

NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
EL MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

M-PA-DAT-01/21

31 DE MAYO, 2021

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

CARATULA DE AUTORIZACIÓN

Subdirección de Control Interno

Áreas Responsables e Involucrados

Elaboró	Revisó
Mtro. Julio César Farfán Calderón. Jefa de Departamento de Mejora Continua.	Lic. Gerardo Luna Naveda. Jefe de Departamento y Oficial de Protección de Datos Personales.
Revisó	Autorizó
Mtro. Omar Castillo Serrano. Gerente de Normatividad y Mejora Continua.	Lic. Ariadna Pamela Prior Velázquez. Titular de la Unidad de Transparencia.
Aprobó (para sanción en el CPN)	
Lic. Ines Yolanda Ortega Balderas. Contralora Interna.	

Órgano de Gobierno Presentado

Órgano de Gobierno	Fecha de Presentación
Comité de Política y Normatividad	31/05/2021
Comité de Transparencia	31/05/2021

Área dueña del Documento ¹ :	<u>Unidad de Transparencia</u>
---	--------------------------------

¹ Será la facultada para gestionar los cambios al presente Manual y deberá coordinar y garantizar que todas las áreas que tengan participación estén enteradas de los mismos.

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Criterio de Actualización	Origen del Cambio	Sección Modificada	Descripción de Cambio
1	Contraloría	Contraloría Interna.	Nueva creación	El presente Manual se creó adaptándose a la nueva estructura de los manuales de políticas y procedimientos y a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.
2	Auditorías Contraloría	Unidad de Transparencia	PPDP – 04 Principios y deberes en materia de protección de datos personales.	Adición de circulares CPN/CT/UT/1860 “Cumplimiento al artículo 59 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO) Formalización de relación entre el responsable y el encargado”. CPN/CT/UT/1829 "Supuestos de transferencias autorizadas de datos personales para la atención a mandamientos judiciales y ministeriales y solicitudes de autoridad competente"
			PPDP - 07 Auditoría en materia de protección de datos personales	Adición de procedimiento.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

ÍNDICE

TITULO I. GENERALES	5
A. INTRODUCCIÓN	5
B. OBJETIVO	5
C. ALCANCE	5
D. MARCO REGULATORIO	5
E. DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
F. GLOSARIO	6
TITULO II. DESARROLLO	9
A. RESPONSABILIDADES	9
B. POLÍTICAS	9
C. DIAGRAMA DE FLUJO	10
D. PROCEDIMIENTOS	12
PPDP - 01 Procedimiento para la atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO.	12
PPDP - 02 Procedimiento de recepción y atención de dudas y/o quejas por parte de las/los titulares de datos personales.	24
PPDP – 03 Programa de capacitación y actualización en materia de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales y temas relacionados.	28
PPDP – 04 Principios y deberes en materia de protección de datos personales.	31
PPDP - 05 Procedimiento de atención a incidentes de seguridad de la información que impliquen una vulneración a la seguridad de los datos personales.	36
PPDP - 06 Procedimiento para la elaboración de avisos de privacidad.	41
PPDP - 07 Auditoría en materia de protección de datos personales.	46
TITULO III. MARCO REFERENCIAL	49
TITULO IV. ANEXOS	49

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

TITULO I. GENERALES

A. INTRODUCCIÓN

El presente manual integra los principios, bases generales y procedimientos internos que garanticen la debida protección de los datos personales a que da tratamiento esta Sociedad Nacional de Crédito.

B. OBJETIVO

Establecer un marco de acción al interior de la Institución para ejercer las atribuciones y facultades que otorga la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP), Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO).

C. ALCANCE

El presente documento es de observancia general para todos los servidores públicos de la Institución.

D. MARCO REGULATORIO

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP)
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO).
- Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).
- Ley General de Archivos (LGA).
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

No obstante, las disposiciones legales antes señaladas, se deberán de tomar en consideración todas y cada una de las reformas a las mismas que vayan siendo publicadas en el Diario Oficial de la Federación o en las Gacetas de las Entidades Federativas y Municipios, así como las demás leyes, normas y reglamentos generales vigentes aplicables a las instituciones del sistema financiero mexicano.

E. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual General de Organización del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C.
- Manual de Políticas y Procedimientos para la Operación del Sistema para la Información del Riesgo Operacional.
- Manual de Políticas y Procedimientos de Cumplimiento.
- Sistema de Control Interno en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.
- Código de Ética del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.
- Código de Conducta del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.
- Circulares normativas e institucionales.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

F. GLOSARIO

Abreviatura/Sigla	Definición
LGPDPPSO	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
LGTAIP	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
LFTAIP	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Palabra/Concepto	Definición
Activo	Elemento involucrado en el tratamiento de datos personales, que tenga valor para Banjercito, como son bases de datos, registros biométricos, programas, aplicaciones, medios de almacenamiento digital, entre otros.
Amenaza	Cualquier circunstancia o evento potencial con la capacidad de afectar los procesos y expectativas institucionales y causar daño a Banjercito.
Amenaza directa	Es la que atenta directamente el cumplimiento de nuestras expectativas, está integrada por 3 factores: <ul style="list-style-type: none"> • Ataques. Responden a un actor con determinada motivación, medio y capacidad • Accidentes. Suelen ser naturales como puede ser un terremoto o relacionados con fallas físicas o lógicas del hardware por defecto o uso prologado. • Errores. Se encuentran principalmente relacionado con defectos de configuración, programación o respuesta del software.
Amenazas primarias	Son las que evitan que se mantengan o lleguen a establecerse las medidas que mitigan las amenazas directas o secundarias.
Amenazas secundarias	Son las que disminuyen o eliminan el grado de éxito de las medidas que ponemos para mitigar las amenazas primarias.
Aviso de privacidad	Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, a través del cual el responsable informa al titular sobre la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Palabra/Concepto	Definición
Bloqueo	Identificación y conservación de datos personales una vez cumplida la finalidad para la cual fueron recabados, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas. Nota: Durante dicho periodo, los datos personales no podrán ser objeto de tratamiento y transcurrido éste, se procederá a su cancelación en la base de datos que corresponda y/o soporte físico existente.
Cancelación	Baja archivística de los datos personales conforme a la normatividad aplicable, que resulte en la eliminación, borrado o destrucción de los datos personales.
Comité de Transparencia	Instancia a la que hace referencia el artículo 43 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Consentimiento	Manifestación de la voluntad del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos.
Datos personales	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
Datos personales sensibles	Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. Se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.
Derechos ARCO	Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales.
Encargado	La persona física o moral que sola o conjuntamente con otras trate datos personales por cuenta del responsable.
Fuente de acceso público	Aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, sin más requisito que, en su caso, el pago de una contraprestación.
Incidente de seguridad	Violación a las medidas de seguridad, escenario donde una amenaza explota una vulnerabilidad o conjunto de vulnerabilidades. Es un riesgo materializado a través de las alertas de seguridad.
Remisión	La comunicación de datos personales entre el responsable y el encargado, dentro o fuera del territorio mexicano.
Responsable	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. (Banjercito)

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Palabra/Concepto	Definición
Revelaciones	Son incidentes de seguridad que exponen la información a través de internet o en medios de comunicación masiva. Las revelaciones de información pueden resultar en una vulneración de seguridad al exponer datos personales a un sinnúmero de terceros.
Riesgo	Combinación de la probabilidad de que se materialice una amenaza y sus consecuencias negativas. Combinación de activos, amenazas y vulnerabilidades.
Seguridad de la información	Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
Tratamiento de datos personales	La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.
Transferencia	Toda comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio mexicano realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.
Titular de los datos personales y/o solicitante	Persona física a quien corresponden los datos personales, que, por sí o por medio de un representante, formula una petición de acceso a información en poder de la Institución.
Unidad de Transparencia	Instancia operativa encargada de recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información y de acceso, cancelación, rectificación y oposición a la publicación de datos personales; así como el vínculo entre los solicitantes y el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.
Unidades administrativas	Área de Banjercito que, conforme a la normatividad interna, estatutos orgánicos, leyes, reglamentos y/o instrumentos equivalentes, ejerzan facultades o atribuciones incluyendo el tratamiento de datos personales.
Vulnerabilidad	Falta o debilidad de seguridad en un activo o grupo de activos que puede ser explotada por una o más amenazas.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

TITULO II. DESARROLLO

A. RESPONSABILIDADES

1.1 Del Comité de Transparencia.

- Es la autoridad máxima en materia de protección de datos personales al interior de la Institución, en cumplimiento con el Art 83 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

1.2 De las responsabilidades de la/el Director(a) General.

- Tendrá a su cargo la administración y la representación legal del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito, institución de banca de desarrollo, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan al Consejo Directivo en cumplimiento con el Art 46 Ley Orgánica del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.
- Así mismo, deberá administrar el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, Sociedad Nacional de Crédito, institución de banca de desarrollo, en conjunto con el Director General, en sus respectivas esferas de competencia en cumplimiento con el Art 38 de la Ley Orgánica del Banco Nacional del Ejército Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.

1.3 De las responsabilidades de la/el Titular de la Unidad de Transparencia.

- Fungir como Titular de la Unidad de Transparencia en cumplimiento con el Art 85 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Garantizar al interior del Banco el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, la atención de las solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO, el establecimiento de mecanismos que aseguren la confidencialidad de los datos personales y asesorar a las Unidades Administrativas de Banjercito en materia de protección de datos personales., conforme a lo establecido por el Art 85 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

1.4 De las responsabilidades de la/el Jefe de Departamento de Datos Personales.

- Fungir como Oficial de Protección de Datos Personales en cumplimiento a lo establecido en los artículos 85, segundo párrafo de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 121 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Asesorar a los particulares que así lo requieran, en el ejercicio del derecho a la protección de datos personales; así como a las unidades administrativas de Banjercito, a efecto de fomentar el respeto y ejercicio de los mismos. Art 18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

B. POLÍTICAS

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

El presente manual es de carácter general para todas Unidades Administrativas de Banjercito, por lo que deberán apegarse de forma estricta a lo aquí descrito.

Los servidores públicos que formen parte de esta Sociedad Nacional de Crédito estarán sujetos en todo momento a lo establecido en Ley General de Responsabilidades Administrativas, la cual, establece los principios y obligaciones que rigen la actuación de los trabajadores de la Administración Pública Federal.

El personal operativo y funcionario deberá dar cumplimiento al Código de Ética del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. y al Código de Conducta del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., el cual establece que el personal involucrado en los procesos deberá desempeñar sus responsabilidades y atribuciones con estricto apego a la normatividad institucional con lo cual el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., garantizará una gestión apegada a la transparencia, legalidad, objetividad, imparcialidad y eficiencia; ya que en caso contrario por dolo, negligencia o incompetencia, el empleado(a) será sujeto a las comparecencias y a las sanciones que correspondan.

Será responsabilidad de las/los Titulares de las Unidades Administrativas establecer, ejecutar, evaluar y actualizar los procedimientos que aseguren que los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno funcionen adecuadamente.

El personal involucrado en los procesos normados elaborarán la Cédula de Eventualidades Operativas, siempre que en la ejecución de sus funciones o actividades se presente alguna situación riesgosa para el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., o un evento extraordinario que implique el reproceso y la desviación de tiempos y recursos no establecidos en la normatividad institucional; y una vez requisitada la Cédula de Eventualidades Operativas deberá ser capturada en el Sistema para la Información del Riesgo Operacional (SPIRO) para su validación por la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Administración de Riesgos.

Toda modificación a la normatividad institucional descrita en el presente manual deberá ser informada y en su caso sancionada en su oportunidad por el Comité de Política y Normatividad con previo acuerdo del área responsable y en su caso con el acuerdo del Comité de Transparencia; de acuerdo con las condiciones establecidas para ello, notificando además la modificación a la/el Subdirector(a) de Control Interno, para la actualización del acervo normativo correspondiente, su formalización y difusión dentro de la Institución.

El presente manual atiende las recomendaciones por parte del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en las medidas necesarias para erradicar los usos excluyentes del lenguaje promoviendo valores de respeto y no discriminación entre las y los Servidor(es) Público(s).

C. DIAGRAMA DE FLUJO

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Manejo y protección de datos personales



	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

D. PROCEDIMIENTOS

PPDP - 01 Procedimiento para la atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO.

1. Objetivo.

Establecer las directrices para la recepción y trámite de las solicitudes para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de datos personales que se formulen a Banjercito, conocidos como derechos ARCO.

2. Alcance.

El presente procedimiento está dirigido a todas las Unidades Administrativas que integran Banjercito S.N.C.

3. Políticas Particulares.

En todo momento el titular de los datos personales o su representante podrán ejercer alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos personales, conocidos como derechos ARCO, en el entendido que cualquiera de los derechos ARCO no es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro.

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, salvo que deban realizarse cobro para recuperar los costos de reproducción, certificación o envío. La información deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de no más de 20 hojas simples y la Unidad de Transparencia, podrá exceptuar el pago de reproducción y envío atendiendo a las circunstancias socioeconómicas del titular, siempre y cuando medie solicitud de por medio al momento de ingreso de la solicitud de ejercicio de derechos ARCO y resolución favorable por parte del Comité de Transparencia.

Para el ejercicio de los derechos ARCO, los titulares de los datos personales deberán requisitar la “Solicitud de derechos ARCO de Banjercito”, la cual podrá obtenerse en formato electrónico a través de la página web institucional:

http://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/datos_personales.html

El titular y/o su representante deberá presentar ante la Unidad de Transparencia la “Solicitud de derechos ARCO Banjercito”, disponible en formato electrónico a través de la página web institucional: http://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/datos_personales.html, debidamente requisitada y firmada, a través de alguno de los canales de recepción siguientes:

- De manera presencial ante la Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 56260500, 55579188, extensiones 2631 y 2193.
- De manera presencial en la Red de Sucursales de Banjercito al interior de la República Mexicana y/o zona metropolitana.
- De manera presencial en las Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos y/o Oficinas Consulares.
- Vía correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx
- Plataforma Nacional de Transparencia en el apartado correspondiente a Banjercito y/o Fideicomiso Banjercito.

Las solicitudes deberán ser presentadas previa acreditación de su identidad, mediante identificación oficial vigente con fotografía, así como de su representante legal, en caso de que éste sea quien presente la solicitud, presentando el original para su cotejo.

Para el ejercicio de los derechos ARCO será necesario acreditar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe el representante.

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

El ejercicio de los derechos ARCO por persona distinta a su titular o su representante, será posible, excepcionalmente, en aquellos supuestos previstos por disposición legal, o en su caso, por mandato judicial.

En el ejercicio de los derechos ARCO de menores de edad o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad, de conformidad con las leyes civiles, se estará a las reglas de representación dispuesta en la misma legislación.

Tratándose de datos personales concernientes a personas fallecidas, la persona que acredite tener un interés jurídico, de conformidad con las leyes aplicables, podrá ejercer los derechos ARCO, siempre que el titular de los derechos hubiere expresado fehacientemente su voluntad en tal sentido o que exista un mandato judicial para dicho efecto.

Es importante tener en cuenta que, para la representación de menores de edad, personas en estado de interdicción o incapacidad declarada por ley, o personas fallecidas, la personalidad del representante deberá quedar debidamente acreditada previo al ejercicio del derecho de que se trate y además se deberán aportar los siguientes documentos, según sea el caso:

:

Para solicitudes de ejercicio de derechos ARCO de datos personales de menores de edad: Si los padres ejercen la patria potestad y son los que presenten la solicitud:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Identificación oficial del padre o de la madre, que pretenda ejercer el derecho.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que el padre o la madre es quien ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Si una persona distinta a los padres es quien ejerce la patria potestad, y es quien presenta la solicitud:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Documento legal que acredite la posesión de la patria potestad.
- Identificación oficial de quien presenta la solicitud y posee la patria potestad.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la patria potestad del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la patria potestad.

Cuando un tutor es quien ejerce la patria potestad:

- Documento que acredite la identidad de menor.
- Acta de nacimiento del menor.
- Documento legal que acredite la tutela.
- Identificación oficial del tutor.
- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela del menor, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la tutela.

Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas en estado de interdicción o incapacidad legal:

- Documento que acredite la identidad del titular de los datos personales.
- Instrumento legal de designación del tutor.
- Identificación oficial del tutor.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

- Carta en la que se manifieste, bajo protesta de decir verdad, que ejerce la tutela, y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales de suspensión o limitación de la misma.

Para solicitudes de derechos ARCO de datos personales de personas fallecidas:

- Identificación oficial de la persona a quien pertenecían los datos personales
- Acta de defunción
- Documento(s) que acrediten el interés jurídico de quien pretende ejercer el derecho, y
- Documento de identificación oficial de quien solicita el ejercicio del derecho

Además de la información general antes señalada, dependiendo del derecho que desee ejercer, deberá incluir la siguiente información en la solicitud:

- Derecho de acceso: La modalidad en la que prefiere que se reproduzcan los datos personales solicitados.
- Derecho de rectificación: Las modificaciones que solicita que se realicen a los datos personales, así como aportar los documentos que sustenten la solicitud.
- Derecho de cancelación: Las causas que motivan la petición de que se eliminen los datos de los archivos, registros o bases de datos del responsable del tratamiento.
- Derecho de oposición: Las causas o la situación que lo llevan a solicitar que finalice el tratamiento de sus datos personales, así como el daño o perjuicio que le causaría que dicho tratamiento continúe; o bien, deberá indicar las finalidades específicas respecto de las cuales desea ejercer este derecho.

Recepción y registro de las solicitudes en ejercicio de los derechos ARCO.

Es importante que tome en cuenta que, si la solicitud no cuenta con la información necesaria, Banjercito podrá solicitar la información faltante por medio de un requerimiento, el cual se deberá emitir en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud, y el titular de los datos personales, tendrá 10 días hábiles, después de recibir la prevención, para proporcionar la información requerida, pues de lo contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

Una vez que la Unidad de Transparencia, verifique que la solicitud cumple con todos los requisitos, entregará un Acuse de recibo en el que conste la fecha de recepción de la misma.

La Unidad de Transparencia de Banjercito, turnará la solicitud al área que esta estime competente, la cual informará de la existencia de la información solicitada y remitirá su respuesta en un término no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del oficio de turno.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por 5 días hábiles cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se notifique a la Unidad de Transparencia dentro del plazo de respuesta.

En caso de que la información no obre en los archivos de la Unidad Administrativa de Banjercito a la que fue turnada, ésta lo comunicará en un plazo máximo de 24 horas. En el supuesto de que los datos personales de una solicitud obren en sus archivos y ésta considere improcedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, se deberá comunicar mediante oficio a la Unidad de Transparencia de manera fundada y motivada en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

1) Entrega de la respuesta a la persona solicitante.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

En caso de que Banjercito determine que es procedente el acceso, la rectificación, la cancelación u oposición de los datos personales, le notificará al solicitante, sobre la procedencia de su petición, para que, dentro de los 10 días hábiles siguientes, acredite fehacientemente su identidad y en el caso de ser asistido por un representante su personalidad e identidad, y se proceda al acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales que correspondan.

2) Costos de reproducción y entrega del material.

La documentación deberá ser entregada sin costo, cuando implique la entrega de hasta veinte hojas simples.

En el caso de que se generen costos de reproducción una vez que el titular de los datos personales o en su caso el representante realice el pago generado por su petición, la Unidad de Transparencia lo comunicará al área respectiva para que lleve a cabo la reproducción de las copias simples y/o certificadas, a efecto de que en un plazo no mayor a tres días hábiles pueda recoger las mismas.

Si una vez notificados los costos, el titular de los datos personales o su representante, no realiza el pago dentro de los 30 días hábiles siguientes, operará la caducidad del trámite.

Adicionalmente, si el titular de los datos personales reitera su solicitud de acceso en un periodo menor a 12 meses, los costos no serán mayores a tres días de Salario Mínimo General Vigente en la Ciudad de México.

En caso de que el titular de los datos personales haya elegido la opción de consulta directa, este deberá ponerse en contacto con la Unidad de Transparencia, con el propósito de establecer una cita con la instancia competente y realizar dicha consulta.

En cualquier caso, la entrega en soporte impreso o el acceso directo a la información solicitada se realizará de forma personal al solicitante o a su representante legal.

3) Atención y seguimiento de los recursos de revisión interpuestos en contra de las respuestas de Banjercito a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO

La Unidad de Transparencia orientará al titular de los datos personales o a su representante, sobre su derecho de interponer el recurso de revisión, así como el modo de hacerlo, en el caso de inconformidad con la respuesta a una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, en términos de lo establecido en el artículo 94 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Titular de la Unidad de Transparencia.	Turnar vía oficio a la(s) Unidad/es Administrativa(s) competentes las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, a fin de que se pronuncien de manera categórica, puntual y adecuada, para responder a los titulares y/o representantes legales.
	Supervisar la gestión y atención de solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, que ingresan a la Unidad de Transparencia.
	Dar contestación por oficio a los titulares de los datos personales y/o sus representantes legales que ejerzan alguno de los derechos ARCO, a través de alguno de los canales establecidos.
Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales	Analizar la viabilidad del turno de las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO.
	Revisar el proyecto de oficio de turno dirigido a la(s) Unidad(es) Administrativa(s), rubricar y remitir a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para su formalización.
Analista del Departamento de Protección de Datos Personales	Registrar las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO recibidas por la Unidad de Transparencia, con el fin de garantizar que se dé trámite en tiempo y forma, a todas y cada una de ellas.
	Elaborar el proyecto de oficio de turno dirigido a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) que corresponda.
Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Asegurar que la entrega de información a la Unidad de Transparencia se realice en el tiempo y forma solicitados.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

5. Narrativa

Acceso

No.	Responsable	Actividad
1	Titular y/o Representante Legal.	<p>Requisita en formato electrónico la <u>"Solicitud de Derechos ARCO Banjercito"</u>, presentándola a través de alguno de los canales de recepción siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 5556260500, 5555579188, extensiones 2631 y 2193. • Red de Sucursales de Banjercito al interior de la República Mexicana y/o zona metropolitana. • Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos y/o Oficinas Consulares. • Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx • Plataforma Nacional de Transparencia en el apartado correspondiente a Banjercito y/o Fideicomiso Banjercito.
2	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Analiza la solicitud e informa a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para su acuerdo.</p> <p>¿La solicitud es clara y completa? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 3</p>
3	Titular de la Unidad de Transparencia.	<p>Emite acuerdo de prevención dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la solicitud, solicitando la información faltante al Titular o Representante Legal a través de alguno de los canales de atención correspondientes.</p> <p>¿El Titular y/o Representante Legal proporciona la información requerida dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 4</p>
4	INAI (Administrador del sistema).	<p>Transcurrido el plazo, el Sistema de Solicitudes de Información da por no presentada la solicitud de derechos ARCO, eliminándola del sistema.</p> <p align="center">Fin del procedimiento.</p>
5	Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Elabora el proyecto de oficio de turno dirigido a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) correspondiente(s).</p>

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
6	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Recibe oficio e instruye su atención al personal a su cargo. ¿Unidad Administrativa Responsable solicita prórroga? Si: continúa en actividad N°. 7 No: continúa en actividad N°. 8
7	Titular de la Unidad de Transparencia.	Presenta solicitud de prórroga ante el Comité de Transparencia e informa a la Unidad Administrativa Responsable la resolución de esta.
8	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Dentro del plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción del oficio turno, remite a la Unidad de Transparencia mediante oficio de contestación” la información solicitada.
9	Titular de la Unidad de Transparencia.	Determina con base en la normatividad vigente aplicable, si es procedente la contestación. ¿Procede la contestación? Si: continúa en actividad N°. 10 No: continúa en actividad N°. 11
10		Notifica vía oficio al Titular y/o Representante Legal la atención de su solicitud.
11		Notifica vía oficio de manera fundada y motivada al Titular y/o Representante Legal, la negativa de acceso a los datos personales. Fin del procedimiento.

Rectificación

No.	Responsable	Actividad
1	Titular y/o Representante Legal.	Requisita en formato electrónico la “ <u>Solicitud de Derechos ARCO Banjercito</u> ”, presentándola a través de alguno de los canales de recepción siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 5556260500, 5555579188, extensiones 2631 y 2193. Red de Sucursales de Banjercito al interior de la República Mexicana y/o zona metropolitana. Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos y/o Oficinas Consulares. Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx Plataforma Nacional de Transparencia en el apartado correspondiente a Banjercito y/o Fideicomiso Banjercito.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
2	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Analiza la solicitud de ejercicio de derechos ARCO.</p> <p>¿La solicitud es clara y completa? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 3</p>
3	Titular de la Unidad de Transparencia.	<p>Emite acuerdo de prevención dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la solicitud, solicitando la información faltante al Titular y/o Representante Legal a través de alguno de los canales de atención correspondientes.</p> <p>¿El Titular y/o Representante Legal proporciona la información requerida dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 4</p>
4	INAI (Administrador del sistema).	<p>Transcurrido el plazo, el Sistema de Solicitudes de Información da por no presentada la solicitud de derechos ARCO, eliminándola del sistema.</p> <p align="center">Fin del procedimiento.</p>
5	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Elabora oficio de turno dirigido a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) correspondiente(s).</p>
6	Titular(es) de la(s) Unidad(es) Administrativa(s) Responsable(s).	<p>Recibe oficio e instruye su atención al personal a su cargo.</p> <p>¿Unidad Administrativa Responsable determina procedente la rectificación? Si: continúa en actividad N°. 7 No: continúa en actividad N°.11</p>
7		<p>Remite a la Unidad de Transparencia mediante oficio de contestación la confirmación de la rectificación de datos personales.</p>
8	Titular de la Unidad de Transparencia	<p>Convoca al Comité de Transparencia para aprobar la rectificación de los datos personales.</p>

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
9	Comité de Transparencia	Determina con base en la normatividad vigente aplicable, si es procedente la rectificación. ¿Procede la rectificación? Si: continúa en actividad N°. 10 No: continúa en actividad N°. 11
10	Titular de la Unidad de Transparencia.	Notifica vía oficio al Titular y/o Representante Legal la atención de su solicitud. Fin del procedimiento.
11		Notifica vía oficio de manera fundada y motivada al Titular y/o Representante Legal, la negativa de rectificación de los datos personales. Fin del procedimiento.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Cancelación

No.	Responsable	Actividad
1	Titular y/o Representante Legal.	<p>Requisita en formato electrónico la <u>"Solicitud de Derechos ARCO Banjercito"</u>, presentándola a través de alguno de los canales de recepción siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 5556260500, 5555579188, extensiones 2631 y 2193. • Red de Sucursales de Banjercito al interior de la República Mexicana y/o zona metropolitana. • Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos y/o Oficinas Consulares. • Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx • Plataforma Nacional de Transparencia en el apartado correspondiente a Banjercito y/o Fideicomiso Banjercito.
2	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Analiza la solicitud e informa a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para su acuerdo.</p> <p>¿La solicitud es clara y completa? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 3</p>
3	Titular de la Unidad de Transparencia.	<p>Emite acuerdo de prevención dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la solicitud, solicitando la información faltante al Titular y/o Representante Legal a través de alguno de los canales de atención correspondientes.</p> <p>¿El Titular y/o Representante Legal proporciona la información requerida dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 4</p>
4	INAI (Administrador del sistema).	<p>Transcurrido el plazo, el Sistema de Solicitudes de Información da por no presentada la solicitud de derechos ARCO, eliminándola del sistema.</p> <p align="center">Fin del procedimiento.</p>
5	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Elabora oficio de turno dirigido a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) correspondiente(s).</p>

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
6	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Recibe oficio e instruye su atención al personal a su cargo. ¿Unidad Administrativa Responsable determina procedente la cancelación? Si: continúa en actividad N°. 7 No: continúa en actividad N°. 9
7	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Remite a la Unidad de Transparencia mediante oficio de contestación la cancelación de los datos personales.
8	Titular de la Unidad de Transparencia.	Notifica vía oficio al Titular y/o Representante Legal la atención de su solicitud. Fin del procedimiento.
9		Notifica vía oficio de manera fundada y motivada al Titular y/o Representante Legal, la negativa de cancelación de los datos personales. Fin del procedimiento.

Oposición.

No.	Responsable	Actividad
1	Titular y/o Representante Legal.	Requisita en formato electrónico la " <u>Solicitud de Derechos ARCO Banjercito</u> ", presentándola a través de alguno de los canales de recepción siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 5556260500, 5555579188, extensiones 2631 y 2193. • Red de Sucursales de Banjercito al interior de la República Mexicana y/o zona metropolitana. • Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos y/o Oficinas Consulares. • Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx • Plataforma Nacional de Transparencia en el apartado correspondiente a Banjercito y/o Fideicomiso Banjercito.
2	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	Analiza la solicitud e informa a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para su acuerdo. ¿La solicitud es clara y completa? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 3

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
3	Titular de la Unidad de Transparencia.	Emite acuerdo de prevención dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la solicitud, solicitando la información faltante al Titular y/o Representante Legal a través de alguno de los canales de atención correspondientes. ¿El Titular o Representante Legal proporciona la información requerida dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación? Si: continúa en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 4
4	INAI (Administrador del sistema).	Transcurrido el plazo, el Sistema de Solicitudes de Información da por "No Presentada" la solicitud de derechos ARCO, eliminándola del sistema. Fin del procedimiento.
5	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Protección de Datos Personales.	Elabora oficio de turno dirigido a la Unidad Administrativa correspondiente.
6	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Recibe oficio e instruye su atención al personal a su cargo.
7	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Remite a la Unidad de Transparencia mediante oficio de contestación la respuesta para su análisis y acuerdo.
8	Titular de la Unidad de Transparencia.	Determina con base en la normatividad vigente aplicable, si es procedente la contestación. ¿Procede la contestación? Si: continúa en actividad N°. 9 No: continúa en actividad N°. 10
9	Titular de la Unidad de Transparencia.	Notifica vía oficio al Titular y/o Representante Legal la suspensión del tratamiento de datos personales y copia a la/el Titular de la Unidad de Transparencia. Fin del procedimiento.
10	Titular de la Unidad de Transparencia.	Notifica vía oficio de manera fundada y motivada al Titular y/o Representante Legal, la negativa de oposición de los datos personales. Fin del procedimiento.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

PPDP - 02 Procedimiento de recepción y atención de dudas y/o quejas por parte de las/los titulares de datos personales.

1. Objetivo.

Establecer las acciones que se llevarán a cabo para la gestión de dudas y/o quejas por parte de las/los titulares de datos personales.

2. Alcance.

El presente procedimiento está dirigido al personal adscrito a la Unidad de Transparencia y la(s) Unidad(es) Administrativa(s) correspondiente(s), en especial al personal definido en los roles y responsabilidades, que se encuentran directamente involucrados en la recepción y atención de dudas por parte de las/los titulares de datos personales.

3. Políticas Particulares

Gestión de dudas

El formato para presentar dudas puede ser descargado en el portal web institucional, dentro del apartado Transparencia / Datos Personales:

https://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/datos_personales.html

La Unidad de Transparencia informará el folio otorgado para el trámite y dentro un plazo máximo de 20 días hábiles, contados a partir de dicha comunicación, emitirá una respuesta por escrito.

Toda aquella duda recibida después de las 16:00 horas, se capturan al día hábil siguiente.

Gestión de Quejas.

Toda aquella queja recibida después de las 16:00 horas, se capturan al día hábil siguiente.

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.

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.

Para formalizar la presentación de una queja, se deberá presentar el formato electrónico debidamente requisitado a través de alguno de los canales de recepción siguientes:

- Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 56260500, 55579188, extensiones 2631 y 2193.
- Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx

Para la presentación de una queja a través de medios físicos, se deberá generar un escrito libre que se presentará ante la Unidad de Transparencia ubicada en Av. Industria Militar, 1055, Col. Lomas de Sotelo, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, el cual indicará:

- Motivo de la queja (sobre los datos personales, utilizando en todo momento un lenguaje adecuado).

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

- 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 la presentación de una queja a través del correo electrónico unidad_transparencia@banjercito.com.mx, se deberá:

- 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 estos.

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Comité de Transparencia.	Emitir un acuerdo en conjunto con la Unidad administrativa competente, dentro de los 20 días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción, para determinar la procedencia o no, de la queja e instruirá a la Unidad de Transparencia las acciones preventivas y/o correctivas a tomar. En caso de resultar procedente, ordenar 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.
Titular de la Unidad de Transparencia.	Recibe, turna y gestiona la atención de las dudas y quejas de los titulares de datos personales o su representante legal.
Jefe de Departamento de Protección de Datos Personales.	Verifica que las dudas y quejas sean claras y cumplan con todos los requisitos mínimos para su atención.
Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Auxilia a la Unidad de Transparencia para la atención de la duda y/o queja de los titulares de datos personales

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

**5. Narrativa
Gestión de Dudas.**

No.	Responsable	Actividad
1	Titular y/o Representante Legal.	<p>Requisita formato electrónico para presentar dudas a través de alguno de los canales de recepción siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 56260500, 55579188, extensiones 2631 y 2193. • Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx
2	Jefe(a) del Departamento de Protección de Datos Personales.	Verifica la duda presentada e informa a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para su acuerdo.
3	Titular de la Unidad de Transparencia	Turna mediante oficio a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) Responsable(s) la queja en un plazo no mayor a 24 horas, otorgando un número de folio.
4	Titular de la Unidad Administrativa Responsable.	Remite respuesta por escrito en un plazo máximo de 10 días hábiles, anexando el soporte documental respectivo.
5	Titular de la Unidad de Transparencia.	<p>Contesta por escrito a la/el Titular de los datos personales y/o representante legal, anexando el soporte documental obtenido, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la recepción de la duda.</p> <p align="center">Fin del procedimiento.</p>

Gestión de Quejas.

No.	Responsable	Actividad
1	Titular y/o Representante Legal.	<p>Requisita formato electrónico para presentar dudas a través de alguno de los canales de recepción siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Transparencia de Banjercito (UT), ubicada en Av. Industria Militar 1055, Col. Lomas de Sotelo. Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11200, teléfonos 56260500, 55579188, extensiones 2631 y 2193. • Correo Electrónico: unidad_transparencia@banjercito.com.mx
2	Jefe del Departamento de Protección de Datos Personales.	<p>Verifica la queja presentada e informa a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para su acuerdo.</p> <p>¿La queja cumple con los requisitos establecidos? Si: continua en actividad N°. 3 No: continúa en actividad N°. 4</p>

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
3	Titular de la Unidad de Transparencia.	Asigna número de folio y remite la queja mediante oficio al Comité de Transparencia, con copia a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) que resulte(n) competente(s), en un plazo no mayor a 24 horas.
4	Comité de Transparencia.	Determina en conjunto con la(s) Unidad(es) Administrativa(s) competente(s) la procedencia o no de la queja, lo anterior en un plazo de 20 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. ¿La queja es procedente? Si: continua en actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 11
5		Instruye a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) competente(s) ejecutar las acciones preventivas y/o correctivas, a fin de concluir proceso de queja.
6	Titular de la Unidad de Transparencia.	Informa al solicitante la procedencia de la queja.
7	Comité de Transparencia.	Ordena a la Unidad de Transparencia informar al Órgano Interno de Control a fin de conocer posibles actos u omisiones que pudieran constituir responsabilidad administrativa.
8	Titular del Órgano Interno de Control.	Inicia el proceso de investigación, a efecto de sustanciar el procedimiento de responsabilidad administrativa.
9	Titular del Órgano Interno de Control.	Interpone las sanciones respectivas cuando se trate de faltas administrativas no graves de conformidad con la normatividad aplicable Fin del procedimiento.
10	Titular de la Unidad de Transparencia.	Emite acuerdo de prevención dentro de los 5 días siguientes a la presentación de la solicitud, solicitando la información faltante al Titular y/o Representante Legal a través de alguno de los canales de atención correspondientes. ¿El Titular y/o Representante Legal proporciona la información requerida dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación? Si: regresa a la actividad N°. 5 No: continúa en actividad N°. 11
11	Titular de la Unidad de Transparencia.	Transcurrido el plazo para el desahogo de la prevención, si el titular de los datos personales y/o su representante legal no brinda mayores elementos, se da por no presentada la queja y se procede a su archivo. Fin del procedimiento.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

PPDP – 03 Programa de capacitación y actualización en materia de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales y temas relacionados.

1. Objetivo

Promover la capacitación y actualización a los servidores públicos de Banjercito en materia de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales y temas relacionados.

2. Alcance

El presente procedimiento está dirigido a todas las Unidades Administrativas que integran Banjercito S.N.C., con base en la detección de necesidades de capacitación.

3. Políticas Particulares

El Programa capacitación y actualización es propuesto anualmente en el mes de noviembre por la/el Titular de la Unidad de Transparencia ante el Comité de Transparencia, con la finalidad de que este sea aprobado por el citado Órgano Colegiado.

Para el diseño e implementación de los programas de capacitación se deberá considerar lo siguiente:

- La legislación vigente en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.
- El diagnóstico y cédula de detección de necesidades de capacitación requerida por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), a través de la herramienta de comunicación HCOM en los tiempos designados por el propio instituto.

También se toman en consideración las herramientas tecnológicas y sistemas utilizados al interior de Banjercito para el tratamiento de datos personales y las mejores prácticas relacionadas con estos.

Para la atención de cursos de inducción de personal de nuevo ingreso, se atenderá conforme a las directrices que determine la Dirección de Factor Humano.

Para garantizar la interiorización del personal de nuevo ingreso, se le requiere la realización de los siguientes cursos en línea:

- Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Clasificación de información
- Ética Pública
- Ley General de Archivos
- Lineamientos para la organización y conservación de archivos
- Tratamiento de datos biométricos y manejo de incidentes de seguridad de datos personales

Adicionalmente en los meses de octubre y noviembre de cada año, se remitirá al INAI la plantilla de personal de estructura (mandos medios y superiores) actualizada por la Dirección de Factor Humano al 30 de septiembre del año en curso, indicando la relación de servidores públicos que se capacitaron en los cursos en línea:

- Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Introducción a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Asimismo, la relación de los servidores públicos titulares y suplentes integrantes del Comité de Transparencia, que se capacitaron en los cursos inherentes a sus funciones.

Cabe señalar que la meta anual es fijada por el INAI, quien determina que cursos mínimos en línea y/o presenciales se deben acreditar para la obtención del refrendo de Institución y Comité 100% capacitados.

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Titular de la Unidad de Transparencia.	Presentar ante el Comité de Transparencia el programa de capacitación y actualización.
Jefe(a) de Departamento de Acceso a la información.	Elaborar la propuesta de Programa de capacitación y actualización para someter su aprobación ante el Comité de Transparencia.
	Gestionar ante las Unidades Administrativas Responsables el cumplimiento de este.
	Integrar en una base de datos las constancias generadas de cada uno de los cursos, para su remisión al INAI.
	Fungir como enlace de capacitación ante el INAI.
Titulares de las Unidades Administrativas Responsables	Asegurar que el personal a su cargo realice los cursos de capacitación presenciales y/o en línea asignados por la Unidad de Transparencia, remitiendo en tiempo y forma las constancias correspondientes.

5. Narrativa

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe(a) de Departamento de Acceso a la información.	Elabora la propuesta de Programa de capacitación y actualización, turnarlo a la/el Titular de la Unidad de Transparencia.
2	Titular de la Unidad de Transparencia	Somete en el mes de diciembre de cada año ante el Comité de Transparencia el programa de capacitación y actualización del personal de la Institución.
3	Comité de Transparencia	Aprueba el programa de capacitación y actualización, y sus integrantes firman de autorizado.
4	Titular de la Unidad de Transparencia	Gestiona con la Dirección de Factor Humano la disponibilidad de los espacios en caso de cursos presenciales, y solicita la plantilla de personal actualizada para realizar las convocatorias.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
5	Titular de la Unidad de Transparencia	Pone la operación el programa de capacitación y actualización, a partir del mes de enero del siguiente año.
6		Recibe cédula de detección de necesidades de capacitación emitida por el INAI, y remite vía oficio a todas las Unidades Administrativas de la Institución, a fin de conocer sus necesidades de capacitación.
7	Jefe de Departamento de Acceso a la Información	En caso de que las Unidades Administrativas soliciten la adición de algún curso, gestiona su inclusión en el programa de capacitación y actualización.
8		Da seguimiento al cumplimiento del programa de capacitación y actualización.
9		Remite al INAI en el mes de octubre de cada año, las evidencias de cumplimiento del programa de capacitación y actualización.
10	INAI	Emite refrendo de Institución y Comité 100% capacitados en materia de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales y temas relacionados. Fin del procedimiento.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

PPDP – 04 Principios y deberes en materia de protección de datos personales.

1. Objetivo

Reconocer los principios y deberes de datos personales, de observancia obligatoria para la Institución al ser un sujeto obligado del sector público, a fin de garantizar un manejo adecuado de los mismos, en favor de la privacidad y de la autodeterminación informativa de los Titulares de los datos personales.

2. Alcance

El presente procedimiento está dirigido al personal adscrito al Corporativo, en especial al personal definido en los roles y responsabilidades, que se encuentra directamente involucrado en los principios y deberes de datos personales.

3. Políticas Particulares.

Los principios rectores son licitud, lealtad, información, consentimiento, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, así como los deberes de seguridad y confidencialidad.

Principios de Datos Personales

Licitud.

El tratamiento de los datos personales que estos realicen deberá sujetarse a las facultades o atribuciones que la normativa aplicable les confiera.

Lealtad.

Establece la obligación de tratar los datos personales privilegiando la confianza que deposita el titular en el responsable, respecto de que los datos personales proporcionados serán tratados conforme a lo que acordaron, así como a lo señalado por la normatividad y el aviso de privacidad correspondiente.

Información.

Atiende a que el responsable tiene la obligación de comunicar al titular de los datos personales, las características principales del tratamiento al que será sometida su información personal, así como los medios para ejercer sus derechos, lo que se materializa a través del aviso de privacidad.

Consentimiento.

El responsable deberá contar con el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales. Adicionalmente, la obtención del consentimiento deberá reunir las siguientes características:

- Libre: Que no medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de la voluntad del titular.
- Específico: Que refiera a una o varias finalidades determinadas que justifiquen el tratamiento de los datos personales.
- Informado: Que el titular tenga el conocimiento del aviso de privacidad previo al tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y que conozca las consecuencias de otorgar su consentimiento.

Supuestos de transferencias autorizadas de datos personales

Conforme a lo establecido en los artículos 22 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados se actualizan excepciones tratándose de información solicitada a través de un mandamiento ministerial / judicial, resolución y/o mandato fundado y motivado de autoridad la competente, en

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

cuyos casos no se requiere consentimiento expreso del titular de los datos personales para su transferencia, toda vez que se alude a una solicitud de órganos impartidores de justicia en el ejercicio de sus funciones.

Los datos personales podrán ser transmitidos de manera enunciativa, mas no limitativa, a los siguientes destinatarios:

- Comisión de Derechos Humanos, para la investigación de quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos.
- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, para la sustanciación de recursos de revisión y revocación, denuncias y el procedimiento para determinar el presunto incumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Auditoría Superior de la Federación, para el ejercicio de sus funciones de fiscalización.
- Órgano Interno de Control, para la realización de auditorías o realización de investigaciones por presuntas faltas administrativas.
- Órganos Jurisdiccionales locales y federales, para la atención de mandamientos judiciales y ministeriales y para la sustanciación de los procedimientos jurisdiccionales tramitados ante ellos.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para la regulación, supervisión y sanción de los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero mexicano.

La solicitud de transferencia de datos personales deberá formalizarse mediante oficio suscrito por director o superior, en caso de ausencia, un funcionario público con jerarquía inmediata inferior a la del ausente, adjuntando la copia simple del acto de autoridad que derivo en la solicitud de transferencia de datos personales.

Finalidad.

Los datos personales sólo pueden ser tratados para cumplir con la(s) finalidad(es) que hayan sido informados al titular en el aviso de privacidad y, en su caso, consentidas por éste, o bien, para aquellas finalidades que sean compatibles o análogas.

Proporcionalidad.

Sólo podrán ser objeto de tratamiento los datos personales que resulten necesarios, adecuados y relevantes en relación con las finalidades para las que se hayan obtenido y que se encuentren previstas en el aviso de privacidad.

Calidad.

Conforme a la finalidad (es) para las que se vayan a tratar los datos personales, éstos sean:

- Exactos: Cuando reflejan la realidad de la situación de su titular, es decir, son verdaderos o fieles.
- Completos: Cuando no falta ningún dato personal que se requiera para las finalidades para las que se obtuvieron y son tratados, de forma tal que no se cause un daño o perjuicio al titular.
- Actualizados: Cuando los datos están al día y corresponden a la situación presente del titular.
- Correctos: Cuando los datos personales no tienen errores o defectos y por ello cumplen con todas las características previas, es decir, son exactos, completos, pertinentes y actualizados.

Responsabilidad.

Asegurar el cumplimiento de los principios de protección de datos personales, con relación a los datos que se encuentren bajo su custodia o posesión, o bien, aquellos que haya comunicado un encargado, así como rendir cuentas de su tratamiento.

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Deberes de Datos Personales

Seguridad.

Implementación de medidas administrativas, físicas y técnicas para garantizar y velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales.

Confidencialidad.

Guardar confidencialidad respecto de los datos personales, obligación que subsistirá aun después de finalizar su relación con el titular, o en el caso del encargado o de un empleado, con el responsable.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto por el artículo 59 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), se deberán implementar para cualquier contratación institucional que advierta un tratamiento de datos personales, los siguientes formatos:

- Cláusulas de confidencialidad, protección de datos personales, secreto bancario y destino de los datos personales al finalizar el servicio.
- Modelo de anexo de tratamiento de datos personales para las contrataciones institucionales.

El citado modelo de anexo se deberá adecuar a las necesidades de cada contratación, en específico para cubrir todos los aspectos de la misma y los relacionados con la protección de los datos personales que se traten.

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Titular de la Unidad de Transparencia	Someter al Comité de Transparencia las políticas y programas de protección de datos personales necesarios para el cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones establecidos en la normatividad aplicable.
Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Asesorar a las áreas de la Institución en materia de protección de datos personales. Fomentar una cultura de protección de datos personales, orientada a elevar el nivel de concientización del personal y terceros involucrados en el tratamiento de datos personales. Validar mediante visitas de inspección y/o auditorías internas o externas el cumplimiento de los principios, deberes y obligaciones establecidos en la ley.
Personal adscrito a Corporativo, Red de Sucursales y Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos.	Observar los principios y deberes en materia de protección de datos personales establecidos en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO).

5. Narrativa

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
1	Personal adscrito a Corporativo, Red de Sucursales y Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos.	Actúa con base en las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable le confiere a la Institución, bajo finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas.
2		Limita el tratamiento de los datos personales al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad correspondiente.
3		Somete el tratamiento de los datos personales al consentimiento del Titular, salvo las excepciones previstas por la ley.
4		Informa a los Titulares de los datos personales, la información que se recaba de ellos y con qué fines, a través del aviso de privacidad.
5		Valida que los datos personales que se recaban sean correctos y actualizados.
6		Trata los menos datos personales posibles, solo aquellos que resulten necesarios, adecuados y relevantes en relación con las finalidades previstas en el aviso de privacidad.
7		Procesa los datos personales estrictamente el tiempo necesario para propósitos legales, regulatorios y/o legítimos organizacionales.
8	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Vigila el cumplimiento de los principios y deberes de datos personales, adoptando las medidas necesarias para su aplicación.
9	Comité de Transparencia.	Autoriza las medidas de seguridad pertinentes.
10	Personal adscrito a Corporativo, Red de Sucursales y Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos.	Conserva de manera confidencial la información que administre, actualice y/o a la que tenga acceso y que contenga datos personales.
11	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Identifica el flujo y ciclo de vida de los datos personales: medio donde se recaban, procesos de la organización que los emplean, con quién se comparten, en qué momento y por qué medios se suprimen.
12	Titulares de las Unidades Administrativas.	Promover dentro de las áreas a su cargo, la formalización de mecanismos que aseguren la confidencialidad de datos personales.



**Manual de políticas y procedimientos para el manejo y
protección de datos personales.
M-PA-PDP-01/21**

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
13	Personal adscrito a Corporativo, Red de Sucursales y Oficinas de Servicios Bancarios Fronterizos.	Validar que previo a transmitir datos personales a un tercero, se cuente con el consentimiento del titular de los datos personales. En caso de datos personales sensibles, deberá contar con el consentimiento expreso y por escrito del titular. Fin de procedimiento.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

PPDP - 05 Procedimiento de atención a incidentes de seguridad de la información que impliquen una vulneración a la seguridad de los datos personales.

1. Objetivo

Contar con un proceso formal de reporte y escalada de incidentes de seguridad de la información que impliquen una vulneración a la seguridad de los datos personales para su mitigación.

2. Alcance

Este procedimiento, está dirigido a todo el personal que integra Banjercito.

3. Políticas Particulares

Un incidente de seguridad de la información que implica una vulneración a la seguridad de los datos personales, es aquel que afecte de manera directa los mismos en cualquier fase de su tratamiento. De acuerdo con el artículo 38 de la LGPDPPSO, se consideran al menos las siguientes vulneraciones:

- La pérdida o destrucción no autorizada.
- El robo, extravío o copia no autorizada.
- El uso, acceso o tratamiento no autorizado
- El daño, la alteración o modificación no autorizada.

Las variables que el Oficial de Protección de Datos Personales tomará en consideración serán los criterios de sensibilidad por dato personal, siendo los siguientes:

Muy alto: Los datos de mayor riesgo son aquellos que de acuerdo con su naturaleza derivan en mayor beneficio para un atacante en caso de obtenerlos, por ejemplo: información adicional de tarjeta bancaria (fecha de vencimiento, códigos de seguridad, datos de banda magnética o número de identificación personal PIN).

Alto: Esta categoría de datos contempla a los datos personales sensibles, tales como:

- Datos de salud
- Filosóficas y morales
- Información genética
- Afiliación sindical
- Origen racial o étnico
- Opiniones políticas
- Ideología
- Preferencia sexual
- Creencias religiosas
- Hábitos sexuales
- Cualquier otro cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para el titular.

Medio: Se incluyen los datos que permiten conocer la ubicación física de la persona, datos patrimoniales, de autenticación con información referente a los usuarios como son las contraseñas, además se incluye en este rubro la información biométrica, datos jurídicos y de la tarjeta bancaria.

Bajo: Integra los datos de identificación y contacto o información académica o laboral.

La notificación remitida a la Unidad de Transparencia deberá contener al menos, la siguiente información:

La información aquí contenida constituye un secreto industrial y tanto éste como cualquier derecho de propiedad intelectual sobre el contenido, son propiedad del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., toda vez que han sido creados a iniciativa de ésta, por lo que queda prohibida su reproducción, duplicación, copia, transformación o aprovechamiento, cualquiera que sea su finalidad o medio. La infracción a lo mencionado originará las acciones civiles o penales que correspondan, de acuerdo con las leyes y tratados internacionales vigentes

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

- La hora y fecha de la identificación de la vulneración;
- La hora y fecha del inicio de la investigación sobre la vulneración;
- La naturaleza del incidente o vulneración ocurrida;
- La descripción detallada de las circunstancias en torno a la vulneración ocurrida;
- Las categorías y número aproximado de titulares afectados;
- Los sistemas de tratamiento y datos personales comprometidos;
- Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata;
- La descripción de las posibles consecuencias de la vulneración de seguridad ocurrida;
- El listado de acciones y recomendaciones que puede realizar el titular de los datos personales para minimizar los efectos adversos de la vulneración;
- El medio puesto a disposición del titular para que pueda obtener mayor información al respecto;
- El nombre completo de la o las personas designadas y sus datos de contacto, para que puedan proporcionar más información al Instituto, en caso de requerirse, así como atender dudas y proporcionar información adicional del incidente.

Asimismo, se adjuntarán para tales efectos los siguientes anexos:

- Anexo 1 “Formato de identificación de incidentes
- Anexo 2 Formato de investigación del incidente
 - Datos de investigación
 - Acciones de contención
 - Acciones de mitigación
 - Procesamiento de indicios o evidencias
 - Acciones de recuperación
- Anexo 3 Formato de recuperación de incidente
- Anexo 4 Copia del CUB – Anexo 64 “Reporte de eventos de Perdida de Información Administrada a través de Medios Electrónicos” y de la información remitida a la CNBV

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Comité de Transparencia.	Confirmar la vulneración a la seguridad de los datos personales en sesión extraordinaria y emitir resolución.
Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conjunto con el Subdirector(a) de Seguridad de la Información.	Determinar qué incidentes de seguridad de la información se escalan. Asegurar que el incidente corresponde a información sensible que pudo ser extraída, extraviada o se sospecha que estuvo sujeta a algún acceso no autorizado. Enviar la información correspondiente la CUB – anexo 64 “Reporte de eventos de Perdida de Información Administrada a través de Medios Electrónicos” por escrito a la Dirección General de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), dentro de los cinco días naturales siguientes al evento de que se trate, esto de conformidad con el MPP de Seguridad de la Información.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Rol	Responsabilidades
Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conjunto con el Subdirector(a) de Seguridad de la Información.	Notificar vía oficio del incidente de seguridad de la información al Oficial de Protección de Datos Personales, con copia de conocimiento a los miembros del Comité de Transparencia.
Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Gestionar las acciones necesarias para la atención y seguimiento a incidentes de seguridad de la información, que impliquen una vulneración a la seguridad de los datos personales.
	Coordinar las actividades con las partes involucradas y notificar al personal de alta dirección como proceder.
	Informar por escrito respecto al incidente de seguridad de la información a los titulares de los datos personales afectados y al INAI dentro de las 72 horas, una vez que el Comité de Transparencia haya confirmado la vulneración a Datos Personales.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

5. Narrativa

No.	Responsable	Actividad
1	Director(a) de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conjunto con el Subdirector(a) de Seguridad de la Información.	Definen los incidentes que se escalarán, en caso de no resolverse.
2		Aseguran que el incidente corresponde a información sensible que pudo ser extraída, extraviada o se sospecha que estuvo sujeta a algún acceso no autorizado, enviando la información correspondiente a la CNBV.
3		Notifican vía oficio al Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales con copia de conocimiento a los miembros del Comité de Transparencia, a efecto de que este realice la evaluación del incidente y determine el nivel de prioridad de este.
4	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Analiza si el incidente reportado corresponde a un incidente de seguridad que implique una vulneración a la seguridad de los datos personales de usuarios, clientes y/o empleados.
5		Notifica al Comité de Transparencia, a fin de que este confirme la vulneración a datos personales.
6	Comité de Transparencia.	Determina la vulnerabilidad a los datos personales. ¿Existe vulneración a la seguridad? Si: continua en actividad N°. 8 No: continúa en actividad N°. 7
7		Notifica a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y a la Subdirección de Seguridad de la Información a fin de cerrar el reporte. Fin del procedimiento.
8	Comité de Transparencia	Confirma la vulneración a la seguridad de los datos personales en sesión extraordinaria y emite resolución.
9	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Registra en la bitácora de vulneraciones a la seguridad, la fecha en que ocurrió, el motivo del incidente y las acciones correctivas implementadas de forma inmediata y definitiva.
10		Analiza las causas por las cuales se presentó la vulneración y establece un plan de trabajo en conjunto con las Unidades Administrativas donde se generó la vulneración y las áreas de TIC's para adecuar las medidas de seguridad y tratamiento de los datos personales.
11	Unidad Administrativa donde se generó la vulneración.	Informa en un plazo no mayor a 24 horas, el listado total de los titulares afectados con teléfono, correo electrónico y/o correo postal, así como datos personales involucrados.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
12	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Informar por escrito de manera personalizada a los titulares de los datos personales afectados y al INAI dentro de las 72 horas posteriores a la confirmación por parte del Comité de Transparencia del incidente, respecto a la vulneración de seguridad de datos personales.
13	INAI	Emita en su caso, recomendaciones no vinculantes.
14	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	En caso de existir recomendaciones no vinculantes por parte del INAI, gestiona la atención de estas. Fin del procedimiento.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

PPDP - 06 Procedimiento para la elaboración de avisos de privacidad.

1. Objetivo

Que la Institución esté en condiciones de generar y poner a disposición el aviso de privacidad a la/el titular de datos personales, previo tratamiento de su información, mediante el cual se informa la existencia y características principales del tratamiento, a fin de que este pueda tomar decisiones informadas al respecto.

2. Alcance

El presente procedimiento está dirigido al personal adscrito a la Unidad de Transparencia y a las Unidades Administrativas correspondientes, en especial al personal definido en los roles y responsabilidades, que se encuentra directamente involucrado en la emisión, gestión y publicación del aviso de privacidad.

3. Políticas Particulares

El Aviso de Privacidad será elaborado por el área dueña del proceso que corresponda mediante el cual se de tratamiento a los datos personales, en conjunto con el Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y deberá ser remitido vía oficio a la Unidad de Transparencia, para que por su conducto sea sometido a estudio y en su caso aprobación por parte del Comité de Transparencia.

El oficio deberá ir acompañado del proyecto de aviso de privacidad en ambas modalidades (simplificado e integral), debidamente firmado por los titulares de las áreas involucradas o competentes que el Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales considere necesarias.

Contenido del aviso de privacidad.

El Aviso de privacidad deberá caracterizarse por ser sencillo, con la información necesaria, expresado en lenguaje corto y comprensible y con una estructura y diseño que facilite su entendimiento, atendiendo al perfil de las/los titulares de los datos personales a quien irá dirigido, con la finalidad de que sea un mecanismo de información práctico y eficiente, esto implica lo siguiente:

- No usar frases inexactas, ambiguas o vagas, como “entre otros”, “como por ejemplo” o “de manera enunciativa más no limitativa”.
- Redactar el aviso de privacidad en función del perfil de las/los titulares o público a quien va dirigido.
- No incluir textos o frases que induzcan a la/el titular, de manera engañosa o fraudulenta, a seleccionar una opción en específico.
- No incluir casillas u otros mecanismos similares que estén marcados previamente, que obliguen a las/los titulares a desmarcarlos para modificar la condición ahí establecida.
- No remitir al titular a textos o documentos que no estén disponibles, por ejemplo, a hipervínculos deshabilitados o que no contengan la información señalada.

Con base en el artículo 27 de la LGPDPPSO, el aviso de privacidad simplificado deberá contener la siguiente información:

- La denominación completa de Banjercito.
- Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquéllas que requieran el consentimiento de la/el titular (finalidades primarias y secundarias).

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

- Cuando se realicen transferencias de datos personales que requieran consentimiento, se deberá informar:
 - Las autoridades, poderes, entidades, órganos y organismos gubernamentales de los tres órdenes de gobierno, así como las personas físicas o morales a las que se transfieren los datos personales.
 - Las finalidades de estas transferencias.
- Los mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieran su consentimiento.
- El sitio donde se podrá consultar el aviso de privacidad integral.

Con base en el artículo 28 de la LGPDPSO, el aviso de privacidad Integral debe contener la siguiente información:

- La identidad y domicilio del responsable.
- Las finalidades del tratamiento.
- Los mecanismos para que la/el titular pueda manifestar su negativa para finalidades secundarias o accesorias.
- Los datos personales tratados
- El señalamiento expreso de los datos personales sensibles que se traten.
- El fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento.
- Las transferencias de datos personales que en su caso se efectúen.
- La cláusula que indique si el titular acepta o no la transferencia cuando así se requiera.
- Los medios y el procedimiento para ejercer los derechos ARCO.
- Los mecanismos y procedimientos para que, en su caso, la/el titular pueda revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales.
- Las opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de sus datos personales.
- El uso de cookies, web beacons y/o cualquier otra tecnología similar o análoga.
- Portabilidad de datos.
- El domicilio de la Unidad de Transparencia
- Los procedimientos y medios por los cuales el responsable comunicará a las/los titulares los cambios en el aviso de privacidad.

Consentimiento para el tratamiento de datos personales.

- El consentimiento es la manifestación de la voluntad libre, específica e informada de la/el titular de los datos mediante la cual se efectúa el tratamiento de estos, misma que puede ser de manera expresa cuando la/el titular externa su voluntad por escrito, firma electrónica, medios ópticos o cualquier otra tecnología, que implique certeza de su identificación, o bien tácita cuando la/el titular no manifiesta oposición alguna, respecto al aviso de privacidad.
- Banjercito no está obligado a recabar el consentimiento de la/el titular para el tratamiento de sus datos personales en los siguientes casos:
 - Cuando una ley así lo disponga, debiendo dichos supuestos ser acordes con las bases, principios y disposiciones establecidos en la presente normatividad, en ningún caso, podrán contravenirla.
 - Cuando las transferencias que se realicen entre responsables sean sobre datos personales que se utilicen para el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas con la finalidad que motivó el tratamiento de los datos personales.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

- Cuando exista una orden judicial, resolución o mandato fundado y motivado de autoridad competente.
- Para el reconocimiento o defensa de derechos de la/el titular ante autoridad competente.
- Cuando los datos personales se requieran para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre la/el titular y el responsable.
- Cuando exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes.
- Cuando los datos personales sean necesarios para efectuar un tratamiento para la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria.
- Cuando los datos personales figuren en fuentes de acceso público.
- Cuando los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación.
- Cuando la/el titular de los datos personales sea una persona reportada como desaparecida en los términos de la ley en la materia.

Publicación del aviso de privacidad.

Los avisos de privacidad para los Servicios de Banca Comercial, Electrónica, Crédito, Operaciones Bancarias, Fondos de Ahorro y de Trabajo, Pago a Pensionados, Servicios Fiduciarios y de Avalúos (modalidad integral y simplificado) una vez aprobados por parte del Comité de Transparencia de Banjercito, se pondrán a disposición de las/los titulares de los datos personales en ambas modalidades y serán difundidos mediante:

- Correo electrónico interno (#TransparenciaNews).
- Portal web de Banjercito en el apartado de Transparencia / Avisos de Privacidad: https://www.banjercito.com.mx/Transparencia_Focalizada/avisos_privacidad.html
- Póster y flyer informativo
- Cualquier otro medio electrónico y/o físico que para tales efectos disponga el Comité de Transparencia.

Respecto al aviso de privacidad integral de los servicios bancarios fronterizos este debe ser proporcionado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), con base en lo estipulado en _____

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Comité de Transparencia	Aprobar el aviso de privacidad o en su caso la actualización correspondiente.
Titular de la Unidad de Transparencia.	Notificar al Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales, a fin de que este valide el proyecto de aviso de privacidad, y en su caso, otorgue visto bueno.
	Someter el proyecto de aviso de privacidad con visto bueno del Jefa(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y las Unidades Administrativas competentes, para aprobación del Comité de Transparencia.
	Informar a la/el Titular de la Unidad Administrativa los cambios que solicite el Comité de Transparencia.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

Rol	Responsabilidades
Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Asesorar a las Unidades Administrativas de Banjercito respecto a la elaboración del Aviso de Privacidad. Revisar que el proyecto de aviso de privacidad cumpla con lo estipulado por la LGPDPPSO.
Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales.	Otorga visto bueno del proyecto de aviso de privacidad, para su sometimiento a aprobación por parte del Comité de Transparencia. Da seguimiento al cumplimiento de principios, deberes y obligaciones establecidos en la LGPDPPSO.
Titular de la Unidad Administrativa dueña del proceso que da tratamiento a datos personales.	Formalizar por escrito ante la Unidad de Transparencia la solicitud de aprobación del aviso de privacidad en su modalidad integral y simplificada que corresponda. Una vez aprobado por el Comité de Transparencia, poner a disposición de la/el titular de datos personales el aviso de privacidad, mediante los medios de publicación establecidos.
Jefe(a) y/o personal operativo de la Unidad Administrativa.	Elaborar proyecto de aviso de privacidad simplificado e integral.

5. Narrativa

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe(a) y/o personal operativo de la Unidad Administrativa.	Elabora proyecto de aviso de privacidad en sus versiones e integral, utilizando la plantilla (Modelo de aviso de privacidad), o bien el aplicativo Generadores de Avisos de Privacidad (https://generador-avisos-privacidad.inai.org.mx/).
2		Presenta proyecto de aviso de privacidad al Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales, adscrito a la Unidad de Transparencia, para recibir asesoría y/o visto bueno.
3	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Datos Personales.	Recibe proyecto de aviso de privacidad y valida que cumpla con lo dispuesto en las políticas particulares del presente procedimiento. ¿Cumple con lo dispuesto en la normatividad? Si: continúa en actividad N°. 4 No: regresa a la actividad N°. 1
4		Turna a la/el Titular de la Unidad de Transparencia para que por su conducto se someta el Aviso de Privacidad que corresponda a aprobación por parte del Comité de Transparencia.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

No.	Responsable	Actividad
5	Titular de la Unidad de Transparencia.	Valida el documento recibido. ¿Solicita cambios? Si: regresa a la actividad N°. 1 No: continua en la actividad N°. 6
6	Titular de la Unidad Administrativa.	Remite a la Unidad de Transparencia oficio y proyecto referido debidamente firmado y rubricado de visto bueno por parte del Oficial de Protección de Datos Personales y las demás áreas que éste último estime convenientes, a fin de solicitar se someta a aprobación del Comité de Transparencia.
7	Titular de la Unidad de Transparencia.	Somete a estudio el proyecto al pleno del Comité de Transparencia. ¿El Comité de Transparencia aprueba el proyecto de aviso de privacidad? Si: continua en la actividad N°. 9 No: continua en la actividad N°. 8
8		Informa a la/el Titular de la Unidad Administrativa responsable de la elaboración del aviso de privacidad, las observaciones emitidas por el Comité de Transparencia, para su atención en un plazo máximo de <u>5 días hábiles</u> . Regresa a la actividad N°. 6
9		Notifica a la/el Titular de la Unidad Administrativa respecto a la aprobación del aviso de privacidad en ambas modalidades.
10	Titular de la Unidad Administrativa.	Asegura que personal a su cargo ponga a disposición de la/el titular de datos personales el aviso de privacidad aprobado por el Comité de Transparencia, mediante los medios de publicación establecidos.
11	Jefe(a) de Departamento de Protección de Datos Personales y/o Analista del Departamento de Datos Personales.	Realiza visitas de inspección o auditorías para acreditar el cumplimiento a los principios, deberes y obligaciones establecidos en la LGPDPPSO.
12	Titular de la Unidad Administrativa.	En caso de requerir alguna actualización, deberá formalizar por escrito ante la Unidad de Transparencia la solicitud de actualización del aviso de privacidad. Fin del procedimiento.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

PPDP - 07 Auditoría en materia de protección de datos personales.

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene como objetivos:

- Contribuir a la mejora en el tratamiento de los datos personales en posesión de la Institución.
- Evaluar las medidas y mecanismo implementados para el cumplimiento de las disposiciones previstas en la LGPDPPSO y en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
- Validar el proceso de tratamiento de datos personales que realizan las Unidades Administrativas de esta Sociedad Nacional de Crédito.
- Evaluar el cumplimiento de los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, lealtad, consentimiento, calidad, información, responsabilidad, así como a los deberes de seguridad y confidencialidad y obligaciones de la LGPDPPSO, dentro los procedimientos que tratan datos personales.

2. Alcance

El presente procedimiento está dirigido al personal adscrito a la Unidad de Transparencia y a las Unidades Administrativas correspondientes, en especial al personal definido en los roles y responsabilidades, que se encuentra directamente involucrado en las auditorías en materia de protección de datos personales.

3. Políticas Particulares

Las fases de la auditoría son las siguientes:

- Notificación de inicio de auditoría
- Revisión documental
- Visita a la Unidad Administrativa
- Identificación de hallazgos
- Informe
- Seguimiento a los hallazgos

Las auditorías en cuestión se realizarán al total de las Unidades Administrativas de la institución, conforme al calendario aprobado por el Comité de Transparencia, teniendo como sede la oficina donde se establezca el área auditada.

El informe final y la cédula de observaciones se deberá elaborar en un plazo no mayor a 20 días hábiles contados a partir de la conclusión de la visita de inspección y recopilación de información. Una vez formalizados dichos documentos, se tendrán que remitir a la Unidad Administrativa indicada en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

En caso de que los hallazgos no sean aceptados por la Unidad Administrativa auditada, la Unidad de Transparencia generará la cédula de aceptación de riesgos, en caso de no conformidad, se dará vista al Órgano Interno de Control y a la Dirección General.

Los Titulares de las Unidades Administrativas tendrán un plazo máximo de 45 días hábiles para atender las observaciones y/o informar los avances que se susciten.

El Oficial de Protección de Datos Personales dará el debido seguimiento a la atención de los hallazgos y a las actividades que se requieran para el cumplimiento de la LGPDPPSO.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
	Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

4. Matriz de Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Oficial de Protección de Datos Personales.	Informar al enlace designado por la Unidad Administrativa, las actividades y procesos a desarrollar durante la auditoría.
	Solicitar información a la Unidad Administrativa auditada.
	Realizar visitas de inspección a la Unidad Administrativa auditada y validar que los procedimientos, prácticas o acción relacionadas en la materia se apeguen a la LGPDPPSO y los lineamientos referidos.
Oficial de Protección de Datos Personales.	Identificar los hallazgos detectados en las políticas y procedimientos implementadas en relación a la protección de datos personales.
	Entregar el informe correspondiente a la Unidad Administrativa auditada y al efecto solicitar el plan de acciones correctivas que amparen los hallazgos detectados.
Titular de la Unidad Administrativa.	Asegura que se atiendan las observaciones y/o se informe de los avances generados.

Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

5. Narrativa

No.	Responsable	Actividad	
1	Oficial de Protección de Datos Personales.	Somete en la 11ª. sesión ordinaria del Comité de Transparencia la aprobación del calendario de auditorías a ejecutar en el año subsecuente, considerando las circunstancias y posibilidades que la Institución tenga para atender la misma.	
2	Comité de Transparencia.	Aprueba el calendario de auditorías propuesto.	
3	Oficial de Protección de Datos Personales.	Notifica vía oficio a las Unidades Administrativas que serán auditadas una semana antes de iniciar los trabajos, a fin de recibir su confirmación y asignación del personal destinado para atenderla. Nota: Adjunta formato denominado “ciclo de vida”, mismo que se deberá entregar al iniciar la auditoría.	
4		Realiza el levantamiento del acta de inicio, posteriormente hace entrega del primer oficio de solicitud de información.	
5		Remite los oficios complementarios con la finalidad de solicitar la información que considere pertinente.	
6		Notifica vía correo electrónico al personal de la Unidad Administrativa auditada, la fecha y hora en la que acudirá a realizar las entrevistas y visitas de inspección.	
7		Requisita la cédula de trabajo por cada visita realizada.	
8		Genera informe final y cédula de observaciones una vez concluida la visita de inspección y recopilación de información de conformidad con el calendario aprobado.	
9		Reúne a los funcionarios públicos designados para la aceptación de hallazgos.	
10		Remite el informe final y la cédula de observaciones a la Unidad Administrativa correspondiente.	
11		Titular de la Unidad Administrativa	Asegura que el personal a su cargo atienda la totalidad de las observaciones y/o informe los avances obtenidos. Fin del procedimiento.

	Manual de políticas y procedimientos para el manejo y protección de datos personales. M-PA-PDP-01/21			
Tipo de Documento:	Fecha de 1ª Emisión:	Fecha de Última Actualización:	Clasificación	Versión:
Manual de Políticas y Procedimientos.	31/07/2020	31/05/2021	Público	2

TITULO III. MARCO REFERENCIAL

No Aplica

TITULO IV. ANEXOS

- Solicitud de Derechos ARCO Banjercito
- Formato para presentar dudas por parte de los Titulares de Datos Personales
- Formato para la atención de quejas por parte de los Titulares de Datos Personales
- Formato de identificación de incidentes
- Formato de investigación del incidente
- Formato de recuperación de incidente
- Cláusulas de confidencialidad, protección de datos personales, secreto bancario y destino de los datos personales al finalizar el servicio
- Modelo de anexo de tratamiento de datos personales para las contrataciones institucionales