



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DUDAS Y QUEJAS POR PARTE DE TITULARES DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DEL BANCO NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO I.B.D.

OBJETIVO:

Contar con un documento guía que permita efficientar y agilizar el proceso de las Personas Titulares de los Datos Personales en posesión del Banco Nacional de Comercio Exterior, Sociedad Nacional de Crédito I.B.D., que deseen interponer una queja o manifestar alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 24, fracción VI de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

ALCANCE:

Aplica a los titulares de los datos personales en posesión del Banco Nacional de Comercio Exterior, Sociedad Nacional de Crédito I.B.D.,

MEDIOS EN LOS QUE PUEDE SER PRESENTADA SU DUDA Y/O QUEJA:

Las dudas y/o quejas podrán presentarse tanto por medios físicos como electrónicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.

Presencialmente: En el Módulo de Atención de la Unidad de Transparencia, ubicado en periférico sur 4333, Col. Jardines en la Montaña, Alcaldía Tlalpan, 14210, en la Ciudad de México.
Horario de atención: 9:00 a 14:00 horas. y 16:00 a 18:00 horas.

Medios electrónicos: A través del correo electrónico: unidaddetransparencia@bancomext.gob.mx

Vía telefónica: Comunicarse a la Unidad de Transparencia, en el teléfono 55-54499-000, ext. 9359 y 9593 9689.

Horario de atención: 9:00 a 14:00 horas. y 16:00 a 18:00 horas.

REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA DUDA Y/O QUEJA:

1. De manera voluntaria, el nombre de la persona titular de los datos personales o, en su caso, los datos generales de su representante, ya que las dudas o quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización.
2. En caso de duda, deberá contener a descripción de forma clara respecto al cuestionamiento sobre el tema relacionado con los datos personales, así como Señalar el área responsable que posee los datos personales materia de su escrito.
3. La descripción de forma clara y breve precisando las circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien, datos o indicios que permitan establecer la queja que desea ingresar.
4. De manera voluntaria, la persona solicitante y/o quejosa, podrá adjuntar los documentos de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.





5. En caso de que la duda o queja se presente por escrito y/o por teléfono, deberá señalar el domicilio o medio para recibir notificaciones.
6. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio.

En caso de que no se señale **domicilio o medio para recibir notificaciones**, o bien, señale un domicilio fuera de la Ciudad de México, las notificaciones, aún las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados de esta Unidad de Transparencia.

Para la presentación de la duda o queja, no será necesario que sea remitida en algún formato específico; sin embargo, se requiere que la información sea clara y en el caso de adjuntar documentos éstos sean legibles.

Se entenderá indistintamente como duda o consulta la petición de orientación, asesoría o servicio formulada por una persona, sobre el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición de sus datos personales y sobre el ejercicio del derecho a la protección de datos personales en posesión del Banco Nacional de Comercio Exterior.

PROCEDIMIENTO:

- La recepción de las dudas y/o quejas se podrá efectuar a través de los medios previamente señalados, considerando que, para la recepción de las mismas en medios electrónicos será en días hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, y en caso de las dudas presentadas de manera física y telefónica el horario será en días hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas.
- Una vez recibida la duda y/o queja, la Unidad de Transparencia registrará y realizará un análisis de la misma, a fin de determinar si es competente para la atención de la misma, de no ser así, se cuenta con un plazo máximo de **3 días hábiles** a partir del día siguiente de la recepción para informarle a la persona solicitante y/o quejosa que no es competente y de conocerlo, orientarle respecto ante quien puede dirigir su consulta y/o denuncia.
- En caso de que no se reúnan los requisitos o no se aporten datos o indicios suficientes para llevar a cabo el trámite de la duda o queja, la Unidad de Transparencia prevendrá a la persona solicitante y/o quejosa, dentro de los **5 días hábiles** a partir del día siguiente de la recepción, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo que no podrá exceder de **10 días hábiles** contados a partir del día siguiente al de la notificación.

Si no desahoga en el plazo antes mencionado, se tendrá por no presentada y se archivará el caso.

- En caso de que, la duda o queja, constituyan una solicitud de acceso a la información o de protección de datos personales, se hará del conocimiento de la persona solicitante y/o quejosa, dentro de los **3 días hábiles** a partir del día siguiente de la recepción, que la vía por la que pretender hacer efectivo su derecho no es la correcta, indicándole los medios para registrar su solicitud.
- En caso de que, la duda o queja, verse sobre el trámite de algún medio de impugnación, se hará del conocimiento de la persona solicitante y/o quejosa, dentro de los **3 días hábiles** a partir del día siguiente de la recepción, que la vía por la que pretender hacer efectivo su derecho no es la correcta, indicándole los medios para ingresar el trámite ante la instancia correspondiente.





- En caso de que la duda o queja corresponda a otro tipo de promoción, tal y como podría ser una denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o trámite, se hará del conocimiento de la persona solicitante y/o quejosa, dentro de los **3 días hábiles** a partir del día siguiente de la recepción que la vía por la que pretender hacer efectivo su derecho no es la correcta, indicándole los medios para ingresar su trámite correspondiente ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- La Unidad de Transparencia, una vez recibida la duda y/o queja analizará su contenido a fin de determinar si es necesario remitir la presente a alguna de las áreas de BANCOMEXT, que de acuerdo con su competencia y atribuciones pudiera aportar elementos para dar contestación. Las dudas y/o denuncias que sean presentadas a esta Unidad de Transparencia y que sean procedentes, serán contestadas en un plazo que no podrá exceder de los **20 días hábiles** posteriores a la fecha de su recepción.

