



CIRCULAR: CSG 07/14

PARA: TODO EL PERSONAL

ASUNTO: POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

I. Objetivo.

Establecer un marco normativo para el envío y recepción de mensajería relacionada con la operación de Dorama, Institución de Garantías, S.A.

II. Alcance.

La siguiente política es de observación general, el desconocimiento de ésta no exime a nadie de su cumplimiento.

III. Vigencia.

Esta política entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación.

IV. Glosario.

Carrier. Compañía especializada en transportación de documentos y/o paquetería dentro y fuera del territorio nacional.

Código de Rastreo. Número proporcionado por el Carrier, que identifica el envío.

Embalaje. Es la acción de envolver o empaquetar un objeto para transportarlo con seguridad y garantizar la integridad del contenido.

Entidad externa. Tercera persona con relación directa a la operación de Dorama, Institución de Garantías (ejem: agentes, fiados, beneficiarios, organismos reguladores).

Garantía de servicio. Periodo de tiempo dentro del cual el Carrier se compromete a entregar un documento o paquete a su destino.

Guía interna. Documento impreso que identifica un envío, contiene los siguientes datos: número de folio, datos del remitente y destinatario, tipo de servicio. Dicho documento se obtiene mediante el empleo del SGEF.

Guía de Carrier. Documento impreso que identifica un envío y permite el rastreo del mismo, el cual es proporcionado por el Carrier.



Mensajero. Colaborador que tiene por oficio realizar un servicio que consiste en la entrega de un sobre o paquete a su destinatario.

Paquete voluminoso. Aquel envío que registre un peso real superior a los 5 kilogramos, o en su caso, los paquetes que por sus características no pueden ser enviados dentro de la valija.

Servicio Ocurre: Envíos recibidos en la oficina o punto de distribución del Carrier para que sean recogidos por el destinatario.

SGEP. Sistema de Gestión de Envíos y Paquetería.

Usuario. Colaborador de Dorama registrado dentro de la base de datos del SGEP.

Valija. Conjunto de sobres y/o paquetes que viajan de un lugar a otro con un destino común, dentro de un mismo empaque identificado con una sola guía de Carrier.

V. Política General.

a) Toda la documentación a enviar al personal que se encuentre en una sola oficina, deberá hacerse en una misma valija, cuando la valija contenga más de un documento o envío deberá acompañarse de una carátula de identificación llamada “Relación de Documentos” (**Anexo 1**), con los siguientes datos: fecha de envío, guía interna, contenido, destinatario.



Anexo 1.Relación
de documentos vali

b) Queda prohibido el envío de artículos o mercancías corrosivas, tóxicas o peligrosas, armas o explosivos, contaminantes, perecederos, aquellos artículos o mercancías cuyo tráfico esté prohibido por la ley, así como los envíos de tipo personal.

c) Sera responsabilidad del usuario la generación de la guía mediante el uso del SGEP, a través de éste se podrá dar seguimiento a los envíos.

d) Todas las guías generadas por un usuario deberán contener la siguiente información:

- Nombre del destinatario
- Domicilio completo y Código Postal
- Teléfono de contacto
- Observaciones (cualquier dato que apoye en la entrega)

En caso de que el paquete no sea entregado a su destinatario por no contar con la información completa será responsabilidad del remitente.

e) Será responsabilidad del usuario adherir una guía a todos sus sobres y/o paquetes, en caso contrario no podrá realizarse el envío, provocando retraso en el proceso de entrega.

f) Para el envío de un paquete voluminoso el usuario deberá solicitar mediante correo electrónico a correspondencia@dorama.mx la(s) guía(s) correspondiente(s), especificando que se trata de un envío especial y la programación de la recolección al Carrier, en caso de no hacerlo, el recolector se podrá negar a llevarse el paquete por su peso o volumen.

g) Será responsabilidad del usuario hacer el embalaje apropiado de los sobres y/o paquetes que envíe.

h) En caso de que el personal de la Coordinación de Servicios Generales detecte un paquete atípico que haga sospechar que se trata de un envío de los artículos mencionados en el inciso b, ésta queda facultada para detenerlo dando aviso a la Subdirección Administrativa quien determinará las acciones a seguir en cada caso.

i) El Carrier dejará evidencia de las entregas realizadas, solicitando al usuario firma en los acuses y/o el manifiesto de entrega registrando: nombre, fecha, firma, hora de entrega y en su caso observaciones.

j) Es responsabilidad del destinatario cotejar la documentación recibida contra la relación de documentos; en caso de no recibir la relación de envíos deberá hacerlo del conocimiento del remitente.

k) Es responsabilidad del destinatario dar aviso al remitente en caso de detectar inconsistencias entre lo recibido físicamente y la relación, a más tardar al día hábil siguiente de su recepción.

l) Es responsabilidad de Recursos Humanos dar aviso a la Coordinación de Servicios Generales del personal de nuevo ingreso para dar de alta en el SGEP.

m) Es responsabilidad del usuario solicitar a la Coordinación de Servicios Generales a través del correo correspondencia@dorama.mx el seguro de la mercancía en los casos de envíos con valor, proporcionando la siguiente información:

- Descripción del envío
- Valor de la mercancía
- Guía interna

Mercancía susceptible de asegurar

1. Computadora de escritorio y/o sus partes
2. Laptop
3. Tablet
4. Celular
5. Impresora
6. Proyector
7. Televisor
8. Equipo electrónico

- 9. Promocionales
- 10. Uniformes
- 11. Mobiliario

Nota: es requisito indispensable contar con factura de la mercancía para reclamos.

n) La solicitud de guías para uso de agentes y/o entidades externas deberá enviarse al correo correspondencia@dorama.mx con copia para el jefe de oficina o Gerente y se hará con cargo al centro de costos del solicitante, dichas guías se enviarán al solicitante, quien será responsable de enviarlas al agente o entidad externa.

VI. Procedimiento.

A) Envíos del interior de la República a la Ciudad de México

a) Toda la mensajería foránea es recolectada en el interior de la República y entregada en el domicilio señalado mediante un Carrier previamente registrado como proveedor de, Dorama, Institución de Garantías el servicio del Carrier es contratado para brindar servicio únicamente a oficinas de DORAMA.

b) La Coordinación de Servicios Generales programará la recolección semanal en las oficinas de acuerdo a la frecuencia de envío y a la disponibilidad del servicio del Carrier.

c) Cada jefe de oficina recibirá por correo electrónico una dotación semanal de guías para envíos al Corporativo, dichas guías tienen vigencia de una semana, por lo que de no utilizarse en ese periodo deberán desecharse.

d) Será responsabilidad del usuario el extravío de documentos a causa del uso de guías caducas.

e) En caso de ausencia, el Jefe de Oficina deberá informar a la Coordinación de Servicios Generales a través del correo correspondencia@dorama.mx a qué usuario se deberán de enviar las guías durante este periodo, en caso de no recibir notificación, Servicios Generales no será responsable de la falta de guías.

f) Será responsabilidad del usuario empacar debidamente sus envíos, toda vez que la Coordinación de Servicios Generales no se hace responsable por daños, pérdidas y/o desperfectos ocasionados a los envíos por parte del Carrier. En estos casos Servicios Generales fungirá como gestor para el trámite de la reclamación de los bienes a favor de la empresa y la del seguro correspondiente, si se cuenta con él.

g) Será responsabilidad de cada oficina depositar en un centro de recolección del Carrier toda mensajería y paquetería que sea enviada fuera de los días previamente establecidos.

h) En caso de requerir guías para realizar envíos a otras oficinas o entidades externas será responsabilidad del Jefe de Oficina solicitarla por correo electrónico a correspondencia@dorama.mx considerando el tiempo de respuesta y los horarios de recolección del Carrier.



B) Corporativo y Ciudad de México

a) Toda la mensajería de las oficinas de DORAMA, Institución de Garantías y/o Implants es recolectada por el mensajero de lunes a viernes conforme a los horarios previamente establecidos por la Coordinación de Servicios Generales, una vez que ha arribado a la oficina el mensajero tiene 10 minutos como plazo máximo para recolectar y/o entregar sobres o paquetes, después de este lapso no será responsable de la recolección o entrega de los mismos.

C) Envíos de Ciudad de México a las oficinas de DORAMA, Institución de Garantías SA en el interior de la República

a) Será responsabilidad del usuario hacer llegar a la Coordinación de Servicios Generales sus sobres y/o paquetes para la preparación de la valija conforme a alguno de los siguientes puntos:

b) Los usuarios que se encuentran en el Corporativo deberán depositar sus sobres y/o paquetes dentro de los buzones colocados en cada piso.

c) Para el resto de las oficinas e Implants el usuario deberá efectuar su entrega directamente al mensajero que lo visita.

d) La conformación de la valija diaria del Corporativo se llevará a cabo con todo aquello que se reciba en los buzones hasta las 14:30 hrs. de lunes a jueves y hasta las 13:00 hrs. los días viernes.

e) Servicios Generales registrará el envío de cada valija en el SGEP para su consulta.

D) Envíos de Corporativo DORAMA a entidades externas (Ciudad de México)

a) Los mensajeros de DORAMA podrán cubrir los envíos del Corporativo a entidades externas ubicadas en la Ciudad de México, el resto de los envíos en la zona metropolitana y áreas conurbadas se realizarán a través del Carrier.

b) El área que requiera realizar uno o más envíos como los descritos en el punto anterior, deberá solicitarlo vía correo electrónico a correspondencia@dorama.mx y entregarlos a la Coordinación de Servicios Generales con un día de anticipación.

c) Será responsabilidad del usuario indicar claramente el destinatario (nombre, dirección, C.P. número telefónico y en caso de ser necesario instrucciones especiales que permitan al mensajero la correcta entrega del paquete).

d) El usuario deberá especificar el horario de atención de las entidades externas, considerando los horarios de comida, ya que los tiempos de espera del mensajero no excederán de 10 minutos.

e) Se deberá contemplar para cualquier tipo de envío los tiempos de traslado de la mensajería y/o paquetería establecidos en el punto VI.



f) La Coordinación de Servicios Generales no se hará responsable por posibles sanciones que se pudieran generar por la entrega tardía de documentos, si estos no fueron programados con anticipación.

g) Sera responsabilidad del usuario cancelar oportunamente el servicio marcado como programado, en caso de no dar notificación se harán los cargos operativos que resulten de esta solicitud a su centro de costos.

E) Envíos de entidades externas a DORAMA, Institución de Garantías

a) Las solicitudes de guías para uso de entidades externas serán consideradas como guías especiales y deberán estar autorizadas por el jefe de Oficina y/o Gerente y deberán enviarse al correo correspondencia@dorama.mx, en dicho correo deberán incluirse los datos completos de la entidad que será el remitente.

b) Una vez que se reciba la guía, será responsabilidad del usuario enviarla a la entidad externa.

c) Los costos generados se cargarán al centro de costos del solicitante.

VII. Condiciones de entrega de Carrier.

Tiempos de entrega.

a) Tiempos de entrega para envíos a oficinas de DORAMA:

| ORIGEN | DESTINO | TIPO DE ENVIO | PLAZO |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------|
| Cd. México | Cd. México | Sobre y/o Valija | 24hrs. |
| Cd. México | Interior de la República | Sobre y/o Valija | 48 hrs. |
| Interior De la república | Interior de la República | Sobre y/o Valija | 48 hrs. |
| Interior De la república | Interior De la república | Paquete voluminoso | 5 días |
| Interior De la república | Cd. México | Sobre y/o Valija | 48hrs. |
| Interior De la república | Cd. México | Paquete voluminoso | 5 días |
| Cd. México | Internacional | Paquete voluminoso y/o valija | 7 días |

b) El usuario deberá tomar medidas preventivas y considerar que existen factores externos que pueden retrasar el cumplimiento del servicio, tales como condiciones climáticas o urbanas.

c) El usuario deberá tomar en cuenta que existen localidades con servicio de entrega de un día a la semana o sin entregas a domicilio (servicio ocurre), para conocer la frecuencia de entrega deberá consultar a la Coordinación de Servicios Generales.

d) Las solicitudes de guías con garantía de entrega al día siguiente y mediodía solo se autorizarán en situaciones especiales que así lo ameriten, en dicho caso el usuario deberá hacerlo saber en el correo electrónico que envíe a correspondencia@dorama.mx

A t e n t a m e n t e.

Coordinación Servicios Generales.



Bitácora de Actualizaciones:

| N° y fecha de actualización | Motivo | Detalle de la actualización |
|------------------------------------|---|--|
| 2 ° septiembre 2020 | <ul style="list-style-type: none">■ Actualización Ordinaria | <ul style="list-style-type: none">■ Cambio de imagen y logo■ Inclusión de mercancía susceptibles de asegurar. |
| 1° abril 2015 | <ul style="list-style-type: none">■ Cambio de Logo Institucional. | <ul style="list-style-type: none">■ Se agregó el logo institucional en el archivo adjunto. |