Preguntas Frecuentes SITI@WEB

1. **¿Cómo darme de alta en el portal Siti@Web?**
   a. Se debe enviar el ANEXO SITI por cada usuario que se desee solicitar, mismo que debe estar debidamente suscrito en hoja membretada por directivos que se encuentren dentro de las 2 jerarquías inferiores a la del director general de la institución y enviarse previamente digitalizado a la Supervisión en Jefe de Información, a la siguiente dirección de correo electrónico: cesiti@cnbv.gob.mx
   b. Éste mismo procedimiento aplica también para el acceso a SITIQA.

2. **¿Cómo solicitar la asignación de documentos en mi ID?**
   a. Mediante el ANEXO SITI, en el cual se debe indicar el o los reportes a los que se requiere acceso y enviarlo al buzón cesiti@cnbv.gob.mx especificando en el *subject* "Asignar documentos"

3. **¿Cómo sé que reportes envía mi institución?**
   a. Será necesario verificar las disposiciones aplicables a su entidad y contactar directamente al Supervisor de la entidad en CNBV, quien es el responsable de indicarles a que portales y reportes están obligados a enviar.

4. **¿Qué hacer si olvido mi contraseña en Siti@Web?**
   a. Se tiene que enviar un correo a siti@cnbv.gob.mx, solicitando el reseteo de contraseña, indicando el ID de Usuario (8 dígitos), el cual debe ser enviado desde el correo del titular de la cuenta o con copia al mismo, de lo contrario la solicitud no será atendida.

5. **¿Qué hacer si olvido mi contraseña en SITI Servicios Cliente?**
   a. Se tiene que enviar un correo del dominio del titular de la cuenta a sitiservicios@cnbv.gob.mx, solicitando el reseteo de contraseña de la aplicación, indicando el ID de Usuario (8 dígitos), Código de Instalación (código numérico ubicado en la primer carpeta de la ruta, C:\SITI-SERVICIOS-CLIENTE\EDITRAN) y la versión que se tiene instalada de la aplicación (visible en la parte superior izquierda de la ventana de Login).

6. ¿Cuál es la diferencia entre Siti@Web y Siti Servicios Cliente?

a. SITI@WEB es el portal para envío de reportes regulatorios, donde a su vez se podrán consultar avisos, mensajes, catálogos, definición de documentos, seguimiento y acuses de recibo.

b. Siti Servicios Cliente es una aplicación cliente servidor que permite a las Entidades Reguladas realizar el envío de los Reportes Regulatorios de forma automática y brinda la opción de consultar un histórico de los reportes que han sido emitidos.

7. ¿En caso de tener algún problema técnico con Siti@Web y Siti Servicios Cliente a donde me comunico?

a. Es necesario contactar al Centro de Atención a Usuarios SITI al teléfono 1454-6808 o por correo electrónico siti@cnbv.gob.mx, sitiservicios@cnbv.gob.mx, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.

8. ¿Cómo doy de baja un usuario de Siti@WEB?

a. Se debe enviar el ANEXO SITI por cada usuario que desee dar de baja, mismo que debe estar debidamente suscrito en hoja membretada por directivos que se encuentren dentro de las 2 jerarquías inferiores a la del director general de la institución y enviarse previamente digitalizado a la Supervisión en Jefe de Información, a la siguiente dirección de correo electrónico: cesiti@cnbv.gob.mx especificando en el *subject* "Baja de Usuario"

9. ¿Cómo sé quién es mi supervisor directo de CNBV?

a. Los oficiales de cumplimiento, o la persona que está encargada a enviar la información regulatoria a la CNBV, debe tener conocimiento de quien les apoya en temas como el borrado de folios, dudas específicas de negocio, dudas de la estructura de algún reporte, etc., si son nuevos usuarios deben investigar en su institución el antecedente de la persona que les apoya con las inquietudes mencionadas anteriormente.

10. ¿Es necesario tener un ID de Siti@Web para utilizar Siti Servicios Cliente?

Si, ya que al ID se le asignan los documentos que deberán enviar.