

Formato Apéndice 2

I. Información general:

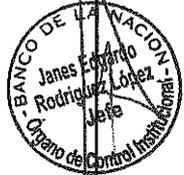
N° de formato:	2024-0010-00001
Entidad auditada:	BANCO DE LA NACIÓN
Periodo	2023 JULIO - DICIEMBRE

II. Recomendaciones:

<u>Nro de informe</u>	<u>Tipo de informe</u>	<u>Nro</u>	<u>Recomendación</u>	<u>Estado</u>
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	2	Que la Gerencia Banca Digital, en coordinación con las Gerencias de Finanzas y Tesorería, Planeamiento y Control de Gestión, y Red de Agencias, establezcan las acciones que correspondan adoptar para los estados crítico y saturado de los cajeros automáticos, a fin de impulsar el uso de canales alternativos que facilite el trasvase de operaciones.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	3	Que la Gerencia Banca Digital en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, establezcan en los documentos normativos pertinentes los estados de los volúmenes de operaciones de los cajeros electrónicos, establezcan en los documentos normativos pertinentes los estados de los volúmenes de operaciones de los cajeros electrónicos,	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	4	Que la Gerencia de Administración y Logística adopte las acciones necesarias que permitan el recupero de los gastos adicionales que se generen como resultado de la reubicación de ATM's por la resolución de los contratos de arrendamiento suscritos con la empresa Multibanco Perú S.A.C.	Pendiente
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	5	Que la Gerencia Banca Digital en coordinación con la Gerencia de Administración y Logística, definan un procedimiento a través del cual la Sección Seguimiento Administrativo de Contratos, ponga de conocimiento de la Sección Canales Presenciales el contrato de arrendamiento del inmueble donde será ubicado el ATM, a fin de coadyuvar en las labores de seguimiento y monitoreo que dicha dependencia ejerce sobre la ubicación de los equipos.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	6	Exhortar a la Sección Canales Presenciales efectúe el control de la ejecución del cronograma del servicio de mantenimiento preventivo de los ATM's en las fechas programadas y en caso de reprogramaciones se cautele el archivo de la justificación de los mismos, estableciéndose los mecanismos respectivos para ello.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	7	Disponga que la Sección Canales Presenciales revise los mecanismos de monitoreo de la operatividad de los cajeros automáticos a fin de	En Proceso



<u>Nro de informe</u>	<u>Tipo de informe</u>	<u>Nro</u>	<u>Recomendación</u>	<u>Estado</u>
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	8	identificar si la falta de notificación y/o registro de incidencias corresponde a un tema operativo o informático y tomar las acciones que correspondan.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	9	Disponga que la Sección Canales Presenciales revise, identifique y confirme la ubicación de los ATM's, a fin de contar con información fiable en la gestión de supervisión y monitoreo de dichos equipos.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	10	Que la Gerencia Banca Digital en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, efectúe la actualización de las normativas internas del Banco de la Nación, considerando la restructuración orgánica de la entidad que modificó la denominación de la Subgerencia Agentes Corresponsales y ATM's por la Sección Canales Presenciales de la Subgerencia Canales Alternos, incorporándola a la Gerencia Banca Digital.	En Proceso
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	11	Que la Sección Reclamos conjuntamente con la Sección Canales Presenciales establezcan los parámetros que correspondan a la alta ocurrencia de reclamos en un mismo ATM, a fin de generarse las comunicaciones respectivas y la aplicación de medidas oportunas para identificar la problemática y la toma de decisiones.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	12	Que la Sección Reclamos revise, analice y establezca si los reclamos recurrentes presentados son atribuibles a un mal funcionamiento de los cajeros electrónicos, y según ello efectuar las acciones pertinentes en contra del proveedor dado que está afectando la finalidad del servicio y de la contratación pública.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	13	Se exhorte a la Subgerencia Infraestructura, Sección Seguridad Física y Electrónica y Subgerencia Producción la correcta formulación de las listas de chequeo para la instalación de los ATM's, a fin de garantizar la transparencia de los documentos que sustentan dicho proceso.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	14	Que la Sección Canales Presenciales deje constancia documentariamente del control o registro respecto al detalle de la fecha y hora del requerimiento, inicio y término de la atención de los mantenimientos, la situación que dificulta determinar el plazo de resolución por parte del contratista u otros, a fin de sustentar las conformidades brindadas y velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	15	Que la Sección de Almacén efectúe las coordinaciones respectivas a fin de concluir el proceso de baja de activos.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	16	que la Sección Canales Presenciales efectúe las acciones pertinentes a fin de que se cautele que la Sección Reclamos cuente con imágenes del Sistema de Video Grabación Digital de todos los equipos SVGD del Banco de la Nación.	Implementada
007-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría	17	Que la Subgerencia Experiencia del Cliente y	Implementada



<u>Nro de informe</u>	<u>Tipo de informe</u>	<u>Nro</u>	<u>Recomendación</u>	<u>Estado</u>
	de Cumplimiento		Reclamos en caso de ser necesario el uso de otros aplicativos para el acceso a las imágenes del Sistema de Video Grabación Digital, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, establezcan en los documentos normativos pertinentes su uso y procedimientos.	
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	1	Disponer a la Gerencia General en coordinación con la Gerencia de Administración y Logística y la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión. la revisión de la Directiva Contratación de servicios Financieros BN-DIR BN-DIR-5500-152-01 y establezcan los procedimientos formales que permitan asegurar para futuros proyectos de tecnología de la información, el nivel de detalle de los requerimientos contenga las reales necesidades del proceso de negocio a implementar en los términos de referencia, incluyendo cláusulas contractuales en las cuales se establezca términos de aplicación de garantías, el alcance, plazos, penalidades, niveles de acuerdo de servicios, seguros, priorización entre otros, para la contratación de los servicios financieros En salvaguarda de los intereses patrimoniales del Banco de la Nación.	Implementada
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	2	La Gerencia General disponga que la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión. La Gerencia General disponga que la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, establezca un procedimiento formal para la implementación de Servicios de Aseguramiento de la Calidad y Control de Riesgos a través de un tercero, en los proyectos de Tecnología de la Información, previo al inicio del mismo; la mencionada supervisión debe contar con personal calificado y certificado en el estándar bajo el cual se ejecutará el proyecto. Con la finalidad de advertir desviaciones en su ejecución y permita adoptar las acciones oportunas del proyecto.	Implementada
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	3	Disponer a la Gerencia General en coordinación con la Gerencia de Administración y Logística. establezcan procedimientos formales que permitan la inclusión en los términos de referencia de las metodologías de gestión de proyectos establecidas por la Directiva Gestión del Portafolio y Proyectos BN-DIR-7700-272-03 Rev.1 de 19 de agosto de 2022. con la finalidad de asegurar la calidad, plazos de ejecución, monitoreo y cumplimiento del alcance de los citados proyectos.	Implementada
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	4	Disponer que la Gerencia de Administración y Logística a través de la Subgerencia de Compras, establezcan los procedimientos de centralización y control de los expedientes de contratación financiera de la entidad a fin de contar con un registro y seguimiento de los actos desarrollados en el mismo hasta su culminación.	En Proceso
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	5	Disponer a la Gerencia General en coordinación con la Gerencia Planeamiento y Control de Gestión, establezcan procedimientos formales comprometiendo a las gerencias involucradas en la finalidad del proyecto, mediante una carta de compromiso, y facilitar los recursos e información respectivos, así como, antes de la	Implementada



<u>Nro de informe</u>	<u>Tipo de informe</u>	<u>Nro</u>	<u>Recomendación</u>	<u>Estado</u>
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	6	aprobación y pago de los entregables verifiquen que la ejecución de las actividades del servicio sea concordante y sustentado con el plazo, costo, calidad y alcance establecido en los contratos con la finalidad de cautelar el cumplimiento del objetivo del proyecto Disponer a la Gerencia de Administración y Logística en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, establezcan procedimientos formales que regulen la Contratación Directa sin Concurso previo respecto a la determinación de un único proveedor en el cual se defina los criterios objetivos de su selección para su aprobación a fin de garantizar que la contratación directa sea la que responda al interés del Banco de la Nación.	Implementada
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	7	La Gerencia General disponga la formulación de un informe integral sobre la viabilidad económica y financiera, legal y técnica del proyecto que sustente la continuidad del proceso de implementación del Sistema Cuenta DNI a través de los servicios omnicanal y core bancario, planteando alternativas tecnológicas, y costo efectivas dentro del marco legal pertinente para determinar si el Banco está en condiciones de asumir los referidos servicios del producto Cuenta DNI con su infraestructura tecnológica garantizando la operatividad y funcionalidad actual y futura del Producto Cuenta DNI alineado a los objetivos previstos.	Implementada
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	8	Disponer a la Gerencia de Banca Digital en coordinación con el Product Owner del Proyecto Cuenta DNI, agote las acciones para obtener la documentación sustentatoria de los pagos efectuados de los entregables I y II (servicio omnicanal), conforme a lo requerido por el área usuaria, verificando si las horas insumidas corresponden al desarrollo real y efectivo de cada funcionalidad implementada, las mismas que deberán ser validada por el área técnica de informática	En Proceso
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	9	Disponer a la Gerencia de Tecnología de Información en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión. establezcan procedimientos formales que aseguren el cumplimiento de la normativa interna relacionada al Ciclo de Vida de software, para las soluciones tecnológicas adquiridas o desarrollado por proveedores y/o terceros a fin de garantizar que la solución tecnológica se desarrolle de acuerdo a las necesidades del Banco	Pendiente
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	10	Disponer que la Gerencia de Banca Digital en coordinación con la Gerencia Legal, Gerencia Finanzas y Contabilidad y Gerencia de Administración y Logística, revisen las cotizaciones, contratos y comunicaciones presentadas por los proveedores durante su selección, a fin de determinar si la retención, deducción y pagos de tributarios para el servicio de Licencia de software anual y Hosting para el omnicanal y core bancario, cumplen con las disposiciones tributarias vigentes a fin de evitar que el Banco asuma mayores costos por los servicios contratados	Pendiente
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría	11	Disponer a la Gerencia de Planeamiento y	Implementada



<u>Nro de informe</u>	<u>Tipo de informe</u>	<u>Nro</u>	<u>Recomendación</u>	<u>Estado</u>
	de Cumplimiento		Control de Gestión, establezca formalmente los procedimientos e instrumentos de gestión, para la entrega/recepción formal de las funcionalidades concluidas de las fases de un proyecto a las áreas usuarias que administran el sistema. Cautelando, que el Product Owner del Proyecto Cuenta DNI, realice la entrega formal de las funcionalidades concluidas del citado proyecto a la Gerencia de Banca Digital y Gerencia de Operaciones según corresponda garantizar la operatividad del servicio de los usuarios	
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	12	Disponer a la Gerencia Banca Digital a través del Líder del Proyecto de Cuenta DNI, formule un informe de la prestación efectiva del servicio de capacitación brindado por TEMENOS durante el período 2021 según el Acuerdo de Servicios (SOW) del 11 de noviembre del 2020; así mismo, determinar si el servicio de capacitación adicional (RFS) N.°370835, recibida por el Banco responde a las necesidades reales del servicio requerido sustente el cumplimiento contractual de las capacitaciones recibidas por el proveedor Temenos y si el servicio de capacitación adicional (RFS) N.°370835, recibida por el Banco responde a las necesidades reales del servicio requerido necesidades reales del servicio requerido.	Implementada
009-2023- OCI/0010	Informe de Auditoría de Cumplimiento	13	Disponer a la Subgerencia de Planeamiento, cumpla con definir el portafolio de proyectos del Banco, que permita efectuar el monitoreo y seguimiento del mismo, si el servicio de capacitación adicional (RFS) N.°370835, recibida por el Banco responde a las necesidades reales del servicio requerido	Implementada
012-2023- SOA/0048	Reporte de Deficiencias Significativas	1	Se recomienda evaluar la implementación de un procedimiento de monitoreo de las actividades realizadas por los usuarios privilegiados y con accesos especiales en las capas de sistemas operativos, base de datos y aplicaciones críticas del Banco, con la finalidad de verificar que dichos usuarios solo ejecutaron transacciones y acciones autorizadas. Se recomienda evaluar la implementación de un procedimiento de monitoreo de las actividades realizadas por los usuarios privilegiados y con accesos especiales en las capas de sistemas operativos, base de datos y aplicaciones críticas del Banco, con la finalidad de verificar que dichos usuarios solo ejecutaron transacciones y acciones autorizadas. Se recomienda evaluar la implementación de un procedimiento de monitoreo de las actividades realizadas por los usuarios privilegiados y con accesos especiales en las capas de sistemas operativos, base de datos y aplicaciones críticas del Banco, con la finalidad de verificar que dichos usuarios solo ejecutaron transacciones y acciones autorizadas.	Implementada
012-2023- SOA/0048	Reporte de Deficiencias Significativas	2	Se recomienda elaborar y formalizar la matriz de segregación de funciones (SoD) considerando la identificación de conflictos en y entre los sistemas. El contenido mínimo que debe ser incluido en la matriz es el siguiente: Reglas de conflicto SoD, descripción del riesgo o impacto, roles o perfiles que presentan el conflicto, tratamiento (corregir o aceptar) y controles compensatorios (solo en el caso de	Pendiente



<u>Nro de informe</u>	<u>Tipo de informe</u>	<u>Nro</u>	<u>Recomendación</u>	<u>Estado</u>
034-2022- SOA/0440	Reporte de Deficiencias Significativas	1	<p>que el riesgo haya sido aceptado). Se recomienda elaborar y formalizar la matriz de segregación de funciones (SoD) considerando la identificación de conflictos en y entre los sistemas. El contenido mínimo que debe ser incluido en la matriz es el siguiente: Reglas de conflicto SoD, descripción del riesgo o impacto, roles o perfiles que presentan el conflicto, tratamiento (corregir o aceptar) y controles compensatorios (solo en el caso de que el riesgo haya sido aceptado). Se recomienda elaborar y formalizar la matriz de segregación de funciones (SoD) considerando la identificación de conflictos en y entre los sistemas. El contenido mínimo que debe ser incluido en la matriz es el siguiente: Reglas de conflicto SoD, descripción del riesgo o impacto, roles o perfiles que presentan el conflicto, tratamiento (corregir o aceptar) y controles compensatorios (solo en el caso de que el riesgo haya sido aceptado).</p> <p>reforzar los procedimientos de revisión analítica y periódica del devengamiento. registros incorrectos provisiones registradas debe afectar los resultados del periodo en el cual se realicen dichas modificaciones</p>	Implementada

