



CIRCULAR: CJA 01/13

PARA: TODO EL PERSONAL

ASUNTO: PROCEDIMIENTO OFICIALIA DE PARTES.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28 DE OCTUBRE DE 2020.

1. Objetivo.

Establecer el procedimiento de recepción, registro, control, administración y seguimiento de los oficios o notificaciones de cualquier naturaleza recibidos en la Institución, por parte de autoridades y dependencias de gobierno para atención de DORAMA, INSTITUCIÓN DE GARANTÍAS, S.A.

2. Glosario.

Oficio. - Documento enviado a DORAMA por parte de una autoridad para su atención.

Sistema. - El software para el registro, control, administración y seguimiento de los oficios o notificaciones de cualquier naturaleza recibidos en la Institución, llamado "Oficialía de Partes".

3. Procedimiento





Para efecto de recepción y registro, en caso de duda, consultar la infografía publicada en el correo de comunicación interna.

Registro y Notificación del Oficio

- Cuando el área Jurídico Administrativo registre un oficio en el Sistema, el mismo, enviará aviso en automático por medio de un correo electrónico con asunto “**Registro de...**”, dirigido al subdirector o responsable de su atención, con copia a Auditoría Interna para su conocimiento.
- El registro de recepción de Oficio tendrá el estatus de “**Registrado**” en el sistema y se incluirá el Oficio digitalizado para su observancia.

Nota: Referente a los oficios recibidos por medios electrónicos, el área responsable de su atención, deberá enviar copia al área Jurídico Administrativo para su registro en el Sistema, el cual deberá apegarse al procedimiento de un oficio recibido físicamente.

Atención y Administración del Oficio

- La Subdirección responsable de la atención del Oficio, será la encargada de dar contestación en tiempo y forma, así como de la administración del estatus del Oficio en el Sistema.
- El subdirector podrá designar en el Sistema, a un usuario de su área para que el mismo, sea el responsable directo de la atención del Oficio.
- Cuando el responsable otorgue atención al Oficio, éste deberá registrar en el Sistema estatus “**Concluido**”, así como, adjuntar documento que compruebe dicha atención.
- El Sistema, enviará aviso en automático por medio de un correo electrónico con asunto “**Atención de...**”, dirigido al subdirector responsable de su atención, con copia a Auditoría Interna para su conocimiento.

Recordatorios de atención

- En caso de que aún no se haya dado la atención al requerimiento del Oficio, el Sistema, de forma preventiva, enviará con días de anticipación, aviso de revisión, por medio de un correo electrónico con asunto “**Pendiente dar atención**”, dirigido al responsable de su atención, con copia a Auditoría Interna para su conocimiento.
- En caso de que aún no se haya dado la atención al requerimiento del Oficio, el Sistema, el día de vencimiento del Oficio, enviará aviso a primera hora, por medio de un correo electrónico con asunto “**Vencimiento de...**”, dirigido al subdirector responsable de su atención, con copia a Auditoría Interna para su conocimiento.



Los oficios que sean dirigidos a la Institución como sólo informativos, se dará el mismo tratamiento que un Oficio de requerimiento de atención, y en el sistema automáticamente se registrará con el estatus de **“Concluido”**.

En caso de cualquier incumplimiento en el tiempo establecido del Oficio, será informado a la Dirección General para su conocimiento y acciones a seguir.

Seguimiento

Para dar seguimiento y llevar un historial de los oficios recibidos en la institución referentes a un mismo asunto se deben unificar los documentos con la finalidad de conservar la información de forma oportuna.

Atentamente.

Coordinación Jurídico Administrativo.



Bitácora de Actualizaciones:

N° y fecha de actualización	Política	Detalle de la actualización
3° octubre 2020	<ul style="list-style-type: none">■ Actualización ordinaria	<ul style="list-style-type: none">■ Actualización del procedimiento.■ Información de infografía.
2° febrero 2014	<ul style="list-style-type: none">■ Actualización ordinaria.	<ul style="list-style-type: none">■ Se integró el apartado de seguimiento para la unificación de oficios.
1° octubre 2013	<ul style="list-style-type: none">■ Por entrada en vigor del Sistema.	<ul style="list-style-type: none">■ Se actualiza el proceso de acuerdo a la administración del sistema.