

PROTOCOLO PARA PREVENIR EL DELITO DE FRAUDE**Contenido**

1. PRINCIPIOS GENERALES: LO QUE EL PERSONAL Y LOS SOCIOS COMERCIALES DEBEN SABER.....	3
2. ANTECEDENTE.....	3
3. IMPACTO JURÍDICO.....	3
4. JUSTIFICACIÓN.....	3
5. OBJETIVO GENERAL.....	4
6. ALCANCES.....	4
7. ÁREAS RESPONSABLES.....	4
8. PRINCIPIOS BÁSICOS QUE TODOS DEBEN CUMPLIR.....	5
9. PARA EL RIESGO DE FRAUDE GENÉRICO.....	5
10. PARA EL RIESGO DE FRAUDE DE VENTAS NO ENTREGADAS.....	5
11. PARA EL RIESGO DE ADMINISTRACIÓN FRAUDULENTA.....	6
12. MEDIDAS Y CONTROLES.....	6
13. PARA PREVENIR EL RIESGO DE FRAUDE GENÉRICO.....	6
14. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN PREVIA (DUE DILIGENCE AD INTRA).....	6
16. CAPACITACIÓN OBLIGATORIA EN MATERIA ANTIFRAUDE.....	7
17. QUÉ HACER DESPUÉS DE LA FIRMA DE UN CONTRATO.....	8
18. REGLAS EN CASO DE CAMBIO DE LAS CLÁUSULAS ORIGINALES.....	8
19. CONTROLES PARA PREVENIR QUE CIMA SEA VÍCTIMA DE FRAUDE.....	8
19.2. DEBIDA DILIGENCIA EXTERNA (DUE DILIGENCE AD EXTRA).....	8
20. CLÁUSULAS CONTRACTUALES ANTIFRAUDE.....	10
21. POLÍTICA DE PAGOS CONDICIONADOS.....	10
22. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	11
23. PROTECCIÓN DOCUMENTAL.....	13

24. PARA PREVENIR EL RIESGO DE VENTAS NO ENTREGADAS.....	13
25. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ENTREGAS.....	13
26. POLÍTICA DE REEMBOLSO INMEDIATO.....	13
27. SUPERVISIÓN OBLIGATORIA.....	13
28. VERIFICACIÓN ALEATORIA.....	14
29. CAPACITACIÓN ESPECÍFICA.....	14
30. PARA PREVENIR EL RIESGO DE ADMINISTRACIÓN FRAUDULENTA.....	14
31. CONTROLES CONTABLES OBLIGATORIOS.....	14
32. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES.....	14
33. AUDITORÍAS PERIÓDICAS.....	15
34. POLÍTICA DE USO RESTRINGIDO.....	15
35. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN.....	15
36. CAPACITACIÓN ESPECÍFICA.....	15
37. CÓMO DENUNCIAR EN CASO DE ENTERARNOS DE CONDUCTAS FRAUDULENTAS.....	15
38. CONSECUENCIAS DE NO CUMPLIR ESTE PROTOCOLO.....	16
39. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	17
40. ¿POR QUÉ ESTE PROTOCOLO NOS PROTEGE A TODOS?.....	17
41. APLICACIÓN GENERAL DE ESTE PROTOCOLO.....	18

1.PRINCIPIOS GENERALES: LO QUE EL PERSONAL Y LOS SOCIOS COMERCIALES DEBEN SABER.

2.ANTECEDENTE

- 2.1. Con motivo de los trabajos de implementación del *Criminal Compliance Program* al interior de CIMA, se elaboró un diagnóstico de riesgos penales, del cual se desprende que uno de los riesgos a los que se enfrenta la organización, es el de la comisión del delito de fraude. Motivo por el cual se elabora el presente Protocolo para prevenir la aparición de los supuestos relacionados con este delito.

3.IMPACTO JURÍDICO

- 3.1. El principal riesgo jurídico se refleja en la posibilidad de incurrir en los supuestos señalados en los artículos 386, 387, fracción VI y 388 del Código Penal Federal.

4.JUSTIFICACIÓN

- 4.1. Los supuestos jurídicos señalados en los artículos arriba referidos son susceptibles de ser cometidos por la alta dirección y el personal de CIMA, así como por las personas jurídicas con las que colabora y con personas físicas externas. En este sentido si no se establecen los mecanismos de control apropiados, la organización podría estar expuesta a incurrir en una acción de *noncompliance*:
- 4.1.1. Porque algún miembro de CIMA engañe o se aproveche del error en el que alguien se halle, y de esta manera se haga ilícitamente de alguna cosa o alcance un lucro indebido;
- 4.1.2. Porque alguien de nuestra organización, que hubiere vendido una cosa mueble y recibido su precio, no la entrega dentro de los quince días del plazo convenido o no devuelve su importe en el mismo término, en caso de que se la haya exigido esto último.
- 4.1.3. O, incluso, en caso de que por cualquier motivo tengamos a nuestro cargo la administración o el cuidado de bienes ajenos, con ánimo de lucro, alguien de nuestra organización, perjudique al titular de éstos, alterando las cuentas o condiciones de los contratos, haciendo aparecer operaciones o gastos inexistentes o exagerando

los reales, ocultando o reteniendo valores o empleándolos indebidamente, o a sabiendas realice operaciones perjudiciales al patrimonio del titular en beneficio propio o de un tercero.

5.OBJETIVO GENERAL

- 5.1. Prevenir y detectar conductas fraudulentas que vayan en contra de la política de CIMA, de cero tolerancia al fraude en cualquiera de sus modalidades, para evitar un perjuicio a cualquiera de las empresas que integran el Grupo.

6.ALCANCES

- 6.1. El presente protocolo es de observancia obligatoria para la alta dirección y el personal de CIMA que participe en procesos de negociación, elaboración, firma y ejecución de contratos en la que se ofrezcan bienes o servicios en nombre o en representación de la organización con clientes, proveedores, socios comerciales o entidades públicas.
- 6.2. Así mismo, deben conocerlo los operadores externos con quienes se tenga algún vínculo operativo y administrativo, ya que en el presente protocolo se establecen las reglas mínimas que deben aplicar en los diversos procesos en que participen.
- 6.3. Igualmente, en caso de que un miembro de CIMA incumpla deliberadamente estas medidas, con el presente protocolo se demostrará que su actuación fue a título individual y no una expresión de la voluntad de la organización, pues se considerará que el hecho se llevó a cabo al margen de la misión, visión y los controles implementados por esta organización.

7.ÁREAS RESPONSABLES

- 7.1. Las áreas responsables de implementar, difundir y vigilar su cumplimiento son las personas titulares de las unidades siguientes:
 - 7.1.1. Dirección de Recursos Humanos
 - 7.1.2. Dirección Jurídica
 - 7.1.3. Finanzas
- 7.2. Asimismo, las unidades que gestionen sus bienes e insumos a través de licitación, tales como:
 - 7.2.1. Unidad de Capacitación
 - 7.2.2. Recursos Materiales

7.2.3. Sistemas

7.2.4. Transportes

7.3. En ambos supuestos, éstas son las unidades susceptibles de enfrentarse al riesgo de comisión del delito de fraude en cualquiera de las modalidades ya analizadas.

8.PRINCIPIOS BÁSICOS QUE TODOS DEBEN CUMPLIR

9.PARA EL RIESGO DE FRAUDE GENÉRICO

- 9.1. **Di siempre la verdad:** toda información proporcionada a terceros debe ser cierta.
- 9.2. **Buena fe:** queda prohibido ofrecer condiciones sabiendo que no podrán cumplirse.
- 9.3. **Transparencia:** los riesgos relevantes deben comunicarse antes de la firma de un contrato, por lo que no hay que ocultar información importante a la otra parte.
- 9.4. **Sé responsable:** revisa antes de prometer. Asegúrate de que CIMA puede cumplir lo que pacta.
- 9.5. **Cero tolerancia al fraude:** si alguien comete fraude, habrá sanciones laborales y puede haber consecuencias legales de índole penal.
- 9.6. **No acordar de manera verbal:** toda negociación para ofrecer bienes o servicios debe quedar por escrito.
- 9.7. **No se puede pedir pago por adelantado,** sin previa supervisión del contrato.
- 9.8. **Supervisión previa:** quien negocie un contrato no podrá aprobarlo de manera unilateral; se requiere revisión conjunta del área correspondiente.

10.PARA EL RIESGO DE FRAUDE DE VENTAS NO ENTREGADAS

- 10.1. **Entrega oportuna:** Si ya recibimos el pago de un cliente, debemos entregar el producto dentro del plazo acordado. Nadie puede retrasar, retener o inventar excusas injustificadas para no cumplir.
- 10.2. **Reembolso inmediato:** Si por alguna razón no podemos entregar lo vendido, el dinero debe devolverse al cliente dentro del mismo plazo que marca el contrato. No se debe retener el dinero, aunque digamos que después se entrega.
- 10.3. **Registro de entregas:** Toda entrega de bienes debe quedar documentada con evidencia (factura, recibo, guía de envío, salida de inventario, etc.). Nunca debe haber pagos sin comprobante de entrega.

11. PARA EL RIESGO DE ADMINISTRACIÓN FRAUDULENTA

- 11.1. **Transparencia total en cuentas:** Toda operación con bienes de terceros debe quedar registrada de forma clara y real. Está prohibido alterar cuentas, inflar gastos o inventar operaciones.
- 11.2. **Uso correcto de recursos:** Los bienes o valores ajenos no pueden usarse para fines personales ni para beneficiar a un tercero. Sólo pueden utilizarse para lo que se haya pactado en el contrato o acuerdo.
- 11.3. **No ocultar información:** Queda prohibido retener información sobre movimientos, gastos o ingresos relacionados con bienes de terceros. Todo debe ser informado al titular de manera clara y puntual.
- 11.4. **Supervisión previa:** Ningún empleado podrá manejar de manera unilateral cuentas o bienes de terceros. Siempre debe haber revisión por parte de otra área o persona autorizada.
- 11.5. **Cero beneficios indebidos:** Si detectas que alguien obtiene ventaja personal al administrar bienes ajenos que le hayan sido encargados a CIMA, debes reportarlo de inmediato. No se permite “sacar provecho” de lo que pertenece a otra persona.

12. MEDIDAS Y CONTROLES

- 12.1. La prevención, identificación y combate de la comisión de delitos vinculados al fraude en cualquiera de sus modalidades, requiere de la implementación de múltiples medidas y procedimientos para alcanzar el cumplimiento del objetivo general de este protocolo. Motivo por el cual, a continuación, se describen las acciones pertinentes y aplicables para CIMA.

13. PARA PREVENIR EL RIESGO DE FRAUDE GENÉRICO

14. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN PREVIA (DUE DILIGENCE AD INTRA)

- 14.1. Antes de cerrar un contrato, el área jurídica o de cumplimiento deberá:
 - 14.1.1. Revisar que CIMA cuenta con la capacidad operativa, técnica y financiera para cumplir con las obligaciones asumidas.
 - 14.1.2. Revisar que no existan cláusulas que impliquen un compromiso imposible de ejecutar.

- 14.1.4. Aprobar la propuesta contractual solo si el cumplimiento es factible.
- 14.1.5. Verificar que el empleado negociador, comprendió y firmó el documento de declaración de integridad contractual.

15. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD CONTRACTUAL

- 15.1. **El empleado negociador, previo a la celebración del contrato de prestación de servicio en representación de la organización, deberá firmar un documento interno en el que declare:**
 - 15.1.1. Que actuó de buena fe en la negociación.
 - 15.1.2. Que la información entregada a la contraparte es cierta.
 - 15.1.3. Que no ocultó riesgos relevantes de incumplimiento.
 - 15.1.4. Cláusula de no conflicto de intereses: En caso de existir un conflicto de esta índole, se tiene la obligación de reportarlo, por ejemplo: si el negociador tiene una relación personal o económica con la contraparte.
- 15.2. **Cláusula disciplinaria: Se tomará como falta grave, sujeta a despido inmediato, el actuar con dolo previo en la contratación, entendiéndose por esto:**
 - 15.2.1. Engañar a la contraparte para inducir la firma de un contrato.
 - 15.2.2. Ofrecer servicios o productos sabiendo que CIMA no podrá cumplirlos.

16. CAPACITACIÓN OBLIGATORIA EN MATERIA ANTIFRAUDE

- 16.1. Con la finalidad de que quede claro cuáles son las reglas y procedimientos que deben seguirse en toda negociación y ejecución de contratos, se capacitará a los integrantes de la organización, en los siguientes rubros:
 - 16.1.1. Que en CIMA existe una tolerancia cero en contra de conductas fraudulentas.
 - 16.1.2. Sensibilización respecto a cómo el delito de fraude puede afectar gravemente el patrimonio y el entorno de las víctimas.
 - 16.1.3. En qué consiste la declaración de integridad contractual y sus cláusulas de no conflicto de intereses y disciplinaria.
 - 16.1.4. De qué manera se lleva a cabo el procedimiento de revisión previa (due diligence ad intra) y cómo es que previo a la celebración del contrato, éste debe ser autorizado por el área correspondiente.
 - 16.1.5. Consecuencias legales del fraude.

16.1.6. Diferencia entre incumplimiento imprevisto y dolo previo.

16.1.7. Ejemplos prácticos de fraude contractual.

17. QUÉ HACER DESPUÉS DE LA FIRMA DE UN CONTRATO

17.1. Seguimos de cerca la ejecución: el área de cumplimiento revisará periódicamente que se cumpla lo pactado por la organización.

17.2. Si se detecta que un compañero sabía desde antes que no íbamos a cumplir, tendrá que ser reportado por los canales de denuncia.

18. REGLAS EN CASO DE CAMBIO DE LAS CLÁUSULAS ORIGINALES

18.1. Cualquier modificación posterior (adenda), requiere la misma ruta de aprobación que el contrato original.

18.2. Todo cambio o modificación debe estar debidamente documentado.

19. CONTROLES PARA PREVENIR QUE CIMA SEA VÍCTIMA DE FRAUDE

19.1. Con el fin de que CIMA no solo prevenga la comisión de fraudes cometidos por sus integrantes, sino también se proteja frente a fraudes que provengan de terceros (clientes, proveedores, contratistas u otras contrapartes), se implementarán los siguientes controles:

19.2. DEBIDA DILIGENCIA EXTERNA (DUE DILIGENCE AD EXTRA)

19.2.1. La diligencia debida no solo aplica dentro de CIMA, sino también en nuestras relaciones con terceros (clientes, proveedores, contratistas). Antes de contratar, debemos analizar si la contraparte representa un riesgo de fraude en perjuicio de CIMA. Para ello, se cumplirán los pasos siguientes:

19.2.1.1. Revisión general del prestador de servicio:

19.2.1.1.1. Verificar en fuentes abiertas (internet, registros oficiales, prensa) los antecedentes legales y comerciales de la contraparte.

19.2.1.1.2. Consultar referencias de otras empresas que hayan trabajado con la contraparte.

19.2.1.1.3. Revisar en los registros internos de CIMA si existen reportes previos de incumplimiento, mala reputación o señales de alerta (*red flags*).

19.2.1.1.4. Toda verificación deberá documentarse (guardar capturas, oficios o reportes) como evidencia de cumplimiento.

19.2.1.2. En caso de personas físicas:

- 19.2.1.2.1. Solicitar la constancia de situación fiscal y documentación que acredite solvencia para cumplir con lo pactado.
- 19.2.1.2.2. Requerir autorización para una inspección física de su establecimiento, a fin de verificar su existencia, inventario y personal suficiente.
- 19.2.1.2.3. En caso de negativa de entregar documentación o permitir la inspección, ello se considerará un *red flag* que puede motivar buscar otra opción más confiable.

19.2.1.3. En caso de personas jurídicas (empresas):

- 19.2.1.3.1. Revisar que quien firme tenga facultades legales de representación (acta constitutiva, poder notarial).

19.2.1.3.2. Preguntar si cuentan con un protocolo de compliance antifraude:

- 19.2.1.3.2.1. Si lo tienen, solicitar copia para revisión por el área jurídica o de cumplimiento.
- 19.2.1.3.2.2. Verificar si tienen un responsable interno para supervisar el cumplimiento contractual.

19.2.1.3.3. Si no cuentan con compliance antifraude:

- 19.2.1.3.3.1. Exigir los mismos requisitos que a las personas físicas.
- 19.2.1.3.3.2. Cuando la relación contractual sea de alto valor o largo plazo, incluir una cláusula de compliance en el contrato, en la que el proveedor o prestador de servicio, se obligue a mantener estándares mínimos de integridad. Ejemplo: *"La parte contratada declara contar con políticas internas de prevención de fraude y corrupción, comprometiéndose a observarlas durante la vigencia del contrato"*.

19.2.1.3.4. Condición previa a pagos:

- 19.2.1.3.4.1. Ningún pago anticipado podrá realizarse hasta que la debida diligencia externa haya concluido y se tenga evidencia

suficiente de que la contraparte es confiable.

20. CLÁUSULAS CONTRACTUALES ANTIFRAUDE

20.1. Cuando firmemos un contrato con un proveedor, cliente o socio, debemos protegernos por escrito para evitar que nos engañen o que incumplan de manera intencional. Por eso, en cada contrato se deben incluir cláusulas especiales que funcionan como “candados de seguridad” contra el fraude:

20.1.1. Cláusula de cumplimiento esencial

20.1.1.1. Si la otra parte nos engaña o incumple de forma intencional, podemos establecer que ello será causal de rescisión inmediata.

20.1.2. Garantías de cumplimiento

20.1.2.1. Antes de pagar, se le puede pedir al proveedor una garantía (como una fianza, un depósito en garantía o retener una parte del pago) para asegurarnos de que cumplirá. Si no cumple, usamos esa garantía para cubrir la pérdida. Sin embargo, esto solo se recomienda en los casos en los que el proveedor sea la única posibilidad para adquirir el producto o servicio, y éste no haya accedido a los requisitos de la diligencia debida externa.

20.1.3. Declaración de información veraz

20.1.3.1. La otra parte debe declarar en el contrato que toda la información que nos dio es cierta (ejemplo: que sí tiene inventario, solvencia, permisos, etc.). Si hay falsedad parcial o total en la información tendremos base legal para reclamar.

20.1.4. Penalizaciones automáticas

20.1.4.1. El contrato puede fijar que, si la otra parte incumple con dolo (a propósito), deberá pagar una multa o indemnización previamente establecida. Así, el fraude no solo es delito, sino que también tiene un alto costo en los ámbitos económico y reputacional.

21. POLÍTICA DE PAGOS CONDICIONADOS

21.1. El recurso económico de CIMA es un recurso que debe cuidarse. Para evitar que seamos víctima de fraude o que paguemos por algo que nunca recibiremos, se implementarán los

siguientes pasos:

21.1.1. No pagar todo por adelantado

21.1.1.1. Queda prohibido entregar el pago completo antes de recibir lo que contratamos.

21.1.1.2. Si se acuerda un anticipo, este debe estar justificado por escrito y aprobado por el área de finanzas.

21.1.2. Pagos contra entrega

21.1.2.1. El pago se hará en partes, conforme la otra parte cumpla con lo pactado (por ejemplo: entrega de producto, avance de obra, prestación de servicio).

21.1.2.2. Antes de liberar cada pago, el área responsable debe confirmar con evidencia (factura, recibo, guía de entrega, acta de aceptación del servicio).

21.1.3. Pagos en cuentas seguras

21.1.3.1. Cuando el monto del contrato sea alto o el proveedor sea nuevo, se podrá usar una cuenta en garantía (escrow o fiduciaria).

21.1.3.2. El dinero se deposita ahí y sólo se libera cuando el proveedor cumpla con la entrega.

21.1.4. Pagos sujetos a verificación

21.1.4.1. Ningún pago se realizará hasta que el área de cumplimiento o finanzas confirme que se completó la debida diligencia externa (verificación de la contraparte).

21.1.4.2. Si hay dudas sobre el proveedor (ej. quejas, incumplimientos previos), el pago debe esperar hasta que se aclaren.

21.1.5. Reglas especiales para anticipos

21.1.5.1. Si por la naturaleza del servicio se requiere un anticipo, éste deberá:

21.1.5.1.1. Representa sólo una parte mínima del total pactado, nunca el 100%.

21.1.5.1.2. Quedar registrado con contrato y comprobante oficial.

22.SUPERVISIÓN Y CONTROL DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

22.1. Una vez firmado el contrato, no basta con confiar en la otra parte: debemos vigilar que cumpla lo que prometió. Para ello, CIMA implementará las siguientes medidas:

22.2. Seguimiento periódico

- 22.2.1. El área responsable del contrato debe revisar de manera periódica que el proveedor o cliente cumpla con los tiempos, cantidades y calidades pactadas.
- 22.2.2. Estos seguimientos deben quedar documentados (minutas, reportes, correos de seguimiento).

22.3. Lista de entregables

- 22.3.1. Cada contrato debe tener una lista clara de entregables (productos, servicios, etapas del proyecto).
- 22.3.2. Antes de aceptar un pago o dar por cumplida una obligación, se debe revisar que el entregable coincida con lo acordado.

22.4. Verificación cruzada

- 22.4.1. Ningún empleado podrá aprobar solo el cumplimiento. Siempre deberá existir una doble revisión:
- 22.4.2. Una por el área que recibe el servicio o producto.
- 22.4.3. Otra por el área de cumplimiento o finanzas, antes de autorizar pagos.

22.5. Alertas tempranas

- 22.5.1. Si durante la ejecución se detectan incumplimientos reiterados, retrasos injustificados o cambios no autorizados, esto se considerará una señal de alerta (*red flag*).
- 22.5.2. En ese caso, se deberá informar inmediatamente al área de cumplimiento para decidir si se mantiene el contrato, se aplica una sanción o se rescinde.

22.6. Reportes de avance

- 22.6.1. En contratos de largo plazo, la contraparte deberá presentar reportes periódicos de avance, que serán revisados y validados por CIMA. Estos reportes deben incluir evidencias (fotografías, facturas, comprobantes de entrega, etc.).

22.7. Supervisión aleatoria

- 22.7.1. El área de cumplimiento deberá realizar auditorías o visitas sorpresivas a proveedores o contratistas para confirmar que lo pactado realmente se está cumpliendo.

23.PROTECCIÓN DOCUMENTAL

- 23.1. Todas las negociaciones deberán quedar por escrito; quedan prohibidos los acuerdos verbales.
- 23.2. Cada contrato y sus anexos deberán archivar-se junto con comprobantes de pagos, entregas y comunicaciones relevantes.
- 23.3. La documentación será digitalizada y resguardada para evitar alteraciones o pérdidas.

24.PARA PREVENIR EL RIESGO DE VENTAS NO ENTREGADAS

- 24.1. Con la finalidad de evitar que alguien de nuestra organización, que hubiere vendido una cosa mueble y recibido su precio, no la entregue al cliente o a un tercero dentro de los quince días del plazo convenido o no devuelva su importe en el mismo término, en caso de que se la haya exigido esto último; se deberán seguir las siguientes medidas para reducir el riesgo de comisión de este delito:

25.PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ENTREGAS

- 25.1. Todo contrato de compraventa deberá incluir fecha límite de entrega de bienes y la obligación de documentar la entrega (guía de envío, recibo firmado, etc.).
- 25.2. El área de ventas deberá informar semanalmente al área de cumplimiento el estado de cada entrega pendiente.
- 25.3. Si el bien no puede entregarse en el plazo pactado, el área responsable deberá notificarlo por escrito al área jurídica antes del vencimiento.

26.POLÍTICA DE REEMBOLSO INMEDIATO

- 26.1. En caso de ventas no entregables, la respuesta al cliente se deberá realizar en un plazo máximo de 48 horas, desde la queja inicial.
- 26.2. En caso de imposibilidad de entrega, el área de finanzas deberá programar la devolución del dinero en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la notificación del cliente.
- 26.3. El reembolso debe contar con evidencia documental (transferencia, comprobante de pago, etc.) que se archive en el expediente del contrato.

27.SUPERVISIÓN OBLIGATORIA

- 27.1. Ningún empleado podrá cerrar una venta sin la supervisión del área de operaciones, que

- deberá confirmar previamente que el bien existe en inventario o puede ser adquirido en el
- 27.2. plazo pactado.
- 27.3. En caso de incumplimiento, el área de cumplimiento levantará un reporte para evaluar sanciones disciplinarias.

28. VERIFICACIÓN ALEATORIA

- 28.1. El área de cumplimiento del presente protocolo, deberá de contactar de manera periódica a clientes para confirmar que recibieron lo comprado en tiempo y forma.

29. CAPACITACIÓN ESPECÍFICA

- 29.1. Los empleados de ventas deberán ser capacitados en la diferencia entre venta segura (bienes existentes y entregables) y venta riesgosa (sin certeza de entrega).
- 29.2. Se incluirán ejemplos de sanciones legales y disciplinarias por incumplimiento doloso.

30. PARA PREVENIR EL RIESGO DE ADMINISTRACIÓN FRAUDULENTA

- 30.1. En el caso de que por cualquier motivo, CIMA tenga a su encargo la administración o el cuidado de bienes ajenos, se establecerán las siguientes medidas para que ningún integrante de nuestra organización, con ánimo de lucro, perjudique al titular de éstos, alterando las cuentas o condiciones de los contratos, haciendo aparecer operaciones o gastos inexistentes o exagerando los reales, ocultando o reteniendo valores o empleándolos indebidamente, o que a sabiendas realice operaciones perjudiciales al patrimonio del titular en beneficio propio o de un tercero.

31. CONTROLES CONTABLES OBLIGATORIOS

- 31.1. Con la finalidad de evitar que se alteren cuentas bancarias o se simulen gastos inexistentes o exagerados a los reales, se deberán implementar los siguientes controles:
- 31.2. Toda cuenta relacionada con bienes de terceros deberá llevarse en sistemas electrónicos auditables, sin permitir registros manuales no autorizados.
- 31.3. Ningún gasto podrá registrarse sin respaldo documental válido (factura, recibo oficial, contrato).

32. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

- 32.1. La persona que administra los bienes no podrá ser la misma que los registra contablemente ni la que autoriza pagos.

- 32.2. Cada operación deberá contar con la aprobación de al menos dos áreas, por ejemplo: administración y finanzas.
- 32.3. Sin embargo, en caso de la administración o cuidado de bienes de mayor monto, se podría agregar un tercer filtro de supervisión.

33.AUDITORÍAS PERIÓDICAS

- 33.1. El área de cumplimiento realizará auditorías trimestrales para verificar que no existan gastos inflados, operaciones inexistentes o valores retenidos sin justificación. Los hallazgos deberán informarse directamente a la dirección general y, en su caso, al comité de auditoría.

34.POLÍTICA DE USO RESTRINGIDO

- 34.1. Los bienes de terceros no pueden destinarse a fines distintos a los acordados. Cualquier uso indebido será considerado falta grave con sanción inmediata.
- 34.2. En caso de que se presente la necesidad de realizar un movimiento extraordinario al bien, fuera de lo previamente pactado, se deberá dejar registro por escrito de dicha autorización.

35.TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

- 35.1. Se entregarán reportes periódicos al titular de los bienes, con un formato estandarizado que muestre movimientos, ingresos, egresos, operaciones realizadas y saldo disponible.
- 35.2. Estos reportes deberán firmarse por el área de cumplimiento para garantizar su veracidad.

36.CAPACITACIÓN ESPECÍFICA

- 36.1. El personal que administre bienes ajenos recibirá formación:
- 36.1.1. Sobre la diferencia entre error contable y administración desleal o fraudulenta.
 - 36.1.2. Ejemplos de cómo inflar gastos o retener valores constituye delito.
 - 36.1.3. Consecuencias penales y laborales de manipular cuentas en perjuicio del titular.

37.CÓMO DENUNCIAR EN CASO DE ENTERARNOS DE CONDUCTAS FRAUDULENTAS

- 37.1. En CIMA contamos con un canal de denuncias confidencial para que cualquier persona de la organización pueda reportar, sin miedo a represalias, situaciones que puedan constituir fraude. Puedes denunciar si observas:
- 37.1.1. Cualquier intento de engaño en una negociación, como ofrecer condiciones que sabemos que no podrán cumplirse.

- 37.1.2. Manipulación de información para inducir a error a un tercero.
- 37.1.3. Cuando alguien no entregue un bien vendido o no devuelva el dinero dentro de los plazos pactados.
- 37.1.4. Si un compañero se aprovecha de los bienes que le fueron confiados por CIMA, usándolos para beneficio personal o de terceros.
- 37.1.5. Cuando se alteren cuentas, se inflen gastos o se inventen operaciones en perjuicio de la persona o empresa a la que CIMA administra o cuida sus bienes.

37.2. Principios de la denuncia

- 37.2.1. **Confidencialidad:** tu identidad estará protegida en todo momento.
- 37.2.2. **Buena fe:** se debe denunciar con base en hechos reales, no inventados.
- 37.2.3. **No represalias:** nadie puede sancionarte ni discriminarte por denunciar de buena fe.
- 37.2.4. **Recuerda:** Denunciar ayuda a proteger no solo a CIMA, sino también a los clientes, proveedores y a cada uno de nosotros frente a daños en su patrimonio.

38. CONSECUENCIAS DE NO CUMPLIR ESTE PROTOCOLO

- 38.1. En CIMA existe cero tolerancia al fraude en cualquiera de sus modalidades. Si alguien comete fraude evadiendo este protocolo, su conducta será sancionada con despido inmediato y, en su caso, con acciones legales (incluidas las penales). Se considerará incumplimiento grave que amerite despido, cuando:

38.1.1. Fraude genérico

- 38.1.1.1. Se prometa algo sabiendo que no podrá cumplirse.
- 38.1.1.2. Se induzca a error intencionalmente a un tercero para obtener un beneficio indebido.
- 38.1.1.3. Se manipule información para engañar a clientes, proveedores o cualquier tercero.

38.1.2. Ventas no entregadas

- 38.1.2.1. Se reciba el pago de un bien y no se entregue dentro del plazo pactado.
- 38.1.2.2. Se niegue a devolver el dinero al cliente en el plazo convenido cuando no se entrega el bien.
- 38.1.2.3. Se oculte información sobre retrasos o imposibilidad de entregar lo vendido

38.1.3. Administración fraudulenta

- 38.1.3.1. Se alteren cuentas o contratos para ocultar la realidad de las operaciones.
- 38.1.3.2. Se inflen gastos, se inventen operaciones o se retengan valores en perjuicio del titular de los bienes.
- 38.1.3.3. Se usen bienes o recursos confiados a CIMA para beneficio personal o de terceros.
- 38.1.3.4. Nota: Estas mismas sanciones también serán aplicables a quien encubra, o sea cómplice de las conductas fraudulentas antes mencionadas. Es decir, no solo para quien las cometa directamente.

39. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- 39.1. El presente protocolo no es un documento estático, sino una herramienta viva que debe adaptarse a los cambios legales, operativos y de riesgos que enfrenta CIMA. Por ello:
 - 39.1.1.1. El área de cumplimiento y jurídico revisará este protocolo de manera anual, o antes si ocurre algún cambio normativo, regulatorio o de operación que lo haga necesario.
 - 39.1.1.2. Como parte de la mejora continua, en cada revisión se evaluará:
 - 39.1.1.3. La efectividad de los controles establecidos.
 - 39.1.1.4. Los resultados de auditorías y reportes de incidentes.
 - 39.1.1.5. Las lecciones aprendidas de casos internos o externos de fraude.
- 39.2. Toda actualización será aprobada por la alta dirección y difundida entre el personal y socios comerciales, siguiendo los mismos mecanismos de capacitación y comunicación descritos en este protocolo.
- 39.3. **Objetivo:** garantizar que el protocolo permanezca actualizado, eficaz y en armonía con la política de cero tolerancia al fraude y con el compromiso de CIMA hacia la mejora continua en materia de compliance penal.

40. ¿POR QUÉ ESTE PROTOCOLO NOS PROTEGE A TODOS?

- 40.1. Este protocolo no es solo un conjunto de reglas, es una herramienta que cuida a cada persona que forma parte de CIMA. Con estas medidas:
 - 40.1.1. Demostramos a clientes, proveedores y socios que actuamos con honestidad y

seriedad.

40.1.2. Protegemos el patrimonio de terceros y también el de nuestra empresa.

40.1.3. Evitamos que el error o la mala conducta de una sola persona ponga en riesgo a todo el grupo.

40.1.4. Queda claro que, si alguien comete fraude, fue una decisión personal y no de CIMA.

40.2. **En resumen:** Este protocolo protege a la organización, a nuestros compañeros de trabajo y a ti mismo, porque asegura que todos juguemos limpio y que nadie cargue con consecuencias por las malas decisiones de otros.

41. APLICACIÓN GENERAL DE ESTE PROTOCOLO

41.1. Una vez aprobado, este protocolo deberá ser conocido y aplicado por todos en CIMA, sin excepción. Para lograrlo:

41.1.1. Se difundirá en todas las sedes e instalaciones, así como entre nuestros socios comerciales en el país.

41.1.2. Con la alta dirección y directivos regionales, se presentará de manera directa en reuniones de trabajo.

41.1.3. Con el personal en general, se compartirá mediante medios electrónicos y capacitaciones específicas.

41.1.4. Se realizarán reuniones de planeación con los directivos para su correcta implementación.

41.1.5. En las áreas más sensibles, se dará capacitación especial para reforzar la prevención del fraude.

41.2. **Objetivo final:** Que todos tengamos claro que en CIMA existe una cultura de cero tolerancia al fraude, y que este protocolo es una guía práctica que nos protege a todos.