

MEMORANDO N° 011 -2025-BN/2000

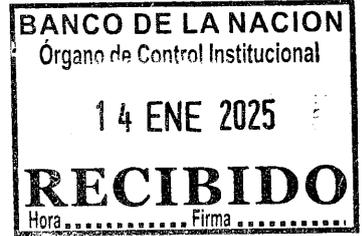
A : GINO ÁLVARO ALBAN PERALTA
Jefe del Órgano de Control Institucional

De : ISAIÁS ANTONIO VILLANUEVA MORY
Gerente General

Asunto : Remito Plan de Acción del Informe de Auditoría de
Cumplimiento N° 054-2024-2-0010-AC

Referencia : Carta N° 481-2024-BN/1300

Fecha : San Borja, 14 ENE 2025



Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, para remitirle adjunto al presente el Plan de Acción correspondiente al Informe de Auditoría de Cumplimiento N° 054-2024-2-0010-AC - "Gestión de las operaciones comerciales, logística y supervisión en la Macro Región III Huancayo", debidamente firmado por el Presidente Ejecutivo, el Gerente General y los gerentes responsables de su implementación.

Atentamente,



ISAIÁS ANTONIO VILLANUEVA MORY
Gerente General

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR
"Implementación de las recomendaciones de los informes de servicios de control posterior, seguimiento y publicación"

| | | | |
|---|--|--|------------|
| Entidad: | BANCO DE LA NACIÓN | | |
| Número y denominación del Informe del Servicio de Control Posterior: | Informe de Auditoría de Cumplimiento N° 054-2024-2-0010-AC - Gestión de las operaciones comerciales, logística y supervisión en la Macro Región III Huancayo | | |
| Tipo de servicio de control posterior: | AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO | Fecha de notificación del Informe del Servicio de Control Posterior: | 10/12/2024 |
| Órgano del Sistema Nacional de Control a cargo del servicio de control posterior: | ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN | | |
| Titular de la entidad: | JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA | | |

RECOMENDACIONES ORIENTADAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

| N° de la Recomendación (según el Informe de servicio de control posterior) | Recomendación (Transcribir la recomendación del Informe de servicio de control posterior incluyendo el número de la conclusión de la cual se deriva) | Acciones concretas a ejecutar para la implementación de la recomendación: (Acción o acciones orientadas a corregir la deficiencia o desviación detectada, así como la causa que lo motivó) | Medio de verificación (documentos u otros medios que permitan comprobar la ejecución de las acciones) | Fecha final del plazo para implementar la recomendación (Establecer la fecha fin en día/mes/año) | Órgano o unidad orgánica responsable de implementar la recomendación | Documento con el cual se asigna la recomendación al órgano o unidad orgánica | Funcionario responsable del órgano o unidad orgánica | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|---------------------------------|
| | | | | | | | DNI | Nombres y apellidos |
| 2 | Se recomienda a la Gerencia de Red de Agencias: Disponga que los administradores de las Agencias 3 de Huariaca y Paucartambo independientemente de la aplicación de penalidades a las catorce (14) agencias, identifiquen reincidencias y realicen las acciones que se estimen pertinentes; asimismo, disponer que las agencias matrices bajo su ámbito realicen de manera periódica y oportuna visitas inopinadas a los agentes Multired a fin de identificar cobros adicionales indebidos a los clientes del banco y efectuar las acciones que correspondan. | <p>La Gerencia Red de Agencias puso en conocimiento de la Subgerencia Gestión del Cliente la situación advertida por la Comisión Auditora; al respecto, la Subgerencia Gestión del Cliente - Gerencia Red de Agencias, mediante correo electrónico de fecha 17.12.2024 impartió instrucción a las Subgerencias Macrorregionales, a fin de reforzar las acciones preventivas y de control sobre nuestro canal Agente BN y evitar con ello, la ocurrencia de cobros indebidos; así como las consideraciones a tener en las visitas inopinadas realizadas a los Agentes BN, y las acciones a seguir de detectarse casos de cobros indebidos; ello con el fin de salvaguardar el correcto funcionamiento del canal Agente BN, garantizando la transparencia y confianza en el servicio, así como proteger los intereses de nuestros clientes y usuarios, evitando prácticas que puedan afectar la imagen del Banco de la Nación.</p> <p>Mediante correo electrónico de fecha 18.12.2024 la SMR Huancayo remite el Memorando Múltiple EF/92. N° 600-2024-BN/6170 en el que instruye a sus agencias dependientes supervisar permanentemente a los Agentes BN de su jurisdicción.</p> <p>Asimismo, remite los correos electrónicos de fecha 13.12.2024 cursados a la agencia 2 Cerro de Pasco, Agencias 3 Huariaca y Paucartambo, en que les solicita tomar las medidas pertinentes para la implementación de las observaciones expuestas y remitir evidencias de las acciones aplicadas.</p> <p>Con Informe EF/92.0505 N° 005-2024, el administrador de la Agencia 3 Huariaca informa con relación al caso N° 1 (Cuadro N° 4 del Informe de OCI) por la carta cursada al Agente BN - Botica Blanca, que el administrador encargado en el año 2022 recibe un reclamo verbal de un cliente que manifestó que el citado agente está cobrando comisión por realizar alguna operación; sobre ello, con el fin de dar solución inmediata y sin necesidad de que el cliente ingrese un reclamo al agente, cursó la Carta EF/92.0505 N°005-202-AM donde exhorta al agente y donde comunica que está establecido que el Agente no podrá realizar ningún cobro directo o indirecto adicional. Asimismo, manifiesta que se acercaron al citado agente como cliente incógnito y verificaron que el Agente no realiza cobros de comisiones indebidas, informando además, que como parte de las acciones de la agencia Huariaca se están realizando permanentes visitas inopinadas al citado agente.</p> <p>Con Informe N° 006-2024-BN/0508, el administrador de la Agencia 3 Paucartambo informa con relación a los casos del N° 2 al 14 (Cuadro N° 4 del Informe de OCI), que la administración a cargo en los años 2022 y 2023, recibió comentarios verbales de un cliente, quien indicó que los agentes en alguna ocasión le habrían realizado un cobro de comisión; por lo que como solución inmediata y para evitar futuros reclamos curso cartas a los Agentes BN de la jurisdicción de Paucartambo, comunicación que fue de carácter orientador y preventivo y con el objeto de recordar las obligaciones y evitar practicas indebidas en la atención de clientes; es decir que las cartas cursadas fueron de exhortación. Asimismo, informa que realizaron visitas como cliente incógnito y no identificaron casos de cobros indebidos en los agentes asignados a su jurisdicción, por lo que no ejecutaron más acciones al no existir infracción.</p> <p>Por lo que, la Gerencia Red de Agencias considera que la recomendación se encuentra implementada, ya que no correspondería el cobro de penalidades; toda vez, que las cartas cursadas por las Agencias Huariaca y Paucartambo detalladas en el Cuadro N° 4 del Informe de OCI, son cartas de exhorto cursadas justamente para prevenir situaciones de cobros indebidos o adicionales.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico de fecha 17.12.2024 de la Subgerencia Gestión del Cliente - GRA 2. Correo electrónico de fecha 18.12.2024 de SMR Huancayo 3. Correo electrónico de fecha 13.12.2024 de SMR Huancayo - Ag. Huariaca 4. Correo electrónico de fecha 13.12.2024 de SMR Huancayo - Ag. Paucartambo 5. Informe EF/92.0505 N° 005-2024 Ag. Huariaca 6. Informe N° 006-2024-BN/0508 Ag. Paucartambo | 28/02/2025 | Red de Agencias | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 08267924 | Héctor Santiago Cuadros Ramírez |
| 3 | Se recomienda a la Gerencia de Administración y Logística: Disponga el registro de los expedientes que sustentan la emisión de las cartas de aprobación en el aplicativo Oracle SAL, a fin de cautelar la transparencia y trazabilidad del referido proceso. | <ol style="list-style-type: none"> 1. La Subgerencia Compras dispondrá a la Sección Programación, Evaluación y Compras Menores cumpla con el registro y publicación de las dieciséis (16) cartas de aprobación, identificadas en el informe del órgano de control, que fueron emitidas durante el año 2023, así como el cumplimiento de las normas internas para el registro de las cartas de aprobación. 2. La Sección Programación, Evaluación y Compras Menores informará a la Subgerencia Compras la culminación del registro y publicación de las cartas observadas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memorando emitido por la Subgerencia Compras dirigido a la Sección Programación, Evaluación y Compras Menores. 2. Informe emitido por la Sección Programación, Evaluación y Compras Menores. | 28/02/2025 | Administración y Logística | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 09332291 | Edinson Augusto Díaz Galarza |
| 4 | Se recomienda a la Gerencia de Administración y Logística: Disponga que la Subgerencia de Infraestructura evalúe los estándares de seguridad de los ambientes de la Agencia 2 Jauja y tome las acciones que correspondan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. La Subgerencia Infraestructura dispuso a su personal técnico realizar una visita a la Agencia 2 Jauja a fin de levantar información para la elaboración del plano de redistribución de ambientes. 2. La Subgerencia Infraestructura elaborará el plano de redistribución de ambientes de la Agencia 2 Jauja a fin de levantar las observaciones identificadas en el informe del OCI. 3. La Subgerencia de Infraestructura formulará los TDR para la contratación de servicios menores o iguales a 8UIT a fin de implementar la redistribución de la Agencia 2 Jauja, según el plano elaborado; asimismo, de corresponder, realizará las coordinaciones con la Gerencia de Red de Agencias para su implementación. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe sobre la visita realizada a la Agencia 2 Jauja. 2. Plano de redistribución de ambientes de la Agencia 2 Jauja. 3. TDR para los servicios a contratar para la redistribución de ambientes. | 30/04/2025 | Administración y Logística | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 09332291 | Edinson Augusto Díaz Galarza |



PLAN DE ACCION PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR
"Implementación de las recomendaciones de los informes de servicios de control posterior, seguimiento y publicación"

| | | | |
|---|--|--|------------|
| Entidad: | BANCO DE LA NACIÓN | | |
| Número y denominación del Informe del Servicio de Control Posterior: | Informe de Auditoría de Cumplimiento N° 054-2024-2-0010-AC - Gestión de las operaciones comerciales, logística y supervisión en la Macro Región III Huancayo | | |
| Tipo de servicio de control posterior: | AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO | Fecha de notificación del Informe del Servicio de Control Posterior: | 10/12/2024 |
| Órgano del Sistema Nacional de Control a cargo del servicio de control posterior: | ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN | | |
| Titular de la entidad: | JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA | | |

RECOMENDACIONES ORIENTADAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

| N° de la Recomendación (según el Informe de servicio de control posterior) | Recomendación (Transcribir la recomendación del Informe de servicio de control posterior incluyendo el número de la conclusión de la cual se deriva) | Acciones concretas a ejecutar para la implementación de la recomendación: (Acción o acciones orientadas a corregir la deficiencia o desviación detectada, así como la causa que lo motivó) | Medio de verificación (documentos u otros medios que permitan comprobar la ejecución de las acciones) | Fecha final del plazo para implementar la recomendación (Establecer la fecha fin en día/mes/año) | Órgano o unidad orgánica responsable de implementar la recomendación | Documento con el cual se asigna la recomendación al órgano o unidad orgánica | Funcionario responsable del órgano o unidad orgánica | |
|--|--|---|---|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | DNI | Nombres y apellidos |
| 5 | Se recomienda a la Gerencia de Administración y Logística: Disponga que la Subgerencia de Infraestructura efectúe la visita a la Agencia 3 Paucará y evalúe las condiciones de seguridad y estado situacional del local, a fin de tomar las decisiones que correspondan para superar las observaciones identificadas por la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Paucará. | 1. La Subgerencia Infraestructura dispuso a su personal técnico realizar una visita a la Agencia 3 Paucará a fin de levantar información y realizar el diagnóstico de las acciones a realizar para la implementación. 2. La Subgerencia Infraestructura emitirá un informe técnico con las recomendaciones para levantar las observaciones identificadas por la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Paucará. 3. De acuerdo a las recomendaciones contenidas en el informe, la Subgerencia Infraestructura formulará los TDR para la contratación de servicios menores o iguales a 8 UIT a fin de levantar las observaciones de la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Paucará; asimismo, de corresponder, realizará las coordinaciones con la Gerencia de Red de Agencias para su | 1. Informe sobre la visita realizada a la Agencia 3 Paucará. 2. TDR para los servicios a contratar para el levantamiento de las observaciones identificadas por la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Paucará. | 30/04/2025 | Administración y Logística | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 09332291 | Edinson Augusto Díaz Galarza |
| 6 | Se recomienda a la Gerencia de Red de Agencias: Exhorte a los administradores de las agencias, la correcta elaboración de los Términos de Referencia, conforme los lineamientos establecidos en el formato correspondiente, a fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones aplicables. | Con Memorando Múltiple BN-MUL N° 0046-2024-BN/9700, la Gerencia Red de Agencias reiteró a las Subgerencias Macrorregionales y administradores de las agencias a nivel nacional, el cumplimiento de las disposiciones de la Circular BN-CIR-5500-272-05 Contratación de Bienes y Servicios hasta 8 UIT en Provincias, Subgerencias Macro Región y Red de Agencias a nivel nacional, la cual establece: 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS 7.1. Los Administradores de las oficinas a nivel nacional y/o los Subgerentes Macro Región o áreas especializadas deberán elaborar y suscribir en todas las hojas las Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia del bien o servicio que pretende ser contratado, definiendo con precisión su cantidad, calidad y plazos de entrega del bien o servicio a contratar (anexos N°01 y N° 02) precisando que no se está incurriendo en fraccionamiento de acuerdo con lo señalado en el artículo 20° del TUO de la Ley N° 30225 y el artículo 40° de su reglamento, recordándoles además el uso de los formatos establecido en los anexos de la misma normativa. Mediante correo electrónico, de fecha 19.12.2024, la SMR Huancayo imparte instrucción en alcance a lo instruido por la Gerencia Red de Agencias. Por lo que, la Gerencia Red de Agencias considera que la recomendación se encuentra implementada para evaluación del Órgano de Control Institucional. | 1. Memorando Múltiple BN-MUL N° 0046-2024-BN/9700 de GRA 2. Correo electrónico de fecha 18.12.2024 de GRA 3. Correo electrónico de fecha 19.12.2024 de SMR Huancayo | 28/02/2025 | Red de Agencias | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 08267924 | Héctor Santiago Cuadros Ramírez |
| 7 | Se recomienda a la Gerencia de Red de Agencias: Disponga que el personal responsable tome las acciones pertinentes para reconstruir los expedientes incompletos, a fin de contar con la información completa del proceso de contratación. | Mediante correo electrónico de fecha 17.12.2024, la Gerencia Red de Agencias instruyó a la SMR Huancayo coordinar y solicitar a sus agencias dependientes, detalladas en las Deficiencias de Control, cumplan con reconstruir los expedientes incompletos detallados en cada cuadro (según corresponda a la deficiencia de control); luego de ello, como macrorregión deberán verificar que se encuentre la documentación completa, para que procedan a su entrega a esta gerencia. La SMR Huancayo cursó comunicaciones a sus agencias con observaciones por subsanar a fin de que regularicen los expedientes incompletos. Por lo que, para concretar la implementación de lo recomendado, es necesario que la SMR Huancayo remita la evidencia de la subsanación de expedientes incompletos detallados en los Cuadros N° 8 y 9 del informe de OCI. | 1. Correo electrónico de fecha 17.12.2024 de la GRA 2. Correos de fecha 19.12.2024 de SMR Huancayo a: *Agencia 1 Huancayo *Agencia 2 Huánuco *Agencia 2 Tarma *Agencia 2 La Merced *Agencia 2 Cerro de Pasco *Agencia 2 Huancavelica *Agencia 2 Tingo María *Agencia 2 Jauja *Agencia 2 Periférica Huancayo *Agencia 2 Satipo 3. Evidencias de subsanación de expedientes (Pendiente) | 31/03/2025 | Red de Agencias | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 08267924 | Héctor Santiago Cuadros Ramírez |
| 8 | Se recomienda a la Gerencia de Banca Digital: Disponga que la Subgerencia Canales Alternos, por intermedio de la Sección Canales Presenciales identifique los Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) inoperativos de los cajeros automáticos del Banco de la Nación, así como la falta de los mismos, a fin de tomar acciones que correspondan para cautelar la operatividad del referido sistema. | 1. La Sección Canales Presenciales, a través de la Aplicación IDIS y VSS, identificará y validará los sistemas que se encuentran inoperativos. | Informe de la Sección Canales Presenciales | 31/01/2025 | Banca Digital | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 09896836 03872897 | Jose Antonio Ochoa Suyco Carlos Alberto Quevedo Juárez |
| 9 | Se recomienda a la Gerencia de Banca Digital: Disponga que la Subgerencia Canales Alternos, realice el monitoreo operativo de los Agentes Multired, en coordinación con las Oficinas matrices de la Red de Agencias en el ámbito nacional y otras áreas del Banco que correspondan y se tomen acciones oportunas respecto a aquellos agentes que no cumplen los volúmenes de operaciones respectivos. | 1. La Sección Canales Presenciales realizará el análisis mensual del comportamiento transaccional del total de agentes. 2. Notificación a Red de Agencias sobre el estado de cada uno de sus agentes a cargo, con el detalle de agentes con cero (0) transacciones y agentes críticos. 3. Notificación a la Subgerencia de Inclusión Financiera sobre el estado transaccional de los agentes. 4. Orden de seguimiento/desactivación masiva. | Relación de agentes críticos que pasarían a ser desafilados | 30/04/2025 | Banca Digital | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 09896836 03872897 | Jose Antonio Ochoa Suyco Carlos Alberto Quevedo Juárez |
| 10 | Se recomienda a la Gerencia de Banca Digital: Disponga que la Subgerencia Canales Alternos, por intermedio de la Sección Canales Presenciales efectúe el seguimiento de la ejecución de la Carta de Aprobación n.° 087239-2024 del 22 de enero de 2024 a fin de cumplir con la finalidad de la contratación, así como en caso corresponda se aplique la penalidad correspondiente. | 1. No aplica penalidad, se culminó con el servicio, el proveedor DIEBOLD entregará la 3ra semana de enero 2025 el informe correspondiente a la Carta de Aprobación N° 087239-2024. | Acta de conformidad del servicio | 31/01/2025 | Banca Digital | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 09896836 03872897 | Jose Antonio Ochoa Suyco Carlos Alberto Quevedo Juárez |



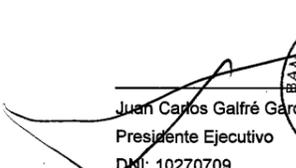
PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DEL SERVICIO DE CONTROL POSTERIOR
"Implementación de las recomendaciones de los informes de servicios de control posterior, seguimiento y publicación"

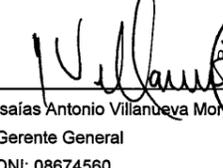
| | | | |
|---|--|--|------------|
| Entidad: | BANCO DE LA NACIÓN | | |
| Número y denominación del Informe del Servicio de Control Posterior: | Informe de Auditoría de Cumplimiento N° 054-2024-2-0010-AC - Gestión de las operaciones comerciales, logística y supervisión en la Macro Región III Huancayo | | |
| Tipo de servicio de control posterior: | AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO | Fecha de notificación del Informe del Servicio de Control Posterior: | 10/12/2024 |
| Órgano del Sistema Nacional de Control a cargo del servicio de control posterior: | ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN | | |
| Titular de la entidad: | JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA | | |

RECOMENDACIONES PARA EL INICIO DE LAS ACCIONES ADMINISTRATIVAS POR RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

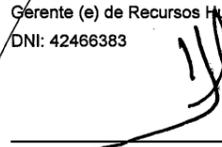
| N° de la Recomendación (según el Informe de servicio de control posterior) | Recomendación (Transcribir la recomendación del Informe de servicio de control posterior incluyendo el número de la conclusión de la cual se deriva) | Acciones concretas a ejecutar para la implementación de la recomendación (Remitir el informe al órgano instructor o al que haga sus veces, para que se analice y se proyecte el informe o resolución que corresponda o el documento expreso para el inicio del procedimiento administrativo y se proceda a notificar al funcionario o servidor público) | Medio de verificación (documentos u otros medios que permitan comprobar la ejecución de las acciones) | Fecha final del plazo para implementar la recomendación (Establecer la fecha fin en día/mes/año) | Órgano o unidad orgánica responsable de implementar la recomendación | Documento con el cual se deriva el Informe del Servicio de Control Posterior al órgano o unidad orgánica, encargado de analizar la implementación de la recomendación | Funcionario responsable del órgano o unidad orgánica | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|---|
| | | | | | | | DNI | Nombres y apellidos |
| 1 | Realice las acciones tendentes a fin de que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, de los funcionarios públicos del Banco de la Nación comprendidos en los hechos observados del presente Informe de Auditoría, de acuerdo a las normas que regulan la materia. | La Sección de Administración de Relaciones Laborales y Previsionales, una vez recibido el informe de investigación, en el plazo que señala la Directiva de Procedimiento Disciplinario Laboral, y de encontrarse hechos irregulares, iniciará y notificará el proceso disciplinario para el trabajador involucrado en la observación del Informe OCI: 1.- Luis Alberto Medina Cárdenas. | Informe de situación y/o memorando de inicio de la acción disciplinaria al (los) involucrado (s) de ser el caso. | 21/02/2025 | Gerencia de Recursos Humanos y Cultura | Memorando N° 458-2024-BN/2000 | 42466383 | María Consuelo Bussalleu Vargas Quintanilla |

El presente Plan de Acción para la implementación de las recomendaciones del Informe del Servicio de Control Posterior es aprobado por Juan Carlos Galfré García - Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación, comprometiéndose a remitir al Órgano de Control Institucional o a la Contraloría General de la República, la documentación que sustente las acciones adoptadas para la implementación de las recomendaciones del Informe de Servicio de Control Posterior.


 Juan Carlos Galfré García
 Presidente Ejecutivo
 DNI: 10270709


 Isaías Antonio Villanueva Mory
 Gerente General
 DNI: 08674560


 María Consuelo Bussalleu Vargas Quintanilla
 Gerente (e) de Recursos Humanos y Cultura
 DNI: 42466383


 Héctor Santiago Cuadros Ramírez
 Gerente de Red de Agencias
 DNI: 08267924


 Edinson Augusto Díaz Galarza
 Gerente (e) de Administración y Logística
 DNI: 09332291


 Carlos Alberto Quevedo Juárez
 Gerente de Banca Digital
 DNI: 03872897