

FORMATO: FRACCIÓN XVI



MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
Buzón	Que los particulares y servidores públicos de la CNBV, puedan depositar en este instrumento sus quejas, denuncias o solicitudes de manera escrita, a efecto de que este OIC resuelva los asuntos conforme a derecho correspondan.	El buzón se revisa diariamente por el OIC, el cual se encuentra ubicado en la entrada de la planta baja de la torre norte de la CNBV, organismo al cual tiene acceso cualquier persona a efecto de depositar sus quejas o denuncias.	Este mecanismo es utilizado por las personas por razones de tiempo o comodidad, evitando presentar directamente en el OIC sus quejas o denuncias respectivas.	Con la utilización de este mecanismo, se logra que la ciudadanía sea atendida dentro de los tiempos establecidos por la SFP de una manera rápida, pronta y expedita, hasta llegar a la emisión de una resolución debidamente fundada y motivada por parte del O
Página de Internet	Que los particulares y servidores públicos de la CNBV, a través del correo electrónico puedan enviar sus quejas, denuncias o solicitudes, a efecto de que este OIC resuelva los asuntos conforme a derecho correspondan.	Este mecanismo se encuentra disponible en la página de la CNBV, en el rubro de quejas y denuncias en control de servidores públicos de dicho organismo, en la cual se exponen los elementos de tiempo, modo y lugar de las irregularidades.	Este mecanismo es utilizado por las personas por razones de tiempo o comodidad, evitando presentar directamente en el OIC sus quejas o denuncias respectivas.	El sistema de información es revisado constantemente durante el día, con lo que se logra que la ciudadanía sea atendida dentro de los tiempos establecidos por la SFP de una manera rápida, pronta y expedita, hasta llegar a una resolución debidamente fundada
Líneas Telefónicas	Que los particulares y servidores públicos de la CNBV, a través de este mecanismo formulan sus dudas y comentarios respecto a la presentación de quejas y denuncias.	Se cuenta con 5 líneas telefónicas disponibles, las cuales son atendidas directamente por personal de las Áreas de Responsabilidades y Quejas.	Este mecanismo es utilizado por las personas por razones de tiempo o comodidad, evitando presentar directamente en el OIC para solicitar alguna información.	Se brinda directamente a la ciudadanía asesoría legal respecto de la materia de quejas, denuncias y solicitudes, con lo que se logra una orientación rápida, confiable y personal respecto a las dudas generadas de la materia.
Atención Directa	Que los particulares y servidores públicos de la CNBV puedan presentar personalmente sus quejas y denuncias.	En este mecanismo la ciudadanía presenta directamente en las instalaciones del OIC, por escrito o a través de comparecencia sus quejas o denuncias.	Cuando por razones de confianza y seguridad las personas acuden directamente al OIC a presentar sus quejas y denuncias.	Este mecanismo permite además de los beneficios señalados en los rubros anteriores, que los asuntos queden mejor detallados en el caso de las comparecencias.