

*El
Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO®

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO

Contenido

OBJETIVO.....	1
ALCANCE.....	1
LINEAMIENTOS GENERALES	1
1) Modelo del Sistema de Gestión del Cumplimiento	1
2) Elementos del Sistema de Gestión del Cumplimiento	1
2.1. Principios de la función de cumplimiento.....	2
2.2 Roles y responsabilidades de cumplimiento	2
2.3 Evaluación del Riesgo de cumplimiento.....	5
2.4 Programa de cumplimiento.....	6
2.5 Monitoreo del cumplimiento	8
SANCIONES.....	8
DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA	9

OBJETIVO

El objetivo de esta Política es asegurar que las Empresas de Palacio de Hierro (en adelante las Empresas) cuentan con medidas que apoyen a cumplir sus obligaciones normativas, mediante el establecimiento de un sistema para la gestión del cumplimiento que ayude a los colaboradores a llevar a cabo las operaciones de las Empresas y actuar en nombre de éstas, acatando en todo momento las regulaciones que les son aplicables, así como también cumplir con las normas internas de las Empresas. Las medidas a implementar incluyen tanto actividades de prevención, como de detección y corrección, en su caso.

ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los Colaboradores que actúan en representación (legal o fáctica) de las siguientes Empresas. Adicionalmente, establece obligaciones específicas para el área de Cumplimiento.

- Altertour, S.A. de C.V.
- El Palacio de Hierro S. A. de C. V.
- Comercializadora El Palacio de Hierro S. A. de C. V.
- Estacionamientos Comerciales, S. A.
- Geres, S. A. de C. V.
- Impulsora Diserta, S. A. de C.V.
- Prestadora de Servicios PH, S. A. de C. V.
- Súper Almacenadora, S.A. de C. V.

LINEAMIENTOS GENERALES

1) Modelo del Sistema de Gestión del Cumplimiento

El modelo tiene el objetivo de lograr que las obligaciones sean identificadas y atendidas adecuada y oportunamente, enviando un mensaje claro de su importancia a todos los colaboradores y promoviendo así un enfoque consistente y riguroso a lo largo de las empresas, que cree una cultura de cumplimiento robusta de acuerdo con la cual, cada persona conozca y acepte su responsabilidad con respecto al cumplimiento y actúe de forma ética y lícita.

2) Elementos del Sistema de Gestión del Cumplimiento

Los elementos que conforman el sistema de gestión de cumplimiento son:

- 2.1 Principios de la función de cumplimiento;
- 2.2 Roles y responsabilidades de cumplimiento;
- 2.3 Evaluación del Riesgo de cumplimiento;
- 2.4 Programa de cumplimiento;
- 2.5 Monitoreo de cumplimiento.

2.1. Principios de la función de cumplimiento

En Palacio de Hierro los valores y principios éticos guían nuestras acciones, por ello expresamos el compromiso de cumplir y vigilar que se cumpla la legislación, respetar el libre mercado, realizar negocios con base en competencia leal, ofrecer productos y servicios de calidad, además de respetar los derechos humanos de todas las personas y proteger el medio ambiente. Para expresar de manera más clara y enfatizar la importancia que el Cumplimiento tiene para Palacio de Hierro, se emiten los siguientes principios:

- En las Empresas no se tolera el incumplimiento de las disposiciones de ninguna ley, regulación o norma interna.
- Los colaboradores de la Empresas demostramos en todo momento a través de nuestras acciones el compromiso con la integridad, los valores éticos y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, así como con los lineamientos internos.
- El Consejo de Administración a través del Comité al que se le asigne la función (el Comité) promueve, apoya y supervisa las actividades del Programa de Cumplimiento.
- La Alta Dirección establece estructuras claramente definidas, así como líneas de reporte y responsabilidades apropiadas para la ejecución del Programa de Cumplimiento. Asimismo, demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener personas competentes para llevar a cabo su ejecución.
- La transparencia y comunicación abierta es indispensable para el cumplimiento, por lo que todos los colaboradores participan en la mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento.
- Las Empresas tienen el compromiso de capacitar a los colaboradores que realizan actividades de diseño, implementación, ejecución, supervisión y monitoreo de las políticas y procedimientos de Cumplimiento.
- Se comunica a las autoridades las situaciones requeridas por la normatividad que afectan materialmente el cumplimiento, así como el seguimiento que se da a los programas de autocorrección y de regularización requeridos por las autoridades.

2.2 Roles y responsabilidades de cumplimiento

a) Alta Dirección

La Alta Dirección es responsable de promover una cultura de cumplimiento organizacional que otorgue alta prioridad a la gestión efectiva de riesgos de cumplimiento, incluidos los estándares de conducta, integridad y comportamiento ético para todos los colaboradores.

Se establece el “Tone at the Top” mediante el propio comportamiento de la Alta Dirección y el apoyo a los estándares a los que todos los colaboradores se deben adherir.

Conforme a los Principios de Cumplimiento y en consistencia con el Código de Ética y Conducta, la Alta Dirección, y en general todos los colaboradores, demuestran compromiso por la integridad, valores éticos y cumplimiento de las Regulaciones.

La Alta Dirección debe asegurar que se asignen los recursos necesarios para la ejecución del Programa de Cumplimiento y en general, para que las Empresas cumplan con sus obligaciones normativas.

b) Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento es el responsable de la adecuada gestión del Cumplimiento en las Empresas. Entre sus principales obligaciones se encuentran:

- Fomentar en los colaboradores una cultura de cumplimiento con la normatividad aplicable, enfatizando a todos los niveles la importancia de su implementación y cumplimiento, así como de la integridad en su conducta profesional, buscando impedir prácticas que puedan generar incentivos u oportunidades para la realización de actividades inapropiadas, delictivas, deshonestas, engañosas, indebidas, ilegales o que atenten en contra de los principios y valores corporativos.
- Definir las actividades y mecanismos de prevención y detección de incumplimientos. Las actividades de prevención deben asegurar que las áreas con posibles conflictos de interés se encuentren identificadas y con controles establecidos para mitigarlos.
- Identificar el inventario de normatividad aplicable, identificar y analizar cambios en la regulación que sean aplicables a las Empresas para mantener el inventario actualizado y determinar los controles que se deben establecer o modificar para asegurar su cumplimiento.
- Integrar las obligaciones de cumplimiento identificadas en el inventario de normatividad en las políticas y procedimientos.
- Mantener actualizada la relación de los colaboradores encargados de dar cumplimiento a los diferentes requerimientos de la regulación.
- Asesorar a los negocios respecto a los riesgos de cumplimiento que pudieran surgir por nuevos productos, servicios, segmentos de mercado, prácticas de la industria, procesos de negocios, de operación o de sistemas, fusiones y adquisiciones, contratación de terceros, etc.
- Monitorear el cumplimiento de las disposiciones normativas externas e internas aplicables.
- Implementar acciones correctivas por incumplimientos que coadyuven a resolver su causa raíz y evitar reincidencias.
- Implementar procesos para el manejo de información de denuncias éticas.

- Establecer mecanismos de capacitación, comunicación y reporte claros y oportunos.

La estructura y recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Cumplimiento requiere tanto otorgar asesoría como apoyo a los negocios manteniendo independencia. Adicionalmente, el Oficial de Cumplimiento se espera que tenga las siguientes habilidades:

- Conocimiento del negocio y los mercados en los que operan las Empresas;
- Conocimiento de las principales regulaciones y las políticas corporativas;
- Entendimiento de los conceptos y herramientas de Evaluación del Riesgo de Cumplimiento;
- Juicio profesional, integridad y habilidades de comunicación que les permitan llevar a cabo sus responsabilidades, incluyendo la necesidad de escalar temas relevantes a la Alta Dirección y a las autoridades cuando sea aplicable.

El Oficial de Cumplimiento debe informar periódicamente sobre el desarrollo del Programa de Cumplimiento al Comité correspondiente.

Se debe tomar en consideración las características de cada Empresa, sus riesgos de cumplimiento y los requerimientos regulatorios específicos. En algunos casos el Oficial de Cumplimiento se podrá apoyar con personal de otras áreas para la ejecución del Programa de Cumplimiento o mediante contratación externa.

c) Otros responsables del Cumplimiento

En general todos los colaboradores participan en el cumplimiento, su responsabilidad puede comprenderse más fácilmente considerando el modelo de las 3 líneas de defensa como sigue:

- Primera línea – Los colaboradores en las áreas de negocio son responsables de dar cumplimiento a las obligaciones relacionadas con las operaciones o procesos a su cargo o en los que participe, así como de establecer y monitorear los controles que mitigan los riesgos relacionados con el cumplimiento de las regulaciones.
- Segunda línea – Funciones establecidas para vigilar y controlar las actividades de la primera línea, las áreas que llevan a cabo estas funciones son independientes de las áreas de negocio y establecen estándares según los cuales se espera que las Empresas den cumplimiento a sus obligaciones. Además, brindan asesoría, capacitación y establecen herramientas, procesos y mecanismos basados en riesgos de incumplimiento y promueven la cultura de cumplimiento. En esta se encuentra, entre otros, el Oficial de Cumplimiento.
- Tercera línea – Auditoría: revisa de forma independiente las actividades de las dos primeras líneas de defensa basadas en un programa de auditoría determinado con base en riesgos. Este programa incluye la revisión de la efectividad de los controles implementados en cada Empresa, con el fin de detectar y, en su caso, evitar actos vinculados con soborno, corrupción, faltas administrativas o incumplimientos a

cualquier normatividad aplicable, por parte de los colaboradores, proveedores, o terceras personas.

No obstante, el área de cumplimiento forma parte de la segunda línea de defensa, debe tener interacción continua con las tres líneas de defensa para la efectiva implementación del Programa de Cumplimiento.

2.3 Evaluación del Riesgo de cumplimiento

De forma general el Riesgo de Cumplimiento se define como la posibilidad de pérdidas originadas por no aplicar la normatividad. La falta de cumplimiento de las obligaciones legales puede exponer a las Empresas a consecuencias, como:

- Multas y penalizaciones
- Publicidad negativa o daño a la imagen de las Empresas
- Pérdida de permisos o concesiones
- Cierre de operaciones
- Pérdida de clientes o socios de negocio
- Enfrentar acciones legales
- Afectación a la reputación

Para evitar que se presenten estas consecuencias, las Empresas deberán contar con un proceso para la oportuna identificación de los riesgos asociados al Cumplimiento, que contemple la evaluación del riesgo inherente, la identificación y evaluación de los controles y medidas de mitigación, así como la evaluación del riesgo residual. La administración de los riesgos de cumplimiento deberá realizarse con apego a las metodologías de riesgo establecidas por las Empresas, con el fin de que sean consistentes y comparables.

Los riesgos se evaluarán en función de su probabilidad de ocurrencia y su severidad o impacto, a menos que alguna regulación especifique una forma distinta de evaluarlos.

La Evaluación del Riesgo de Cumplimiento debe realizarse periódicamente, al menos una vez al año o antes, cuando ocurra una de las siguientes situaciones: a) se modifique el modelo de negocio, haya cambios materiales o existan nuevas actividades, productos, servicios o canales de distribución, b) cuando existan cambios relevantes en la estructura o estrategia de las Empresas, c) cuando existan cambios significativos en el ambiente externo como el entorno económico o las condiciones del mercado, d) cuando se presenten cambios en las obligaciones de cumplimiento o bien, e) se presenten incumplimientos materiales.

Para la identificación de los riesgos, deben considerarse cuando menos:

- Inventario de normatividad;
- enfoque y características de los negocios;
- cambios al entorno de negocios;

- impacto de la regulación actual;
- cambios esperados en el entorno regulatorio;
- resultados de las actividades de monitoreo de cumplimiento;
- resultados de auditoría interna y externa respecto a temas regulatorios;
- resultados de autoridades regulatorias;
- programas de autocorrección o regularización que se encuentren en proceso; y
- registro histórico de multas.

El resultado de la evaluación debe servir de base para determinar los objetivos del Programa de Cumplimiento, mismos que deberán alinearse a los objetivos corporativos. Los objetivos del Programa se deben revisar en el transcurso del año para reflejar, en su caso, cambios relevantes en los riesgos y prioridades.

Los resultados de la Evaluación de los Riesgos de Cumplimiento y el Programa de Cumplimiento se deben compartir con el Director General, los Directores de las principales áreas de la Empresa, el Responsable de la Administración de Riesgos e informarse al Comité correspondiente.

2.4 Programa de cumplimiento

Las Empresas deberán implementar un Programa de Cumplimiento que promueva, vigile y asegure el apego a la normatividad aplicable. El Programa parte de la evaluación de riesgos dando énfasis a los riesgos evaluados de alto impacto, para los que se deberá verificar que existan controles tanto para la prevención, como para su contención y remediación, en su caso. Los controles relativos al cumplimiento de obligaciones deberán ser mantenidos en el tiempo, así como periódicamente evaluados y probados para asegurar su efectividad permanente.

El Programa de Cumplimiento debe establecer objetivos de cumplimiento para las funciones y niveles relevantes, que sean consistentes con la Política de Cumplimiento, medibles, monitoreados, comunicados y revisados por el Oficial de Cumplimiento.

Identificación de obligaciones

Las Empresas deberán establecer y mantener de forma sistemática, un inventario de las obligaciones normativas a las que están sujetas, su periodicidad y los responsables de su atención, formalizando un procedimiento que incluya los siguientes pasos:

- 1) la identificación de manera oportuna de nuevas obligaciones,
- 2) la evaluación de las obligaciones para determinar qué se requiere (recursos humanos, de procedimientos o infraestructura) para darles cumplimiento,

- 3) la implementación de los mecanismos necesarios para la prevención o atención de eventos de pérdida y
- 4) la verificación de su eficacia.

A continuación, se incluye una lista no exhaustiva de las obligaciones más comunes y su clasificación atendiendo al tipo de obligación:

1. Requerimientos de Autoridades:
 - a. Leyes y regulaciones
 - b. Permisos y licencias
 - c. Reglas emitidas por reguladores
 - d. Órdenes de cortes o tribunales administrativos
 - e. Tratados, convenciones y protocolos
2. Compromisos adquiridos
 - a. Acuerdos con autoridades
 - b. Estándares de la Industria
3. Lineamientos internos
 - a. Código de Ética y Conducta
 - b. Políticas y Procedimientos emitidos por las Empresas
 - c. Políticas Corporativas como, por ejemplo:
 - i. Política Anticorrupción
 - ii. Política para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
 - iii. Política para la Prevención y Reporte de Conflictos de Interés
 - iv. Política de Integridad Corporativa

Operación de controles

Se deben establecer controles para gestionar las obligaciones identificadas y los principales riesgos de cumplimiento. Los controles deben ser efectivos para prevenir incumplimientos, así como para detectar y corregir incumplimientos, en su caso. Los controles establecidos deben apegarse a las actividades y el entorno operativo de la Empresa y, cuando sea posible, deben integrarse dentro de los procesos operativos.

Información y reporte

El Oficial de Cumplimiento debe mantener un listado de los hallazgos de cumplimiento identificados por los reguladores o en las revisiones realizadas por el área de Cumplimiento que permita dar seguimiento a las acciones correctivas de forma oportuna. En caso de hallazgos que no fueran remediados con oportunidad y representen un riesgo material, se deberá escalar la situación al Comité correspondiente.

Los colaboradores son responsables de informar al área de Cumplimiento y a su jefe inmediato cualquier situación que pueda implicar un riesgo legal, regulatorio o reputacional

para Palacio de Hierro. Ante la duda, es conveniente consultar con el área de Cumplimiento. En caso de que el colaborador identifique un incumplimiento a las regulaciones deberá comunicarlo al Oficial de Cumplimiento o reportarlo por medio de la Línea de Denuncias.

Capacitación y Difusión

El área de Cumplimiento ayuda a promover una cultura de cumplimiento sólida mediante programas de capacitación y difusión. El Oficial de Cumplimiento junto con la Dirección determinan las necesidades de capacitación en temas de cumplimiento, diseñando un programa para asegurar que todos los empleados que tienen responsabilidades de cumplimiento son competentes para cubrir sus asignaciones.

Con el apoyo de Recursos Humanos, se establecen los sistemas y procesos para la implementación y seguimiento de la capacitación. En colaboración con el área encargada de comunicación organizacional se generan campañas de difusión sobre temas de Evaluación del Riesgo de Cumplimiento, responsabilidades y procesos implementados para su gestión.

2.5 Monitoreo del cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento debe dar seguimiento al Programa de Cumplimiento y evaluar la efectividad de los controles establecidos para gestionar los principales riesgos de cumplimiento. Con ello, ajustará el riesgo inherente para determinar el riesgo residual de cada uno de los principales riesgos de cumplimiento identificados.

El Oficial de Cumplimiento Corporativo coordina y vigila el desarrollo de los Programas de Cumplimiento de PH, mediante revisiones periódicas basadas en riesgos para asegurar la adecuada implementación de las políticas de cumplimiento y la gestión de los controles. Las revisiones pueden incluir entre otras, la evaluación de la efectividad de los controles, la efectividad de la capacitación y el desempeño del Sistema de Gestión de Cumplimiento en las Empresas (midiendo los eventos en los que no se logró el cumplimiento de las obligaciones, cuando no se lograron los objetivos, el estado de la cultura del cumplimiento, etc.). Los hallazgos identificados en estas revisiones serán comunicados a los responsables para la determinación de acciones correctivas.

Los resultados de estas revisiones podrían reflejar la necesidad de llevar a cabo aclaraciones o modificaciones en las políticas de cumplimiento, para generar un proceso de mejora continua.

SANCIONES

Las infracciones a las normas contenidas en esta Política resultarán en medidas disciplinarias que variarán, dependiendo de las circunstancias y gravedad de cada caso, con base en lo señalado en el Código de Ética y Conducta, contrato individual de trabajo, o

Reglamento Interior de Trabajo, según aplique, y de ser necesario, las establecidas en las leyes aplicables.

DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

Acciones correctivas: Acciones para eliminar la causa de un incumplimiento y para prevenir la recurrencia.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen la Empresa. La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Contratación externa: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

Cultura de cumplimiento: Valores, ética y creencias que existen a través de una organización e interactúan con las estructuras y sistemas de control de la organización para producir normas de comportamiento que conduzcan a los resultados de cumplimiento.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el proceso del desempeño.

Normatividad: Lineamientos internos y regulaciones.

Regulaciones: Leyes, reglamentos, códigos, circulares y otras disposiciones emitidas por autoridades gubernamentales.