CONTROL INTERNO

MECANISMOS DE CONTROL INTERNO DE LA ENTIDAD, INCLUYENDO LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES.

Banco Santander, S.A. (en adelante Banco Santander, el Banco o la entidad, conjuntamente con sus filiales, Grupo Santander) sigue un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa.

Las funciones de negocio o actividades que toman o generan exposición a un riesgo constituyen la primera línea de defensa frente al mismo. La asunción o generación de riesgos en la primera línea de defensa debe ajustarse al apetito y los límites definidos. Para atender su función, la primera línea de defensa debe disponer de los medios para identificar, medir, tratar y reportar los riesgos asumidos.

La segunda línea de defensa está constituida por la función de control y supervisión de los riesgos y por la función de cumplimiento. Esta segunda línea vela por el control efectivo de los riesgos y asegura que los mismos se gestionan de acuerdo con el nivel de apetito de riesgo definido.

Auditoría interna, como tercera línea de defensa y en su labor de última capa de control, evalúa periódicamente que las políticas, métodos y procedimientos son adecuados y comprueba su efectiva implantación.

La función de control de riesgos, la función de cumplimiento y la función de auditoría interna cuentan con el nivel de separación e independencia suficiente, entre sí y respecto de aquellas otras a las que controlan o supervisan, para el desempeño de sus funciones y tienen acceso al consejo de administración y/o sus comisiones a través de sus máximos responsables.

Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de la información financiera

A continuación se describen las principales características de los sistemas internos de control y gestión de riesgos establecidos en Grupo Santander en relación con el proceso de emisión de información financiera, abordando los siguientes aspectos:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos de la información financiera
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión del funcionamiento del sistema

1. Entorno de control de Banco Santander:

1.1. Órganos y/o funciones responsables.

El consejo de administración de Banco Santander formula la información financiera que Banco Santander debe publicar periódicamente por su condición de empresa cotizada y es el responsable último de los sistemas de control interno y gestión de riesgos. De acuerdo con el artículo 17.4.e) de su reglamento, dicha facultad se encomienda a la comisión de auditoría quien deberá:

"(e) Supervisar el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control. En particular, corresponderá a la comisión de auditoría:

(i) supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y al Grupo, así como de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia. También supervisará su integridad, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, vigilando que toda esta información se encuentre permanentemente actualizada en la página web de la Sociedad;

(ii) supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, revisando periódicamente los mismos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente; y

(iii)discutir con el auditor externo las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría."

Asimismo, según lo previsto en el artículo 41.2 del Reglamento del Consejo, éste adoptará las medidas necesarias para asegurar que la información financiera trimestral, semestral y cualquiera otra que se ponga a disposición de los mercados se elabore con arreglo a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las cuentas anuales y goce de la misma fiabilidad que éstas. A tal efecto, dicha información será revisada por la comisión de auditoría antes de ser difundida.

Por otra parte, corresponde a las unidades de intervención general y control de gestión en cada uno de los países en los que el Grupo opera -encabezadas cada una de ellas por un responsable (*controller*)- y al departamento corporativo de control interno, dependiente del área de control del riesgo operacional, la existencia, el mantenimiento, implantación y documentación de un adecuado SCIIF. En el apartado 1.2. siguiente se incluye más información sobre las funciones que realizan los *controllers* y el departamento corporativo de control interno.

El Código General de Conducta del Grupo, aprobado por el consejo de administración del Banco, establece las pautas y normas de conducta y los principios éticos que deberán regir las acciones de todos los empleados de Grupo Santander y, por tanto, constituye el elemento central de la función de Cumplimiento del Grupo. También establece las reglas de conducta a seguir en relación con las obligaciones contables y la información financiera en su apartado 34. Por su parte, la correcta implementación del SCIIF se asegura mediante un sistema de controles internos que se describe en el apartado 35.

Los citados apartados se reproducen a continuación.

34. Obligaciones contables

1. La información financiera del Grupo se elaborará con fiabilidad y rigor, asegurándose de que:

i) Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado.
ii) La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la entidad es parte afectada.
iii) Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.
iv) Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable.
v) La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.

2. La información financiera incluye toda la información de carácter contable y económico que el Grupo presente a los mercados de valores y registre en los órganos de supervisión, cualquiera que sea su periodicidad o finalidad. En el caso de Banco Santander S.A. como entidad matriz del Grupo, incluye, el informe financiero anual, el informe financiero semestral y las declaraciones intermedias, tanto individuales como consolidadas, y los folletos que sobre emisiones de instrumentos financieros formule el Grupo.

35. Controles internos

1. Se cumplirá con todos los procedimientos de control interno establecidos por el Grupo para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera publicada por el Grupo.

2. Al preparar la información financiera las funciones del Grupo responsables de cada actividad, proceso y subproceso deberán certificar que han cumplido con los controles establecidos y que la información suministrada es correcta.

3. La Comisión de Auditoría supervisará el proceso de presentación de la información financiera, la eficacia del control interno y la auditoría interna.

4. El Comité de Riesgos (denominado en la Corporación la Comisión de Supervisión de Riesgos, Regulación y Cumplimiento) supervisará los sistemas de gestión de riesgos.

El Código General de Conducta atribuye a la dirección y al resto de empleados, en el nivel que les corresponda, responsabilidades en relación con las obligaciones anteriores.

1.2. Proceso de elaboración de la información financiera.

□ Departamentos y/o mecanismos encargados

El Grupo, a través de la función de organización corporativa de los países y negocios define, implanta y mantiene las estructuras organizativas, el catálogo de puestos y la dimensión de las unidades. En este sentido, el área corporativa de organización es la responsable de la definición y documentación del modelo corporativo de gestión de estructuras y plantillas en el Grupo, que sirve de manual a través del Grupo.

Las áreas de negocio/apoyo canalizan a través de las citadas unidades de organización cualquier iniciativa relacionada con su estructura. Estas unidades son las encargadas de analizar o revisar y, en su caso, incorporar las oportunas modificaciones estructurales en las herramientas tecnológicas corporativas. Igualmente, las unidades de organización son las encargadas de identificar y definir las principales funciones bajo la responsabilidad de cada unidad estructural.

A partir de esta asignación, cada una de las áreas de negocio/ apoyo, basándose en el conocimiento y entendimiento de sus actividades y procesos y los riesgos potenciales en los que incurren, identifica y documenta dentro del modelo de control interno (MCI), para su ámbito de actuación, las tareas y controles necesarios. De esta manera, cada unidad detecta los riesgos potenciales asociados a esos procesos, que necesariamente han de quedar cubiertos por el MCI. Esta detección está basada en el conocimiento y entendimiento que la dirección tiene del negocio y de los procesos asociados. Además, tiene que definir los responsables de los diferentes controles, tareas y

funciones de los procesos documentados, de tal manera que cada miembro de la división tiene que tener claramente asignadas sus responsabilidades.

Con este esquema se trata de garantizar, entre otros aspectos, que la estructura organizativa habilita un modelo sólido de SCIIF.

El Grupo tiene claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad en el proceso de elaboración de la información financiera. Asimismo, se realiza una planificación exhaustiva mediante el establecimiento de un calendario, la asignación de tareas y la realización de revisiones por cada uno de los responsables. Para ello, el Grupo cuenta con unidades de intervención general y control de gestión en cada uno de los países en los que opera, encabezadas por un responsable (*"controller"*), que tiene, entre sus funciones, las siguientes:

i. Integrar en la gestión las políticas corporativas definidas por el Grupo y adaptarlas a las necesidades locales.
ii. Asegurar la existencia de estructuras organizativas adecuadas para el desarrollo de las tareas asignadas, así como de un esquema apropiado de relaciones jerárquico-funcionales.
iii. Poner en marcha los procesos críticos (modelos de control), basándose para ello en las herramientas tecnológicas corporativas.
iv. Implantar los sistemas contables y de información de gestión corporativos, así como adaptarlos a las necesidades específicas de cada entidad.

Con el fin de preservar su independencia, el *controller* depende jerárquicamente del máximo responsable de la entidad o país en el que ejerce sus responsabilidades (country head) y funcionalmente de la dirección de la división de Intervención General y Control de Gestión del Grupo.

Adicionalmente, para impulsar la existencia de documentación adecuada del MCI el área corporativa de control de riesgos no financieros tiene entre sus cometidos el de establecer y difundir la metodología que rige el proceso de documentación, evaluación y certificación del modelo de control interno, que da cobertura al SCIIF entre otras exigencias regulatorias y normativas. Además, impulsa el mantenimiento actualizado de la documentación para adaptarla a los cambios organizativos y normativos y, junto a la división de Intervención General y Control de Gestión, y en su caso, los representantes de las divisiones y/o sociedades implicadas, presenta a la comisión de auditoría las conclusiones del proceso de evaluación del MCI. Asimismo, existen funciones homólogas en cada unidad que reportan al área corporativa de control de riesgos no financieros.

Código de conducta

El Código General de Conducta del Grupo, aprobado por el consejo de administración del Banco, establece pautas de conducta, entre otras materias, en relación con las obligaciones contables y la información financiera.

El citado Código es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de Banco Santander, S.A. y de las sociedades del Grupo Santander, quienes lo suscriben en el momento de su incorporación al Grupo, sin perjuicio de que determinadas personas se

encuentren sujetas también al Código de Conducta en los Mercados de Valores, o a otros códigos de conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

El Grupo pone a disposición de todos los empleados cursos de formación en formato *e learning* sobre el mencionado Código General de Conducta así como la posibilidad de dirigir cualquier consulta sobre el mismo a la dirección de cumplimento.

La función de Recursos Humanos es la competente para imponer sanciones disciplinarias por incumplimiento del Código General de Conducta y para proponer acciones correctoras, que pueden dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan derivarse. La función es asistida para este fin por un comité del que forman parte representantes de varias áreas del Grupo.

Canal de denuncias

El artículo 16.4.g del Reglamento del Consejo establece que la comisión de auditoría asume entre sus responsabilidades la de:

"Conocer y, en su caso, dar respuesta a las iniciativas, sugerencias o quejas que planteen los accionistas respecto del ámbito de las funciones de esta comisión y que le sean sometidas por la secretaría general de la Sociedad. Corresponde asimismo a la comisión:

i. *Recibir, tratar y conservar las reclamaciones recibidas por el Banco sobre cuestiones relacionadas con el proceso de generación de información financiera, auditoría y controles internos.*
ii. *Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados del Grupo comunicar de manera confidencial y anónima irregularidades de potencial transcendencia en materias de su competencia, especialmente financieras y contables".*

Banco Santander tiene un canal de denuncias denominado 'Canal Abierto', a través del cual los empleados pueden denunciar, de forma confidencial y anónima, los actos presuntamente ilegales o incumplimientos del Código General de Conducta así como aquellos comportamientos que no estén alineados con los comportamientos corporativos de los que tengan conocimiento en el desarrollo de sus funciones profesionales.

Además, a través de este canal de denuncias, los empleados pueden denunciar, de forma confidencial y anónima, irregularidades en asuntos de contabilidad o auditoría, según la Ley Sarbanes-Oxley. En el caso de que se reciba una comunicación de esta naturaleza, la función de Cumplimiento informará a la comisión de auditoría para la adopción de las medidas pertinentes.

Para preservar la confidencialidad de las comunicaciones con carácter previo a su examen por la comisión de auditoría, el procedimiento no exige que las mismas incluyan datos personales o de contacto del remitente. Además, únicamente determinadas personas de la función de Cumplimiento revisan el contenido de la comunicación al objeto de determinar si guarda relación con cuestiones de contabilidad o auditoría, y, en su caso, someterla a la comisión de auditoría.

Programas de formación y actualización periódica

El personal del Grupo involucrado en los procesos relacionados con la preparación y revisión de la información financiera participa en programas de formación y actualización periódica, que tienen por objeto facilitar a dichas personas los conocimientos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones.

Estos planes de formación y actualización son promovidos, en la mayoría de los casos, por la propia división de Intervención General y Control de Gestión, siendo diseñados y tutelados conjuntamente con la unidad corporativa de conocimiento y desarrollo de carrera, que forma parte de la función de Recursos Humanos y que es responsable de impartir y coordinar la formación en el Grupo.

Dichas acciones formativas se imparten en jornadas presenciales y mediante la modalidad *e-learning*, siendo todas ellas controladas y supervisadas por la mencionada unidad corporativa con el fin de garantizar su debida recepción así como la adecuada asimilación de los conceptos.

La formación y los programas periódicos de actualización impartidos en 2019 se han centrado, en los siguientes temas directa o indirectamente relacionados con el proceso de información financiera: análisis y gestión de riesgos, contabilidad y análisis de estados financieros, el negocio, banca y entorno financiero, gestión financiera, costes y elaboración de presupuestos, habilidades numéricas, cálculos y estadísticas, y auditoría de cuentas anuales. En los programas de formación mencionados han participado 45.061 empleados de diferentes entidades y países en los que está presente el Grupo, que han supuesto más de un millón de horas lectivas impartidas en el centro corporativo de España o a distancia (*e-learning*). Además, cada país establece su propio plan de formación basándose en el desarrollado por la matriz.

2. Evaluación de riesgos de la información financiera:

El MCI de Grupo Santander se define como el proceso realizado por el consejo de administración, la alta dirección y el resto de personal del Grupo para proporcionar seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

El MCI del Grupo se ajusta a los estándares internacionales más exigentes y cumple con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) en su último marco publicado en 2013, que cubre los objetivos de control sobre efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables.

La documentación del MCI está implantada en las principales sociedades del Grupo utilizando una metodología común y homogénea, lo que asegura la inclusión de controles relevantes en el MCI y la cobertura de todos los riesgos significativos para la información financiera.

El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta todas sus clases. Su alcance es mayor que la totalidad de los riesgos relacionados de forma directa con la elaboración de la información financiera del Grupo.

La identificación de los riesgos potenciales que necesariamente deben ser cubiertos por el MCI se realiza a partir del conocimiento y entendimiento que la dirección tiene del negocio y de sus procesos

operativos, teniendo en cuenta tanto criterios de importancia relativa como criterios cualitativos asociados a la tipología, complejidad o a la propia estructura del negocio.

Además, el Banco se asegura de la existencia de controles para cubrir los potenciales riesgos de error o fraude en la emisión de la información financiera, como los que puedan afectar a: i) la existencia de los activos, pasivos y operaciones a la fecha correspondiente; ii) que los activos sean bienes o derechos del Grupo y los pasivos, obligaciones del mismo; iii) el registro debido y oportuno y la valoración adecuada de los activos, pasivos y operaciones; y iv) la correcta aplicación de los principios y normas contables, así como de los desgloses adecuados.

Por otra parte, entre las principales características del MCI del Grupo destacan las siguientes:

i. Es un modelo corporativo que involucra a toda la estructura organizativa del Grupo mediante un esquema directo de responsabilidades asignadas de forma individual.
ii. La gestión de la documentación del MCI está descentralizada en las propias unidades del Grupo mientras que la coordinación y seguimiento recae sobre el área de Control de Riesgos no Financieros, la cual facilita criterios y directrices generales para homogeneizar y estandarizar la documentación de los procedimientos, las pruebas de evaluación de controles, los criterios de clasificación de las potenciales deficiencias y las adaptaciones normativas.
iii. Es un modelo amplio con un alcance global en el que se han documentado no solo las actividades vinculadas a la generación de la información financiera consolidada, principal objetivo del mismo, sino también otros procedimientos desarrollados en las áreas de soporte de cada entidad que, sin tener repercusión directa en la contabilidad, sí pueden ocasionar posibles pérdidas o contingencias en caso de incidencias, errores, incumplimientos de normativa y/o fraudes.
iv. Es dinámico y evoluciona de forma continua con la finalidad de reflejar en cada momento la realidad del negocio del Grupo, los riesgos que le afectan y los controles que los mitigan.
v. Proporciona una documentación completa de los procesos incluidos en su ámbito e incorpora descripciones detalladas de las operaciones, los criterios de evaluación y las revisiones aplicadas al MCI.

Toda la documentación del MCI de las sociedades del Grupo se recoge en una aplicación informática corporativa a la que acceden los empleados con diferentes niveles de responsabilidad en el proceso de evaluación y certificación del sistema de control interno del Grupo.

El Grupo tiene un proceso específico para identificar las compañías que tendrían que incluirse en su perímetro de consolidación. Este proceso se supervisa desde la división de Intervención General y Control de Gestión y desde la de Secretaría General y Recursos Humanos.

Este procedimiento permite la identificación no sólo de aquellas entidades sobre las que el Grupo tiene el control a través de los derechos de voto que otorga la participación directa o indirecta en el capital de las mismas, sino también de aquellas otras entidades sobre las que el control se ejerce por otros medios, tales como fondos de inversión, titulizaciones y otras entidades estructuradas. En este procedimiento se analiza si el Grupo tiene el control sobre la entidad, si tiene derecho a los rendimientos variables de la misma o está expuesto a los mismos, y si tiene capacidad para influir en el importe de tales rendimientos variables. Si tras este análisis se concluye que el Grupo tiene el control, la entidad se incorpora al perímetro y se consolida por el método de integración global. En caso contrario, se analiza si existe influencia significativa o control conjunto. De ser así la entidad también se incorpora al perímetro de consolidación y se valora por el método de la participación.

Finalmente, corresponde a la comisión de auditoría la supervisión del proceso de información financiera regulada del Banco y su Grupo y de los sistemas internos de control.

En la supervisión de la citada información financiera se presta atención, entre otros aspectos, a su integridad, al cumplimiento de los requisitos normativos y normas contables, y a la delimitación adecuada del perímetro de consolidación. Por su parte, los sistemas de control interno y gestión de riesgos se revisan periódicamente para asegurar la adecuada identificación, gestión y comunicación.

3. Actividades de control:

3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera.

La comisión de auditoría y el consejo de administración supervisan el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa al Banco y al Grupo, que incluye la información no financiera relacionada, así como su integridad, y revisan el cumplimiento de los requisitos normativos, la delimitación adecuada del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, vigilando que esta información se encuentre permanentemente actualizada en la página web del Banco.

El proceso de generación, revisión y autorización de la información financiera y la descripción del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF) se encuentran documentados en una herramienta corporativa que integra el modelo de control dentro de la gestión de riesgos, incluyendo la descripción de las actividades, los riesgos, las tareas y los controles asociados a todas las operaciones que pueden tener un efecto significativo sobre los estados financieros. Esta documentación incluye tanto la operativa bancaria recurrente como operaciones puntuales (compraventa de participaciones, operaciones con inmovilizado, etc.) o aquellos aspectos que conllevan juicios y estimaciones, para asegurar el registro, valoración, presentación y desglose correctos de la información financiera. La información contenida en esta herramienta se actualiza en la medida en que se producen cambios en la forma de realizar, revisar o autorizar los procedimientos asociados a la generación de la información financiera.

Corresponde a la comisión de auditoría informar al consejo, con carácter previo a la adopción por este de las correspondientes decisiones, acerca de la información financiera que el Grupo debe hacer pública periódicamente, velando por que se elabore conforme a los mismos principios y prácticas de las cuentas anuales y goce de la misma fiabilidad que estas.

Los aspectos más significativos tenidos en cuenta en el proceso de cierre contable y de revisión de juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes, son los siguientes:

i. Las pérdidas por deterioro de determinados activos.
ii. Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos y compromisos por retribuciones post-empleo y otras obligaciones;
iii. La vida útil del inmovilizado material e inmaterial.
iv. La valoración de los fondos de comercio de consolidación.
v. El cálculo de las provisiones y la consideración de pasivos contingentes.
vi. El valor razonable de determinados activos y pasivos no cotizados.
vii. La recuperabilidad de los activos fiscales.
viii. El valor razonable de los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos en combinaciones de negocios.

Para su validación, el *Chief Audit Officer* (CAO) del Grupo presenta a la comisión de auditoría, al menos trimestralmente, la información financiera del Grupo, aportando explicaciones de los principales criterios utilizados para la realización de estimaciones, valoraciones y juicios relevantes.

La información que se facilita a los consejeros con anterioridad a las reuniones, incluida la relativa a los juicios, estimaciones y proyecciones relevantes de la información financiera, se elabora específicamente para preparar estas sesiones.

Para verificar que el MCI funciona de forma correcta y comprobar la efectividad de las funciones, tareas y controles definidos, el Grupo establece un proceso de valoración y certificación que empieza con una evaluación de las actividades de control por parte del personal responsable de las mismas.

Según las conclusiones obtenidas, el siguiente paso sería certificar las tareas y funciones relativas a la generación de información financiera de forma que, tras analizar tales certificaciones, el *Chief Executive Officer* (CEO), el *Chief Financial Officer* (CFO) y el *Chief Audit Officer* (CAO) puedan certificar la efectividad del MCI.

Existe también un comité denominado comité corporativo de contabilidad y de información de gestión financiera que es responsable del gobierno y la supervisión de los asuntos relacionados con la contabilidad, la gestión financiera y el control, así como de asegurar que el Banco haga una divulgación financiera apropiada y adecuada de estos asuntos de acuerdo con las leyes y reglamentos, asegurando que dicha divulgación sea justa, exacta y no engañosa.

El ejercicio, de periodicidad anual, identifica y evalúa la criticidad de los riesgos y la efectividad de los controles identificados en el Grupo.

El área de Control de Riesgos no Financieros confecciona un informe en el que se recogen las conclusiones obtenidas en el proceso de certificación llevado a cabo por las unidades teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

i. Detalle de las certificaciones realizadas a todos los niveles.
ii. Certificaciones adicionales que se haya considerado necesario realizar.
iii. Certificaciones específicas de todos los servicios externalizados relevantes.
iv. Las pruebas sobre el diseño y/o funcionamiento del MCI efectuadas por los propios responsables y/o terceros independientes.

Este informe recoge, asimismo, las principales deficiencias que se hayan identificado durante todo este proceso de certificación por cualquiera de las partes implicadas, indicando si han quedado convenientemente resueltas o, en caso contrario, los planes puestos en marcha para su adecuada resolución.

Las conclusiones de dichos procesos de evaluación son presentadas a la comisión de auditoría por el área de control de riesgos no financieros, junto a la división de Intervención General y Control de Gestión y, en su caso, los representantes de las divisiones y/o sociedades en cuestión, previa presentación en el comité de control de riesgos. Finalmente, basándose en este informe, el CAO, el CFO y el CEO del Grupo certifican la efectividad del MCI en cuanto a la prevención o detección de errores que pudieran tener un impacto significativo en la información financiera consolidada.

Desde 2018, el Grupo ha trabajado en fortalecer la identificación y documentación de los controles más relevantes para el cumplimiento del control interno de la información financiera (controles de

supervisión específicos), así como para reforzar los mecanismos existentes para promover una cultura preventiva de identificación y gestión de riesgos de forma más precisa.

Finalmente, durante 2019, el Grupo ha definido dentro de su esquema de gobierno una nueva reunión denominada 'Reunión de Seguimiento de Control Interno' donde los principales interesados en el MCI del Grupo supervisan el progreso de las principales deficiencias de control interno y la estrategia y evolución del MCI.

3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información.

La División de Tecnología y Operaciones elabora las políticas corporativas en materia de sistemas de información del Grupo que relacionados, directa o indirectamente con los estados financieros, garantizan en todo momento, mediante un esquema de control interno específico, la correcta elaboración y publicación de la información financiera.

Son particularmente relevantes a efectos de control interno las políticas relativas a los aspectos que se detallan a continuación:

i. Políticas y procedimientos internos, actualizados y difundidos, relacionados con la seguridad de los sistemas y los accesos a las aplicaciones y sistemas informáticos, basadas en roles y de acuerdo con las funciones y habilitaciones asignadas a cada unidad/puesto de forma que se asegure una adecuada segregación de funciones.

   - La metodología del Grupo garantiza que el desarrollo de nuevas aplicaciones y la modificación o mantenimiento de las existentes pase por un circuito de definición, desarrollo y pruebas que asegure el tratamiento fiable de la información financiera.

   - De esta forma, una vez finalizado el desarrollo de las aplicaciones a partir de la definición normalizada de requisitos (documentación detallada de los procesos a implantar), se hacen pruebas exhaustivas sobre las mismas por parte de un laboratorio de desarrollo especializado en esta materia.

ii. Posteriormente, en un entorno de pre-producción (entorno informático que simula situaciones reales) y previo a su implantación definitiva, se lleva a cabo un ciclo completo de pruebas del software, que incluye la realización de pruebas técnicas y funcionales, pruebas de rendimiento, pruebas de aceptación por parte del usuario y pruebas de los pilotos y prototipos que se definan por parte de las entidades, antes de poner las aplicaciones a disposición de los usuarios finales de las mismas.

iii. Sobre la base de una metodología corporativa, el Grupo garantiza la existencia de planes de continuidad que aseguren el desarrollo de las funciones clave en caso de desastres o sucesos susceptibles de suspender o interrumpir la actividad. A este fin, existen sistemas de respaldo con un alto grado de automatización que garantizan la continuidad de los sistemas críticos con la mínima intervención humana, gracias a sistemas redundantes, sistemas de alta disponibilidad y líneas de comunicación también redundantes.

3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros.

El Grupo ha establecido un marco de acción y ha implantado políticas y procedimientos específicos para garantizar la adecuada cobertura de los riesgos asociados a la subcontratación de actividades a terceros.

Dicho marco responde a los requerimientos de la EBA en materia de subcontratación y gestión de riesgos de terceros, y es de obligado cumplimiento en todas sus sociedades.

Los procesos más relevantes incluyen:

i. La realización de tareas relacionadas con el inicio, grabación, procesamiento, liquidación, reporte y contabilización de operaciones o valoración de activos.
ii. La prestación de soporte informático en sus diferentes ámbitos: desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de infraestructuras, gestión de incidencias, seguridad de sistemas o procesamiento de información.
iii. La prestación de otros servicios de soporte relevantes no relacionados directamente con la generación de la información financiera: gestión de proveedores, inmuebles, recursos humanos, etc.

Los principales procedimientos de control que se observan para asegurar una adecuada cobertura de los riesgos inherentes en dichos procesos son:

i. Las relaciones entre entidades del Grupo están documentadas en contratos en los que se determina de forma exhaustiva el tipo y nivel del servicio que se presta.
ii. Todas las entidades prestadoras de servicios del Grupo tienen documentados y validan los principales procesos y controles relacionados con los servicios que prestan.
iii. Los proveedores externos tienen documentados y validan los controles que realizan con la finalidad de asegurar que los riesgos relevantes asociados a los servicios subcontratados se mantienen dentro de niveles aceptables. Esto permite identificar y poner en marcha planes de mitigación del riesgo inherente para que el riesgo residual esté dentro del apetito de riesgo de la entidad.

El Grupo evalúa sus estimaciones internamente según las pautas del modelo de control citado. En caso de que se considere oportuno solicitar la colaboración de un tercero en determinadas materias concretas, cuenta con procedimientos para verificar primero su competencia e independencia y valida sus métodos y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas.

Además, el Grupo ha puesto en marcha controles para asegurar la integridad y la calidad de la información para proveedores externos que prestan servicios relevantes con potencial impacto en las cuentas anuales. Estos controles se detallan en los acuerdos de nivel de servicios reflejados en los respectivos contratos con terceros.

4. Información y comunicación:

4.1. Función encargada de las políticas contables

La División de Intervención General y Control de Gestión cuenta con un área denominada “políticas contables”, cuyo responsable, que depende directamente del director de la división, tiene asignadas las siguientes responsabilidades en exclusiva:

i. Definir el tratamiento contable de las operaciones que constituyen la actividad del Banco, de acuerdo con su naturaleza económica y con la normativa que regula el sistema financiero.
ii. Definir y mantener actualizadas las políticas contables del Grupo y resolver las dudas y conflictos derivados de su interpretación.
iii. Mejorar y homogeneizar las prácticas contables del Grupo.
iv. Ayudar y asesorar a los responsables de los nuevos desarrollos informáticos sobre los requisitos contables y los modos de presentar la información para su uso interno y difusión externa, así como para mantener esos sistemas en sus aspectos de definición contable.

El marco corporativo de contabilidad e información financiera y de gestión establece los principios, directrices y pautas de actuación en materia de elaboración de la contabilidad y de la información financiera y de gestión que deberán ser de aplicación a todas las entidades del Grupo Santander como un elemento fundamental para su buen gobierno. La estructura del Grupo hace necesario establecer dichos principios, directrices y pautas homogéneos para su aplicación, así como para que cada una de las entidades del Grupo disponga de métodos de consolidación efectivos y apliquen políticas contables homogéneas. Los principios descritos en ese marco se plasman y desarrollan de forma adecuada en las políticas contables del Grupo.

Las políticas contables deben entenderse como un complemento de las normas financiero-contable aplicables en cada jurisdicción, siendo sus objetivos finales que (i) los estados e información financiera que se pongan a disposición de los órganos de administración, así como de los supervisores o de otros terceros, faciliten información fiel y fiable para la toma de decisiones relacionadas con el Grupo, y que (ii) se facilite el cumplimiento puntual por todas las entidades del Grupo de las obligaciones legales y de los diversos requerimientos establecidos en la normativa. Las políticas contables son objeto de revisión siempre que se modifica la normativa de referencia y, al menos, una vez al año.

Adicionalmente, con periodicidad mensual, el área de políticas contables publica internamente un boletín que contiene las novedades en materia contable en el que se recogen tanto la nueva normativa publicada así como las interpretaciones más relevantes. Estos documentos se encuentran almacenados en la biblioteca de normativa contable (NIC-KEY), accesible para todas las unidades del Grupo.

La División de Intervención General y Control de Gestión tiene establecidos procedimientos para asegurarse de que dispone de toda la información necesaria para actualizar el plan de cuentas, tanto por la emisión de nuevos productos como por cambios regulatorios y contables que obliguen a realizar adaptaciones en el plan de cuentas y en las políticas y principios contables.

Las entidades del Grupo, a través de sus responsables de operaciones o de contabilidad, mantienen una comunicación fluida y continua con el área de regulación financiera y procesos contables, así como con el resto de áreas de la División de Intervención General y Control de Gestión.

4.2. Mecanismos para la elaboración de la información financiera.

Las aplicaciones informáticas del Grupo se agrupan en un modelo de gestión que, siguiendo una estructura del sistema de información adecuado para una entidad bancaria, se divide en varias capas que suministran diferentes tipos de servicios, incluyendo los siguientes:

i. Sistemas de información general: proporcionan información para los responsables de las áreas o unidades.
ii. Sistemas de gestión: permiten obtener información para el seguimiento y control de la actividad.
iii. Sistemas operacionales: aplicaciones que cubren el ciclo de vida completo de los productos, contratos y clientes.

iv. Sistemas estructurales: soportan los datos comunes utilizados por todas las aplicaciones y servicios. Dentro de estos sistemas se encuentran todos los relacionados con los datos contables y económicos.

Todos estos sistemas se diseñan y desarrollan de acuerdo con la siguiente arquitectura informática:

i. Arquitectura general de las aplicaciones, que define los principios y patrones de diseño de todos los sistemas.
ii. Arquitectura técnica, que incluye los mecanismos utilizados en el modelo para la externalización del diseño, encapsulación de herramientas y automatización de tareas.

Uno de los objetivos fundamentales de este modelo es dotar a los sistemas informáticos del Grupo de la infraestructura necesaria de programas informáticos para gestionar todas las operaciones realizadas y su posterior registro contable, proporcionando también los medios necesarios para el acceso y consulta de los diferentes datos de soporte.

Las aplicaciones no generan asientos contables directamente; se basan en un modelo centrado en la propia operación y en un modelo adicional de plantillas contables donde figuran los asientos y movimientos a realizar con dicha operación. Estos asientos y movimientos son diseñados, autorizados y mantenidos por la división de Intervención General y Control de Gestión.

Las aplicaciones ejecutan todas las operaciones que se realizan en el día a través de los distintos canales (oficinas, internet, banca telefónica, banca electrónica, etc.) almacenándolas en un diario general de operaciones.

Este diario elabora los asientos y movimientos contables de la operación con base en la información contenida en la plantilla contable, volcándolos directamente a la aplicación de infraestructura contable.

5. Supervisión del funcionamiento del sistema.

El consejo de administración ha aprobado un marco corporativo de auditoría interna de Grupo Santander, que define la función global de auditoría interna y la forma en la que ésta ha de desarrollarse.

De acuerdo con el mismo, auditoría interna es una función permanente e independiente de cualquier otra función o unidad. Su misión es garantizar de forma independiente al consejo de administración y a la alta dirección la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de control interno, de gestión de los riesgos (actuales o emergentes) y de gobierno, contribuyendo así a la protección del valor de la organización, su solvencia y reputación.

La función de auditoría interna reporta a la comisión de auditoría y, periódicamente, al menos dos veces al año, al consejo de administración, teniendo además, como unidad independiente, acceso directo al consejo cuando lo estime conveniente.

i. Auditoría interna evalúa:
ii. La eficacia y la eficiencia de los procesos y sistemas citados.
iii. El cumplimiento de la normativa aplicable y los requerimientos de los supervisores.
iv. La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
v. La integridad patrimonial.

Auditoría interna es la tercera línea de defensa, independiente de las otras dos. Su ámbito de actuación comprende:

i. Todas las entidades que forman parte del Grupo sobre las que se mantenga un control efectivo.
ii. Los patrimonios separados (por ejemplo, fondos de inversión) gestionados por las entidades citadas en la sección anterior.
iii. Toda entidad (o, en su caso, patrimonio separado) no incluida en los puntos anteriores, respecto a la que exista un acuerdo para el desarrollo de la función de auditoría interna por parte del Grupo.

Este ámbito subjetivo incluye, en todo caso, las actividades, negocios y procesos desarrollados (ya sea de forma directa o mediante externalizaciones), la organización existente y, en su caso, las redes comerciales. Adicionalmente, y también en desarrollo de su misión, auditoría interna podrá realizar auditorías en aquellas otras entidades participadas no incluidas en los puntos anteriores cuando el Grupo se haya reservado este derecho como accionista, así como sobre las actividades externalizadas según los acuerdos establecidos en cada caso.

Auditoría interna prepara todos los años un plan de auditorías basado en un ejercicio propio de evaluación de los riesgos existentes en el Grupo. La ejecución del plan corresponde exclusivamente a auditoría interna. De las revisiones realizadas puede derivarse la formulación de recomendaciones de auditoría, que son priorizadas de acuerdo con su importancia relativa, y de las que se realiza un seguimiento continuo hasta su completa implantación.

Los informes de auditoría interna han tenido como objetivos principales:

i. Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las secciones 302, 404, 406, 407 y 806 de la Ley Sarbanes-Oxley.
ii. Comprobar el gobierno corporativo en relación con la información relativa al sistema de control interno de la información financiera.
iii. Revisar las funciones realizadas por los departamentos de control interno y por otros departamentos, áreas o divisiones involucrados en aras del cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley.
iv. Comprobar que la documentación justificativa relacionada con la Ley Sarbanes-Oxley está actualizada.
v. Verificar la efectividad de una muestra de controles basada en una metodología de evaluación de los riesgos de auditoría interna. Evaluar la exactitud de las certificaciones realizadas por las diferentes unidades, sobre todo la coherencia de las mismas respecto a las observaciones y recomendaciones, en su caso, formuladas por auditoría interna, los auditores externos de las cuentas anuales o diferentes supervisores.
vi. Verificar la implementación de las recomendaciones realizadas en la ejecución del plan de auditoría.

En 2019, la comisión de auditoría y el consejo de administración fueron informados de los trabajos realizados por la división de Auditoría Interna, conforme a su plan anual, y de otros asuntos relacionados con esta función.

Es deber de la comisión de auditoría el supervisar el proceso de información financiera y los sistemas de control interno. La comisión de auditoría se ocupa de toda deficiencia en el control que pudiera afectar a la fiabilidad y la precisión de las cuentas anuales. Con este fin, puede acudir a las diversas áreas del Grupo que participan en el proceso para conseguir la información necesaria y las

aclaraciones pertinentes. La comisión también evalúa el impacto potencial de todo error detectado en la información financiera.

Asimismo, a la comisión de auditoría, dentro de su tarea de supervisión del proceso de información financiera y los sistemas de control interno, le corresponde discutir con el auditor externo las debilidades significativas que, en su caso, se detecten en el desarrollo de la auditoría. Como parte de sus tareas de supervisión, la comisión de auditoría valora los resultados del trabajo de la división de Auditoría Interna, y puede tomar las medidas que sean necesarias para corregir las eventuales deficiencias identificadas en la información financiera.

En 2019, la comisión de auditoría fue informada de la evaluación y certificación del MCI correspondiente al ejercicio 2018.

6. Informe del auditor externo:

El auditor externo ha emitido un informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del SCIIF y de la descripción del SCIIF expuesta en este documento con ocasión de la auditoría de los estados financieros consolidados.

El informe del auditor referido al SCIIF se incluye en el Capítulo de Gobierno Corporativo que forma parte del Informe Anual.

Para mayor detalle puede consultar tanto el Informe Anual 2019 disponible en la web corporativa del Banco (www.santander.com).