisitos que Telmex exige para realizar el reembolso cuando el asegurado titular fallece y quedan facturas por pagar de médicos y hospitales.

### PLAN OPCIONAL Y POLIZA EXCESOS GMM. REEMBOLSO.

1. PLAN OPCIONAL DE GMM. Telmex no contempla el Pago Directo. Si los gastos generados por médicos y hospitales son igual o no rebasan la Suma Asegurada del Plan Básico u Opcional, la única forma de recuperar lo pagado en hospital y honorarios médicos es por medio de Reembolso, a través de una transferencia a la persona que solicite y cumpla los requisitos del punto 2 más abajo de esta guía.

2. PLAN OPCIONAL Y/O POLIZA INBURSA DE EXCESOS DE GMM. Reembolso. Se deberá enviar a la Subgerencia de GMM de Telmex (a través de las oficinas de personal de cada localidad) la siguiente documentación:

- a. Solicitud de reembolso de GMM. Debe venir especificado el nombre (beneficiario) de quien va a recibir la transferencia, pudiendo ser cualquier familiar de primer grado.
- b. Facturas de hospital y Recibos de honorarios debidamente timbrados. Facturas de estudios y/o laboratorios, con sus debidos resultados e interpretación.
- c. Informes Médicos llenado por los médicos tratantes. El diagnóstico debe coincidir con el tratamiento.
- d. Carta del beneficiario solicitando el reembolso. Dirigida a la Subgerencia de GMM de Telmex, explicando los documentos incluidos en la solicitud.
- e. Acta de Defunción del asegurado titular.
- f. Copia credencial de Telmex.
- g. Copia de la credencial INE del asegurado titular.



- h. Copia de la credencial INE de la persona que recibirá la transferencia.
- i. Copia estado cuenta bancaria que incluya CLABE interbancaria del beneficiario al cual se le hará la transferencia. No mayor a tres meses.
- j. Comprobante de domicilio del finado, no mayor a tres meses.
- k. Acta de nacimiento o de matrimonio reciente del beneficiario, o documento que permita comprobar el parentesco con el finado.
- l. Copia del testamento del finado, donde se indique quien es el Albacea, y que sea el mismo que solicita el reembolso. De no existir este documento se deberá iniciar un Juicio Intestamentario, para que sea un juez quien designe el beneficiario.
- m. Proporcionar el Boucher del pago a hospital, laboratorios y médicos tratantes. Recordar que los recibos de honorarios deben pagarse con instrumentos financieros; Tarjeta de Crédito, de Débito, Cheque, Transferencia, etc.
- n. El beneficiario deberá pagar a hospitales y médicos las cuentas pendientes, haciéndose cargo del deducible y coaseguro.
- o. Informar al departamento de Recursos Humanos y/o Personal para finiquitar el asunto.
- p. Los formatos a utilizar son los de Telmex, aun cuando la solicitud de reembolso sea de los GMM en Exceso que le corresponden a Inbursa.

#### **PÓLIZA EXCESOS GMM SEGUROS INBURSA. PAGO DIRECTO.**

a. Si el asegurado titular fallece en hospital quedando gastos pendientes de cubrir, y estaba abierto un siniestro de Pago Directo con Seguros Inbursa, la aseguradora cubrirá el pago bajo los siguientes requisitos:

- Seguros Inbursa podría solicitar todos o cualquiera de los documentos anteriores, asimismo la oficina de GMM de Telmex también podría requerirlos.
- Seguros Inbursa realizará el Pago Directo a hospital, laboratorios y médicos tratantes, hasta que se compruebe por parte de un familiar o responsable el pago del Coaseguro (10%). Pedir a Seguros Inbursa realice trámite para obtener dos facturas, una a cargo de la persona que realice el pago (para su declaración de impuestos)



---

## **BENEFICIOS QUE OTORGA EL IMSS**

### **1.- Gastos de Funeral**

Cuando fallezca un pensionado o un asegurado, que tenga reconocidas cuando menos doce cotizaciones semanales en los nueve meses anteriores al fallecimiento, el Instituto pagará a los familiares del asegurado o pensionado que presente copia del acta de defunción y original de los gastos de funeral, una ayuda para este concepto consistente en dos meses de salario mínimo del D.F. a la fecha del fallecimiento (Artículo 104 de la Ley del IMSS).

Artículo 64. Si el riesgo de trabajo trae como consecuencia la muerte del asegurado ... I. El pago de una cantidad igual a sesenta días de salario mínimo general que rija en el Distrito Federal en la fecha de fallecimiento del asegurado. Este pago se hará a la persona preferentemente familiar del asegurado, que presente copia del acta de defunción y la cuenta original de los gastos de funeral;

### **2.- Pensión por Viudez**

Tendrá derecho a la pensión de viudez, la que fue esposa del asegurado o pensionado por invalidez. A la falta de esta persona con la que vivió durante los últimos cinco años o con la que tuvo hijos, siempre que ambos hayan permanecido libres del matrimonio.

Artículo 64. Si el riesgo de trabajo trae como consecuencia la muerte del asegurado ... II. A la viuda del asegurado se le otorgará una pensión equivalente al cuarenta por ciento de la que hubiese correspondido a aquel, tratándose de incapacidad permanente total. La misma pensión corresponde al viudo o concubinario que hubiera dependido económicamente de la asegurada. El importe de esta prestación no podrá ser inferior a la cuantía mínima que corresponda a la pensión de viudez del seguro de invalidez y vida.

### **3.- Pensión por Orfandad**

Tendrán derecho a la pensión de orfandad los hijos menores de 16 años y hasta veinticinco años si se encuentran estudiando en planteles del Sistema Educativo Nacional.

Artículo 64. Si el riesgo de trabajo trae como consecuencia la muerte del asegurado ... III. A cada uno de los huérfanos que lo sean de padre o madre, que se encuentren totalmente incapacitados, se les otorgará una pensión equivalente al veinte por ciento de la que hubiese correspondido al asegurado tratándose de incapacidad permanente total. Esta pensión se extinguirá cuando el huérfano recupere su capacidad para el trabajo;

IV. A cada uno de los huérfanos que lo sean de padre o madre, menores de dieciséis años, se les otorgará una pensión equivalente al veinte por ciento de la que hubiera correspondido al asegurado tratándose de incapacidad permanente total. Esta pensión se extinguirá, cuando el huérfano cumpla dieciséis años.



Deberá otorgarse o extenderse el goce de esta pensión, en los términos del reglamento respectivo, a los huérfanos mayores de dieciséis años, hasta una edad máxima de veinticinco años, cuando se encuentren estudiando en planteles del sistema educativo nacional, tomando en consideración, las condiciones económicas, familiares y personales del beneficiario y siempre que no sea sujeto del régimen obligatorio;

#### **4.- Pensión a Ascendientes**

Si no existiera viuda, huérfanos ni concubina, con derecho a pensión, ésta se otorgará a cada uno de los ascendientes que dependían económicamente del asegurado o pensionado por invalidez, del fallecido.

Artículo 64. Si el riesgo de trabajo trae como consecuencia la muerte del asegurado ... A falta de viuda o viudo, huérfanos, concubina o concubinario con derecho a pensión, a cada uno de los ascendientes que dependían económicamente del trabajador fallecido, se le pensionará con una cantidad igual al veinte por ciento de la pensión que hubiese correspondido al asegurado, en el caso de incapacidad permanente total.

#### **5.- Ayuda Asistencial**

A la pensionada por viudez, en los casos en que lo requiera, de acuerdo con el dictamen médico que al efecto se formule

#### **6.- Asistencia Médica**

Tendrán derecho los beneficiarios, al seguro de enfermedades y maternidad de acuerdo al capítulo IV de la ley del IMSS, es decir, a recibir atención médica en su clínica de adscripción. Este beneficio se otorgará hasta las edades estipuladas en el párrafo 3 para los hijos.

#### **7.- Aguinaldo**

Artículo 64. Si el riesgo de trabajo trae como consecuencia la muerte del asegurado... A las personas señaladas en las fracciones II (viuda) y VI (huérfanos) de este artículo, así como a los ascendientes pensionados en los términos del artículo 66 se les otorgará un aguinaldo anual equivalente a quince días del importe de la pensión que perciban.



---

## **DOCUMENTACIÓN NECESARIA IMSS**

- Acta de Defunción.
- Actas de matrimonio y nacimiento de hijo(s).
- Actuaciones del Ministerio Público en caso de muerte por riesgo profesional.
- Comprobantes de estudio (hijos mayores de 16 años y hasta 25 si están estudiando).
- Factura de Gastos de Funeral.
- Identificación Oficial.

## **BENEFICIOS QUE OTORGA EL INFONAVIT**

### **1.- Seguro de Liquidación de Adeudo**

En caso de que el trabajador estuviera pagando un crédito otorgado por el INFONAVIT, el seguro de liquidación de adeudo lo paga, quedando así los beneficiarios eximidos de este adeudo.

### **2.- Fondo de Ahorro**

El INFONAVIT paga a los beneficiarios, por concepto de fondo de ahorro, las aportaciones bimestrales efectuadas por la Empresa a favor del trabajador, desde el inicio de la relación laboral y de la vigencia de la Ley del INFONAVIT. (Hasta el año 1992, en que se instituyó el SAR, posterior a este año, la AFORE que haya elegido el trabajador, orientará a los beneficiarios sobre el estado de cuenta y forma de recuperar las aportaciones a favor)

## **DOCUMENTACIÓN NECESARIA INFONAVIT**

- Acta de defunción
- Aviso de baja (lo proporcional a Empresa)
- Estado de cuenta de aportaciones (Empresa)
- Identificación Oficial

## **¿CON QUIÉN Y A DÓNDE ACUDIR?**

- A las Jefaturas de Recursos Humanos de TELMEX.
- En las oficinas de Atención a Clientes (Tiendas Comerciales), en donde no hay jefatura de Recursos Humanos.
- Clínica de Adscripción del IMSS del Personal fallecido.
- Control de Prestaciones del INFONAVIT en las oficinas de la localidad.
- Oficinas de la AFORE que haya elegido el personal que falleció.





---

## RESPONSABLES DE RECURSOS HUMANOS DIVISIÓN

Ing. Juan Ibarra Medina

**Gerente Control de Personal**

Av. Parque vía #190, Col. Cuauhtémoc

C.P. 6500

Ciudad de México

01 (55) 5222 6353

**Gerente Recursos Humanos Occidente**

Lic. Gustavo Daniel Aceves Barba;

01 (33) 3610 2686

**Gerente Recursos Humanos Norte**

Ing. Luis Ernesto González Navarro

01 (81) 8143 0229

**Gerente Recursos Humanos Sur**

Lic. Karla Julieta Cardoso Villegas

01 (22) 2257 7366

**Gerente Recursos Humanos (Tec. y Admon. Red)**

Lic. Rafael Gómez Mateos

01 (55) 5223 5622

**Gerente Recursos Humanos División Metropolitana**

Lic. Alberto Rubio Ángeles

01 (55) 5222 5566