



PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y RESPONDER DUDAS Y QUEJAS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE BANOBRAS

Los titulares de los datos personales en posesión de Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (Banobras) podrán presentar sus dudas o quejas en materia de protección de datos personales a través de los siguientes medios:

- I. Por correo electrónico, dirigido a la Unidad de Transparencia en la dirección electrónica unidad.transparencia@banobras.gob.mx.
- II. Por escrito libre presentado físicamente en el domicilio de la Unidad de Transparencia de Banobras ubicada en Av. Javier Barros Sierra 515, Col. Lomas de Santa Fe, Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México C.P. 01219.
- III. Por teléfono, llamando al 55 5270 1200 extensión 1298.

El trámite de dudas o quejas se podrá realizar en cualquiera de los medios disponibles de lunes a jueves de 8:30 a 15:30 y de 16:45 a 18:00 hrs. y viernes de 8:30 a 15:00 hrs. Las dudas o quejas recibidas después del horario señalado, se considerarán recibidas al día hábil siguiente.

Los requisitos para presentar una duda o queja son:

1. Nombre o, en su caso, los datos generales de su representante (requisito no obligatorio toda vez que podrán ser anónimas).
2. Descripción clara y precisa de la duda o queja.
3. Se podrán adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar su duda o queja.
4. Especificar el domicilio o medio para recibir notificaciones. Cuando la duda o queja se presente por correo electrónico, se entenderá que acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio. Tratándose de domicilios fuera de la CDMX las notificaciones se realizarán a través de los estrados de SHF.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

BANOBRAS
BANCO NACIONAL DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS S.N.C

Las dudas que reciba cualquier otra Unidad Administrativa en Banobras, deberán canalizarla de inmediato a la Unidad de Transparencia en cualquiera de los medios de recepción anteriormente señalados.

El plazo para emitir una respuesta a las dudas, será de 5 días hábiles y el plazo para dar respuesta a las quejas será de 10 días hábiles.

Cuando la duda o queja constituya una solicitud de protección de datos personales o de acceso a la información, se registrará en la Plataforma Nacional de Transparencia para su trámite correspondiente.