



RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS POR PARTE DE TITULARES DE DATOS PERSONALES.

Este formato es un mecanismo que garantiza a los Titulares de Datos Personales interponer quejas por presuntas violaciones a los preceptos establecidos por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO).

Para lo cual, se establecen los pasos a seguir y los criterios a observar para la presentación de la queja correspondiente ante el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. (Banjercito), asimismo, es preciso mencionar que la presentación de la queja no otorga al interesado, el derecho de exigir una determinada actuación por parte de Banjercito.

El procedimiento solamente se refiere a la interacción de quien plantea una queja y quien la recibe para gestionarla ante Banjercito, y podrá ser modificado en atención a las necesidades propias de Banjercito.

Las 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.

En el caso de medio electrónicos, se cuenta con el correo electrónico unidad_transparencia@banjercito.com.mx

Las quejas podrán ser anónimas y se garantiza la confidencialidad de la información presentada y de su utilización, así mismo, deberán cumplir con los requisitos que se mencionan posteriormente como elementos mínimos para su aceptación y trámite, lo anterior de conformidad con el artículo 30 fracción VI, de la LGPDPPSO.

• REQUISITOS A CUMPLIR PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA.

Para presentar la queja por medios físicos:

Escrito libre presentado ante la Unidad de Transparencia ubicada en Av. Industria Militar, 1055, Col. Lomas de Sotelo, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.p. 11200, mencionando:

- Motivo de la queja (sobre los datos personales, utilizando en todo momento un lenguaje adecuado).
- Fecha y hora.
- Lugar de los hechos
- Cómo fue el trato recibido de parte de la o el servidor público.
- Si se le solicitó dinero o alguna otra dádiva o si recibió alguna amenaza.
- Nombre completo de testigos (al menos uno)
- Datos de identificación del servidor público al que se le interpone la queja del presunto infractor, en tratándose de asuntos de la LGPDPPSO.
- Especificar el medio por el que se desea recibir todo tipo de notificaciones

Para presentar la queja al correo electrónico unidad_transparencia@banjercito.com.mx:

- Llenar todos los datos que se solicitan en el formulario disponible en la página web de Banjercito.
- Nombre completo de testigos (al menos uno)
- Datos de identificación de la o el servidor público al que se le presenta la queja.
- Alguna referencia para recibir respuesta o notificaciones sobre la queja o denuncia.

En caso de no cumplir con los requisitos señalados, se otorgará un plazo de 3 días hábiles para la presentación de los mismos.

Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja, se archivará el expediente como concluido.



• **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<p align="center">Unidad de Transparencia</p>	<p>El Oficial de Datos Personales, adscrito a la UT, es el primer filtro para recibir la queja correspondiente, por parte de los Titulares de los Datos Personales, respecto a presuntas violaciones establecidos por la LGPDPPSO.</p> <p>Esto se realizará:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A los teléfonos: 56260500 y 55579188 Ext. 2631 y 2193. 2. A través de la cuenta de correo electrónico unidad_transparencia@banjercito.com.mx 3. Mediante la cuenta de correo el formato y folio proporcionados por la UT. De forma presencial, presentando escrito libre ante la Unidad de Transparencia 4. ubicada en Av. Industria Militar, 1055, Col. Lomas de Sotelo, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.p. 11200. <p>Una vez recibida la queja, el Oficial de Datos Personales procederá a realizar el registro de la misma en un plazo no mayor a 24 horas en una Base de Datos en formato Excel denominada "Quejas de la LGPDPPSO", otorgando un número de folio consecutivo. Toda aquella queja recibida después de las 16:00 horas, se capturan al día hábil siguiente.</p> <p>Una vez registrada la queja, el Oficial de Datos Personales la turnará mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la Unidad Administrativa, que resulte competente.</p>
<p align="center">Comité de Transparencia</p>	<p>El Comité de Transparencia en conjunto con la Unidad Administrativa Competente, contará con un plazo de 20 días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción, para emitir un Acuerdo, por medio del cual:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Se determinen la procedencia o no, de la queja e instruirá a la Unidad de Transparencia las acciones preventivas y/o correctivas a tomar. b. En caso de resultar procedente ordenará a la Unidad de Transparencia dar vista al Órgano Interno de Control sobre posibles actos y omisiones que pudieran constituir responsabilidad administrativa en términos de la LGPDPPSO.
<p align="center">Órgano Interno de Control</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iniciará el proceso correspondiente de investigación, a efecto de confirmar la procedencia de la queja correspondiente. 2. En caso de ser procedente, sustanciará el procedimiento de responsabilidad administrativa. 3. De conformidad con la normatividad aplicable, interpondrá las sanciones respectivas cuando se trate de faltas administrativas no graves.



FORMATO ELECTRÓNICO.

1. TRÁMITE A REALIZAR.

Queja.

Fecha de presentación: _____ Hora: _____.

2. QUEJOSO.

¿Desea que su queja sea anónima? (puede consultar el Aviso de Privacidad en la página de Banjercito, S.N.C en: https://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/avisos_privacidad.html)

Si. _____ No. _____
(Indique su nombre).

• Nombre del representante legal. _____

3. FORMA EN LA QUE DESEA RECIBIR NOTIFICACIONES.

- Por correo certificado.
- Por mensajería, siempre y cuando cubra el pago correspondiente por el servicio de mensajería correspondiente.
- Por correo electrónico.
- En caso de seleccionar la opción de correo certificado o mensajería, favor de proporcionar los siguientes datos:

Calle. _____ No. Exterior/No. Interior. _____
Colonia. _____ Delegación o Municipio. _____
Entidad Fed. _____ Código Postal. _____

4. DATOS DEL FUNCIONARIO AL QUE SE INTERPONE LA QUEJA.

Datos de identificación del servidor público denunciado o del presunto infractor, en tratándose de asuntos de la LGPDPPSO

- Nombre. _____
- Apellido paterno. _____
- Apellido materno. _____
- Adscripción. _____

- En caso de no contar con los datos del denunciando, favor de describir físicamente al funcionario.(tez, complexión, color de ojos, cabello, color de cabello, nariz, boca, cejas, edad aproximada, estatura aproximada, sexo, señas particulares).



5. MOTIVOS DE LA QUEJA.

- No guardar la confidencialidad respecto de los datos personales tratados.
- Tratar los datos personales para finalidades distintas a las establecidas en el Aviso de Privacidad correspondiente.
- Negativa al acceso, rectificación, cancelación u oposición en el Aviso de Privacidad.
- La no implementación de medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas para la protección de Datos Personales.
- Uso inadecuado de la información (alteración de datos, carencia de confidencialidad).
- Trato discriminatorio.
- Negativa para ejercer alguno de los derechos ARCO.
- La pérdida o destrucción no autorizada.
- Robo, extravío o copia no autorizada.
- El uso, acceso o tratamiento no autorizado.
- Daño, alteración o modificación no autorizada.

Si el trámite que dio origen a la queja, no se encuentra especificado en el listado anterior, favor de describir los motivos correspondientes:

6. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

- Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación.

Fecha en que ocurrieron los hechos: _____ Hora aproximada de los hechos _____.

Lugar donde sucedieron los hechos:

- Describa como ocurrieron los hechos:

7. MEDIOS DE PRUEBA QUE ESTIME NECESARIOS:

8. TESTIGOS.

Testigo 1. _____

Testigo 2. _____

9. PREGUNTAS Y/O COMENTARIOS.