

MARZO 24, 2021

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO.- COMERCIOS AFILIADOS S.A. DE C.V.  
SOFOM E.R.**

**Objetivos y Lineamientos del Control Interno de aplicación general para  
Comercios Afiliados.**

Comercios Afiliados asigna especial atención al control interno en la realización de sus operaciones, en la originación, procesamiento y divulgación de su información contable y financiera, en la relación con sus inversionistas, clientes y proveedores y en el cumplimiento de la normatividad que le es aplicable.

El Sistema de Control Interno (SCI) de Comercios Afiliados establece los siguientes objetivos y lineamientos generales que enmarcan las acciones y responsabilidades de todo el personal, quienes son el elemento central sobre el que recae la función primaria de control y cuenta con áreas para apoyar el monitoreo y vigilancia de sus riesgos y controles.

**Objetivos de Control Interno:**

1. Que Comercios Afiliados opere conforme a las estrategias definidas por su Consejo de Administración contando con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios, procurando un uso eficiente de los mismos.
2. Que exista una adecuada toma de decisiones y una confiable revelación de información a su Consejo de Administración, a inversionistas, a clientes, a las autoridades competentes y al público en general contando con los sistemas de información con la calidad, suficiencia, seguridad y oportunidad requerida.
3. Que los riesgos sean identificados, evaluados y monitoreados para mantener un control efectivo de los mismos y minimizar posibles pérdidas, mediante la administración adecuada de los mismos.
4. Que los procesos operativos sean acordes con lo establecido por su Consejo de Administración y evaluados para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso, medidas correctivas de manera oportuna.
5. Que la operación cumpla con la normatividad externa e interna.
6. Que los funcionarios y empleados desarrollen sus funciones con disciplina, ética, entusiasmo y en franco apego a la normatividad, a consciencia de la obligación de realizar sus actividades bajo el principio de hacer las cosas bien a la primera y no descansar en las revisiones que puedan hacer otras áreas.

El SCI está estructurado sobre tres líneas de defensa:

1. Primera: Los primeros responsables del control interno en sus actividades, son los dueños de los procesos de negocio-



2. Segunda: Las áreas de Riesgos y la Contraloría, las cuales apoyan con actividades permanentes de monitoreo y control
3. Tercera: Auditoría Interna, que con la independencia que le otorga su reporte al Comité de Auditoría revisa las actividades y el adecuado desarrollo de las funciones de todas las áreas.

### **Estructura de Control Interno:**

Una adecuada estructura de control interno permite generar el apropiado ambiente de control necesario para facilitar la instrumentación de actividades de control, lo que incide positivamente sobre la administración de los riesgos, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la regulación. La estructura de Control Interno de Comercios Afiliados está documentada en la normatividad Institucional en manuales de políticas, lineamientos, procedimientos, guías, formatos y anexos lo cuales se encuentran en el sistema SharePoint para el acceso del personal de acuerdo a sus funciones y roles dentro de la Sociedad.

### **Lineamientos Generales de Control Interno:**

#### **1. En materia de recursos humanos:**

**A. Organización:** La estructura organizacional propuesta por el Director General, debe ser acorde con las estrategias definidas y presentada, para ser aprobada por el Consejo de Administración, quien debe aprobar también cualquier modificación hasta el nivel siguiente al de Director General.

**B. Nombramientos:** En toda designación y nombramiento para los puestos de Director General y de los funcionarios con dos jerarquías inmediatas inferiores a éste; deben cubrirse los requisitos que establece la regulación interna y externa.

**C. Descripción de Puestos:** El puesto de Director General y todos los puestos de segundo nivel de personal directivo deben tener la descripción de sus funciones y responsabilidades claramente definidas, incluyendo las relativas al control de sus procesos y el perfil requerido para el desempeño de su puesto.

**D. Conflicto de Intereses:** En todo proceso u operación se debe vigilar que no exista conflicto de intereses en las funciones del personal, entendiendo por conflicto, que los intereses de la organización se contrapongan a los intereses personales o a las funciones de quien las realiza.

Los Consejeros, Funcionarios o Empleados que tengan conocimiento directo o indirecto de un acto irregular, conflicto de intereses o incumplimiento a la normatividad que pueda constituir o llegue a significar un daño o quebranto para Comercios Afiliados, o bien, constituya el incumplimiento a cualquiera de los principios del Código de Conducta, deberán reportarlo, con discreción, al área de Auditoría Interna o a través de los canales electrónicos establecidos en la Sociedad.

La Sociedad prohíbe que cualquier Consejero, Funcionario o Empleado aplique represalias a sus superiores, pares y dependientes jerárquicos por haber

reportado actos de incumplimiento a la normatividad o a cualquier principio del Código de Conducta. Cualquier represalia también deberá ser reportada, con discreción, al área de Auditoría Interna o a través de los canales electrónicos establecidos en la Institución.

**E. Segregación de Funciones:** En el diseño de la estructura organizacional se debe cuidar que las funciones de autorización, ejecución, valuación, conciliación, custodia y registro estén debidamente segregadas y que exista una adecuada independencia entre áreas que realicen distintas funciones en los procesos críticos. Asimismo, debe cuidarse que la delimitación de funciones permita la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades del personal.

**F. Facultades:** La autorización de cualquier tipo de transacción, operación, gasto o inversión, solamente puede ser llevada a cabo por el personal debidamente facultado, tomando en cuenta los límites establecidos en la normatividad interna y externa.

**G. Capacitación:** Todo personal que desempeñe una función en la organización debe recibir una adecuada inducción y capacitación, dándole a conocer sus responsabilidades y facultades y debe tener acceso al material actualizado necesario que contenga las políticas y procedimientos que requiere conocer para el adecuado desempeño de sus funciones. La capacitación debe incluir el fomento a la cultura de control.

**H. Código de Conducta:** Los miembros del Consejo de Administración, así como todo el personal de Comercios Afiliados y cualquier personal externo que preste servicios a la Sofom, debe acatar y guiar su comportamiento de acuerdo a lo establecido en el Código de Conducta.

**I. Prohibición de Discriminación:** No se permite la discriminación en la contratación, remuneración, en el acceso a la capacitación y/o promoción, en función del sexo, edad, religión, raza, origen social, discapacidad, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, responsabilidades familiares, estado civil, o cualquier otra condición que pueda dar lugar a discriminación.

## **2. Respecto a la infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y de sistemas:**

**A. Seguridad:** Los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y los procesos de operación de tecnología deben proveer los mecanismos de identificación, autorización y protección suficientes para una operación segura. Las políticas y procedimientos de seguridad deben ser revisados y en su caso ajustados periódicamente.

**B. Integridad de la Información:** Se debe contar con los mecanismos de seguridad y operación suficientes y razonables para prevenir la adición, modificación o destrucción de datos no autorizada, permitiendo el registro adecuado de las transacciones. Se deben establecer las medidas para investigar, reportar y sancionar los casos en que exista alteración de la información.

**C. Mantenimiento:** El equipo de cómputo y de telecomunicaciones, así como los sistemas y programas utilizados para soportar la operación del negocio



deben contar con los servicios de mantenimiento y soporte necesarios y suficientes para mantener su adecuado funcionamiento.

**D. Contingencias:** La operación de los sistemas de información debe contemplar planes de recuperación, que incluyan respaldos de información, redundancias en la operación de procesos críticos y planes documentados de acción para hacer frente a fallas, emergencias o desastres de acuerdo al Plan de Continuidad del Negocio. La efectividad de los planes y procedimientos de recuperación debe ser probada de manera periódica.

**E. Registro de Transacciones:** Los sistemas de información deben mantener el registro de su actividad para contar con huellas de auditoría que permitan la verificación de las operaciones.

**F. Desarrollo, instalación y cambio de sistemas y equipos de cómputo y comunicaciones:** Deben ser llevados a cabo de acuerdo a políticas y procedimientos que prevengan riesgos de seguridad, integridad y confiabilidad de la información y disponibilidad de servicios en operación.

### **3. En cuanto a los recursos materiales:**

**A. Administración eficiente de los Activos:** Los activos propiedad de Comercios Afiliados deben ser usados acorde con el objeto para los que fueron adquiridos. Aquellos que estén en desuso deben ser puestos para su venta de acuerdo a las políticas que al efecto se establezcan. Las políticas de control de activos fijos que se definan deben contemplar las responsabilidades de su buen uso y conservación por parte de los empleados que los administran.

**B. Inversión:** La inversión en activo fijo debe estar acorde a las estrategias definidas por su Consejo de Administración y sujeta a los límites establecidos por la regulación.

### **C. En relación a los proveedores**

**1. Dependencia de Proveedores:** Se deben establecer las condiciones para que todo proveedor cumpla en tiempo y forma con los compromisos acordados y evitar en lo posible la dependencia de un solo proveedor de recursos materiales y/o tecnológicos que pudiera poner en riesgo la operación, continuidad o eficiencia de Comercios Afiliados. En aquellos casos en los que esto no sea posible por cualquier causa, debe existir un plan de abasto u operación alternativo para hacer frente a una posible eventualidad.

**2. Contratación de proveedores:** Toda contratación de proveedores, deberá apegarse a lo establecido en la normatividad interna que aplique.

Todo contrato con un proveedor que implique la administración de un proceso operativo y el manejo de bases de datos, deberá presentarse para su autorización al Consejo de Administración, así como cumplir con lo señalado en las disposiciones aplicables, debiendo contener todas las salvaguardas necesarias para la Institución, así como la obligación del proveedor de informar a la Institución sobre la medidas de seguridad que adoptará sobre la información que se le proporcione y las medidas para operar en casos de

contingencia, reservándose la Institución el derecho de solicitar auditorias para verificar el cumplimiento de lo anterior.

**3. Selección de Proveedores:** En el proceso de selección de proveedores, se deberán considerar criterios para su elección, tales como capacidad técnica, prestigio, experiencias previas que se tengan con ellos; el alcance de los entregables que ofrecen, relación costo – beneficio y si bien, el precio es un factor importante de decisión, no es determinante para la selección. En condiciones de similitud de precio y calidad entre dos proveedores, se podrá dar preferencia a aquel que esté reconocido como una Empresa Socialmente Responsable y si su práctica está familiarizada con los temas de protección ambiental.

#### **4. En relación con la información:**

**A. Políticas Contables:** La información financiera debe ser elaborada de acuerdo con las Disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de crédito, las Normas de Información Financiera emitidas por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera y los lineamientos contables internacionales cuando sean aplicables.

**B. Control Interno Contable:** Se debe de mantener permanentemente actualizada la documentación de los procesos que inciden directamente en la información financiera; así como llevar a cabo periódicamente pruebas de efectividad de los controles incluidos en los procesos.

**C. Fuente única:** Toda la información financiera y de gestión para la toma de decisiones internas y la generada para dar cumplimiento a la normatividad debe ser consistente con la Contabilidad. La información financiera, operativa, jurídica y administrativa debe llegar al personal de acuerdo a sus funciones y facultades y a los órganos colegiados que la requieran, debe contener los elementos necesarios para una correcta toma de decisiones y estar apegada a la normatividad aplicable.

**D. Confidencialidad:** La información financiera, contable, jurídica y administrativa que genere Comercios Afiliados es de carácter confidencial y para su uso exclusivo, con excepción de aquella que sea materia de revelación de conformidad con la regulación aplicable. Se deben establecer las medidas para que el personal y los proveedores externos mantengan el carácter de confidencialidad de la información a que tengan acceso.

**E. Secreto Bancario y Fiduciario:** Se debe respetar el secreto bancario, fiduciario y bursátil en los términos de las disposiciones legales aplicables.

**F. Planeación:** El Plan Anual debe considerar, además de las estrategias generales de acción, los factores macroeconómicos internos y externos, el ambiente de competencia en el sistema que pudieran tener un impacto en el negocio, así como el resultado financiero esperado de dichas estrategias.

**G. Información Regulatoria:** La información regulatoria y los requerimientos de información de las autoridades deben ser entregados en tiempo y forma.

**H. Conciliaciones:** Se debe mantener un proceso de conciliación permanente de los diferentes sistemas aplicativos con la contabilidad. Debe llevarse a cabo

un análisis de variaciones importantes en los diferentes registros contables para detectar y corregir oportunamente posibles errores.

**I. Solicitud de Información de parte de los Consejeros:** Es responsabilidad de la Administración responder a cualquier solicitud de información que realice cualquier Comité a través del Secretario y del propio Consejo de Administración.

**J. Información de productos y servicios:** La información que se ofrezca al público respecto a los productos y servicios que ofrece la Institución, deberá ser lo suficientemente clara, completa, precisa y oportuna a fin de que el cliente cuente con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar el producto o servicio requerido que cubra sus necesidades financieras.

**K. Protección de datos:** La información personal propiedad de terceros, que es conocida por la Institución con motivo de sus relaciones comerciales, debe tratarse con el mismo esmero, cuidado y bajo las mismas normas que la información confidencial. Destacan como información de terceros sus datos personales, los de sus empleados, sus familiares, sus referencias, así como los datos financieros y patrimoniales de las personas anteriormente enunciadas. En todo momento deben respetarse los derechos ARCO que otorga la Ley a los titulares de datos personales sobre acceder, rectificar y cancelar su información personal, así como a oponerse a su uso. Así mismo, se deberá verificar que en los esfuerzos de ventas cruzadas de los productos que se oferten, no se realicen llamadas a clientes y/o usuarios que estén inscritos en el Registro Público de Usuarios (REUS).

#### **5. En cuanto a la administración de riesgos:**

**A. Identificación, Evaluación y Medición de Riesgos:** Los riesgos inherentes a la operación, entre los que se encuentran los de crédito, mercado, liquidez, legal, tecnológico, errores operacionales, incumplimiento a normas y fraudes, deben ser identificados, evaluados, y administrados por los órganos colegiados responsables, ser medidos por áreas especializadas que deben contar con herramientas adecuadas para su función, y controlados por las áreas responsables de los mismos.

**B. Límites:** Las operaciones se deben llevar a cabo respetando los límites de riesgo establecidos por su Consejo de Administración y órganos facultados para ello, tomando en cuenta los establecidos por la regulación vigente.

**C. Monitoreo e información:** Se deben mantener mecanismos de monitoreo de los diferentes riesgos, así como del cumplimiento de los límites de exposición establecidos, para detectar oportunamente cualquier desviación, tomar las acciones correctivas que correspondan e informar a los órganos competentes.

#### **6. Para el fortalecimiento del control interno:**

**A. Evaluación:** Se debe evaluar anualmente la situación que guarda el Sistema de Control Interno, tanto en sus Objetivos y Lineamientos como en su



---

## **Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno**

---

**Comercios Afiliados**

---

funcionamiento integral y presentar informes al Comité de Auditoría y al Consejo de Administración que incluyan las desviaciones materiales. Asimismo, se debe revisar anualmente y en su caso proponer modificaciones al Código de Conducta que deben ser presentadas por el Comité de Auditoría para aprobación del Consejo de Administración.

**B. Actualización:** Se deben documentar o actualizar, en su caso, los manuales que sean necesarios producto de la incorporación de nuevos productos, servicios o procesos, de las mejoras que propongan las áreas responsables de los mismos, de las observaciones que provengan de las áreas de Administración Integral de Riesgos, Control Interno, Auditoría Interna, Auditoría Externa y de las observaciones de las autoridades competentes.

**C. Gobierno Corporativo:** Se deben mantener actualizadas las funciones, facultades e integración de los diferentes órganos colegiados de decisión, documentando las decisiones que adopten, procurando la eficacia y eficiencia de sus actividades.

**D. Responsabilidad:** La responsabilidad de mantener el control interno de acuerdo a los Objetivos y Lineamientos Generales de Control Interno y vigilar su efectividad es del Director General, quien debe asegurarse que estos cuenten con procedimientos, para mantener registros contables adecuados; para proteger los activos institucionales de un uso inapropiado, para procurar que la información para la toma de decisiones sea confiable, adecuada, precisa y oportuna y para su correcta publicación. Estos procedimientos permiten administrar razonablemente riesgos de errores, pérdidas o fraudes, pero no pueden asegurar la no materialización de algunos de ellos.

**E. Operaciones con partes relacionadas:** En todas las operaciones entre las empresas del Grupo empresarial al que pertenece la Sociedad se debe cuidar que no exista conflicto de intereses, en hacerlas en condiciones de mercado y cumpliendo con los requerimientos y límites establecidos en la regulación de cada entidad.

### **7. Para el cumplimiento a la normatividad externa e interna:**

**A. Cumplimiento:** La normatividad interna debe estar apegada a las disposiciones regulatorias que les sean aplicables.

**B. Niveles de Tolerancia:** No existen niveles de tolerancia para riesgos que impliquen incumplimientos a las leyes y desapego a estos Lineamientos Generales de Control Interno.

**C. Operaciones:** Se deben realizar únicamente las operaciones autorizadas por los órganos y personal facultados.

**D. Normatividad:** Solo las operaciones autorizadas serán incorporadas a la Normatividad Institucional, que es la fuente única de formalización y divulgación de políticas, manuales y procedimientos.

**E. Actualización:** La normatividad debe ser actualizada permanentemente y puesta a disposición del personal.

**F. Prevención de Operaciones Ilícitas:** Se debe mantener un adecuado monitoreo de las operaciones de la clientela para prevenir fraudes y evitar que



---

## **Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno**

---

**Comercios Afiliados**

---

Comercios Afiliados sea utilizado para fines de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, coadyuvando en todo momento y de acuerdo a sus responsabilidades con las autoridades competentes.

**G. Verificación y Vigilancia:** Las áreas de Auditoría Interna y las que realicen las funciones de Control Interno deben tener el acceso irrestricto a las diferentes áreas e información necesaria para vigilar y verificar el apego a la normatividad.

### ***El sistema de control interno se entiende como un proceso que va en función de:***

- El desempeño de Comercios Afiliados.
- Las disposiciones legales que pueden establecerse.
- Los cambios por la adopción de mejores prácticas.
- Los resultados que se hayan producido en su desarrollo.

### **Resumen de los Lineamientos Generales de Control Interno:**

1. En materia de recursos humanos revisar que exista una estructura organizacional eficiente, descripción de puestos con segregación y delegación de funciones.
2. Contar con una infraestructura tecnológica, de telecomunicaciones y de sistemas Segura, robusta, integra y que brinde los recursos necesarios para la operación.
3. Administración eficiente de los Activos
4. Vigilar y monitorear Dependencia de Proveedores
5. En relación con la información verificar que exista confidencialidad, fuente única, políticas contables y planeación.
6. Verificar que se cumpla con el Secreto Bancario
7. Identificación, Evaluación y Medición de Riesgos
8. Establecer mecanismos de respaldo y planes de contingencia
9. Asegurar que las operaciones se lleven a cabo por personal capacitado en sus funciones a realizar, ético y confiable



**Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno**  
**Comercios Afiliados**

10. Para el fortalecimiento del control interno evaluar, actualizar, la situación que guarda los lineamientos y políticas respectivas.

11. Cumplimiento a la normatividad externa e interna

