

PARA: TODO EL PERSONAL

ASUNTO: POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO OFICIALÍA DE PARTES.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 01 DE FEBRERO DE 2025.

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 entregado a DORAMA por parte de una autoridad para su atención.

Sistema Oficialía de Partes – Está basado en procesos orientados a la 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 garantizar el debido control y cumplimiento de estos.

3. Política.

Es responsabilidad de todas las áreas y Oficinas Comerciales, dar aviso de forma inmediata al área Jurídico Administrativo de los oficios recibidos, para que se lleve a cabo el registro, atención y seguimiento oportuno. (CNSF, SAT, SHCP, CONSUSEF, TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN, ADMINISTRACIONES LOCALES DE RECAUDACIÓN, JUZGADOS FEDERALES Y LOCALES U AUTORIDADES PERTENECIENTES AL GOBIERNO FEDERAL, ESTATAL O MUNICIPAL Y DE CDMX, entre otras).

Para reforzar el cumplimiento se enviarán de manera trimestral infografías a todo el personal con el objetivo de señalarles la importancia de informar a Jurídico Administrativo en tiempo y forma de los oficios, notificaciones, reclamaciones y/o cualquier otro documento que reciban.

En caso de que los colaboradores de las oficinas o de cualquier área de la Institución no realicen el registro oportuno de la información o envío de esta, se dará vista a la Subdirección Administrativa por inobservancia al Código de Ética y Conducta Laboral, lo anterior con el objeto de que se lleve a cabo para la aplicación de las sanciones que correspondan, con independencia de hacerlo del conocimiento de Gobierno Corporativo para su conocimiento y acciones a seguir.



3.1. Reclamaciones.

Para cumplir con la normatividad del registro de reclamaciones de acuerdo con el artículo 303 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas que señala: "Las instituciones deberán llevar al día el registro de las reclamaciones que reciban de los beneficiarios de las pólizas expedidas", se debe llevar a cabo el registro de solicitudes de reclamaciones en el sistema H@z de forma inmediata.

- a) Todas las oficinas de servicio están obligadas a realizar el registro de las solicitudes de reclamación que reciban en sus instalaciones **el mismo día** de su recepción en el sistema H@z.
- b) Tomar en cuenta lo siguiente al momento de recibir documentos de reclamación:
 - ✓ Verifica que el documento este dirigido a Dorama, Institución de Garantías, S.A.
 - ✓ No se reciben notificaciones personales realizadas a empleados de la Institución.
 - ✓ Si el documento que recibiste menciona que contiene anexos verifica que estén especificados y completos.
 - ✓ Los escritos deben sellarse con la fecha de recepción además colocar hora, nombre y firma del empleado que recibe, así como la leyenda "Recibí documentos para revisión".
- c) Una vez recibida la documentación, está deberá ser escaneada y enviada al correo: <u>jurídico reclamaciones@dorama.mx</u>, en caso de ser del ramo Fidelidad se enviará al correo: <u>mortiz@dorama.mx</u> y/o <u>kgonzalez@dorama.mx</u>.
- d) Al realizar el registro de la reclamación en el sistema H@z, no olvides anexar el PDF del documento y enviar inmediatamente el original acompañado del expediente de solvencia y un memorándum que detalle la documentación que se envía, esto deberá ser por medio de valija interna en atención a un miembro de la Gerencia de Dictaminación y Consultivo o de la Coordinación de Jurídico Administrativo:

Gerencia de Dictaminación y Consultivo

Alberto Vargas Olivo Diana Méndez Hernández Karla Gabriela González Morales Uriel Moncayo Núñez Erick Adrián Rojas Castillo



Coordinación Juridico Administrativo:

Maricarmen Rojas Sauceda Norma Angélica Silva Montiel

Nota: En el caso de Reclamaciones del Ramo de Fidelidad enviar la documentación en atención a:

Miguel Ortiz Ángeles Ana Karen González Martínez Maricarmen Rojas Sauceda Norma Angélica Silva Montiel

- e) Una vez que el área Jurídica recibe la información debe confirmar dicha recepción a la oficina por medio de correo electrónico.
- f) Si la oficina receptora del oficio no es la oficina donde se expidió la fianza, de igual forma tiene la obligación de realizar el registro y debe informar al área Jurídica para efecto de que estos realicen con la oficina correspondiente las gestiones necesarias.
- g) En caso de que hayan transcurrido cinco días hábiles de haber recibido la solicitud y no se reciba por parte de la oficina de servicio los documentos originales, el expediente de solvencia y el memorándum se informará vía correo electrónico al jefe inmediato o gerente.

3.2. Oficios de cancelación, notificaciones, solicitud de información, etc.

- a) Una vez recibido el oficio enviar la documentación escaneada al correo: oficialiadepartes@dorama.mx
- b) Una vez que el área Jurídica recibe la información debe confirmar dicha recepción a la oficina o área por medio de correo electrónico.
- c) El área de Juridico Administrativo realizará el registro en el sistema H@z de acuerdo con el siguiente procedimiento.

4. Procedimiento.

Registro y Notificación del Oficio

• Cuando el área Jurídico Administrativo registre un oficio en el Sistema, esté 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	Motivo	Detalle de la actualización
4° enero 2025	Se rebasó el Nivel de Tolerancia del Riesgo JUR- 20-0006.	 Actualización de política y procedimiento. Infografía se estableció periodicidad de envío.
3° octubre 2020	Actualización ordinaria	Actualización del procedimiento.Información de infografía.
2° febrero 2014	Actualización ordinaria.	Se integró el apartado de seguimiento para la unificación de oficios.
1° octubre 2013	Por entrada en vigor del Sistema.	Se actualiza el procedimiento de acuerdo con la administración del sistema.