



El Grupo Santander frente al efecto Año 2000

Madrid, Enero de 1999

El Grupo Santander frente al efecto Año 2000

Introducción

El efecto año 2000 es un problema a nivel mundial que concierne a todas las instituciones y empresas de cualquier sector de actividad. En concreto puede afectar a cualquier dispositivo que incorpore un procesador informático, como consecuencia del incorrecto tratamiento de las fechas en los procesos informáticos.

Banco Santander no es ajeno a este problema y consecuentemente ha estado trabajando para eliminar el riesgo de fallo en sus operaciones derivado del efecto 2000.

Con el objetivo de haber solucionado totalmente el problema antes de finales del primer semestre de 1999, todas las unidades del Grupo han concluido ya las tareas de análisis, y están avanzando conforme a los planes previstos en las proyectos de adecuación de sus sistemas informáticos.

Para asegurar la calidad de los trabajos relativos al año 2000, el Grupo Santander se está ciñendo a los estándares establecidos por el Global Year 2000 Coordinating Group, del cual Banco Santander es miembro del Steering Committee.

No obstante, todas las áreas implicadas en el Proyecto 2000 están elaborando y probando sus planes de continuidad de negocio para el caso de que se produjera alguna contingencia con la llegada del año 2000.

Se han establecido mecanismos de seguimiento y control del avance de los trabajos, tanto a nivel de cada unidad, como a nivel de grupo. Estos comités reportan periódica y directamente a la Comisión Ejecutiva. Adicionalmente todo el proceso está siendo vigilado por el departamento de Auditoría Interna y ha sido revisado por los Auditores Externos.

El grupo ha efectuado las adecuadas dotaciones presupuestarias para asegurar que el Grupo Santander dispone de los mejores recursos técnicos y humanos para afrontar el efecto 2000 con las máximas garantías para sus accionistas, clientes y empleados.

Como anexos se adjuntan un resumen de los enfoques de los proyectos que están llevando a cabo cada una de las principales unidades del Grupo.

Plan de acción

Los criterios mínimos establecidos para todas las unidades del Grupo para la ejecución y seguimiento de las actividades relacionadas con el Año 2000 son:

1. Creación de un Comité de Seguimiento y Control.- Supervisará la evolución del proyecto y tomará las medidas necesarias para garantizar el éxito del mismo. Deberá estar presidido por el máximo responsable de la Unidad e integrado por los miembros siguientes:
 - . Dirección de la Unidad
 - . Responsables de las Áreas de Negocio
 - . Responsable de Informática y Operaciones
 - . Responsable del proyecto año 2.000
2. Creación de un equipo estable de trabajo.- Equipo con dedicación suficiente, en función del tamaño de la Unidad, para diseñar y llevar a cabo el proyecto año 2.000. Incluirá tanto personal técnico como de negocio.
3. Elaboración de un inventario detallado, completo y actualizado de programas, ordenadores y demás equipamiento. En dicho inventario deberán consignarse todos los elementos que puedan verse afectados por el año 2.000, incluidos aquéllos que no se encuentren bajo el control del área de tecnología de la unidad.
4. Análisis de impacto.- Deberá realizarse un análisis de impacto detallado y completo que identifique cómo y en qué medida se encuentra afectado cada elemento del referido inventario. Además de los elementos cuyo impacto pueda ser analizado internamente, será necesario considerar:
 - A) La petición de certificación de productos y servicios a proveedores, evaluando la necesidad de iniciar acciones adicionales de comprobación.
 - B) Dentro del análisis de riesgo de contrapartida de grandes clientes, tener en cuenta también como factor su adecuación al año 2.000.
5. Control de cambios.- Una vez que se finalice el análisis de impacto, deben establecerse las medidas de control necesarias para garantizar que toda nueva adquisición o modificación de un elemento cumple con el año 2.000.
6. Establecimiento de prioridades.- Considerando el resultado del análisis de impacto anteriormente indicado, deberán priorizarse las acciones a realizar para la eliminación o reducción del impacto detectado. En este sentido habrá que evaluar igualmente la necesidad de crear un Plan de contingencia, tanto técnica como de negocio.

7. **Determinación de los recursos necesarios.-** En función de las prioridades que se establezcan, deberán asignarse los recursos necesarios, haciendo especial hincapié en la dedicación y calidad de los mismos.
8. **Modificación de los sistemas.-** Se deberán modificar - convertir o sustituir - los sistemas en base a las prioridades establecidas, haciendo uso de los recursos asignados.
9. **Pruebas de los sistemas.-** Deberán de realizarse pruebas de todos los sistemas de la Unidad, incluyendo su interrelación con terceros y el adecuado funcionamiento tanto en situaciones del siglo XX como del siglo XXI, con anterioridad al 31 de diciembre de 1998.
10. **Aprobación de los usuarios.-** El cumplimiento de los requerimientos derivados del año 2.000 por todos los sistemas de la Unidad, incluidos aquéllos no modificados, deberá ser aprobado por los usuarios de los mismos, como paso previo para que la Dirección de la Unidad dé por finalizado el proyecto.

Madrid, Enero de 1999

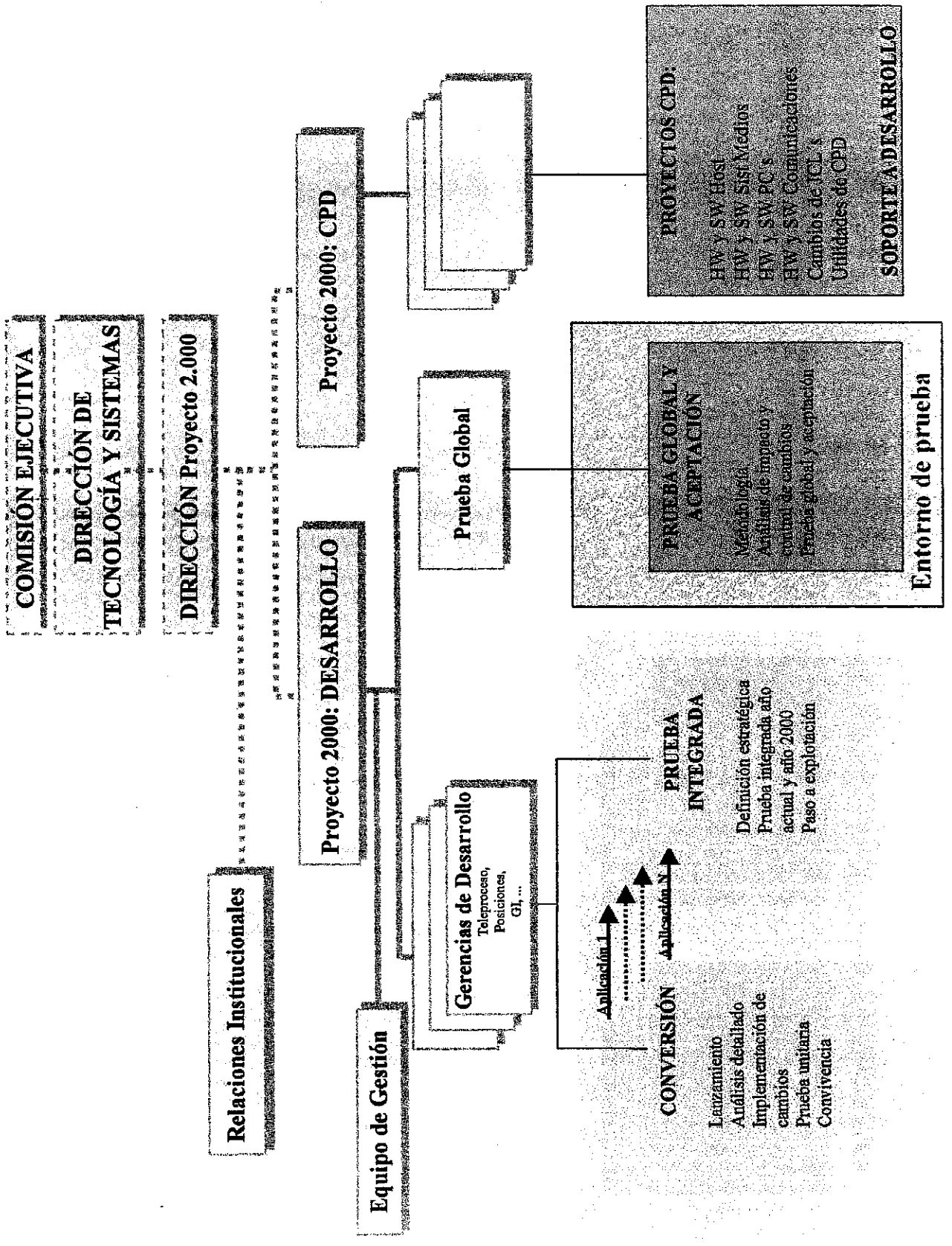
Anexo 1 – Banco Santander S.A.



**PROYECTO DE ADAPTACIÓN
DE SISTEMAS PARA EL AÑO 2000**

Banco Santander S.A.

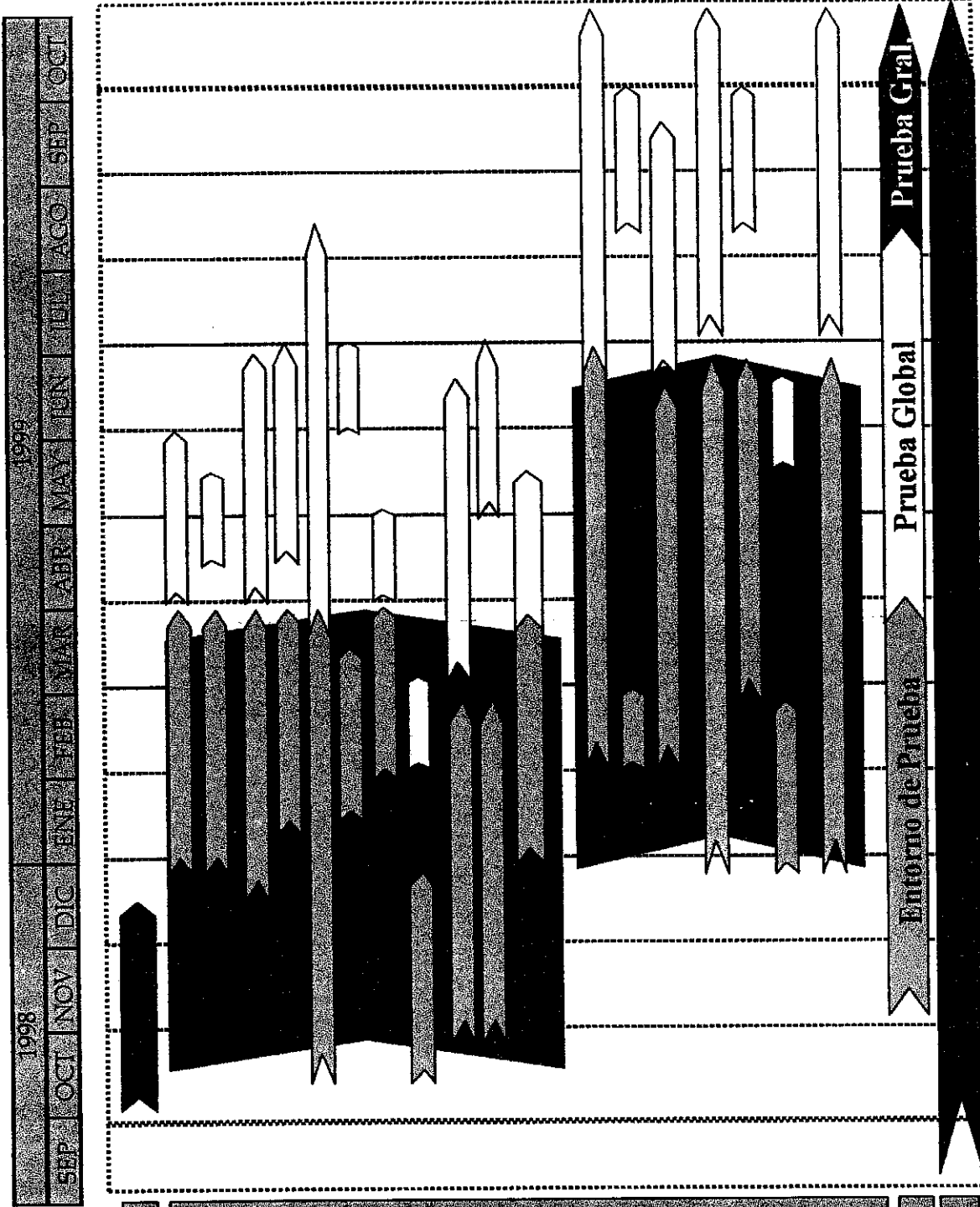
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



CRITERIOS DE CRITICIDAD DE APLICACIONES

- ✓ Basado en el impacto de las aplicaciones en el nivel de servicio a clientes, directamente o a través de su uso interno
- ✓ Se han establecido cuatro niveles de criticidad:
 - ✓ *Aplicaciones bloqueantes* o sistemas núcleo de la instalación cuya no disponibilidad impide el funcionamiento de cualquier otra aplicación.
 - ✓ *Aplicaciones críticas*, que afectan de forma directa y masiva a clientes (Productos y servicios bancarios básicos, Canales de distribución, Aplicaciones de gestión interna indispensables para el trabajo diario)
 - ✓ *Otras aplicaciones* de productos/servicios de menor difusión y aplicaciones de gestión interna más utilizadas
 - ✓ *Aplicaciones de apoyo* a la gestión y suministro aperiódico de información

CALENDARIO DE TRABAJO



IMPACTO 99	CONVERSION Y PRUEBA	B. ELECTRONICA PROM. CONSUMO INICIATIVAS MEDIOS DE PAGO CARTERA TELEPROCESO A. F. F. BANCOS Y PROVED. SIST. ESTRUCTURALES POSICIONES PGO. DELTA / GOVT	GESTIONamiento CRITICO COBROS Y PAGOS INT. (BOS - ED) EXTERIOR TP EXTERIOR TRIBUTOS SIST. COMERCIAL
	APLICACIONES CRITICAS	APLICACIONES NO CRITICAS	
			PRUEBA GLOBAL
			GESTION

Aplicaciones

- La solución al problema del año 2000 tiene tres componentes:
 - ✓ *Aplicaciones Convergentes*: Nuevos desarrollos que soportan el Año 2000.
 - ✓ *Aplicaciones de nuevo desarrollo*: Cumplen Año 2000. Se verifica en el control de calidad previo a paso a Producción. (Cobros y Pagos internacionales)
 - ✓ *Aplicaciones no Convergentes*:
 - ✓ Se están adaptando (según el plan establecido).
 - ✓ Se están considerando las aplicaciones no convergentes en primer trimestre de 1999.

HW, Sw de base

- **PC's y red**
 - ✓ Inventario y análisis de red de oficinas y SS.CC basado en herramienta automática.
 - ✓ Finalización de obtención de datos y análisis de soluciones el 31 de Enero.
 - ✓ Se prevé un período de adaptación de 3/4 meses, en función de los resultados finales.
- **Software y Hardware base**
 - ✓ Finalizado inventario, en fase de análisis de las repuestas de proveedores.
 - ✓ Confeccionándose el plan de migración de componentes SW y HW en host y periféricos.
 - ✓ Plan definitivo el 31 de Enero, se prevé finalizar la migración el 30 de Abril.
- **Otros componentes**
 - ✓ En análisis de adaptaciones para componentes de comunicaciones, JCL's y utilidades de CPD, que estará disponible a fin de mes.

Procedimiento

- **Principios**
 - ✓ Técnica de ventana
 - ✓ Criterios de Basilea y del Global Year 2000 Coordinating Group
- **Entorno de pruebas**
 - ✓ Definido el entorno de pruebas específico para el año 2000 (evolucionando el del Euro)
 - ✓ Instaladas herramientas de simulación de fechas y de envejecimiento de datos.
- **Plan de Contingencia**
 - ✓ Se está elaborando plan de Continuidad de negocio.
- **Seguimiento del Proyecto**
 - ✓ Reporting mensual a Auditoría interna y a Presidencia
 - ✓ Siguiendo los criterios de Global 2000 Coordinating Group

Terceros

- **Representantes españoles en el Global 2000 Coordinating Group**
 - ✓ Liderando grupos de trabajo a nivel Español (en constitución). Participación en grupo de trabajo del Año 2000 de la AEB
 - ✓ Se aplican internamente en el Banco las recomendaciones de este grupo de trabajo (organización del Proyecto, pruebas, seguimiento y control de avance,...)

- **Clientes**
 - ✓ Se están respondiendo los cuestionarios (ad-hoc y respuesta estándar)
 - ✓ Se dispone de seguimiento de respuestas realizadas
 - ✓ A los clientes que lo solicitan se informa mensualmente del avance
 - ✓ En estudio la publicación de una página Web informativa

- **Plan de Pruebas con terceros**
 - ✓ Se está en disposición de efectuar las primera pruebas a partir de enero, para aplicaciones de mercados financieros y Cobros y pagos internacionales.

Co-ordinating Group: Autoevaluación Banco Santander

Cuestionario de Autoevaluación : Banco Santander S.A.

Pregunta	Alto	Riesgo	Bajo
1. ¿ Ha definido y Fundamentado el proyecto Año 2000 para informar a la Dirección de Gestión ?.	N		S
2. ¿ Ha sido evaluado el impacto del proyecto Año 2000 en términos de funciones, sistemas, responsabilidad, socios, clientes...?.	N		S
3. ¿ Han definido de forma clara los hitos y planes detallados de implementación para lograr dichos hitos ?.	N		S
4. ¿ Refleja sus prioridades los hitos del plan ?.	N		S
5. En base a sus planes, ¿ Ha adecuado la implementación de sus recursos para tratar todas las dimensiones del problema en el tiempo establecido ?.	N		S
6. ¿ Está contrastando los hitos de forma que le permitan tomar las acciones apropiadas ?	N		S
7. ¿ Tiene el proyecto un apropiado compromiso dentro del negocio para llevar a cabo las pruebas, comunicación, exposición del negocio y conformidad reguladora ?	N		S
8. ¿ La responsabilidad del éxito del Proyecto 2000 descansa directamente sobre la dirección empresarial ?	N		S
9. ¿ Está planteadas las pruebas de operación para asegurar que funcionan adecuadamente antes y después del año 2000 y ha sido establecido un proceso de gestión claro y comprensible, incluyendo los distintos sistemas, aparte de los de información?	N		S
10. En caso de no funcionamiento de forma adecuada antes y después del problema Año 2000, ¿ ha creado alternativas para todas aquellas operaciones críticas, incluyendo los sistemas que no son de información ?	N		S

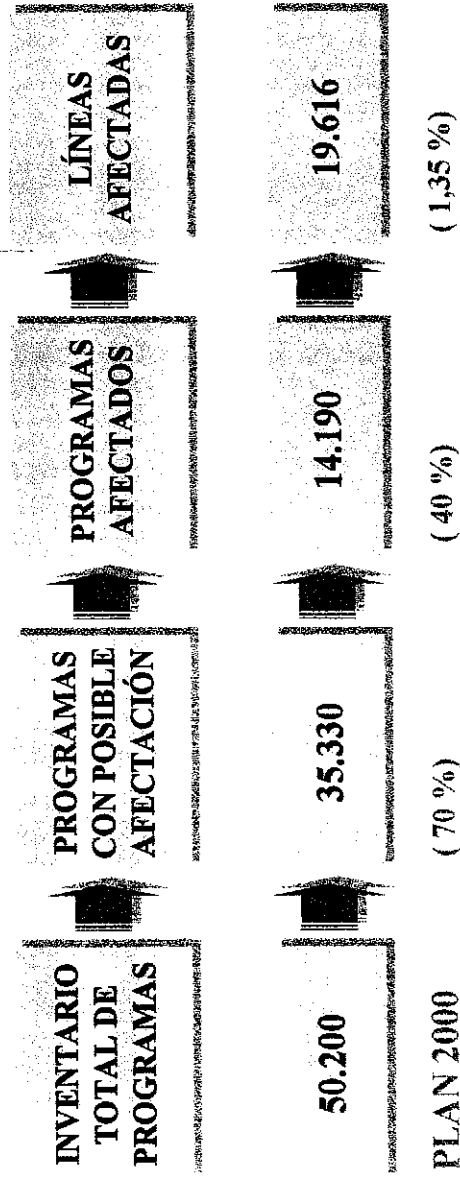
**Nivel de Afectación de
Aplicaciones, Paquetes y Software Base**

RESUMEN DEL ANALISIS DE IMPACTO

Banco Santander S.A.

El nivel de afectación detectado se ajusta a las previsiones iniciales.

Estimación de esfuerzo de resolución basada en técnica de ventana (Métricas aportadas por IBM Global Services, que ha realizado el análisis de impacto).



PLAN 2000

Convergencia y otros (30 %)

DEPARTAMENTOS

Departamentos	Proyecto Especifico Si / No	Inventario %	Elementos Afectados / Analizados (1)	Grado de Avance	Comentarios
Auditoría	Si	100%	17 / 111	64,71%	
Banca a Distancia	Si	100%	400 / 683	15,00%	
Banca Electrónica	No	84%	12 / 251	50,00%	
Control de Gestión	Si	100%	8 / 12570	0%	
D. C. de Riesgos	Si	100%	9 / 280	23,00%	
E. Holding Internacional					
G.G. del Riesgo	Si	36%	0 / 13	100%	
Intervención General	Si	100%	62 / 126	0%	
Recursos Humanos	Si	100%	1817 / 2739	6,67%	

(1) Elementos Afectados / Analizados : Aplicaciones, paquetes , SW base

Anexo 2 – Sociedades Filiales de Banco Santander S.A.



**PROYECTO DE ADAPTACIÓN
DE SISTEMAS PARA EL AÑO 2000
Filiales Banco Santander S.A.**

**Nivel de Afectación de
Aplicaciones, Paquetes y Software Base**

SOCIEDADES

Sociedades	Proyecto Especifico Si / No	Inventario %	Elementos Afectados / Analizados (1)	Grado de Avance	Comentarios
Santander Investment	Si	98%	689 / 5667	29.16%	
Bansafina	Si	100%	86 / 2520	100%	
Santander de Titulización	No	100%	0 / 23	100%	
Dirtesa	Si	100%	0 / 27	---	
Gestión de Tarjetas	Si	100%	169 / 3491	100%	
Hipotebansa	Si	100%	425 / 2.832	96,67%	
Open Bank	Si	100%	415 / 8495	72,50%	
Salco	Si	100%	1/22	0%	
Santander de Factoring	---	80%	-- / 57	97,50%	
Santander de Leasing	No	100%	0 / 4	100%	
Bansaleasing	No	100%	5 / 22	30%	

(1) Elementos Afectados / Analizados : Aplicaciones, paquetes , SW base

Otras unidades en el Extranjero

Sociedades	Proyecto Especifico Si/No	Inventario %	Elementos Afectados / Analizados (1)	Grado de Avance	Comentarios
B.S. Portugal	Si	100%	1910 / 17475	100%	
C.C. Bank	Si	100%	343 / 1431	96,75%	

(1) Elementos Afectados / Analizados : Aplicaciones, paquetes , SW base

Anexo 3 – Grupo Santander en Latinoamérica



**PROYECTO DE ADAPTACIÓN
DE SISTEMAS PARA EL AÑO 2000
Grupo Santander en Latinoamérica**

Estado Proyecto Año 2.000 en Latinoamérica

INSTITUCIÓN	FASE1 INVENTARIO/IMPACTO	FASE2 FUNDACIÓN	FASE3 PRUEBAS/SIGLOXX	FASE4 PRUEBAS/SIGLOXXI	FASE5 PLANEACIÓN/INGENIERÍA
ES PUERTO RICO	100%	90%	90%	60%	18%
ES MEXICO	100%	100%	100%	95%	SD
ES COLOMBIA	100%	88%	85%	77%	20%
ES VENEZUELA	100%	80%	80%	80%	SD
ES PERÚ	100%	100%	100%	90%	88%
ES CHILE	100%	100%	100%	90%	28%
ES URUGUAY	100%	90%	90%	60%	SD
ES PARAGUAY	100%	98%	98%	88%	18%
ES COSTA RICA	100%	94%	90%	80%	60%

Se indica el porcentaje de completación de cada una de las etapas del proyecto al 31 de Diciembre de 1998

Anexo 4 - Sucursales en el Extranjero



**PROYECTO DE ADAPTACION
DE SISTEMAS PARA EL AÑO 2000**

**Sucursales Internacionales del Banco Santander
Unidades de Banca Privada Internacional**

Grado de avance de las diferentes fases del Proyecto Sucursales Internacionales y Banca Privada Internacional

Sucursal/Banco	Fase I Inventario y Análisis	Fase II Conversión	Fase III Pruebas	Fase IV Plan de Conting.	Comentarios
BS Filipinas	100%	68%	69%	S/D	
BS Singapur	100%	30%	28%	S/D	
BS Tokyo	100%	30%	28%	S/D	
BS Hong Kong	100%	97%	98%	S/D	
BS&SI Londres	100%	55%	3%	S/D	
BS Paris	100%	63%	24%	S/D	
BS Frankfurt	100%	99%	39%	S/D	
BS & SMIán	100%	99%	99%	S/D	
BS, SI & SIS New York	100%	100%	53%	30%	
BSI Miami	100%	83%	68%	S/D	
BS Suiza	100%	87%	20%	S/D	