



PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA CORPORATIVA DE
CUMPLIMIENTO NORMATIVO
DE CAIXABANK

[Julio 2021]

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Control
1.0	[Julio 2021]	1ª versión

ÍNDICE

- 1. Introducción**
 - 1.1 Antecedentes
 - 1.2 Alcance
 - 1.3 Objetivo

- 2. Ámbito de aplicación**

- 3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación**

- 4. Principios generales de la Función de Cumplimiento Normativo**
 - a. Autonomía
 - b. Independencia
 - c. Autoridad
 - d. Medios humanos y recursos técnicos
 - e. Aptitud y honorabilidad
 - f. Acceso a la información
 - g. Enfoque basado en riesgo
 - h. Permanencia

- 5. Marco de gestión de la Función de Cumplimiento Normativo**
 - 5.1 Modelo de gestión
 - 5.2 Elementos clave de la función de Cumplimiento Normativo

1. Introducción

1.1 Antecedentes

Son numerosas las disposiciones legislativas de diferente rango que exigen a las organizaciones contar con una función específica que desempeñe la función de Cumplimiento Normativo (*en adelante Cumplimiento Normativo o Cumplimiento, indistintamente*), y que se encargue de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respeto a la ley y verificar y evaluar regularmente la eficacia de los controles relacionados con el riesgo de incumplimiento de las obligaciones contenidas en ellas.

En este marco de actuación, el Consejo de Administración de CaixaBank aprueba estos Principios Generales de la Política Corporativa de Cumplimiento Normativo de CaixaBank (en adelante, “los Principios Generales”).

1.2 Alcance

El cumplimiento normativo es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización; dicha responsabilidad se distribuye de la siguiente manera en lo que hace referencia a la función de Cumplimiento Normativo y a los empleados:

a) Función de Cumplimiento Normativo

Las principales responsabilidades de la Función de Cumplimiento Normativo son las siguientes:

- Definir, implementar y mantener un **Programa de Cumplimiento** que garantice una correcta y eficaz implantación de la Política de Cumplimiento Normativo.
- Identificar, monitorizar y evaluar de forma continuada el **Riesgo de Cumplimiento**.
- Asegurar que el **Órgano de Gobierno y la Alta Dirección** de la entidad son **informados** de los aspectos más relevantes de Cumplimiento y de los planes de acción para resolver las debilidades.
- **Asistir y asesorar** a la **Alta Dirección** y al resto de personal de CaixaBank y sus filiales para la adecuada gestión del Riesgo de Cumplimiento.
- **Promover, coordinar, monitorizar y, en su caso, ejecutar los planes de formación** a los **empleados** de la entidad en el ámbito de Cumplimiento.
- Mantener un **contacto** permanente con los **principales reguladores y supervisores** con el objetivo de conocer sus expectativas y contribuir al mantenimiento de una comunicación fluida que incluya mantenerles informados de las principales iniciativas y proyectos regulatorios de CaixaBank.
- Liderar, juntamente con las áreas responsables de la Responsabilidad Social Corporativa, el proceso de difusión de los **valores y principios incluidos en el Código Ético de CaixaBank**.

- Planificar, con un enfoque basado en riesgo, las actividades clave a realizar por la Función de Cumplimiento Normativo durante el año, así como realizar el seguimiento de estas. Dicha planificación se refleja en el **Plan Anual de Cumplimiento**.
- Promover una **cultura de cumplimiento** de las normas dentro de la Organización, impulsando el establecimiento y el mantenimiento de un **marco de gobierno adecuado** que facilite el cumplimiento, a lo largo de toda la organización, de las regulaciones, políticas, procedimientos y estándares de conducta.

b) Empleados

La principal obligación de todos los empleados de CaixaBank es **conocer y cumplir**, en sus actuaciones diarias, la normativa interna y externa, las directrices e instrucciones impartidas por el Órgano de Gobierno, la Alta Dirección y la Función de Cumplimiento Normativo en lo que al Riesgo de Cumplimiento se refiere.

Asimismo, de acuerdo con el contenido del Código Ético de CaixaBank, se recuerda el deber de todos los empleados de **informar** y, en su caso, **denunciar** cualquier tipo de incumplimiento de regulaciones o estándares éticos de los que tenga conocimiento a través del Canal de Consultas y Denuncias.

CaixaBank prohíbe expresamente y no tolerará la existencia de represalias contra las personas que presenten una denuncia, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado. CaixaBank adoptará las medidas que sean necesarias para garantizar la protección del denunciante.

1.3 Objetivo

La misión de la Función de Cumplimiento Normativo es identificar, evaluar, supervisar e informar de los riesgos de sanciones o pérdidas financieras a los que se encuentra expuesta la entidad, como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las leyes, regulaciones, requerimientos judiciales o administrativos, códigos de conducta o estándares éticos y de buenas prácticas, relativos a su ámbito de actuación y con referencia a los riesgos legal/regulatorio y de conducta (*Riesgo de Cumplimiento*); así como asesorar, informar y asistir a la alta dirección y a los órganos de gobierno en materia de cumplimiento normativo, promoviendo, a través de acciones de formación, información y sensibilización, una cultura de cumplimiento en toda la organización.

A tal efecto, la misión de Cumplimiento Normativo se articula a través de los siguientes objetivos:

- **La supervisión del Riesgo de Cumplimiento** derivado de los procesos y actividades llevadas a cabo por la entidad.

- El fomento, impulso y promoción de los valores corporativos y los principios contenidos en el Código Ético que han de guiar la actuación de la entidad.
- La promoción de una cultura de control y cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente (tanto externa como interna) que permita y favorezca su integración en la gestión de toda la organización.

El contenido de estos Principios Generales incluye:

- Estrategia o principios generales que rigen la gestión del riesgo de cumplimiento
- Marco de gobierno
- Aspectos generales de la gestión del riesgo de cumplimiento
- Marco de control
- Marco de reporting / información

2. *Ámbito de aplicación*

Los presentes Principios Generales tienen carácter corporativo. En consecuencia, los principios de actuación definidos son aplicables a todas las sociedades del Grupo CaixaBank que realicen alguna de las actividades con exposición al riesgo de cumplimiento. Los órganos de gobierno de estas sociedades adoptarán las decisiones oportunas con el objeto de integrar las disposiciones de estos Principios Generales adaptando, siguiendo el principio de proporcionalidad, el marco de gobierno a la idiosincrasia de su estructura de órganos de gobierno, comités y departamentos, y sus principios de actuación, metodologías y procesos a lo descrito en este documento.

Esta integración podrá suponer, entre otras decisiones, la aprobación de una principios generales propios por parte de la filial. La aprobación será necesaria en aquellas filiales que precisen adaptar lo dispuesto en estos Principios Generales a sus especificidades propias, ya sea por materia, por jurisdicción o por relevancia del riesgo en la filial. En este supuesto, la función de Compliance de CaixaBank o el Comité correspondiente, siempre que sus funciones tengan reconocido un carácter corporativo, dado su carácter corporativo, velará por el alineamiento de estos principios con los Principios Generales de la política corporativa y la consistencia en todo el Grupo CaixaBank.

Por otra parte, en aquellos casos en los que las actividades de control y gestión del riesgo de la filial se realice directamente desde CaixaBank, ya sea por materialidad del riesgo en la filial, por razones de eficiencia o porque la filial haya externalizado en CaixaBank la gestión operativa de este riesgo, los órganos de gobierno de las filiales afectadas tomarán conocimiento de la existencia de estos Principios Generales y de su aplicación a dichas filiales.

Por último, los presentes Principios Generales, además de ser corporativos, tienen la consideración de principios individuales de CaixaBank, matriz del Grupo CaixaBank.

3. Marco normativo. Normativa y estándares de aplicación

Los presentes Principios se regirán por lo previsto en la normativa aplicable vigente, así como por aquella que la modifique o sustituya en el futuro. A fecha de su elaboración, entre otras, la normativa vigente aplicable a la función de Cumplimiento Normativo es la siguiente:

- EEUU - **US Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)**, 1977
- "Enterprise Risk Management - Integrated Framework" (**COSO I**, 1992)
- Convención contra el soborno/corrupción de la OCDE (1997) **Convenio para Combatir la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Económicas Internacionales**
- **Principios de Gobierno Corporativo** de la OCDE (1999)
- Convención de la ONU contra la **Corrupción** (2003).
- Principios empresariales para contrarrestar el **soborno**. Transparencia internacional (2003).
- Australian Standard 3806-2006 **Compliance Programs** (2006)
- "**Compliance and the Compliance function in Banks**" (Comité de Supervisión Bancaria Basilea, 2005)
- "Enterprise Risk Management - Integrated Framework" (**COSO II**, 2004)
- Reforma **Código Penal LO 5/2010** (2010)
- **UK Bribery Act** (2010)
- Guidance to the US FCPA (2012) Guía de Recursos y compilación de información
- Guía de **Gobierno Interno GL 44** EBA
- La Circular 1/2014 de 26 de febrero de la CNMV sobre los requisitos de organización interna y de las **funciones de control** de las entidades que prestan servicios de inversión.
- Reforma **Código Penal LO 1/2015** (2015)
- **Principios de Gobierno Corporativo para Bancos** (Comité de Supervisión Bancaria Basilea 2015)
- **Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20** (2016)
- Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado sobre la **responsabilidad penal de la persona jurídica** conforme a la reforma del Código Penal efectuada por LO 1/2015 (2016)
- Norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión **Antisoborno** (2016)
- Norma UNE 19601 sobre Sistemas de gestión de **Compliance penal** (2017)
- Guía sobre el "COSO Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance" (**COSO III ERM**, 2017)
- Guidelines 30 junio 2018 EBA sobre **Gobierno interno EBA/GL/2017/11** (2017)
- Norma ISO 37301 de Sistemas de Gestión del **Compliance**
- **Directrices finales sobre la función de cumplimiento** (Compliance) de MiFID II - ESMA35-36-1952.
- Directiva relativa a la **protección de las personas que informen** sobre infracciones del Derecho de la Unión (2019)
- **Guía de la CNMC** sobre programas de Compliance en relación con la **Defensa de la Competencia**.

En el caso de filiales sujetas a jurisdicciones extranjeras o normativa sectorial complementaria, las políticas y procedimientos que estas filiales desarrollen tendrán en cuenta, además de su normativa propia, las obligaciones a nivel consolidado contenidas en

la normativa antes referenciada en tanto no sean contradictorias con los requisitos específicos de la jurisdicción o normativa sectorial correspondiente.

Finalmente, en cada una de las sociedades del Grupo se desarrollarán las normas, guías o procedimientos que sean necesarios para la correcta implementación, ejecución y cumplimiento de estos Principios Generales.

4. Principios generales de la función de Cumplimiento Normativo

Con el objetivo de llevar a cabo la misión encomendada por el Órgano de Gobierno, Cumplimiento Normativo realiza su función bajo los siguientes principios:

a) Autonomía

La Función de Cumplimiento Normativo es una función autónoma, lo que significa que debe tener la iniciativa suficiente para realizar sus funciones sin necesidad de recibir instrucciones concretas de otras áreas o actuar a instancias de ellas.

La Función de Cumplimiento Normativo debe disponer de autonomía para tomar decisiones sin necesidad de que otra área o función de la organización aprueben o refrenden sus opiniones.

b) Independencia

Para poder garantizar la objetividad de sus decisiones, la Función de Cumplimiento Normativo operará bajo el principio de independencia funcional con respecto de aquellas áreas o funciones sobre las que realiza la supervisión y monitorización del Riesgo de Cumplimiento.

Asimismo, con el fin de garantizar su independencia, la Función de Cumplimiento no estará sujeta al cumplimiento de los objetivos comerciales, quedando únicamente sujeta a los de la actividad que le es propia y a los retos corporativos globales de la entidad.

De igual forma, el nombramiento, cese, fijación de su remuneración (tanto fija como variable y la proporción entre ambas respetando siempre un principio de razonabilidad) y la evaluación del grado de consecución de sus objetivos o retos corresponderá, previo cumplimiento de los requerimientos legales aplicables a los Órganos de Gobierno correspondientes.

Las personas que desempeñan la Función de Cumplimiento Normativo no podrán participar en la prestación de servicios y actividades que controlan con el fin de evitar una influencia indebida en el ejercicio de sus funciones.

La función de Cumplimiento Normativo tendrá en todo caso acceso directo a los Órganos de Dirección y Gobierno en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.

c) Autoridad

La Función de Cumplimiento se ubicará en todo momento dentro de los niveles jerárquicos más altos de la Organización de la entidad (Alta Dirección) y tendrá la autoridad suficiente para que sus líneas de actuación y decisiones sean asumidas por otras áreas de la entidad.

La Función de Cumplimiento podrá iniciar en cualquier momento procesos de evaluación y/o verificación e investigaciones relativas a áreas o procesos que presenten riesgos reales o potenciales de incumplimiento que puedan poner en riesgo a la entidad.

d) Medios humanos y recursos técnicos

Debido a la importancia de la misión de la Función de Cumplimiento y de sus responsabilidades dentro de la organización, las áreas que desempeñan la Función de Cumplimiento deben contar con los recursos suficientes para acometer las actividades y responsabilidades asignadas a la Función en los presentes Principios Generales.

Así, deben asignarse los recursos materiales, informáticos y técnicos suficientes para que Cumplimiento Normativo pueda ejercer de forma eficaz su función teniendo en cuenta la naturaleza, volumen y complejidad de las operaciones y la naturaleza de los riesgos asumidos por la entidad.

A tal efecto, la Función de Cumplimiento deberá contar con un presupuesto que le permita el desarrollo de sus actividades, que deberá ser acorde con el nivel de riesgo de incumplimiento al que está expuesta la entidad.

e) Aptitud y honorabilidad

Todas las personas que ejerzan la Función de Cumplimiento deberán contar con los conocimientos, experiencia, cualificación y requisitos de honorabilidad profesional necesarios para ejercer con garantías sus cometidos a lo largo de toda la organización y así garantizar una amplia cobertura de la Función de Cumplimiento con carácter permanente.

A tal fin, deberán establecerse programas de formación y certificación para el acceso y desempeño de la Función de Cumplimiento, así como de planes que permitan su desarrollo profesional.

f) Acceso a la información

La Función de Cumplimiento tendrá acceso a cuanta información y documentación sea necesaria para desarrollar adecuadamente sus funciones; asimismo, deberá contar con la colaboración necesaria a todos los niveles para atender los requerimientos de información de los organismos supervisores dentro de los plazos por éstos establecidos.

g) Enfoque basado en riesgo

En el ejercicio de su actividad, todas las áreas involucradas en el cumplimiento de las normas, y en particular la Función de Cumplimiento, deben tener presente en todo momento un enfoque basado en riesgo, y por tanto, realizar una valoración continua del Riesgo de Cumplimiento asociado a los principales procesos, para priorizar las actividades de supervisión y monitorización que le son propias a la Función, así como para llevar a cabo una adecuada asignación de los recursos en función de los riesgos identificados.

h) Permanencia

Con el objetivo de ejecutar la misión y las tareas que le son encomendadas por la normativa vigente, la Función de Cumplimiento debe existir y formar parte en todo momento de la estructura organizativa de la entidad, independientemente de las personas concretas que formen parte de ella.

5. Marco de gestión de la función de cumplimiento normativo

5.1 Modelo de gestión

El modelo de Gestión de la Función de Cumplimiento se construye sobre dos pilares fundamentales:

- a) Taxonomía de Riesgos de Cumplimiento
- b) Delimitación del ámbito de competencia de la Función de Cumplimiento Normativo en el entorno de control: el modelo de tres líneas de defensa

5.1.1 Taxonomía de Riesgos de Cumplimiento

La taxonomía de riesgos de Cumplimiento es una clasificación por categorías del Riesgo de Cumplimiento al que está expuesta la entidad partiendo del catálogo general de riesgos del Grupo CaixaBank.

La división del Riesgo de Cumplimiento en diferentes categorías permite delimitar con mayor facilidad el ámbito de actuación de la Función de Cumplimiento Normativo y supone el punto de partida de la realización de un ejercicio de evaluación continuada de los Riesgos de Cumplimiento.

Asimismo, sirve de base para la identificación y priorización de las actividades en las que debe enfocarse la Función de Cumplimiento durante el año (Plan Anual de Cumplimiento), la actualización de la lista de Gaps (debilidades y deficiencias de cumplimiento) y la ejecución de las iniciativas y proyectos del área de Cumplimiento.

De acuerdo con la Política de Control Interno de CaixaBank, la Función de Cumplimiento Normativo es responsable de la supervisión de los siguientes riesgos, de entre los recogidos en el Catálogo de Riesgos Corporativos:

- Conducta.
- Legal y Regulatorio.

Las subcategorías que conforman dicha taxonomía de Riesgos de Cumplimiento están sujetas a revisión anual por el Comité Global del Riesgo.

5.1.2. Delimitación del ámbito de competencia de la Función de Cumplimiento Normativo en el entorno de control: el modelo de tres líneas de defensa

Como parte del modelo de gestión global del riesgo a nivel corporativo y de las políticas de Gobierno y Control Interno de CaixaBank, la Función de Cumplimiento supervisa y gestiona el Riesgo de Cumplimiento ya identificado en la taxonomía de riesgos corporativos, siguiendo la estructura de tres líneas de defensa, en las que quedan delimitadas las funciones y responsabilidades de cada una de ellas.

La Función de Cumplimiento ejerce su función de supervisión desde la segunda línea de defensa y de acuerdo con la Política de Control Interno, realiza la identificación, medición, definición y seguimiento del apetito al Riesgo de Cumplimiento, siendo responsable de la revisión independiente de la aplicación de políticas y procedimientos por parte de la primera línea de defensa. La Función de Cumplimiento actúa de forma independiente de las unidades de negocio, asegurando la existencia de políticas de gestión y control del Riesgo de Cumplimiento, monitorizando su aplicación, evaluando el entorno de control y reportando todos los riesgos materiales.

5.2 Elementos clave de la función de cumplimiento normativo

La Función de Cumplimiento Normativo se sirve de los siguientes elementos clave para asegurar una adecuada cobertura del Riesgo de Cumplimiento:

- Programa de Cumplimiento
- Plan Anual de Cumplimiento
- Proceso de GAPs

5.2.1 Programa de Cumplimiento

El programa de Cumplimiento es el conjunto de procesos y actividades que, siguiendo una metodología generalmente aceptada a nivel internacional, racionalizan y sistematizan las principales actividades de la Función de Cumplimiento.

La aplicación del Programa de Cumplimiento está basada en la ejecución de una serie de actividades clave, como son:

5.2.1.1 Políticas de Cumplimiento Normativo

Un elemento fundamental del Programa de Cumplimiento de CaixaBank es la creación y mantenimiento de Políticas en el ámbito de Cumplimiento Normativo que establezcan con claridad los requerimientos y criterios de actuación que debe seguir la entidad en lo que se refiere al Riesgo de Cumplimiento.

5.2.1.2 Identificación e implementación de cambios normativos y regulatorios

Consiste en la elaboración y efectiva implantación y seguimiento de un protocolo de implementación normativa que permita identificar las principales novedades y cambios normativos y regulatorios que afectan a la entidad en el ámbito del Riesgo de Cumplimiento, así como el análisis del impacto que pueda tener en los procesos y actividades de la entidad.

5.2.1.3 Mapa de riesgos e indicadores

Supone la creación y mantenimiento de un inventario de regulaciones clave que afectan a la actividad de CaixaBank, vinculadas a la taxonomía de riesgos de Cumplimiento, así como la identificación, implantación y seguimiento de indicadores que permitan monitorizar, detectar y mitigar dichos riesgos.

5.2.1.4 Asesoramiento

Tal y como se ha descrito anteriormente, la Función de Cumplimiento tiene encomendada la labor fundamental de asesorar al Órgano de Gobierno, a la Alta Dirección y al resto de la organización en todos los aspectos relevantes relacionados con la misión de Cumplimiento. En el desempeño de dicha función, la Función de Cumplimiento deberá contar, en su caso, con el apoyo de otras áreas especializadas en la entidad en función de la materia.

5.2.1.5 Evaluación periódica del Riesgo de Cumplimiento

Uno de los elementos clave dentro del Programa de Cumplimiento de la entidad es la realización periódica de una evaluación del Riesgo de Cumplimiento, que sirva de herramienta para priorizar las actividades a desarrollar por la Función de Cumplimiento, así como para fijar la criticidad de las mismas y la asignación de recursos.

En la evaluación del Riesgo de Cumplimiento se deberán tener en cuenta el riesgo inherente a la actividad, junto con el resultado de la supervisión del entorno de control, así como las conclusiones relevantes de las auditorías internas o externas y las de los organismos supervisores, y la actividad del Servicio de Atención al Cliente o las consultas o denuncias que se presenten en el Canal habilitado al efecto y cuya gestión tiene atribuida la Función de Cumplimiento.

5.2.1.6 Monitorización y testeo

La Función de Cumplimiento se vale de las técnicas de monitorización y testeo para valorar el entorno de control relacionado con el Riesgo de Cumplimiento con un enfoque basado en el riesgo.

La monitorización implica el seguimiento y revisión recurrente de actividades en base a indicadores de riesgo (KRIs) o de decisiones internas para la detección temprana de desviaciones o actuaciones incorrectas que se derivan del incumplimiento de las normas.

El testeo consiste en la validación del cumplimiento de la normativa relacionada con el Riesgo de Cumplimiento en los procesos ordinarios de la entidad mediante técnicas de verificación independiente como muestreos, revisiones de procesos, o cualquier otro tipo de pruebas.

5.2.1.7 Formación y sensibilización

Con el fin de cumplir con la misión que le tiene encomendada, la Función de Cumplimiento desarrolla de forma continua programas de formación, comunicación y sensibilización a toda la plantilla para promover una cultura de cumplimiento y el conocimiento de las obligaciones y responsabilidades de Cumplimiento. Dichas acciones se recogerán en el Plan Anual de Formación realizado en estrecha colaboración con Recursos Humanos.

5.2.1.8 Comunicación e Información (Reporting)

La Función de Cumplimiento Normativo debe favorecer un marco de gobierno adecuado para elevar y reportar, de manera temprana y eficaz, a los Órganos de Gobierno de la entidad cualquier debilidad de control significativa relacionada con el Riesgo de Cumplimiento.

5.2.2 Plan Anual de Cumplimiento

El Plan Anual de Cumplimiento contiene la relación de las actividades de la Función de Cumplimiento Normativo durante el período al que se refiere (año natural), junto con una planificación para su ejecución, y todo ello, con el fin de garantizar que de forma periódica las actividades con exposición a riesgo son objeto de revisión, valoración y comunicación.

Para su definición y priorización se aplican los principios de proporcionalidad y de enfoque basado en riesgo, de forma que, en función de los resultados de la evaluación de riesgos, los riesgos identificados con anterioridad y la previsión de las actuaciones supervisoras, se construyen y planifican las actividades claves que se desarrollarán a lo largo del año.

Periódicamente, se realizará un seguimiento del Plan Anual de Cumplimiento con el objetivo de informar a los Órganos de Dirección y de Gobierno de las principales conclusiones del Plan, del grado de ejecución respecto a la planificación inicial y de las variaciones más relevantes que hayan podido surgir.

5.2.3 Proceso de GAPs

El proceso de GAPs es el elemento clave del que dispone la Función de Cumplimiento Normativo para cumplir con el mandato de segunda línea de defensa de los Riesgos de Cumplimiento y para informar a la Alta Dirección.

El GAP de Cumplimiento es cualquier debilidad identificada en el entorno de control asociado al Riesgo de Cumplimiento, que derive en:

- Incumplimiento de la legislación o normativa vigente
- Prácticas de negocio inadecuadas o contrarias al *Código Ético y normativa de desarrollo* por parte de la Entidad y/o sus empleados

Los GAPS pueden surgir de la aplicación de cualquiera de las actividades clave que integran el Programa de Cumplimiento, y que normalmente tienen su reflejo en el Plan Anual de Cumplimiento, así como de aquellas inspecciones realizadas por los Supervisores y los Auditores Internos y Externos en las que identifiquen deficiencias en el entorno de control.