



PROCESOS Y SISTEMAS FARRERA SA DE CV  
DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIA INTEGRAL  
NORMATIVIDAD PARA CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
DIVISIÓN AUTOMOTRIZ.

CLAVE: AIC-004-2023-G.F. Emisión/Actualización: 10/Junio/2023.

---

**NORMATIVIDAD  
PARA CUMPLIMIENTO Y  
EVALUACIÓN  
DE  
CONTROL INTERNO  
DIVISIÓN AUTOMOTRIZ.**

Índice:	Página
Objetivo .....	3
Alcance .....	3
Misión de Grupo Farrera.....	3
Valores del Grupo Farrera.....	3
Definición de Control Interno.....	4
Líneas de Control .....	4
1.- Primer línea de Control	
1.1.- Gerente de Ventas.....	5
1.2.- Gerente de Seminuevos.....	6
1.3.- Gerente de Servicio o Postventa .....	6
1.4.- Gerente de Refacciones.....	7
1.5.- Coordinador Administrativo y de Crédito .....	7
2.- Segunda línea de control	
2.1.- Gerentes de Sucursal.....	8
2.2.- Departamentos del CSC.....	9
3.- Tercera línea de control	
3.1.- Auditoría Tradicional (revisión integral en campo). .....	9
3.2.- Checklist Express Cumplimiento y Auditoría. ....	9
3.3.- Auditoría Remota. ....	9
Contestación y seguimiento. ....	9
Personal encargado de evaluar el cumplimiento de Control interno .....	10
Notas aclaratorias .....	10

**Objetivo:**

Fortalecer el ambiente de control, a través de la comunicación, conocimiento y cumplimiento de los requisitos mínimos de control interno que deben realizar los diversos involucrados, para coadyuvar al orden, salvaguarda y logro de los objetivos de la organización a la que representan.

**Alcance:**

Personal del ramo automotriz de Grupo Farrera, en específico a los Gerentes Generales y Comerciales, Coordinadores Administrativos y de Crédito, Gerente de Servicio o Postventa, Gerente de Ventas, Gerente de Seminuevos, Gerente o encargado de refacciones, así como Gerente y coordinadores del CSC.

**Misión de Grupo Farrera:**

Ser el grupo de empresas más competitivo en los mercados que atendemos...Que nos distingamos por la lealtad de nuestros clientes, el compromiso de nuestra gente, la fortaleza de nuestros negocios y el reconocimiento de nuestros aliados comerciales.

**Valores de Grupo Farrera:**

Nuestros valores apoyan nuestra misión y sustentan nuestros principios. Son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Es necesario que en nuestras actividades diarias los tengamos presentes y los llevemos a la práctica.

Nuestros valores de Grupo Farrera son:

- Honradez
- Responsabilidad
- Austeridad (cuidar costos y gastos)
- Ética, ser congruente entre el decir y el hacer
- Actitud de servicio
- Espíritu ganador
- Puntualidad

Derivado de los cambios de las áreas administrativas de las empresas, con la creación del Centro de Servicios Compartidos y la necesidad de involucrar directamente a los responsables de los procesos en las actividades de control interno; se actualizan las actividades de control y se distribuyen; para efecto de, fortalecer y mejorar el control interno en la organización.

### **Definición de Control interno:**

De acuerdo al Instituto Mexicano de Auditores Internos (**IMAI**): "El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento".

De la definición anterior, se desprende que es un proceso que involucra a todo el personal en todos los niveles de la organización, con la finalidad de proporcionar un porcentaje de cumplimiento razonable, respecto a la efectividad y eficiencia de la Operación, la Información Financiera y el Cumplimiento de las legislaciones establecidas; para coadyuvar en el logro de los objetivos de la organización y evitar detrimentos patrimoniales.

Para fortalecer y mejorar el control en la organización es necesario cumplir con el modelo de **Tres líneas de control del IIA (Instituto de Auditores Internos)**:

- **Primera línea de control** en la gestión de riesgos, es el realizado por las áreas operativas o **Gerencias Departamentales**, que son los que suministran productos/servicios a los clientes, son los dueños de los procesos y cumplen los procedimientos y políticas establecidas para lograr los objetivos con eficacia y eficiencia, así también, realizan sus propias revisiones para control de sus departamentos.
- **Segunda línea de control**, es el realizado por la **Gerencia General o Comercial y el Centro de Servicios Compartidos**, quienes realizan actividades directas de apoyo, supervisión, validación de cumplimiento de procesos y cuestionamientos de los asuntos relacionados con los riesgos y cumplimiento. En caso de detectar irregularidades o inconsistencias deben tomar acciones correctivas e informar a Auditoría Interna y dependiendo de la gravedad deben coadyuvar con Auditoría, para informar a la Dirección General.
- **Tercera línea de control** es el aseguramiento independiente, es decir, Auditoría Interna, que revisa el cumplimiento de procedimientos y políticas e informa a la Dirección General de la organización y que entre sus funciones está el asesoramiento sobre las cuestiones relacionadas con la consecución de los objetivos.

En base a lo anterior, es de gran relevancia el cumplimiento de control interno de cada nivel de la organización:

1. **Referente a la primera línea**, donde los responsables del control, son los dueños del proceso, es decir, los Gerentes Departamentales: **Gerente de Ventas, Gerente de seminuevos, Gerente de Servicio o Postventa, Gerente o encargado de Refacciones y Coordinador Administrativo y de Crédito**, a continuación, se enlistan (enunciativa, no limitativa) las actividades mínimas que deben de realizar para tener control de cada uno de sus departamentos que lideran, esto independientemente de otros aspectos operativos, de planta, atención a clientes, cumplimiento ante autoridades, etcétera, los cuales deben estar atentos, para el funcionamiento óptimo del departamento encomendado

Las actividades que se mencionan en los siguientes cuadros, son obligatorias, sin embargo, no restringe las actividades de control a realizar, ya que, dependiendo las situaciones y riesgos detectados por la misma operación, deben de aplicar medidas de control necesarios y el deber de cuidado.

### 1.1.- Gerente de Ventas

Nombre comercial: \_\_\_\_\_

Correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Gerente de Ventas					
	Rubro	%	Descripción de Hallazgos/incidencias	Plan de acción o seguimiento	Fecha Compromiso de conclusión
1	Inventarios semanales de unidades nuevas y demos debidamente firmado por GV, GC o GG y archivado. Dando seguimiento a las diferencias entre lo encontrado y lo que está en sistema, así como en caso de unidades dañadas, deslindar responsabilidades y/o dar seguimiento para su reclamación.	25%			
2	Seguimiento a las unidades facturadas no entregadas para su conclusión (cruce con cartera), en caso de no concretarse la venta deben comunicar a más tardar el 10 del mes siguiente al área administrativa para su cancelación y evitar pago indebido de ISAN.	15%			
3	Inventario mensual de placas Demos y de Traslados (Federales) debidamente firmado por Gerente de Ventas y Gerente Comercial o General	5%			
4	Control de Demos (bitácora, comodato, licencia de manejo vigente e identificación del cliente) cumplir con póliza plan piso.	10%			
5	Cumplir con ficha técnica y precio incluyendo ISAN e IVA, a las unidades exhibidas.	10%			
6	Revisar licencia de Manejo Vigente de los asesores de ventas	5%			
7	Contrato con proveedores externos (trasladista, renta de plazas, en caso de existir)	30%			
		100%			

Nombre y firma del Gerente Departamental \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Gerente de Sucursal \_\_\_\_\_

**1.2.- Gerente de Seminuevos**

Nombre comercial: \_\_\_\_\_

Correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Gerente de Seminuevos					
	Rubro	%	Descripción de Hallazgos/incidencias	Plan de acción o seguimiento	Fecha Compromiso de conclusión
1	Inventarios semanales de unidades seminuevas debidamente firmado por GS y GC o GG y archivado. Dando seguimiento a las diferencias entre lo encontrado y lo que está en sistema, así como en caso de unidades dañadas, deslindar responsabilidades y/o dar seguimiento para su reclamación.	25%			
2	Seguimiento a las unidades facturadas no entregadas para su conclusion (cruce con cartera), en caso de no concretarse la venta deben comunicar al área administrativa para su cancelación, a más tardar el 10 del mes siguiente.	15%			
3	Licencia de Manejo Vigente de los asesores de ventas	5%			
4	Las unidades exhibidas se encuentren registrados en el inventario de la empresa y cuenten con ficha técnica y precio incluyendo IVA.	10%			
5	Cumplir con avalúos con orden de servicio, previo a la toma de la unidad.	20%			
6	No contar con unidades club 100 y provisión de acuerdo a politicas	20%			
7	Asegurar unidades en forma oportuna, asi como darle de baja en cuanto se vendan.	5%			
		100%			

Nombre y firma del Gerente Departamental \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Gerente de Sucursal \_\_\_\_\_

**1.3.- Gerente de Servicio o Postventa**

Nombre comercial: \_\_\_\_\_

Correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Gerente de Servicios o Postventa					
	Rubro	%	Descripción de Hallazgos/incidencias	Plan de acción o seguimiento	Fecha Compromiso de conclusión
1	Realizar inventarios semanales de las ordenes abiertas: normales, HyP. Internas y Garantías debidamente firmado por el encargado del departamento y Gerente de Sucursal, dando seguimiento a los pendientes o rezagos, para mantener control y actualización de la información.	30%			
2	Dar seguimiento a la cartera de Servicios, para su cobro oportuno, debe solicitar de forma semanal al coordinador administrativo su cartera, para efecto de validar y dar seguimiento, para mantener carteras sanas, sin vencimiento y recuperando liquidez de la empresa.	25%			
3	Revisar licencia de Manejo Vigente de los asesores, técnicos y lavadores.	5%			
4	Cumplir con contratos con talleres externos de HyP y materialidad fiscal.	20%			
5	Cumplir con recabar firmas de los clientes en las ordenes de servicios y contratos de adhesion, así como archivar las ordenes en forma consecutiva.	10%			
6	Cumplir con la entrega de póliza en forma oportuna a contabilidad: pólizas de TOT, venta, movimientos internos, garantías, debidamente firmado. Deben recabar acuse de recibido por el área administrativa (Bitácora)	10%			
		100%			

Nombre y firma del Gerente Departamental \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Gerente de Sucursal \_\_\_\_\_

### 1.4.- Gerente o encargados de Refacciones

Nombre comercial: \_\_\_\_\_

Correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Gerente de Refacciones					
	Rubro	%	Descripción de Hallazgos/incidencias	Plan de acción o seguimiento	Fecha Compromiso de conclusión
1	Realizar inventarios semanales selectivos 25% cada semana, es decir, al mes debe inventariar todo el almacén, mismos que deben contar con firmas del encargado de refacciones, Gte de Postventa y Gerente de Sucursal, dando seguimiento de las diferencias detectadas.	30%			
2	Control de pedidos a planta y anticipos de los clientes. Toda pieza solicitada por mostrador debe estar pagado por anticipado para evitar que quede obsoleta.	15%			
3	Los accesorios y refacciones exhibidos, deben especificar los precios y la leyenda "IVA incluido".	10%			
4	Validar y anotar de puño y de letra en las facturas por ingresos a almacén la leyenda: "Recibí a mi entera satisfacción y bajo mi absoluta responsabilidad la mercancía que se detalla en el presente comprobante" nombre, fecha y firma del responsable del almacén.	15%			
5	Mantener un recopilador de entregas a taller y supervisar que se especifiquen nombre y firma de los que reciben y los que entregan las piezas.	20%			
6	Realizar entrega a contabilidad en forma oportuna las pólizas de compra, venta, movimientos internos (al día siguiente de su emisión), debidamente firmados por encargado de refacciones y Gte Postventa. Deben recabar acuse de recibido por el área administrativa (Bitácora)	10%			
		100%			

Nombre y firma del Gerente Departamental

Nombre y firma del Gerente de Sucursal

### 1.5.- Coordinador Administrativo y de Crédito

Nombre comercial: \_\_\_\_\_

Correspondiente al mes de: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Coordinador Administrativo y de Crédito					
	Rubros	%	Descripción de Hallazgos/incidencias	Plan de acción o seguimiento	Fecha Compromiso de conclusión
1	Realizar 2 arqueos de Caja General y 2 de Caja Chica	20%			
2	Integración y revisión de pólizas de ingresos (cortes diarios de caja)	15%			
3	Control y archivo de pólizas contables debidamente firmados y con soportes.	15%			
4	Control semanal del efectivo, realizando el llenado de la cédula y validando el ingreso en la cuenta de la empresa.	15%			
5	Revisión de comisiones a vendedores y sueldos variables de acuerdo a configuración, previo a enviar a pago.	15%			
6	Recabar firmas en los recibos de nóminas de los empleados y enviar a R.H. Corporativo.	10%			
7	Realizar actas de entrega-recepción de Gerentes departamentales, cuando exista cambio de personal de los siguientes puestos: Gerente de ventas, gerente o coordinador de seminuevos, cajero (a). Los formatos estarán en la nube Logical DOC en la carpeta 34.- CONTROL INTERNO. ACTAS DE ENTREGA, FORMATOS DE ACTAS DE ENTREGAS-RECEPCIÓN.	10%			
		100%			

Nombre y firma del Coordinador Administrativo y de Crédito

Nombre y firma del Gerente de Sucursal

Se especifica que, **los gerentes departamentales deben de proporcionar de forma digital al Coordinador Administrativo, el informe y evidencias de Control Interno realizado durante el mes**, para que éste último lo suba a la nube **LogicalDoc** en la carpeta **34.- CONTROL INTERNO** a más tardar **al día 05 del mes siguiente**, para que el departamento de Auditoría interna revise y determine la evaluación en base al cumplimiento.

Así también, los **gerentes o encargados departamentales**, independientemente de que proporcionarán digitalmente al Coordinador Administrativo la evidencia del cumplimiento del control interno; deben de contar con **recopilador físico de la integración de las pruebas de control interno mensual**, sujeto a revisión física de Auditoría Corporativa en las visitas de campo.

2. **Referente a la segunda línea de control**, es decir, los **Gerentes de Sucursales**, deben validar y firmar los controles internos de los gerentes departamentales, así como de forma enunciativa, no limitativa, deben supervisar y dar seguimiento a las siguientes actividades de control general de la empresa:

**2.1.- Gerente de Sucursal**

Gerente Comercial o General	
1	Cumplimiento de valores del Grupo: austeridad, puntualidad de todo el personal de la empresa.
2	Validar, firmar y seguimiento a los controles internos de los gerentes departamentales.
3	Revisar LOM (Limpieza, Orden y Mantenimiento) de la agencia en general
4	Cumplir con puntos de la S.T.P.S.
5	Validar que la empresa cumpla con los puntos que revisa PROFECO
6	Cumplimiento de la NOM 35, con la finalidad de fomentar buen ambiente y clima laboral en la agencia.
7	Validar el cumplimiento de expedientes de ventas físicos y digitales (Politica de expedientes al 100)
8	Determinar y validar los sueldos variables y comisiones a pagar, de acuerdo a configuración autorizada y cumplimiento de indicadores.
9	Validar que el personal utilice su usuario y contraseña del sistema (Autotec, Intelisis, Myengine) personalizado.
10	Revisar e instruir al personal en general, que la única persona autorizada para recibir valores de la empresa, es el Cajero, prohibido que personal distinto a él, reciba efectivo de los clientes.
11	Revisar a instruir al personal de ventas de nuevos y seminuevos que las facturaciones se realicen con enganches completos y documentación completa para facturación.
12	Revisar el cumplimiento de todas las políticas de seminuevos.
13	Dar seguimiento a las facturaciones de aseguradoras, cumpliendo los requisitos solicitados y evitar refacturaciones.
14	Validar que todo prestador de servicios se encuentre bien identificado, cumpliendo con REPSE, Contrato y materialidad. Queda prohibido tener personal no contratado.
15	Llevar control de las compras de refacciones, evitando sobreinventarios y cuidando el incosteable.
16	Revisión de bitácoras de vigilantes, parte de novedades.
17	Revisión y seguimiento a permisos y licencias municipales, estatales o federales.
18	Atención y seguimiento a los requerimientos de las autoridades.

**2.2.- Departamentos del C.S.C.**

El Centro de Servicios Compartidos (CSC) es un departamento de apoyo directo a la operación de la agencia, en los rubros, entre otros, de: **Cuentas por Cobrar, Pagos a proveedores, manejos de saldos en las cuentas bancarias, Conciliaciones Bancarias y Cumplimiento de aspectos contables y fiscales;** quienes deben aplicar procedimientos y deber de cuidado en apego al control interno de la organización, para que la operación, la información financiera generada y el cumplimiento, sean acordes a las regulaciones internas y externas aplicables. Así también, es su responsabilidad tomar acciones de resolución de problemas detectados y comunicar a Auditoría Interna, así como, dependiendo la gravedad del problema, en su caso, coadyuvar con Auditoría para comunicar a la Dirección General.

- 3. Referente a la tercera línea de control, los Auditores Corporativos** validarán papeles de trabajo de las pruebas mínimas de control interno de la primera y segunda línea de control y realizarán **pruebas selectivas** de reafirmación de cumplimiento de procesos y políticas, **esto independientemente de que los Auditores Internos extenderán sus pruebas en base al escepticismo y juicio profesional, con la finalidad de mitigar riesgos a la empresa.**

**Los Auditores Corporativos podrán realizar 3 tipos de informes de Control interno**

**3.1.- Auditoría tradicional (revisión integral o departamental en campo)**, en base a matriz de riesgos, se determina la muestra y dependiendo el cumplimiento se determina la calificación por departamento y/o calificación general.

**3.2.- Aplicación de Check list Express**, donde se evalúan puntos de Cumplimiento, Operativo y Financiero, el cual se anexa a esta normativa.

**3.3.- Auditoría remota** de Cumplimiento, Operativa y/o Financiera. Previo a la revisión se presentará los puntos a revisar.

**Contestación y seguimiento de las omisiones detectadas por Auditoría**, Es responsabilidad de los Gerentes Comerciales o Generales y Coordinadores Administrativos, **realizar contestación del informe de los Auditores Corporativos, dentro de los 12 días hábiles laborables posteriores a la fecha de conclusión** de la Auditoría, para retroalimentar el compromiso y el seguimiento a los hallazgos de la Auditoría. Esto Independientemente de buscar siempre la mejora continua de la empresa asignada.

**Personal encargado de evaluar el cumplimiento de Control Interno:**

1.- El porcentaje de cumplimiento de los controles internos realizados por los **encargados departamentales y supervisados por el Gerente de Sucursal**, será determinado por Auditoría Interna, quien comunicará el resultado obtenido en la 3er semana del mes siguiente al Gerente de sucursal, responsable administrativo, Director de Marca y/o Regional y al Gerente del CSC. Dependiendo el porcentaje de cumplimiento de los controles internos, se tomarán de base, para el pago de sueldos variables al personal involucrado.

En caso que en el mes exista revisión por parte de los Auditores corporativos, la calificación se determinará 50% control interno realizado por el personal de la agencia y 50% en base al resultado obtenido en la visita de dichos auditores, así como los planes de acción (seguimiento e involucramiento) para subsanar los hallazgos.

Cabe aclarar que si en una revisión de Auditoría se detectan desviaciones riesgosas las cuales no hayan sido informadas, la calificación en automático será de CERO. En caso de existir daño patrimonial o afectaciones a la empresa, por incumplir las políticas o por falta de supervisión, se analizará y se determinarán los responsables de resarcir el daño a la empresa.

**Notas aclaratorias:**

Las situaciones de riesgo que surjan y no esté contemplado en esta normativa, deben informar a Auditoría Interna.

En caso de alguna eventualidad extraordinaria y exista inconveniente para el cumplimiento de los controles internos, deberán comunicarlo previamente al departamento de Auditoría interna, al correo: [controlinterno@gfarrera.com.mx](mailto:controlinterno@gfarrera.com.mx)

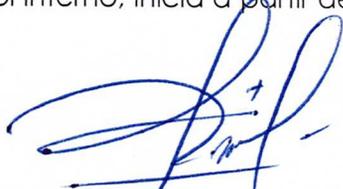
La presente normativa, sustituye a la Circular **AIC-002-2020-GF Aspectos a calificar en control interno** y **AIC-004-2020-GF Aspectos a calificar de control interno por cada responsable departamental**.

La vigencia de la presente normativa de evaluación de control interno, inicia a partir del mes de junio del 2023.

Sin otro asunto en particular, cordialmente.



**C.P. Oscar Lenin Vázquez Ocaña**  
Gerente de Cumplimiento y Auditoría Interna



**C.P. Abelardo de la Cruz Jiménez**  
Coordinador de Auditoría Interna

c.c.p. Lic. Fernando Vazquez Farrera, Director General Automotriz  
c.c.p. C.P. Ignacio Escobar Castillejos, Gerente del CSC  
c.c.p. Directores de Marca y Regionales.  
c.c.p. Auditores Internos  
cc.p. Archivo