CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Banco de la Nación
el banco de todos

# ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
# BANCO DE LA NACIÓN

# INFORME DE AUDITORÍA N° 054-2024-2-0010-AC

## AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
## BANCO DE LA NACIÓN

SAN BORJA-LIMA-LIMA

## "GESTIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES, LOGÍSTICA Y SUPERVISIÓN EN LA MACRO REGIÓN III HUANCAYO"

PERÍODO:1 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

TOMO I DE I

LIMA - PERÚ

DICIEMBRE - 2024



0 7 1 6

0 5 4 2 0 2 4 2 0 0 1 0 0 0

# INFORME DE AUDITORÍA N° 054-2024-2-0010-AC

## "GESTIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES, LOGÍSTICA Y SUPERVISIÓN EN LA MACRO REGIÓN III - HUANCAYO"

## ÍNDICE


| DENOMINACIÓN | | | Pág. |
|---|---|---|---|
| I. | ANTECEDENTES | | |
| | 1.1 | Origen | 3 |
| | 1.2 | Objetivos | 3 |
| | 1.3 | Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance | 3 |
| | 1.4 | De la entidad o dependencia | 8 |
| | 1.5 | Notificación de las desviaciones de cumplimento | 12 |
| II. | DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO | | 12 |
| III. | OBSERVACIÓN | | 50 |
| IV. | ARGUMENTOS JURÍDICOS | | 56 |
| V. | IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS | | 56 |
| VI. | CONCLUSIONES | | 56 |
| VII. | RECOMENDACIONES | | 59 |
| VIII. | APENDICES | | 61 |

# INFORME DE AUDITORÍA N° 054-2024-2-0010-AC

# "GESTIÓN DE LAS OPERACIONES COMERCIALES, LOGÍSTICA Y SUPERVISIÓN EN LA MACRO REGIÓN III - HUANCAYO"

## PERIODO: 1 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

## ANTECEDENTES

### 1.1 Origen

La Auditoría de Cumplimiento al Banco de la Nación, en adelante "entidad", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2024 aprobado con Resolución de Contraloría n.° 184-2024-CG de 27 de marzo de 2024[1], registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 2-0010-2024-004, iniciado mediante Carta n.° 265-2024-BN/1300 de 1 de julio de 2024, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el Manual de Auditoría de Cumplimiento, aprobados mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022, modificada por Resolución de Contraloría n.° 157-2023-CG de 9 de mayo de 2023.

### 1.2 Objetivos

**Objetivo General:**

Determinar si la gestión de las operaciones comerciales, logística y supervisión en la Macro Región III – Huancayo, respecto de sus agencias dependientes, se realizaron conforme a las disposiciones legales aplicables y normativa interna de la entidad.

**Objetivos Específicos:**

- Determinar si las actividades que conforman los procedimientos sobre aspectos logísticos en la Macro Región III- Huancayo y sus agencias dependientes, se realizaron conforme a las disposiciones legales aplicables y normativa interna de la entidad.

- Determinar si las actividades que conforman los procedimientos sobre aspectos comerciales en las agencias dependientes en la Macro Región III- Huancayo, se realizaron conforme a las disposiciones legales aplicables y normativa interna de la entidad.

- Determinar si las actividades de supervisión en la Macro Región III – Huancayo respecto de sus agencias dependientes, se realizaron conforme a las disposiciones legales aplicables y normativa interna de la entidad.

### 1.3 Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance

**Materia del Control**

La materia de control de la Auditoría de Cumplimiento corresponde a la evaluación de la gestión de las operaciones comerciales, logística y supervisión de la Macro Región III – Huancayo, la misma que tiene como misión asegurar una eficiente gestión y supervisión de sus agencias dependientes, así

[1] Alineado al Plan Nacional de Control 2024 modificado mediante Resolución de Contraloría n.° 636-2024-CG de 23 de octubre de 2024.

como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM, Cajeros Corresponsales u otros) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la gestión, coordinación, orientación, apoyo y control de los mismos, con la finalidad de brindar servicios de calidad y lograr la plena satisfacción de los clientes y usuarios del Banco de la Nación[2], correspondiente a los años 2022 y 2023.

A continuación, se detallan los procedimientos asignados a las Subgerencias Macro Región Provincias del Banco de la Nación, que se relacionan con la materia de control, contempladas en el Manual de Procedimientos Subgerencia Macro Región de Provincias, BN-PRO-9700-058-02[3] y BN-PRO-9700-058-03, aprobados el 14 de mayo de 2018 y el 26 de julio de 2023, respectivamente:

- **Procedimientos relacionados a Aspectos de Recursos Humanos:**

  - **Visitas de supervisión a las oficinas**
    El procedimiento consiste en realizar visitas de supervisión a las Agencias dentro del ámbito de la Subgerencia de la Macro Región III - Huancayo.

    Al respecto, de acuerdo a la Circular "Visitas Inopinadas a agencias y oficinas especiales", BN-CIR-9700-382-01 aprobada el 17 de febrero de 2017 y BN-CIR-9700-382-02 aprobada el 20 de octubre de 2023, los aspectos a verificar durante las visitas de supervisión, son los siguientes: **i)** aspectos administrativos, **ii)** aspectos de caja, **iii)** aspectos de ATM, **iv)** aspectos operativos, y **v)** aspectos logísticos y seguridad.

- **Procedimientos relacionados a Aspectos Logísticos:**

  - **Monitoreo del mantenimiento de equipos (Aire acondicionado, grupos electrógenos y pozo a tierra)**
    El procedimiento consiste en verificar que se realice el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (aire acondicionado, grupos electrógenos y pozo a tierra) a cargo de las Oficinas dentro del ámbito de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo, por parte de empresas designadas por la Subgerencia Servicios de acuerdo a lo programado[4].

  - **Seguimiento, control y renovación de contratos de arrendamiento y comodato**
    El procedimiento consiste en contar con la documentación vigente de los contratos de arrendamiento (oficina, vivienda, cocheras, entre otros) y comodato que asegure que las Agencias dependientes de la Subgerencia Macro Región III – Huancayo cuente con la infraestructura necesaria para su funcionamiento.

  - **Contratación de servicios diversos mediante cartas de aprobación**
    El procedimiento consiste en la contratación de bienes y servicios, cuyo monto sea igual o menor a las 8 UIT para garantizar la operatividad de la Subgerencia Macro Región III – Huancayo y sus agencias.

2 De conformidad a lo establecido en el numeral 5.1 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia Red de Agencias, BN-MOF-9700-018-02 publicada el 1 de junio de 2021 y BN-MOF-9700-018-03 publicada el 21 de enero de 2022.

3 Revisión General de 30 de diciembre de 2021, Revisión n.° 4 de 15 de junio de 2022, Revisión n.° 5 de 29 de setiembre de 2022, Revisión n.° 6 de 15 de diciembre de 2022, Revisión n.° 7 de 22 de diciembre de 2022, Revisión n.° 8 de 28 de diciembre de 2022 y Revisión n.° 9 de 21 de febrero de 2023.

4 Durante los años 2022 y 2023 se han emitido quince (15) Cartas de Aprobación por el monto total de S/ 62,192.72.

- **Procedimientos relacionados al Aspecto Comerciales:**

  - **Análisis de mercado potencial y promoción de los productos y servicios del banco**
    El procedimiento consiste en identificar el mercado potencial y realizar actividades que permitan la promoción en el ámbito de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo de todos los productos y servicios que brinda el Banco de la Nación.

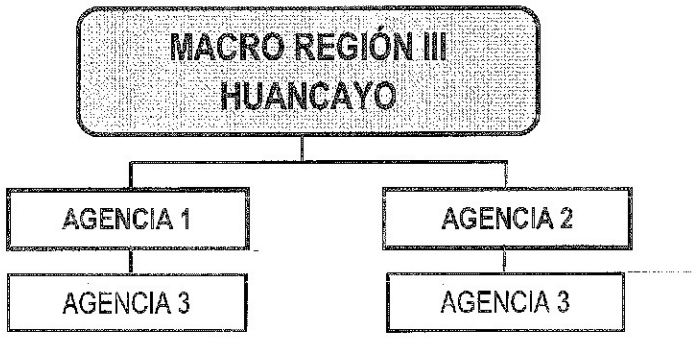
    Al respecto, de acuerdo a la Directiva "Clasificación y definición de productos, servicios y canales de atención del Banco de la Nación", BN-DIR-7700-216-02 aprobada el 24 de enero de 2020, se ha considerado entre otros a productos activos, de acuerdo a lo siguiente:

    - Productos activos: Crédito hipotecario y préstamos Multired.

  - **Implementación de Agentes Multired**
    El procedimiento consiste en establecer las disposiciones y actividades para potenciar la Gestión del Canal de Atención Agente Multired en el ámbito de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo.

Es de indicar, que la Subgerencia Macro Región III - Huancayo, está compuesta por doce (12) oficinas principales consideradas como Unidades Orgánicas de Responsabilidad (UOR), distribuidas por una (1) Agencia Tipo "1" y once (11) Agencias Tipo "2"; asimismo, cuenta con cuarenta y tres (43) Agencias Tipo "3" haciendo un total de cincuenta y cinco (55) oficinas[5], las mismas que se organizan según el diagrama que se muestra a continuación:

**Gráfico n.° 1**
**Organización de las agencias dependientes de la Macro Región III - Huancayo**




**Fuente:** Portal Interno del Banco de la Nación.

A continuación, se detallan las agencias que conforman la Macro Región III - Huancayo:

**Cuadro n.° 1**
**Relación de Agencias que conforman la Subgerencia Macro Región III – Huancayo**

| N° | COD. | AGENCIA | TIPO |
|---|---|---|---|
| 1 | 0381 | HUANCAYO (UOR) | AGENCIA 1 |
| 2 | 0382 | CONCEPCIÓN | AGENCIA 3 |
| 3 | 0383 | CHUPACA | AGENCIA 3 |
| 4 | 0385 | CHONGOS ALTOS | AGENCIA 3 |
| 5 | 0388 | CHILCA | AGENCIA 3 |
| 6 | 0451 | PAMPAS | AGENCIA 3 |

[5] Es de indicar, que adicionalmente cuenta con ocho (8) oficinas especiales administradas por terceros (Hermes y Prosegur).

| Nº | COD. | AGENCIA | TIPO |
|---|---|---|---|
| 7 | 0453 | COLCABAMBA | AGENCIA 3 |
| **8** | **0580** | **AMARILIS (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| **9** | **0501** | **CERRO DE PASCO (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 10 | 0502 | CARHUAMAYO | AGENCIA 3 |
| 11 | 0505 | HUARIACA | AGENCIA 3 |
| 12 | 0506 | HUAYLLAY | AGENCIA 3 |
| 13 | 0508 | PAUCARTAMBO | AGENCIA 3 |
| 14 | 0511 | YANAHUANCA | AGENCIA 3 |
| 15 | 0540 | HUACHÓN | AGENCIA 3 |
| **16** | **0421** | **HUANCAVELICA (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 17 | 0422 | ACOBAMBA | AGENCIA 3 |
| 18 | 0423 | PAUCARÁ | AGENCIA 3 |
| 19 | 0425 | IZCUCHACA | AGENCIA 3 |
| 20 | 0426 | LIRCAY | AGENCIA 3 |
| 21 | 0427 | YAULI | AGENCIA 3 |
| 22 | 0428 | ACORIA | AGENCIA 3 |
| **23** | **0481** | **HUÁNUCO (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 24 | 0483 | AMBO | AGENCIA 3 |
| 25 | 0485 | LA UNIÓN | AGENCIA 3 |
| 26 | 0486 | LLATA | AGENCIA 3 |
| 27 | 0488 | PANAO | AGENCIA 3 |
| 28 | 0491 | BAÑOS | AGENCIA 3 |
| 29 | 0493 | HUALLANCA | AGENCIA 3 |
| 30 | 0494 | CHAVINILLO | AGENCIA 3 |
| 31 | 0500 | JESÚS | AGENCIA 3 |
| 32 | 0808 | CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO | AGENCIA 3 |
| **33** | **0431** | **JAUJA (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 34 | 0433 | APATA | AGENCIA 3 |
| **35** | **0470** | **LA MERCED (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 36 | 0471 | OXAPAMPA | AGENCIA 3 |
| 37 | 0472 | SAN RAMÓN | AGENCIA 3 |
| 38 | 0474 | PUERTO BERMÚDEZ | AGENCIA 3 |
| 39 | 0475 | VILLA RICA | AGENCIA 3 |
| 40 | 0478 | POZUZO | AGENCIA 3 |
| 41 | 0479 | VILLA PERENÉ | AGENCIA 3 |
| 42 | 0492 | ISCOZACIN - PALCAZU | AGENCIA 3 |
| **43** | **0441** | **LA OROYA (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 44 | 0507 | JUNÍN | AGENCIA 3 |
| **45** | **0386** | **PERIFÉRICA HUANCAYO (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 46 | 0398 | MACMYPE JUNIN | AGENCIA 3 |
| **47** | **0473** | **SATIPO (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 48 | 0476 | PICHANAQUI | AGENCIA 3 |
| 49 | 0477 | PANGOA | AGENCIA 3 |
| 50 | 0487 | MAZAMARI | AGENCIA 3 |
| **51** | **0461** | **TARMA (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 52 | 0462 | ACOBAMBA | AGENCIA 3 |
| 53 | 0464 | HUASAHUASI | AGENCIA 3 |
| **54** | **0490** | **TINGO MARÍA (UOR)** | **AGENCIA 2** |
| 55 | 0489 | AUCAYACU | AGENCIA 3 |

**Fuente:** Portal interno del Banco de la Nación
**Elaborado por:** Comisión Auditora

Por otro lado, de acuerdo a la información registrada en el aplicativo QUIPUS, durante los años 2022 y 2023, en la Subgerencia Macro Región III – Huancayo y sus agencias, se efectuaron operaciones de aspectos comerciales y logística, por un total de S/ 1,018,795,239.85, así como movimientos en agentes Multired (agentes críticos) por un total de S/ 3,845,032.00, según lo siguiente:

**Cuadro n.° 2**
**Cantidad y monto de Préstamos Multired, Créditos Hipotecarios, ATM, Cartas de Aprobación y Agentes Multired durante los años 2022 y 2023**

| N° | Producto | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Cantidad tx | (S/) | Cantidad tx | (S/) |
| 1 | Prestamos Multired | 20,733 | 390,745,201.00 | 24,567 | 495,520,831.00 |
| 2 | Credito Hipotecario | 102 | 19,108,246.00 | 55 | 9,036,389.00 |
| 4 | ATM | 7,784,100 | 43,878,172.00 | 7,071,837 | 56,457,286.00 |
| 5 | Cartas de aprobación | 254 | 3,549,300.00 | 218 | 499,815.00 |
| | **Subtotal** | **7,805,189** | **457,280,919.00** | **7,096,677** | **561,514,321.00** |
| | **Total cantidad** | **14,901,866** | | | |
| | **Total (S/)** | **1,018,795,240.00** | | | |
| 6 | Agentes multired (Agentes críticos) | 0 | 0 | 29,212 | 3,845,032.00 |

**Fuente:** Aplicativo Quipus del Banco de la Nación y base de datos de cartas de aprobación.
**Elaborado por:** Comisión Auditora

## Materia Comprometida

La materia comprometida corresponde a la revisión del procedimiento de contratación de servicios por montos menores a las 8 UIT a través de Cartas de Aprobación, en la Subgerencia Macro Región III – Huancayo y sus agencias dependientes, por un monto total de, según lo siguiente:

**Cuadro n.° 3**
**Detalle de la materia comprometida en las observaciones del presente Informe de Auditoría**

| N° de Observación | Procedimiento | Monto total (S/) |
|---|---|---|
| 1 | Inaplicación de penalidad por retraso en la ejecución del servicio de pintado contratado en la Agencia 1 Huancayo | 8,464.14 |
| 2 | Fraccionamiento del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos UPS | 182,537.04 |
| | Fraccionamiento del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de grupos electrógenos y tableros de transferencia | 89,337.12 |
| | **Total materia comprometida (S/)** | **280,338.30** |

**Fuente:** Expedientes de contratación proporcionados por la Subgerencia Macro Región III – Huancayo y sus agencias dependientes.
**Elaborado por:** Comisión Auditora

## Alcance

La auditoría de cumplimiento corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2023.

El área que está involucrada en los aspectos revisados son las agencias bajo la supervisión de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo, dependencia que tiene como misión asegurar una eficiente gestión y supervisión de las agencias y oficinas especiales bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la gestión, coordinación, orientación, apoyo y control de los mismos; a fin de brindar servicios de calidad y lograr la plena satisfacción de los clientes y usuarios[6], la misma que se encuentra ubicada en el distrito de El Tambo, provincial de Huancayo, departamento de Junín.

[6] De conformidad a lo establecido en el numeral 5.1 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia Red de Agencias, BN-MOF-9700-018-02 publicada el 1 de junio de 2021 y BN-MOF-9700-018-03 publicada el 21 de enero de 2022.

Así como, las Agencias 1, 2 y 3 pertenecientes a la Subgerencia Macro Región III - Huancayo, cuya misión es asegurar la eficiente administración, prestación de las operaciones, productos y servicios bancarios, negocios, recaudación, corresponsalía y otros brindados por el Banco, de acuerdo a normas internas y dispositivos legales vigentes; brindando calidad de atención y valor agregado, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Administración del Banco[7].

### 1.4 De la entidad o dependencia

El Banco de la Nación fue creado por la Ley n.° 16000 de 27 de enero de 1966, como persona jurídica de derecho público interno, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa en el ejercicio de sus funciones. Forma parte de la Corporación FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado).

En la actualidad, el Banco se rige por su propio Estatuto aprobado por Decreto Supremo n.° 07-94-EF de 26 de enero de 1994 y sus normas modificatorias; por el Decreto Legislativo n.° 1031, que promueve la eficiencia de la Actividad Empresarial del Estado; así como, en el marco de lo establecido en la Ley n.° 26702, "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros" y sus modificatorias.

El objeto del Banco es administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el Banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior. Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

Con Decreto Supremo n.° 081-2004-EF de 16 de junio de 2004, se modificó el Estatuto del Banco a efectos de incorporar como quinta disposición transitoria de dicho documento, la facultad de efectuar todas las operaciones y servicios bancarios en los que se requiera del uso de los medios de pago previstos en el artículo 5º de la Ley n.° 28194, en aquellos distritos en los que el Banco constituya única oferta de servicios bancarios.

Mediante Decreto Supremo n.° 118-2004-EF de 23 de agosto de 2004, se modificaron los artículos 13°, 16° y 32° del Estatuto del Banco de la Nación; posteriormente, con Decreto Supremo n.° 124-2004-EF publicado el 27 de agosto de 2004, se modificaron los artículos 13° y 32° del referido Estatuto, en ambos casos, relacionados con el gobierno del Banco y de las funciones ejecutivas, facultades y atribuciones del presidente ejecutivo.

Asimismo, el Estatuto fue modificado mediante Decreto Supremo n.° 207-2004-EF publicado el 29 de diciembre de 2004, Decreto Supremo n.° 189-2016-EF publicado el 5 de julio de 2016, Decreto Supremo n.° 141-2020-EF publicado el 12 de junio de 2020 y Decreto Supremo n.° 294-2023-EF publicado el 21 de diciembre de 2023, modificándose entre otros, los artículos 1°, 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 10°, 18°, 19°, 20°, 26°, 33°, 34° y 39°, sobre naturaleza, régimen legal, objeto, capital, domicilio, facultades, facilidades financieras, dirección, administración, intereses y comisiones.

7 Conforme lo señalado en el numeral 2 del Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2, BN-MOF-9700-021-03 de 8 de agosto de 2020 y numeral 2.1 del Manual de Organización y Funciones de Agencias 3, BN-MOF-700-022-03 de 11 de abril de 2016.

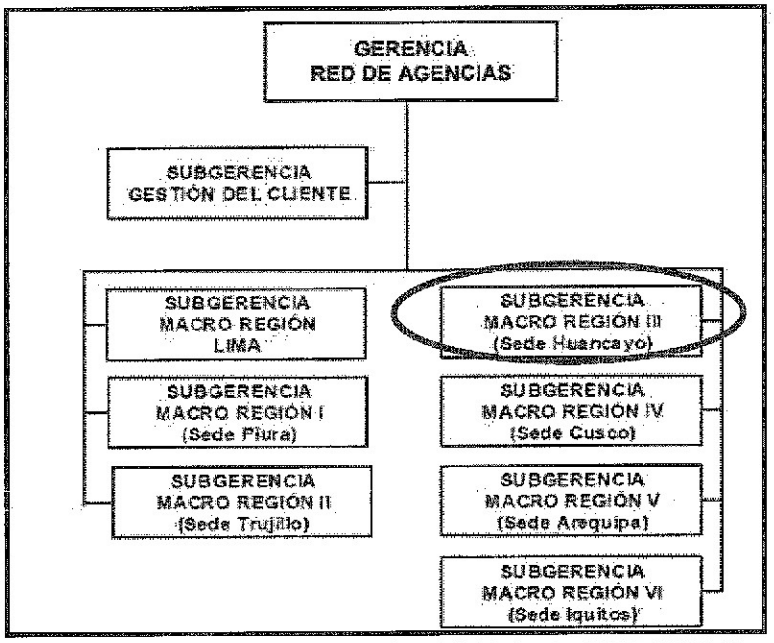
El Estatuto del Banco de la Nación establece como parte del objeto de la entidad, la realización de operaciones y servicios para la inclusión financiera, con la finalidad de contribuir al desarrollo económico e inclusión social, previendo como parte de sus funciones, lo siguiente:

> *"**Artículo 8.-** El Banco está facultado para realizar las funciones que a continuación se indican, ninguna de las cuales es ejercida en exclusividad respecto de las empresas y entidades del sistema financiero:*
> *(...)*
> ***j)** Recibir depósitos a la vista o de ahorros de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que perciben en su condición de trabajadores, pensionistas o proveedores del Estado, en el marco del Sistema Nacional de Tesorería; asimismo, recibir de esos trabajadores depósitos a plazo y abrir cuentas por compensación de tiempo de servicios a los propios trabajadores del Banco de la Nación. (...).*
> *Asimismo, abrir cuentas a las personas naturales en todo el territorio nacional, de acuerdo con lo señalado por la normativa aplicable y en el marco de los objetivos de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).19 20*
> ***k)** Recibir depósitos de ahorros, así como en custodia a favor de personas naturales y/o jurídicas y efectuar las demás operaciones bancarias y servicios financieros, en los que se requiera el uso de los medios de pago previstos en el artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía, aprobado por Decreto Supremo N° 150-2007-EF, en los centros poblados del territorio de la República donde la banca privada no tenga oficinas. (...). Asimismo, en el marco de su rol subsidiario, el Banco puede otorgar créditos a las personas naturales y/o jurídicas que operen sus cajeros corresponsales, a fin de que estos cuenten con la disponibilidad necesaria para atender las operaciones propias de un cajero corresponsal.*
> *(...)*
> ***n)** Otorgar líneas de crédito a los trabajadores y pensionistas del Sector Público. Dichas líneas de crédito pueden ser asignadas por el beneficiario para su uso mediante préstamos en cualquier modalidad y/o como línea de una tarjeta de crédito. Como medida de mitigación de riesgo de crédito, en los préstamos hipotecarios, se puede considerar la capacidad de pago del cónyuge del titular.*
> *(...)*
> ***o)** Emitir giros bancarios y efectuar transferencias de fondos por encargo o a favor de clientes o usuarios."*

Para tal efecto, la entidad cuenta con la Gerencia de Red de Agencias, conformada por una Subgerencia de Gestión del Cliente, una Subgerencia Macro Región Lima y seis (6) Subgerencias Macro Regionales de provincia, entre ellas, la Subgerencia Macro Región III – Huancayo, cuya misión conforme lo establecido en el numeral 5.2 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia Red de Agencias, BN-MOF-9700-018-003 publicado el 21 de enero de 2021, consiste en: *"Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las agencias y oficinas especiales, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM, Cajeros Corresponsales u otros.) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la gestión, coordinación, orientación, apoyo y control de los mismos; a fin de brindar servicios de calidad y lograr la plena satisfacción de los clientes y usuarios."*

A continuación, se muestra la ubicación de la referida dependencia en el siguiente organigrama institucional del Banco de la Nación:

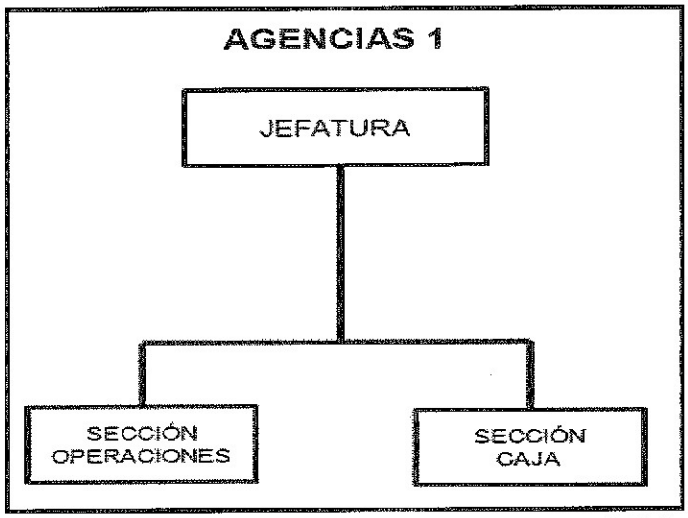
Imagen n.° 1
Organigrama de la Gerencia Red de Agencias del Banco de la Nación




**Fuente**: Manual de Organización y Funciones de la Gerencia Red de Agencias, BN-MOF-9700-018-003 publicado el 21 de enero de 2021.

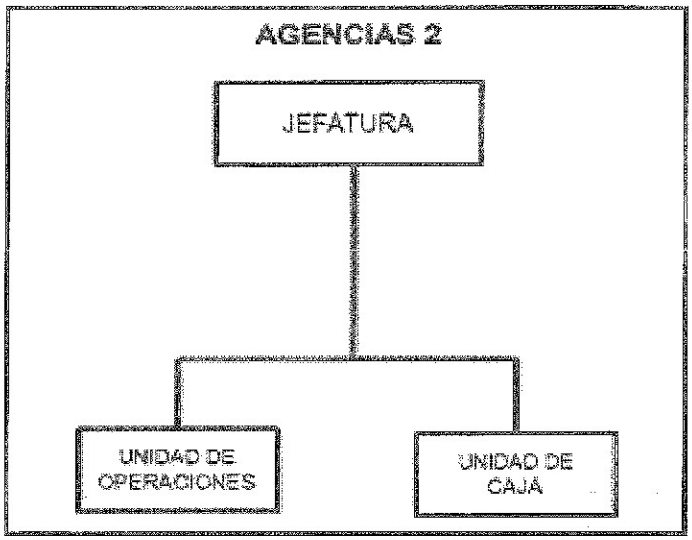
Al respecto, considerando que la Subgerencia Macro Región III - Huancayo, está compuesta por oficinas distribuidas por Agencia Tipo "1", "2" y "3", resulta importante señalar que el Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2, BN-MOF-9700-021-03, aprobado el 8 de agosto de 2020 establece como misión de las Agencias 1 y 2, lo siguiente: *"Asegurar la eficiente administración, prestación de las operaciones, productos y servicios bancarios, negocios, recaudación, corresponsalía y otros brindados por el Banco, de acuerdo a normas internas y dispositivos legales vigentes; brindando calidad de atención y valor agregado, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Administración del Banco"*. A continuación, se muestra su ubicación en el organigrama institucional del Banco de la Nación:

Imagen n.° 2
Organigrama de las Agencias 1 del Banco de la Nación




**Fuente**: Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2 BN-MOF-9700-021-03 aprobado el 8 de agosto de 2020.

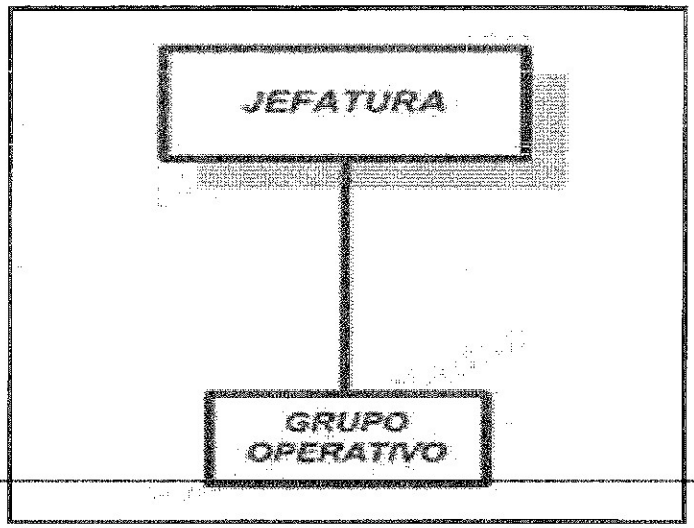
**Imagen n.° 3**
**Organigrama de las Agencias 2 del Banco de la Nación**




**Fuente:** Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2 BN-MOF-9700-021-03 aprobado el 8 de agosto de 2020.

Igualmente, el Manual de Organización y Funciones de Agencias 3, BN-MOF-9700-022-03, aprobado el 11 de abril de 2016, establece como misión de las Agencias 3, lo siguiente: *"Asegurar la administración eficiente de la Agencia y la correcta prestación de las operaciones y servicios bancarios, recaudación, corresponsalía y otros servicios, de acuerdo a los dispositivos legales y administrativos vigentes, que permita brindar productos y servicios con calidad de atención, agregando valor, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Administración del Banco"*. A continuación, se muestra su ubicación en el organigrama institucional del Banco de la Nación:

**Imagen n.° 4**
**Organigrama de las Agencias 3 del Banco de la Nación**




**Fuente:** Manual de Organización y Funciones de Agencias 3, BN-MOF-9700-022-03, aprobado el 11 de abril de 2016.

### 1.5 Notificación de las desviaciones de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría n.° 295-2021-CG de 23 de diciembre de 2021 y modificatorias, la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobados con Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022; así como, de la Directiva n.° 007-2022-CG/DOC "Notificaciones Electrónicas en el Sistema Nacional de Control", aprobada con Resolución de Contraloría n.° 102-2022-CG de 11 de marzo de 2022, que regula las notificaciones electrónicas en el marco de los procesos de control, se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

En el caso del señor Néstor Luyo Rosas, la notificación fue efectuada a la casilla electrónica que fue creada por asignación obligatoria al encontrarse relacionado a un proceso de control, de conformidad a lo establecido en el numeral 7.1.1 de la Directiva n.° 007-2022-CG/DOC antes citada, procedimiento en el cual se cumplió con comunicar el enlace para su activación, al cual no ingresó en el plazo establecido, no habiendo presentado comentarios ni aclaraciones respecto a la desviación de cumplimiento notificada.

## II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Cabe señalar, que las deficiencias reveladas no constituyen necesariamente todos los aspectos de control interno que podrían ser situaciones reportables, debido a que estas fueron identificadas como resultado de la evaluación de las operaciones, procesos, actividades y sistemas relacionados con los objetivos de la auditoría, y no con el propósito de evaluar en su conjunto la estructura de control interno de la entidad.

### 2.1 Durante los años 2022 y 2023 agencias de la Subgerencia Macroregión III Huancayo identificaron cobros adicionales indebidos por parte de agentes multired bajo su ámbito, a los usuarios de este canal de atención, situación que podría afectar la imagen reputacional del banco de la nación

De la información remitida por la Subgerencia Macroregión III Huancayo, respecto a la operatividad de los agentes Multired, se tomó conocimiento a través del correo electrónico de 16 de agosto de 2024 (09:18 horas) que, durante los años 2022 y 2023, catorce (14) agentes Multired bajo el ámbito de las Agencias 3 de Huariaca y Paucartambo efectuaron *"cobros adicionales indebidos a la clientela"*, emitiéndose cartas a dichos agentes, siendo el tenor de las mismas lo detallado a continuación:

> *"Es además motivo de la presente carta, informarle que estamos detectado casos de **cobros adicionales indebidos** a la clientela que se atiende en los AGENTES MULTIRED, lo que estaría infringiendo lo señalado en el último párrafo de la Cláusula Décimo Segunda del Contrato Bancario de Cajero Corresponsal entre el Agente Multired y el Banco de la Nación, (...) que en el punto indicado dice los siguiente:*
> *"Queda establecido que el **AGENTE MULTIRED** no podrá realizar ningún cobro directo o indirecto adicional, a los usuarios por realizar las operaciones como Cajero Corresponsal. El incumplimiento de lo indicado en el presente párrafo constituye causal de resolución automática y de pleno derecho del presente contrato, de conformidad con lo previsto en el artículo 1430° del Código Civil (...)"*
> *En ese sentido, **pedimos a usted tomar las previsiones del caso a fin de no ser proclive a acciones legales por parte del Banco de la Nación, además de la resolución del contrato** (...)".* (Énfasis agregado)

En el siguiente cuadro, se detallan las cartas que se remitieron a los agentes Multired, por el cobro adicional indebido, cabe precisar que los referidos agentes están bajo el ámbito de las Agencias 3 de Huariaca y Paucartambo:

**Cuadro n.° 4**
**Cartas por cobros adicionales indebidos a los Agentes Multired Años 2022 – 2023**

| N° | Carta | Fecha | Comercio | Agencia |
|---|---|---|---|---|
| 1 | EF/92.0505 n.° 005-2022-AM | 14/05/2022 | Botica Bianca | Huariaca |
| 2 | EF/92.0508 n.° 015-2023 | 15/03/2023 | Sarai Sara Huerta Zambrano | Paucartambo |
| 3 | EF/92.0508 n.° 002-2023 | 14/06/2023 | Botica Yufreli | |
| 4 | EF/92.0508 n.° 003-2023 | 14/06/2023 | Corporación G y C | |
| 5 | EF/92.0508 n.° 004-2023 | 14/06/2023 | Multiservicios Kristhaly | |
| 6 | EF/92.0508 n.° 005-2023 | 14/06/2023 | Centro Comercial Celadita (1) | |
| 7 | EF/92.0508 n.° 006-2023 | 14/06/2023 | Servicios Multiples Compuaguero | |
| 8 | EF/92.0508 n.° 007-2023 | 14/06/2023 | Grupo e Inversiones Panduro | |
| 9 | EF/92.0508 n.° 008-2023 | 14/06/2023 | Minimarket Chinito | |
| 10 | EF/92.0508 n.° 009-2023 | 14/06/2023 | Botica Chiofarma | |
| 11 | EF/92.0508 n.° 011-2023 | 14/06/2023 | Elsa Castro Melendres | |
| 12 | EF/92.0508 n.° 012-2023 | 14/06/2023 | Exclusividades Melo | |
| 13 | EF/92.0508 n.° 013-2023 | 14/06/2023 | Librería Bazar Presidencial | |
| 14 | EF/92.0508 n.° 014-2023 | 14/06/2023 | Restaurant Turístico La Cueva del Zorro | |

**Fuente:** Correo Electrónico de 16 de agosto de 2024 (09:18 horas).
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.
(1) El Agente Multired con nombre comercial Centro Comercial Celadita (Código de Comercio 3459949 Sarai Sara Huerta Zambrano), fue notificado en 2 oportunidades, en los meses de marzo y junio de 2023.

Como se puede advertir de lo precitado, los administradores de las Agencias 3 Huariaca y Paucartambo del Banco de la Nación, identificaron que los agentes Multired en mención bajo su ámbito, venían haciendo cobros adicionales indebidos, entre los años 2022 y 2023, conminándolos a cumplir lo establecido en las cláusulas contractuales, de lo contrario, se tomaran las acciones legales que correspondan. Además, mediante correo electrónico de 16 de agosto de 2024 (09:18 horas), también se señaló que, durante los años 2022 y 2023, no se aplicaron penalidades a los Agentes Multired bajo el ámbito de la Subgerencia Macro Región III Huancayo.

En ese sentido, se solicitó a la Subgerencia Macro Región con correo electrónico de 8 de noviembre de 2024 (17:58 horas), **los montos de la facturación mensual (pago de comisiones) de los referidos agentes, información que se atendió con los correos electrónicos de 13 de noviembre de 2024 (12:17 horas) y 23 de noviembre de 2024 (12:16 horas), identificándose una facturación mensual, por el monto de** S/ 2,950.10, y que se dejó de cobrar penalidades por el monto de S/ 64.54; cómo se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.° 5**
**Penalidades a aplicar por cobros adicionales indebidos**

| N° | Código Comercio | Comercio | Periodo | Facturación Mensual S/ | Penalidad 2% | Penalidad 10% |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3002917 | Botica Bianca | Mayo 2022 | 216.30 | 4.33 | |
| 2 | 3489949 | Sarai Sara Huerta Zambrano | Marzo 2023 | 93.40 | 1.87 | |
| 3 | 3524583 | Botica Yufreli | Junio 2023 | 81.90 | 1.64 | |
| 4 | 3513945 | Corporación G y C | Junio 2023 | 69.90 | 1.40 | |

| N° | Código Comercio | Comercio | Periodo | Facturación Mensual S/ | Penalidad 2% | Penalidad 10% |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 3524183 | Multiservicios Kristhaly | Junio 2023 | 58.10 | 1.16 | |
| 6 | 3489949 | Centro Comercial Celadita | Junio 2023 | 69.10 | | 6.91 |
| 7 | 3496708 | Servicios Multiples Compuaguero | Junio 2023 | 71.90 | 1.44 | |
| 8 | 3002169 | Grupo e Inversiones Panduro | Junio 2023 | 212.40 | 4.25 | |
| 9 | 3489957 | Minimarket Chinito | Junio 2023 | 176.80 | 3.54 | |
| 10 | 3517476 | Botica Chiofarma | Junio 2023 | 162.30 | 3.25 | |
| 11 | 3518761 | Elsa Castro Melendres | Junio 2023 | 250.70 | 5.01 | |
| 12 | 3002196 | Exclusividades Melo | Junio 2023 | 284.50 | 5.69 | |
| 13 | 3513948 | Librería Bazar Presidencial | Junio 2023 | 590.60 | 11.81 | |
| 14 | 3280781 | Restaurant Turístico La Cueva del Zorro | Junio 2023 | 612.20 | 12.24 | |
| | | **Total Facturación** | | **2,950.10** | **57.63** | **6.91** |
| | | **Total Penalidad** | | | **64.54** | |

**Fuente:** Correos Electrónicos de 13 de noviembre de 2024 (12:17 horas) y 23 de noviembre de 2023 (12:16 horas)
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

  *"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO*
  *(...)*
  ***5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN***
  *(...)*
  ***5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO***
  ***5.1.1. Prevención y monitoreo***
  ***El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si Contraloría General de la República Normas de Control Interno 31 en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.***
  *Comentarios:*
  *01 La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.*
  *02 La prevención implica desarrollar y mantener una actitud permanente de cautela e interés por anticipar, contrarrestar, mitigar y evitar errores, deficiencias, desviaciones y demás situaciones adversas para la entidad. Se fundamenta sobre la base de la observación y análisis de sus procesos y operaciones, efectuados de manera diligente, oportuna y comprometida con la buena marcha institucional. En tal sentido, está estrechamente relacionada y opera como resultado de las actividades de monitoreo.*
  *(...)"*

➢ **La Directiva Canal de Atención: Agente Multired BN-DIR-7900-163-05, aprobado el 15 de abril de 2021, (Revisión 5 de 11 de octubre de 2023)**

*"(...)*
***8.1.1.1 Penalidades***
*Los Agentes Multired son pasibles de penalidades por diversos motivos que se detallan a continuación:*

- *Por cobros indebidos*

*(...)*
***Consideración***

- *La Gerencia Red de Agencias a través de la Red de Agencias a nivel nacional realizará las visitas inopinadas a los Agentes Multired, estas visitas deberán ser realizadas a través de un cliente incógnito (personal designado por el Administrador de la agencia matriz). Esta modalidad de supervisión permitirá identificar a los agentes que realicen cobros indebidos a los clientes o usuarios, así como fraccionamiento de transacciones y cualquier otra mala praxis. Asimismo, en caso se identifique incidencias al respecto se deberá remitir al AGENTE MULTIRED la carta de exhorto según los modelos vigentes, según sea el caso. (...)*

***A. PENALIDADES POR COBROS INDEBIDOS***

| N° | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable |
|---|---|---|---|
| 1 | *Realizar visitas inopinadas* | • *Realizará las visitas inopinadas a los Agentes Multired donde identificará a los agentes que realicen cobros indebidos a los clientes o usuarios.*<br>*(...)* | *Administrador/ Personal autorizado de la Agencia Matriz* |
| 2 | *Aplicar penalidades* | • *De confirmar los cobros indebidos, el personal de Red de Agencias encargado del Agente realizará la aplicación de las penalidades, las cuales serán cobradas de las comisiones por pagar al Agente.*<br>*Si es la primera vez que se comprueba el cobro indebido, deberá aplicar el 2% de su facturación mensual (pago de comisiones) del Agente Multired.*<br>*De reincidir con los cobros indebidos, se aplicará el 10% de su facturación mensual (pago de comisiones) del Agente Multired.*<br>*(....)*<br>***Nota:***<br>*La Agencia que realiza el pago de comisiones entregará al Agente la nota de abono por el importe de las comisiones y la nota de cargo por la penalidad aplicada.* | *Administrador/ Personal autorizado de la Agencia Matriz* |

La situación expuesta se origina por la ausencia de una supervisión oportuna y continúa a los agentes Multired bajo el ámbito de las agencias de la Subgerencia de la Macroregión III Huancayo y la realización de acciones pertinentes para evitar el cobro de montos adicionales indebidos a la clientela del Banco de la Nación, situación que podría afectar la imagen reputacional del Banco de la Nación.

## 2.2 Falta de registro de los expedientes que sustentan la emision de las cartas de aprobacion en el aplicativo Oracle SAI, afecta la transparencia y trazabilidad del proceso

De la revisión efectuada al aplicativo Oracle SAI, se identificó que de una muestra de cuarenta (40) expedientes que sustentan las cartas de aprobación para la contratación de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT emitidas por las agencias dependientes de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo durante el año 2023, dieciséis (16) carecen de registro y publicación en dicho aplicativo, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro n.° 6**

**Expedientes de cartas de aprobación para la contratación de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT durante el año 2023 que no han sido registradas y publicadas en el aplicativo Oracle SAI**

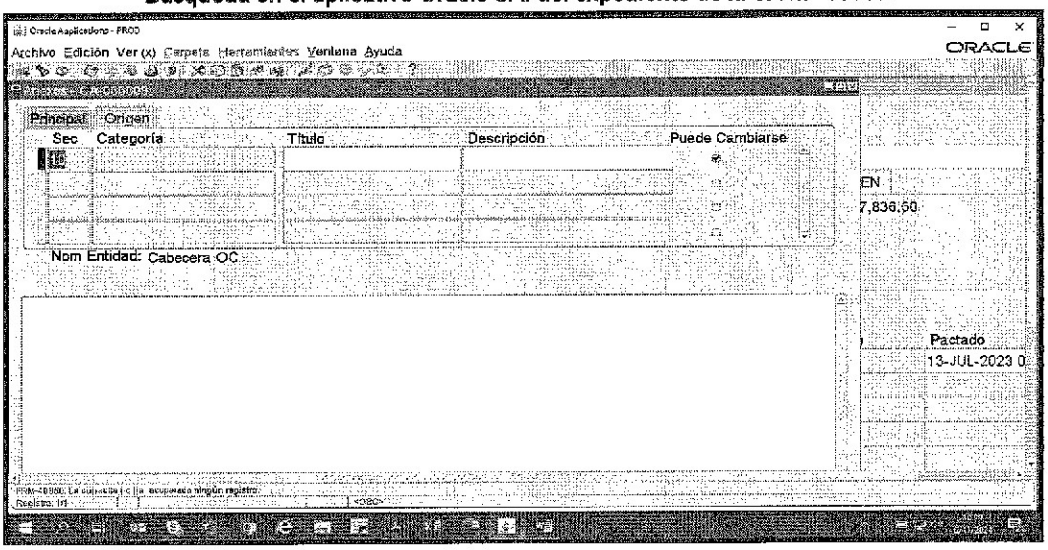
| N° | Proveedor | Número | Monto (S/) |
|---|---|---|---|
| 1 | PROVSERCONS S.A.C. | CA-085809 | 21,047.05 |
| 2 | | CA-086838 | 3,370.00 |
| 3 | | CA-086840 | 38,781.58 |
| 4 | CONTRATISTAS GENERALES ZUÑIGACATAY E.I.R.L. | CA-086543 | 28,990.00 |
| 5 | | CA-086994 | 14,539.25 |
| 6 | INVERSIONES PROYECTAR S.R.L. | CA-085433 | 5,192.00 |
| 7 | ISG MASTER SERVICE S.C.R.L. | CA-086786 | 1,539.90 |
| 8 | | CA-084967 | 1,475.00 |
| 9 | | CA-085673 | 21,921.76 |
| 10 | | CA-086207 | 2,223.12 |
| 11 | | CA-086630 | 2,642.91 |
| 12 | SOLORZANO CASTRO JESUS ERNESTO | CA-086474 | 1,730.00 |
| 13 | GALAXY POWER ELECTRONICS S.A.C. | CA-085088 | 3,381.00 |
| 14 | | CA-085690 | 3,050.00 |
| 15 | | CA-085594 | 5,091.38 |
| 16 | CORPORATION ITECH SOLUTIONS S.A.C | CA-086546 | 2,500.00 |

**Fuente:** Aplicativo Oracle SAI.
**Elaborado por:** Comisión Auditora.

A continuación, a manera de muestra se consignan algunas de las búsquedas efectuadas en el aplicativo Oracle SAI de los expedientes que sustentan la emisión de las cartas de aprobación detalladas en el cuadro precedente:

**Imagen n.°s 5**

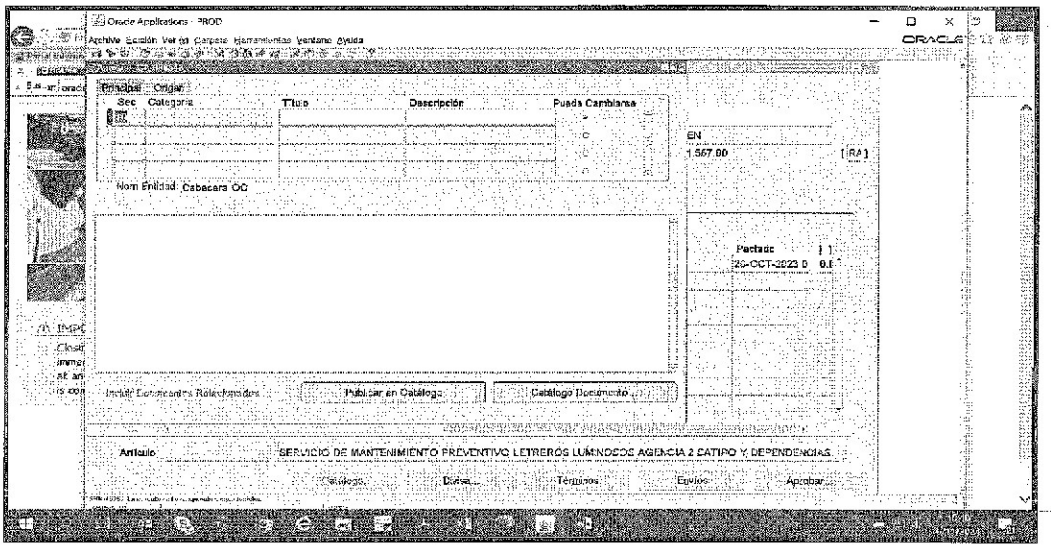
**Búsqueda en el aplicativo Oracle SAI del expediente de la CA n.° 085809**




**Fuente:** Aplicativo Oracle SAI.

**Imagen n.° 6**

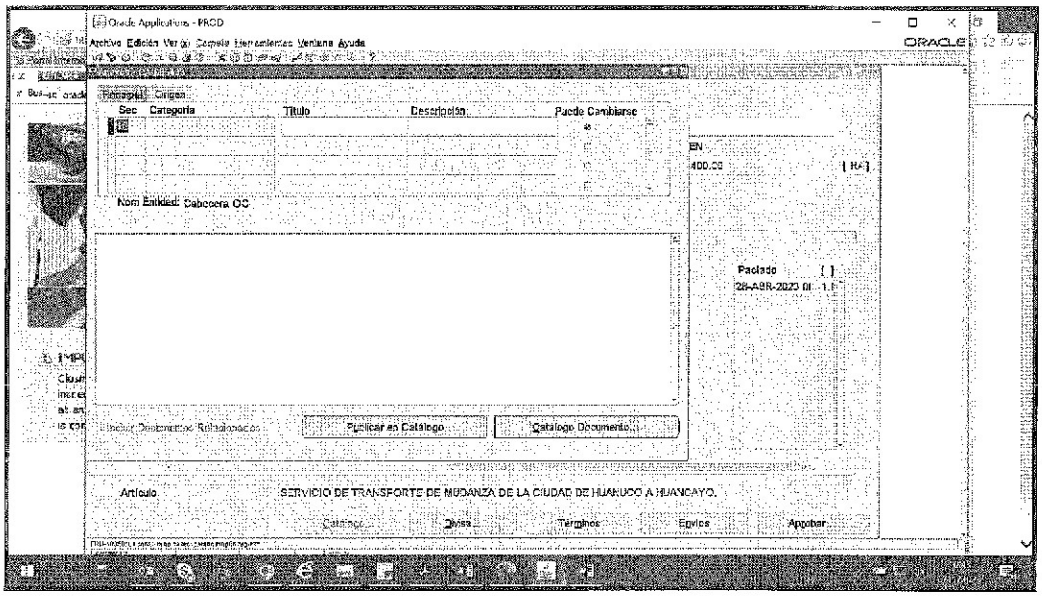
**Búsqueda en el aplicativo Oracle SAI del expediente de la CA n.° 086543**




Fuente: Aplicativo Oracle SAI.

**Imagen n.° 7**

**Búsqueda en el aplicativo Oracle SAI de los expedientes de las CA n.° 085433**




**Fuente:** Aplicativo Oracle SAI.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 5 de 1 febrero 2023)**

*"(...)*
***7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS***
*(...)*
***7.6** Las UOR constituirán un **expediente** por cada contratación que realicen (sea **Carta de Aprobación** o contrato) la que deberá contener como mínimo:*

- *El requerimiento del Área Usuaria en el cual se debe consignar el número de cuenta contable, el centro de costos, área responsable del presupuesto y tipo de gasto.*
- *Los requerimientos técnicos mínimos, visados por el área usuaria.*
- *Disponibilidad presupuestal.*
- *Solicitudes de cotizaciones a los posibles proveedores del mercado. (Anexo N° 02)*
- *Cotizaciones de los proveedores.*
- *Constancia vigente del Registro Nacional de proveedores (de ser el caso).*
- *Validación de las propuestas de ser el caso.*
- *Cuadro comparativo de propuestas presentadas, con la determinación del valor de la contratación. (Anexo N° 03).*
- *Carta de Aprobación al proveedor ganador (Anexo N° 04) o contrato de arrendamiento.*
- *Declaraciones Juradas suscrita por el proveedor ganador*
- *Acta de Conformidad.*
- *Tramite de pago sustentado con comprobante de pago y constancia de pago efectuado.*

*NOTA: El expediente de contratación desde el requerimiento hasta las declaraciones juradas suscritas por el proveedor ganador debe ser digitalizado en un solo archivo PDF y almacenado en el registro correspondiente del aplicativo Oracle-SAI.*
*De igual forma se debe digitalizar y almacenar el acta de conformidad y el expediente de pago (comprobante y constancia de pago).*
*(...)"*

➢ **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006.**

*"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO*
*(...)*
***3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL***
*(...)*
***3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas***
***Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.***
*Comentarios:*
*(...)*
*03 La documentación correspondiente a los procesos, actividades y tareas de la entidad deben estar disponibles para facilitar la revisión de los mismos.*
*04 La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad).*
*(...)*

***5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN***
*(...)*
***5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO***
***5.1.1. Prevención y monitoreo***
***El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos***

018

***y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.***

*Comentarios:*

*01 La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.*

*(...)"*

La situación expuesta se origina por la falta de diligencia del personal responsable del registro de los expedientes que sustentan la emisión de las cartas de aprobación en el aplicativo Oracle SAI, lo que afecta la transparencia y trazabilidad del citado proceso de contratación

**2.3 Elaboración de términos de referencia omitiendo la incorporación de requisitos del proveedor en la contratación de compras menores a ocho (8) UIT, afecta la transparencia del procedimiento y genera riesgo en la verificación de su cumplimiento**

El Banco de la Nación, con la finalidad que se mejoren los niveles de eficiencia en el gasto y transparencia en el desarrollo de la contratación, el 6 de setiembre de 2021, aprobó la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, señalando en su numeral 7.1, que para efectuar la contratación de bienes y/o servicios no especializados, las Unidades Orgánicas de Responsabilidad (UOR) deberán elaborar y suscribir los **Requerimientos Técnicos Mínimos** del bien o servicio que pretende ser contratado, según el formato establecido en el Anexo n.° 1 de la referida normativa, el cual incopora entre otros aspectos, el rubro de "Requisitos del Proveedor", según lo siguiente:

*"5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR*

*Los requisitos del proveedor para bienes y servicios son:*

- *El postor deberá ser persona natural y/o jurídica, con RUC con estado activo y habido.*
- *Contar con el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE – Proveedor de Servicios y/o Bienes y/o Consultor de Obras.*
- *No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado."*

Al respecto, considerando la revisión selectiva de los expedientes de contratación de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT en la Macro Región III - Huancayo, si bien se verificó el cumplimiento de dichos requisitos por parte de los proveedores contratados[8], se advirtió que en once (11) casos los términos de referencia no consideraron los requisitos del proveedor contemplados en la Circular BN-CIR-5500-272-04 antes citada, conforme el detalle que se muestra a continuación:

[8] Verificación efectuada en el portal web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT (https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/FrameCriterioBusquedaWeb.jsp) , Registro Nacional de Proveedores Bienes y Servicios – RNP (https://www.rnp.gob.pe/constancia/rnp_constancia/ConsultaRuc.asp?action=enviar) y en el Buscador de Proveedores del Estado (https://apps.osce.gob.pe/perfilprov-ui/buscar?q=20486903946&pageSize=6&pageNumber=1&export=1&langTag=es).

**Cuadro n.° 7**
**Detalle de las contrataciones cuyos Términos de Referencia no consideran los requisitos del proveedor contenidos en la normativa interna**

| N° | Agencia | Carta de Aprobacion | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | N° | Fecha | Monto (S/) | Proveedor |
| 1 | Agencia 1 Huancayo | 084362-2022 | 9/11/2022 | 3,570.79 | PROVSERCONS S.A.C. (RUC 20568675119) |
| 2 | | 085134-2023 | 15/03/2023 | 23,170.99 | |
| 3 | | 086628-2023 | 31/10/2023 | 19,801.69 | GREEN SERVICIO Y CONSTRUCCIONES S.R.L. (RUC 20568639406) |
| 4 | Agencia 2 Huánuco | 086627-2023 | 25/10/2023 | 30,289.73 | |
| 5 | Agencia 1 Huancayo | 084573-2022 | 28/11/2022 | 20,886.00 | INVERSIONES PROYECTAR S.R.L. (RUC 20600110111) |
| 6 | Agencia 2 Huánuco | 083649-2022 | 22/08/2022 | 9,912.00 | ISG MASTER SERVICE S.C.R.L. (RUC 20486903946) |
| 7 | Agencia 2 Tarma | 085090-2023 | 08/03/2023 | 8,535.01 | |
| 8 | | 085792-2023 | 28/06/2023 | 1,292.10 | |
| 9 | Agencia 1 Huancayo | 085896-2023 | 13/07/2023 | 2,360.00 | |
| 10 | Agencia 2 La Merced | 083689-2022 | 31/08/2022 | 3,615.52 | |
| 11 | Agencia 1 Huancayo | 086631-2023 | 25/10/2023 | 15,537.06 | |

**Fuente:** Aplicativo Oracle SAI.
**Elaborado por:** Comisión Auditora

Al respecto, deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- **Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04 aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 3 de 20 julio 2022, Revisión n.° 4 de 8 noviembre 2022, Revisión n.° 6 de 27 febrero 2023 y Revisión n.° 7 de 16 marzo 2023).**

  *"ANEXO N° 01*
  *(...)*
  ***REQUERIMIENTOS TECNICOS MÍNIMOS***
  *(...)*
  ***5. REQUISITOS DEL PROVEEDOR***
  *Los requisitos del proveedor para bienes y servicios son:*
  - *El postor deberá ser persona natural y/o jurídica, con RUC con estado activo y habido.*
  - *Contar con el Registro Nacional de Proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE – Proveedor de Servicios y/o Bienes y/o Consultor de Obras.*
  - *No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.*

  *(...)"*

020

- **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

  *"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO*
  *(...)*
  *3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL*
  *(...)*
  ***3.6. Documentación de procesos, actividades y tareas Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.***
  *Comentarios:*
  *(...)*
  *02 Cualquier modificación en los procesos, actividades y tareas producto de mejoras o cambios en las normativas y estándares deben reflejarse en una actualización de la documentación respectiva*
  *(...)*
  *04 La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad)."*

La situación expuesta se origina por la falta de cautela en la elaboración de los documentos que sustentan el requerimiento de contratación al no asegurar la incorporación de los requisitos exigibles al proveedor, afectando la transparencia del procedimiento y generando riesgo en la verificación de su cumplimiento.

**2.4 Expedientes de contratación incompletos afecta la transparencia y trazabilidad del citado proceso de contratación.**

La Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 5 de 1 febrero 2023) establece que para cada contratación se constituirá un expediente, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- El requerimiento del Área Usuaria.
- Los requerimientos técnicos mínimos.
- Disponibilidad presupuestal.
- Solicitudes de cotizaciones a los posibles proveedores del mercado.
- Cotizaciones de los proveedores.
- Constancia vigente del Registro Nacional de proveedores, de ser el caso.
- Validación de las propuestas, de ser el caso.
- Cuadro comparativo de propuestas presentadas.
- Carta de Aprobación al proveedor ganador o contrato de arrendamiento.
- Declaraciones Juradas suscrita por el proveedor ganador.
- Acta de Conformidad.
- Trámite de pago.

Al respecto, de la revisión selectiva efectuada a la documentación contenida en los expedientes que sustentan las contrataciones de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT de la Macro Región III Huancayo, se advierte que nueve (9) expedientes no contienen algunos documentos relacionados al procedimiento para la contratación, los cuales se detallan a continuación:

**Cuadro n.° 8**
**Detalle de la documentación que no se encuentra archivada en los expdientes de contratación**

| N° | Carta de Aprobación de Servicios | | | Documentos que no se encuentran en el expediente |
|---|---|---|---|---|
| | N° | Fecha | Monto | |
| 1 | 084970-2023 | 10/02/2023 | S/ 16,950.00 | – Disponibilidad presupuestal<br>– Solicitud de cotizaciones |
| 2 | 086991-2023 | 12/12/2023 | S/ 14,539.25 | – Solicitud del área usuaria |
| 3 | 085593-2023 | 23/05/2023 | S/ 16,848.04 | – Solicitud del área usuaria |
| 4 | 086843-2023 | 21/11/2023 | S/ 24,131.00 | – Solicitud del área usuaria |
| 5 | 086781-2023 | 16/11/2023 | S/ 39,559.76 | – Solicitud del área usuaria |
| 6 | 085990-2023 | 31/07/2023 | S/ 5,204.77 | – Solicitud del área usuaria |
| 7 | 085985-2023 | 31/07/2023 | S/ 14,655.60 | – Solicitud del área usuaria |
| 8 | 086627-2023 | 25/10/2023 | S/ 30,289.73 | – Solicitud del área usuaria |
| 9 | 083855-2022 | (*) | S/ 5 200.00 | – Carta de Aprobación |

**Fuente:** Aplicativo Oracle SAI
**Elaborado por:** Comisión Auditora
**(*)** No se pudo obtener la fecha de emisión de la Carta de Aprobación, debido a que no obra en los archivos de la Agencia 2 Tingo María.

En relación a la Carta de Aprobación n.° 083855-2022, cabe mencionar que, a solicitud[9] de la Comisión Auditora, con correo electrónico de 12 de noviembre de 2024 (12:15 horas), la Subgerencia Macro Región III - Huancayo remitió el correo electrónico de 12 de noviembre de 2024 (11:30 horas) de la Agencia 2 Tingo María, en el cual menciona que: *"(...) los jefes de unidad y el suscrito, efectuaron la búsqueda exhaustiva del expediente solicitado, con resultado infructuoso; es decir que, la documentación del servicio y Carta de Aprobación 083855,* ***no existen en nuestro acervo documentario****"*.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Circular Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región, BN-CIR-5500-272-04 aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 5 de 1 febrero 2023)**

  *"(...)*
  ***7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS***
  *(...)*
  ***7.6** Las UOR constituirán un **expediente** por cada contratación que realicen (sea **Carta de Aprobación** o contrato) la que deberá contener como mínimo:*
  - *El requerimiento del Área Usuaria en el cual se debe consignar el número de cuenta contable, el centro de costos, área responsable del presupuesto y tipo de gasto.*
  - *Los requerimientos técnicos mínimos, visados por el área usuaria.*
  - *Disponibilidad presupuestal.*
  - *Solicitudes de cotizaciones a los posibles proveedores del mercado. (Anexo N° 02)*
  - *Cotizaciones de los proveedores.*
  - *Constancia vigente del Registro Nacional de proveedores (de ser el caso).*
  - *Validación de las propuestas de ser el caso.*
  - *Cuadro comparativo de propuestas presentadas, con la determinación del valor de la contratación. (Anexo N° 03).*
  - *Carta de Aprobación al proveedor ganador (Anexo N° 04) o contrato de arrendamiento.*
  - *Declaraciones Juradas suscrita por el proveedor ganador*

[9] Correo electrónico de 8 de noviembre de 2024 (12:34 horas).

- *Acta de Conformidad.*
- *Tramite de pago sustentado con comprobante de pago y constancia de pago efectuado.*

*NOTA: El expediente de contratación desde el requerimiento hasta las declaraciones juradas suscritas por el proveedor ganador debe ser digitalizado en un solo archivo PDF y almacenado en el registro correspondiente del aplicativo Oracle-SAI.*

*De igual forma se debe digitalizar y almacenar el acta de conformidad y el expediente de pago (comprobante y constancia de pago).*
*(...)"*

➢ **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

***"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO***
*(...)*
***3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL***
*(...)*
***3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas***
***Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.***
*Comentarios:*
*(...)*
*03 La documentación correspondiente a los procesos, actividades y tareas de la entidad deben estar disponibles para facilitar la revisión de los mismos.*
*04 La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad).*
*(...)*

***4. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN***
*(...)*
***4.6. Archivo institucional***
***El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico, tales como los informes y registros contables, administrativos y de gestión, entre otros, incluyendo las fuentes de sustento.***
*Comentarios:*
*01 La importancia del mantenimiento de archivos institucionales se pone de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre la gestión para una adecuada rendición de cuentas.*
*02 Corresponde a la administración establecer los procedimientos y las políticas que deben observarse en la conservación y mantenimiento de archivos electrónicos, magnéticos y físicos según el caso, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas que emiten los órganos competentes y que apoyen los elementos del sistema de control interno."*

La situación expuesta se origina por la falta de control en el proceso de elaboración, archivo y custodia de expedientes que sustentan las contrataciones de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT, lo que afecta la transparencia y trazabilidad del citado proceso de contratación.

**2.5 Expedientes que sustentan el servicio de mantenimiento de grupos electrógenos de agencias dependientes de la Macro Región III – Huancayo, no cuentan con la totalidad de la documentación exigida en los términos de referencia, afectando la trazabilidad del proceso de mantenimiento**

De la revisión selectiva efectuada a la información remitida a través de los correos electrónicos de 21 y 22 de octubre de 2024 (15:52,10:04 y 14:22) y 4,6 y 13 de noviembre de 2024 (14:05,11:56, 08:56 y 12:05) por la Subgerencia Macro Region III Huancayo[10], respecto a los expedientes que sustentan el servicio de mantenimiento de grupos electrógenos de las dependencias de la Macro Región III - Huancayo correspondiente al periodo 2022 y 2023, se advirtió que los expedientes del citado servicio no contenían la documentación establecida en los Términos de Referencia, en relación al Informe Técnico y la Conformidad del Servicio, tal como se muestra a continuación:

**Cuadro n.° 9**
**Documentos no ubicados en los expedientes que sustentan el servicio de mantenimiento de grupos electrógenos durante el periodo 2022-2023**

| N° | Carta de aprobación | Agencias | Fecha | Documentación no ubicada en los expedientes | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Reporte técnico | Informe técnico | Protocolos de funcionamiento | Certificado de operatividad | Guía de remisión de insumos | Carta de garantía |
| 1 | CA-084511-2022 | 2 Cerro de Pasco | 22.11.2022 | SI | SI | SI | SI | NO | - |
| | | 3 Huachon | | | | | | | |
| | | 3 Huariaca | | | | | | | |
| | | 3 Paucartambo | | | | | | | |
| | | 3 Yanahuanca | | | | | | | |
| 2 | CA-084594-2022 | 1 Huancayo | 30.11.2022 | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | Oficina Especial Parque Industrial Tambo | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | 3 Pampas | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | 3 Colcabamba | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| 3 | CA-083140-2022 | 2 Jauja - Apata | 06.05.2022 | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| 4 | CA-038339-2022 | 3 Acoria | 20.04.2022 | SI | NO | NO | NO | NO | - |
| 5 | CA-084710-2022 | 2 Jauja | 21.12.2022 | NO | SI | SI | NO | NO | - |
| 6 | CA-086474-2023 | 2 Jauja | 04.10.2023 | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| 7 | CA-085792-2023 | 2 Tarma | 28.06.2023 | NO | NO | NO | NO | NO | |
| 8 | CA-085896-2023 | 3 Pampas | 13.07.2023 | SI | SI | SI | - | NO | NO |
| 9 | CA-085991-2023 | 2 Huanuco | 31.07.2023 | SI | SI | SI | SI | SI | - |
| | | 3 Jesús | | SI | SI | SI | SI | SI | - |
| | | 3 La Unión | | SI | SI | SI | SI | SI | - |
| | | 3 Llacta | | SI | SI | SI | SI | SI | - |

[10] En respuesta al correo electrónico de 21 de octubre de 2024 (09:42) de la Subgerencia de Auditorias Especiales, solicitando los expedientes de las Cartas de Aprobación servicio de mantenimiento de Grupos Electrógenos; periodo 2022-2023.

| N° | Carta de aprobación | Agencias | Fecha | Documentación no ubicada en los expedientes | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Reporte técnico | Informe técnico | Protocolos de funcionamiento | Certificado de operatividad | Guía de remisión de insumos | Carta de garantía |
| | | 3 Panao | | SI | SI | SI | SI | SI | - |
| | | 3 Baños | | SI | SI | SI | SI | SI | - |
| 10 | CA-085196-2023-TDR | 3 Acobamba | 23.03.2023 | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | 2 Huancavelica | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | 3 Izuchaca | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | 3 Acoria | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| | | 3 Yauli | | SI | SI | SI | NO | NO | - |
| 11 | CA-086786-2023 | 2 Periférica Huancayo | 16.11.2023 | NO | NO | NO | NO | NO | - |
| 12 | CA-084767-2022 | 2 Tingo Maria | 27.12.2022 | NO | NO | NO | NO | NO | |
| | | 3 Aucayacu | | | | | | | |
| 13 | CA-085088-2023 | 2 Satipo | 08.03.2023 | NO | SI | NO | NO | NO | |
| | | 3 Mazamari | | NO | SI | NO | NO | NO | |
| | | 3 Pangoa | | NO | SI | NO | NO | NO | |
| | | 3 Pichanaqui | | NO | SI | NO | NO | NO | |

**Fuente:** Expedientes remitidos con correos electrónicos de 21 y 22 de octubre de 2024 (15:52,10:04 y 14:22) y 4,6 y 13 de noviembre de 2024 (14:05,11:56, 08:56 y 12:05) por la Subgerencia Macro Region III Huancayo
**Elaborado por:** Comisión auditora

Del cuadro precedente, se advirtió que de los trece (13) expedientes que sustentan el servicio de mantenimiento de grupos electrógenos de las dependencias de la Macro Region III Huancayo correspondiente al periodo 2022 y 2023; estos no presentaban la siguiente documentación: cinco (5) no cuentan con reportes técnicos, cuatro (4) no cuentan con informes técnicos, cinco (5) no cuentan con protocolos de funcionamiento, once (11) no cuentan con certificados de operatividad, doce (12) no cuentan con guías remisión de insumos utilizados, nueve (9) no han sido suscritas de manera conjunta por el administrador y proveedor, ocho (8) solo por el administrador y una por el proveedor.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Términos de Referencia – CA-084511-2022, CA-084594-2022, CA-083140-2022,CA-038339-2022, CA-086474-2023, CA-0855792-2023, CA-085991-2023, CA-086786-2023,CA-084767-2022, CA-085088-2023.**

  *"(...)*
  *5.2 ACTIVIDADES*
  *5.2.1 Mantenimiento preventivo*
  *5.11 Resultados esperados*
  *5.11.1 Informes técnicos*
  - *El contratista deberá elaborar y entregar un informe técnico*
  - *Este informe debe contener información respecto a los alcances del servicio, conclusiones y recomendaciones*
  - *También, en este informe se debe detallar clara y específicamente todos los trabajos mantenimiento correctivo y/o mejoras que se requieren realizar para operatividad y disponibilidad de los grupos electrógenos y tableros de transferencia*
  - *Asimismo, este informe debe incluir la siguiente documentación:*
    - *Reportes técnicos, se adjunta formato obligatorio de reporte - ver anexo A*
    - *Registros fotográficos de GE y tablero de transferencia con detalles de la ejecución del servicio (antes, durante y después)*
    - *Check List o lista de chequeo de GE y tablero de transferencia*
    - *Protocolos de funcionamiento con registro de parámetros mecánicos y eléctricos*

*5.11.2 CONSTANCIA DE OPERATIVIDAD Y MANTENIMIENTO*

- *Asimismo, debe emitir una constancia de operatividad y mantenimiento del grupo electrógeno y tablero de transferencia*

*5.11.3 GUIAS*

- *A la Administracion de cada agencia se debe dejar una copia de la guía de remisión de insumos, materiales, repuestos y componentes suministrados, esta guía debe ser visado por el administrador.*
  *Esta documentación debe ser entregada mediante carta, a la administración de la Agencia , en archivos fisicos y digitales.*
  *Todos estos documentos deben estar visados por ingeniero supervisor y representante de la empresa*

***5.14 DE LA CONFORMIDAD***

*El contratista deberá enviar una carta dirigida a la administración de la agencia, adjuntando en archivo fisico y en formato digital (escaneado) en CD, los siguientes documentos por cada agencia:*

- *Informes técnicos de ejecución del servicio*
- *Certificado de operatividad y mantenimiento de GE y tablero de transferencia*
- *Guía de remisión de insumos, materiales, repuestos y componentes suministrados*

*Cada uno de estos documentos deben tener fecha de recepción y estar sellados y firmados por los administradores de cada agencia. También, deben estar sellados y firmados por ingeniero supervisor y representante de la empresa. (...)".*

➢ **Términos de Referencia– CA-085896-2023**

***"12. DE LA CONFORMIDAD***

*(...) la empresa deberá remitir una carta a la Administracion adjuntando los siguientes documentos:*

- *Carta de garantía del servicio realizado por un periodo de doce (12) meses por los trabajos ejecutados*
- *Guía de remisión de los materiales suministrados y/o cambiados*
- *Informe detallado con fotografías respecto al trabajo realizado*

➢ **Las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG publicada el 3 de noviembre de 2006.**

***"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO***

*(...)*

***3. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL***

*(...)*

***3.8. Documentación de procesos, actividades y tareas***

***Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.***

*Comentarios:*

*01 Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos*

*por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.*

*(...)*

*04 La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad)."*

La situación expuesta se origina por la falta de cautela en el archivo de la documentación que sustente la realización del servicio los cuales están enmarcados en los términos de referencia, lo afecta la trazabilidad del proceso de mantenimiento.

**2.6 Veintidos (22) equipos de SVGD instalados en cajeros autómaticos se encuentran inoperativos, y nueve (9) cajeros autómaticos no cuentan con dichos equipos, lo que genera riesgo que la entidad no cuente con imágenes ante un evento de fraude**

De la revisión, a la información remitida mediante correo electrónico del 12 de setiembre de 2024 (15:12 horas) por la Sección Canales Presenciales[11], respecto a cajeros automáticos (ATM´s) ubicados en la Subgerencia Macro Región III - Huancayo correspondiente al periodo 2023, se advirtió, que de noventa y nueve (99) cajeros automáticos operativos a cargo de la referida subgerencia[12], veintidós (22) cuentan con equipos de Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) inoperativos, así como nueve (9) ATM´s no cuentan con dicho equipo, lo cual fue confirmado por la citada Sección mediante correo electrónico del 27 de setiembre de 2024 (20:24 horas), tal como se muestra a continuación:

**a) Equipos de SVGD inoperativos**

De la información remitida por la Sección Canales Presenciales se identificó que veintidós (22) equipos de Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) se encuentran inoperativos, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro n.° 10**

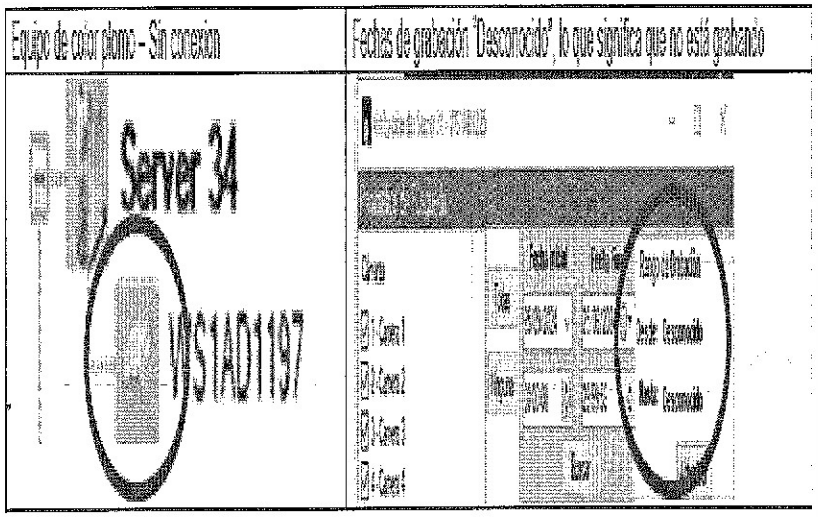
**Relación de equipos de SVGD inoperativos instalados en ATM´s de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo**

| N° | N° de ATM | Marquesi del equipo SVGD instalado en ATM | Ubicación de ATM con equipo de SVGD instalado | Comentario de la Sección Canales presenciales |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 246 | 508416 | [redacted] | Correo electrónico del 27 de setiembre de 2024 (09:40): *"En la columna "M" de la hoja "**inoperativos**" del Excel adjunto se muestra la pantalla del aplicativo Video Sentinel de cada equipo SVGD donde se observan de color plomo (indica que está inoperativo) y otros equipos SVGD muestran el filtro "**Desde**" y "**Hasta**" del rango de grabación con la palabra "**Desconocido**" (indica que no está grabando). Dichos equipos SVGD no cuentan con contrato vigente, razón por la que no se está realizando mantenimientos preventivos ni correctivos."* |
| 2 | 1168 | 455184 | [redacted] | |
| 3 | 1180 | 484892 | [redacted] | |
| 4 | 1186 | 484916 | [redacted] | |
| 5 | 1197 | 484877 | [redacted] | |
| 6 | 1225 | 484848 | [redacted] | |

[11] En respuesta al correo electrónico del 24 de setiembre de 2024 (17:08 horas) por el analista Cesar Marchinares Maekawa de la Subgerencia Auditorias Especiales.

[12] Información remitida mediante correo electrónico del 12 de setiembre de 2024 (15:12) por la Sección Canales Presenciales

| N° | N° de ATM | Marguesí del equipo SVGD instalado en ATM | Ubicación de ATM con equipo de SVGD instalado | Comentario de la Sección Canales preseaciales |
|---|---|---|---|---|
| 7 | 1226 | 484849 | [redacted] | |
| 8 | 1233 | 484852 | [redacted] | |
| 9 | 1234 | 484853 | [redacted] | |
| 10 | 1338 | 497048 | [redacted] | |
| 11 | 1615 | 527341 | [redacted] | |
| 12 | 1632 | 508661 | [redacted] | |
| 13 | 1633 | 508664 | [redacted] | |
| 14 | 1635 | 508648 | [redacted] | |
| 15 | 1636 | 508661 | [redacted] | |
| 16 | 1637 | 508660 | [redacted] | |
| 17 | 1791 | 527191 | [redacted] | |
| 18 | 1864 | 508628 | [redacted] | |
| 19 | 1865 | 508629 | [redacted] | |
| 20 | 1954 | 508282 | [redacted] | |
| 21 | 1956 | 508457 | [redacted] | |
| 22 | 1993 | 508283 | [redacted] | |




**Fuente:** Correo electrónico del 27 de setiembre de 2024 (09:40 horas) de la Sección Canales Presenciales que adjunta, entre otros documentos, cuadro Excel que muestra pantallazo del aplicativo Video Sentinel de cada equipo SVGD)
**Elaborado por:** Comisión Auditora

Respecto a las acciones adoptadas relacionadas al servicio de mantenimiento (preventivo y/o correctivo) de los equipos detallados en el cuadro precedente, la Sección Canales Presenciales mediante correo electrónico de 1 de octubre del 2024 (17:29 horas) remitió: **i)** Carta de Aprobación de Servicios n.° 087239 de 20 de enero de 2024, **ii)** Términos de Referencia de la CA cuyo objeto de contratación, entre otros aspectos, se refiere a la revisión de equipos de SVGD inoperativos de la marca DIEBOL; y **iii)** Memorando n.° 222-2024-BN/3251 de 25 de junio de 2024 que indica que se actualizaron las Especificaciones Técnicas Mínimas relacionados a la adquisición de seiscientos catorce (614) ATM´s y producto de ello se conllevará a dar inicio en una nueva indagación de mercado.

Asimismo, mediante correo electrónico del 30 de setiembre de 2024 (15:11 horas) dirigido a la Subgerencia Canales Alternos, se solicitó lo siguiente: **i)** Precisar a qué N° de contrato corresponden los veintidós (22) Sistemas de Video Grabación Digital ( SVGD) que se encuentran inoperativos y **ii)** Acciones adoptadas por la Sección Canales Presenciales con la finalidad de que los equipos antes mencionados, cuenten con mantenimiento preventivos y/o correctivos, adjuntando la documentación sustentante; reiterándose lo requerido mediante correo electrónico del 3 de octubre del 2024 (11:43 horas) y precisándose además, las acciones adoptadas por dicha Subgerencia, respecto a la inoperatividad de los referidos equipos, respondiendo a lo solicitado mediante correos electrónicos del 1 (17:13 horas) y 4 (18:07 horas) de octubre de 2024, remitiendo el detalle de acciones adoptadas por la citada Sección y contratos que datan desde el 2021 al 2015 respectivamente, según se muestra a continuación:

028

**Cuadro n.° 11**

**Respuesta de la Sección Canales Presenciales a los requerimientos de información solicitados a través de correros electrónicos del 30 de setiembre y 3 de octubre del 2024**

| N° | Requerimiento de información | Respuesta de la Sección Canales Presenciales |
|---|---|---|
| 1 | Correo electrónico del 30.09.2024<br>▪ Precisar a qué N° **de contrato corresponden los veintidós (22) Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) que se encuentran inoperativos.**<br>▪ Acciones adoptadas por la Sección Canales Presidenciales con la finalidad de que los veintidós (22) Sistemas De Video Grabación Digital (SVGD), cuenten con mantenimiento preventivos y/o correctivos. Adjuntar documentación sustentante. | Correo electrónico del 4.10.2024<br>*"(...)*<br>*Asimismo, se adjuntan los siguientes contratos no vigentes:*<br>▪ *CO 015203-2013 BN*<br>▪ *CO- 020741-2015*<br>▪ *CO N° 0619-2011-DA*<br>▪ *CO-014302-2012*<br>▪ *CO-015412-2051*<br>*(...)"* |
| 2 | Correo electrónico del 3.10.2024<br>Con relación a lo requerido en correo precedente, a la fecha no se ha remitido el contrato respecto a los veintidós (22) Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) que se encuentran inoperativos; asimismo, **se solicita las acciones adoptadas por vuestra subgerencia, respecto a la inoperatividad de dichos equipos de SVGD.** | Correo electrónico del 1.10.2024<br>*"(...)*<br>*A continuación, se detallan las acciones de la Sección Canales Presenciales:*<br>▪ *TDRs y Carta de Aprobación del Servicio N° 087239-2024 del 22/01/2024 del servicio de mantenimiento preventivo y levantamiento de información de los SVGD DIEBOLD en los ATMs NCR Y DIEBOLD a nivel nacional.*<br>▪ *Memorando N° 0356-2024 BN/3251 a la Gerencia de Logística para el estudio de mercado de la Adquisición de 276 SVGD para ATMs NCR antiguos (Modelo 6626 y 6622).*<br>*Adicionalmente, se informa que los ATMs Diebold antiguos serán reemplazado por la Nueva Adquisición de 614 ATMs, la cual se encuentra en proceso de estudio de mercado (Memorando N° 0222-2024 BN/3251).*<br>*(...)"* |

**Fuente:** Correos electrónicos del 1 (17:13 horas) y 4 (18:07 horas) de octubre del 2024 de la Sección Canales Presenciales.
**Elaborado por:** Comisión Auditora

En relación a la información del cuadro precedente, se solicitó a la Subgerencia Canales Alternos, mediante correo electrónico del 4 de octubre de 2024 (16:24 horas), confirme si los veintidós (22) equipos de SVGD en mención tendrían un mantenimiento correctivo para su funcionabilidad o cuál será el destino final de los mismos, así como se informe desde qué fecha estos se encuentran **INOPERATIVOS.** En respuesta, la Sección Canales Presenciales, mediante correo electrónico del 4 de octubre de 2024 (18:09 horas), informó lo siguiente: *"(...) los **Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) se encuentran sin contrato aproximadamente desde el 2018**"* (la negrita y subrayado es nuestro).

Al respecto, mediante correo electrónico del 11 de octubre de 2024 (14:35 horas) la Sección Canales Presenciales, en relación a los informes de servicios de mantenimiento de los equipos SVGD en mención, señaló lo siguiente:

> *"(...) se remite la información de **07 SVGD** inoperativos en el Excel adjunto de acuerdo al avance alcanzado por el proveedor; (...)*
>
> *Por otro lado, se informa que los **15 SVGD** restantes no se encuentran incluidos en el servicio solicitado (TDRs y Carta de Aprobación del Servicio N° 087239-2024 del 22/01/2024 del servicio de mantenimiento preventivo y levantamiento de información de los SVGD DIEBOLD en los ATMs NCR Y DIEBOLD a nivel nacional)."*

Asimismo, respecto al diagnóstico o trabajo realizado de los siete (7) equipos SVGD y las razones por las cuales no fueron consideradas los quince (15) equipos SVGD en el servicio contratado, la Sección Canales Presenciales mediante Memorando n.° 00000440-2024-BN3251 de 23 de octubre del 2024, indicó lo siguiente:

*"(...)*
*Comentario:*
*(...) se informó el avance de los 7 SVGD, debido a que aún el proveedor no entrega el informe final.*
*Comentario:*
*No se incluyeron los 15 SVGD en el proceso de levantamiento de información, debido a que el proceso de la carta de aprobación no debe exceder el valor de 8 UIT, considerando a que esta sección ya viene estimando la compra de 614 ATMs y* ***su posterior adquisición de los SVGD, los cuales reemplazaran a los cajeros antiguos y SVGD inoperativos."*** (la negrita y subrayado es nuestro)

**b) ATM´s que no cuentan con equipos de SVGD**

De la información remitida por la Sección Canales Presenciales se identificó que nueve (9) ATM´s no cuentan con equipos de Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD), de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro n.° 12**
**Relación de Cajeros automáticos (ATM's) operativos de la Subgerencia Macro Región III - Huancayo que no cuentan con equipos de Sistema de Video Grabación Digital (SVGD)**

| N° | N° de ATM | Estado | Ubicación | Comentario de la Sección Canales Presenciales |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1752 | Operativo | [redacted] | Correo electrónico del 27 de setiembre de 2024 (09:40) *"**09 equipos ATMs no tiene asignados un equipo SVGD debido a que actualmente no hay stock de equipos SVDG**:* o *07 ATMs DIEBOL se reemplazarán con la nueva adquisición de 614 ATMs* o *02 ATMs NCR tendrán asignados SVGD con la nueva Adquisición de 276 equipos SVGD".* (la negrita y subrayado es nuestro) |
| 2 | 1756 | Operativo | | |
| 3 | 1968 | Operativo | | |
| 4 | 1985 | Operativo | | |
| 5 | 1996 | Operativo | | |
| 6 | 2024 | Operativo | | |
| 7 | 2056 | Operativo | | |
| 8 | 2383 | Operativo | | |
| 9 | 2428 | Operativo | | |

**Fuente:** Correo electrónico del 27 de setiembre de 2024 (09:40 horas) de la Sección Canales Presenciales que contiene, entre otros, el listado de ATM's que no cuenta con equipos SVGD instalados.
**Elaborado por:** Comisión Auditora

Del cuadro precedente, respecto a los siete (7) cajeros automáticos (ATM's) Diebold que serán reemplazados con la nueva adquisición de seiscientos catorce (614) ATM's, es preciso indicar, que de la revisión al Sistema Electrónico de Contrataciones con el Estado - SEACE, la referida adquisición corresponde a la Licitación Pública n.° 0005-2024-BN "Adquisición de 614 cajeros Automáticos (ATM's) Tipo Pared y Tipo Pedestal", sin embargo, en la bases integradas de dicha licitación no se indica, que dicha contratación incluya equipos de SVGD y que parte de los equipos adquiridos se destinaran para el reemplazo de los cajeros antes mencionados.

Asimismo, con relación a la asignación de equipos SVGD a los dos (2) cajeros automáticos (ATM's) NCR, cabe mencionar, que a fecha no se precisa desde cuándo dichos cajeros contarán con equipos de SVGD, según lo señalado por la Sección Canales Presenciales en correo electrónico de 24 de octubre de 2024 (16:05 horas): *"(...) El proyecto Adquisición de 276 SVGD, en este momento se encuentra en Estudio de Mercado para la obtención del valor referencial".*

630

Por otro lado, se solicitó a la Sección Reclamos, de la Subgerencia Experiencia de Cliente y Reclamos[13], indique si desde el periodo 2022 se han presentado reclamos asociados a los cajeros señalados en **cuadro n.° 12**; de cuya respuesta remitida por la citada Sección[14], se aprecia que el número de los reclamos relacionado a los referidos cajeros viene incrementándose desde el año 2022 a la fecha, tal como se muestra a continuación:

**Cuadro n.° 13**
**Incremento del número de reclamos asociado a nueve (9) ATM´s de la Macro Región III - Huancayo que no cuentan con equipos SVGD**

| | Año 2022 | Año 2023 | Año 2024 |
|---|---|---|---|
| Número de reclamos | 20 | 35 | 50 |

**Fuente:** Correo electrónico del 22 de octubre del 2024 (11:40 horas), de la Sección reclamos
**Elaborado por:** Comisión Auditora

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Manual de procedimientos para el seguimiento de la operatividad de los Sistemas Video Grabación Digital SVGD de los cajeros automáticos, BN-PRO-7900-184-01, publicado el 21 de diciembre de 2023.**

***"4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS***
***"(...)***
***G) Sistema de Video Grabador - SVGD***
*Son dispositivos electrónicos que capturan imágenes transaccionales que se realiza en cada uno de los cajeros automáticos, asociando los datos de las transacciones realizadas en este, a las imágenes capturadas. Estos datos son enviados de la aplicación que administra los ATMs al Servidor de Administración de equipos SVGD."*
*(...)*
***5.2. Mantenimiento Correctivo / Seguimiento de los Sistemas de Video Grabación Digital - ATM***
*Este procedimiento describe las actividades del seguimiento o de las gestiones de los mantenimientos correctivos de los SVGD.*
***Requisitos:***
- *Equipo de cómputo con acceso a correo electrónico y Office.*
- *Acceso a las Herramientas de seguimiento de la operatividad de los Sistemas de Video Grabación Digital.*

| | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable |
|---|---|---|---|
| 1 | Revisar la operatividad de los Sistemas de SVDG | ➢ Ingresa a los aplicativos del seguimiento de la operatividad para revisar las incidencias en los Sistemas de Video Grabación Digital (SVDG) de la red de ATM's que han sido instalados.<br>➢ Verifica mensajes de alertas de las cámaras inoperativas<br>➢ Revisa que las transacciones realizadas en el ATM están asociadas a las imágenes que captura el equipo (SVDG ).<br>**Nota:**<br>La visualización de las imágenes en línea, son las que se muestran en el aplicativo de Seguimiento de Operatividad del SVDG, siendo posibles de ser identificados incidencias inusuales. Que se deben dar en la operatividad.<br>➢ De acuerdo con la verificación de mensajes, alertas e imágenes:<br>• Si existen incidentes de inoperatividad de los equipos SVDG, **ir a la actividad 2.**<br>• Si no existen fallas, **Fin del procedimiento.** | Analista / Técnico Canales Presenciales |

[13] Mediante correo electrónico del 18 de octubre de 2024 (11:43 horas)
[14] Mediante correo electrónico del 22 de octubre del 2024 (11:40 horas)

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | Coordinar atención del primer nivel o segundo nivel | ➢ Verifica la naturaleza de esta, si es falla por comunicación y/o Sistema eléctrico en coordinación con el Administrador de Agencia o jefe de caja responsable del ATM, donde se encuentran instalados los equipos SVDG.<br>➢ Según la ubicación del cajero automático:<br>• En el caso de Agencias Lima/Provincias, realiza las coordinaciones con el Administrador de la Agencia o Jefe de Caja responsable del ATM descartando falla en el sistema eléctrico y/o comunicación.<br>• En el caso de los equipos SVGD instalados en un cajero fuera Lima/Provincias, realizar las coordinaciones con el Centro de Control de Seguridad de la Subgerencia de Seguridad descartando falla en el sistema eléctrico y/o comunicación. | Analista / Técnico Canales Presenciales |
| 3 | Registrar Incidencia | ➢ Verifica los mensajes de error y/o alertas de inoperatividad en la verificación del Sistema de Video Grabación Digital en los cajeros automáticos.<br>➢ Registra la incidencia en la Herramienta de **Gestión de Incidencias** que se encuentra en el Aplicativos Diversos del Portal Interno del BN. | Analista / Técnico Canales Presenciales |
| 4 | Atención de Incidencia con Proveedor | ➢ El analista de la Sección Atención al Usuario reporta al proveedor vía correo electrónico el servicio correctivo de la incidencia del equipo SVGD reportado. | Técnico / Analista Sección Atención a Usuario |

➢ **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

***"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO***
*(...)*
***5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN***
*(...)*
***5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO***
***5.1.1. Prevención y monitoreo***
***El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.***

*Comentarios:*

*01 La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.*

*(...)"*

La situación expuesta se origina por la inacción del personal responsable al no haber tomado acciones desde la fecha de culminación de los contratos de los equipos de SVGD con relación a su estado y mantenimiento, así como por no advertir la falta de los mismos, lo que ocasiona riesgo que no se pueda realizar consultas de las capturas de imágenes de transacciones ante un evento de fraude asociado a los cajeros automáticos que cuentan con los equipos SVGD inoperativos o no cuentan con los mismos.

**2.7 Al 31 de enero de 2024, alrededor del 36% del total de Agentes Multired bajo el ámbito de la Macro Región III Huancayo se encuentran en categoría "Crítico", incluso con "0" transacciones, situación que estarían afectando la rentabilidad de estos agentes, identificándose para una muestra de ellos, pérdidas por un monto de S/ 42,523.00, para los años 2022 y 2023**

Se tomó conocimiento que, al 31 de enero de 2024, del total de 1,518 Agentes Multired, bajo el ámbito de la Subgerencia Macro Región III Huancayo, 549 se encuentran en estado crítico, lo cual corresponde al 36 % del total, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

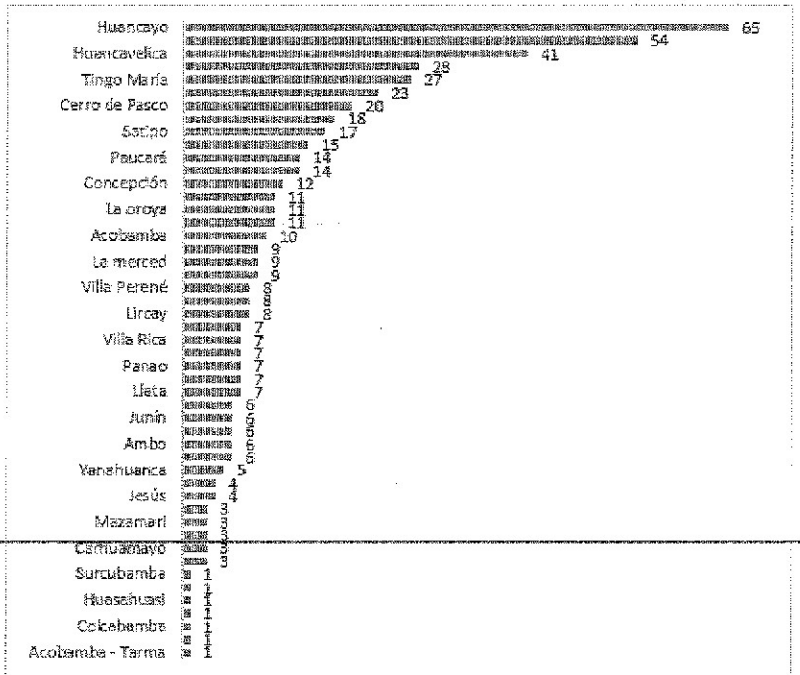
**Cuadro n.° 14**
**Distribución de Agentes Multired por Categoría**
**Macro Región III – Huancayo al 31.Ene.2024**

| | Categoría | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oro | Plata | Bronce | Crítico | Nuevo | |
| Cantidad | 39 | 263 | 635 | 549 | 32 | 1,518 |
| Porcentaje | 3% | 17% | 42% | 36% | 2% | 100% |

**Fuente:** Memorando N° 069-2024-BN/1120 de 22 de febrero de 2024.
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.

Sobre el particular, se identificaron las agencias bajo cuyo ámbito se encuentran los Agentes Multired con categoría de "Críticos", encabezando la lista la Agencia 1 Huancayo con sesenta y cinco (65) agentes en Categoría "Crítico", por lo tanto, dichos agentes no está atendiendo ninguna de la siguientes transacciones: Pago de tasas, disposición de efectivo, consulta de saldos con Tarjeta Multired Global Débito (TMGD), depósitos, transferencias, entre otros pagos, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

**Gráfico n.° 2**
**Cantidad de Agentes Multired con Categoría Crítico por Agencia**




**Fuente:** Memorando n.° 069-2024-BN/1120 de 22 de febrero de 2024.
**Elaborado por:** Comisión de Auditoría.

Asimismo, de la revisión de la cantidad de transacciones que tenían estos agentes con categoría "crítico", se identificó que hay 107 Agentes Multired que tienen "0" transacciones al 31 de enero de 2024, las cuales están bajo el ámbito de veintiocho (28) agencias, siendo las agencias que cuentan con más agentes sin transacciones Chilca – Huancayo (15), Huancavelica (14) y Huancayo (14), como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.° 15**
**Cantidad de Agentes Multired Categoría "Crítico" con "0" Transacciones**
**Al 31 de enero de 2024**

| N° | Agencias | Cantidad de Agentes con 0 Transacciones (por Agencia) |
|---|---|---|
| 1 | Chilca - Huancayo | 15 |
| 2 | Huancavelica, Huancayo | 14 |
| 3 | Chupaca, Pangoa, Periférica Huancayo | 5 |
| 4 | Cerro de Pasco, Izcuchaca, La Unión | 4 |
| 5 | Huánuco, Jauja, La Merced, Pichanaqui, Satipo, Tingo María | 3 |
| 6 | Amarilis, Aucayacu, Llata, Oxapampa, Paucará, Puerto Bermúdez | 2 |
| 7 | Baños, Carhuamayo, Concepción, Jesús, Lircay, Villa Rica, Yauli | 1 |
| **Total Agentes** | | **107** |
| **Total Agencias** | | **28** |

**Fuente:** Memorando N° 069-2024-BN/1120 de 22 de febrero de 2024.
**Elaborado por:** Comisión de Auditoría.

Del listado de agentes del cuadro anterior, se identificó que, treinta y uno (31) agentes se encontraban en categoría "Crítico" durante los años 2022 y 2023; incluso seis (6) de ellos con cero transacciones durante esos años, siendo las agencias con la mayor cantidad de agentes en esta situación Chilca – Huancayo (6), Huancayo (5) y Cerro de Pasco (4), es importante notar que de los treinta y uno (31) agentes identificados, dieseis (16) son municipalidades distritales, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.° 16**
**Agentes Multired con Categoría "Crítico" y "0" Transacciones entre los años 2022 y 2023**

| N° | Agencias | Agentes Multired | "0" Transacciones | Categoría Crítico |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Baños | Municipalidad Distrital de Queropalca | X | X |
| 2 | Cerro de Pasco | Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga | X | X |
| 3 | | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís de Yarusyacan | X | X |
| 4 | Chilca - Huancayo | Bazar Allpt | | X |
| 5 | | Bazar Izamar | | X |
| 6 | | Boticas Farmacon Suri | | X |
| 7 | | Corporación e Inversiones Joancla EIRL | | X |
| 8 | | Inversiones Urusayhua | | X |
| 9 | | Market Martita | | X |
| 10 | Chupaca | JBC Recargas Virtuales | | X |
| 11 | Concepción | Municipalidad Distrital de Heroinas Toledo | | X |
| 12 | Huancavelica | Bodega Billi | | X |
| 13 | | Gutiérrez y Esteban Company SAC | | X |
| 14 | | IPS Med Soam | | X |
| 15 | | Municipalidad Distrital de Huayllay Grande | X | X |
| 16 | Huancayo | María Norma Beraun de Hinostroza | | X |

| N° | Agencias | Agentes Multired | "0" Transacciones | Categoría Crítico |
|---|---|---|---|---|
| 17 | | Municipalidad Distrital de Chicche | X | X |
| 18 | | Municipalidad Distrital de Huasicancha | X | X |
| 19 | | Bodega Corazón de Jesús | | X |
| 20 | | Wilder Vides Gutiérrez Aguirre | | X |
| 21 | Huánuco | Municipalidad San Pedro de Chaulan | | X |
| 22 | Izcuchaca | Municipalidad Distrital de Conayca | | X |
| 23 | Jauja | Aldhair Nilton Rosales Rosales | | X |
| 24 | | Municipalidad Distrital de Tunanmarca | | X |
| 25 | Jesús | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis | | X |
| 26 | La Unión | Municipalidad Distrital de Sillapata | | X |
| 27 | Lircay | Municipalidad Distrital de Huanca Huanca | | X |
| 28 | Pangoa | Estación de Servicios Familia Palomino EIRL | | X |
| 29 | | Municipalidad Centro Poblado de San Ramon de Pangoa | | X |
| 30 | Pichanaqui | Mb Perú Pacifico SRL | | X |
| 31 | Satipo | Municipalidad Distrital de Coviriali | | X |

**Fuente:** Memorando n.°° 069-2024-BN/1120 de 22 de febrero de 2024.
Correo Electrónico de 5 de agosto de 2024 (12:05 horas).
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.

Posteriormente, con Memorandos n.° 325-2024-BN/3443 y 364-2024-BN/3443 de 25 de setiembre y 23 de octubre de 2024 respectivamente, la Gerencia de Finanzas y Tesorería remitió el estudio de rentabilidad de los agentes Multired bajo el ámbito de la Macro Región III Huancayo durante los años 2022 – 2023, así como los componentes y montos de los ingresos y costos del estudio de rentabilidad solicitados. Al respecto, se identificó información sobre la rentabilidad de veinticinco (25) agentes Multired señalados en el cuadro precedente[15], de los cuales todos presentan rentabilidad negativa como se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro n.° 17**
**Rentabilidad de Agentes Multired 2022-2023 (En Soles)**

| N° | Agentes Multired | Rentabilidad en S/ Año 2022 | Rentabilidad en S/ Año 2023 |
|---|---|---|---|
| 1 | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís | -1445 | N.A. |
| 2 | Mb Perú Pacifico SRL | -1324 | -1245 |
| 3 | Corporación e Inversiones Joancla EIRL | -1275 | -1246 |
| 4 | Boticas Farmacon Suri | -1142 | -1115 |
| 5 | Municipalidad Distrital de Coviriali | -1036 | -1087 |
| 6 | Bazar Izamar | -1028 | -1144 |
| 7 | Bazar Allpt | -1027 | -1108 |
| 8 | Aldhair Nilton Rosales Rosales | -1002 | -1050 |
| 9 | Municipalidad Distrital de Huanca Huanca | -965 | N.A. |
| 10 | Inversiones Urusayhua | -948 | -1049 |
| 11 | Estación de Servicios Familia Palomino EIRL | -887 | -1070 |
| 12 | Wilder Vides Gutiérrez Aguirre | -886 | -1074 |
| 13 | Municipalidad San Pedro de Chaulan | -872 | N.A. |
| 14 | Gutiérrez y Esteban Company SAC | -864 | -1080 |
| 15 | Municipalidad Distrital de Tunanmarca | -862 | N.A. |
| 16 | Municipalidad Distrital de Heroinas Toledo | -847 | N.A. |
| 17 | Bodega Billi | -844 | -1140 |
| 18 | Municipalidad Distrital de Conayca | -836 | -1031 |
| 19 | Bodega Corazón de Jesús | -828 | N.A. |

[15] De la información remitida por la Gerencia de Finanzas y Tesorería no se advirtió información de los Agentes Multired: 1) Municipalidad Distrital de Queropalca; 2) Municipalidad Distrital de Goyllarisquizga; 3) Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis de Yarusyacan; 4) Municipalidad Distrital de Huayllay Grande; 5) Municipalidad Distrital de Chicche; y, 6) Municipalidad Distrital de Sillapata.

| N° | Agentes Multired | Rentabilidad en S/ Año 2022 | Rentabilidad en S/ Año 2023 |
|---|---|---|---|
| 20 | María Norma Beraun de Hinostroza | -820 | -1039 |
| 21 | JBC Recargas Virtuales | -814 | -1044 |
| 22 | IPS Med Soam | -814 | -1019 |
| 23 | Municipalidad Distrital de Huasicancha | -788 | N.A. |
| 24 | Market Martita | -779 | -1006 |
| 25 | Municipalidad Centro Poblado de San Ramon de Pangoa | N.A. | -1043 |
| | TOTAL | -22,933 | -19,590 |
| | TOTAL ACUMULADO | - 42,523.00 | |

**Fuente:** Memorando n.°° 325-2024-BN/3443 de 25 de setiembre de 2024.
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.

Como se puede apreciar del cuadro precedente, estos agentes Multired presentan una rentabilidad negativa durante los años 2022 al 2023, siendo esta rentabilidad de S/ -1,445 como es el caso de la Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís para el año 2022, hasta S/ -779 de rentabilidad para el Market Martita durante ese mismo periodo, mientras que para el año 2023 sus pérdidas superan los S/ 1,000, identificándose diecisiete (17) casos donde se presenta rentabilidades negativas por dos años consecutivos. Es así que para el año 2022 para los casos identificados totalizan una rentabilidad de S/ -22,933 y para el año 2023 fue de S/ -19,590.

Asimismo, de la información remitida por la Gerencia de Finanzas y Tesorería con Memorando n.° 364-2024-BN/3443 de 23 de octubre de 2024, se puede apreciar que los ingresos percibidos están compuestos por Recaudación, Servicios BN y Consultas, las cuales de la muestra revisada solo se registran ingresos por Recaudación; de otro lado los componentes de los costos son Procesos MC, Pago al Tendero y Otros BN, siendo el principal costo Procesos MC que para el año 2022 representó el 80.80% del total de los costos y para el 2023 ascendió este porcentaje al 93.43%, como se puede apreciar en los siguientes cuadros:

**Cuadro n.° 18**
**Componentes y Montos de Rentabilidad de Agentes Multired 2022 (En Soles)**

| N° | Agentes Multired | Ingresos | | | | Costos | | | | Beneficios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Recaudación | Servicios BN | Consultas | Total | Procesos MC | Pago al tendero | Otros BN | Total | |
| 1 | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asis | 12 | 0 | 0 | 12 | 980 | 341 | 135 | 1,456 | -1,445 |
| 2 | Mb Perú Pacifico SRL | 103 | 0 | 0 | 103 | 971 | 328 | 127 | 1,426 | -1,324 |
| 3 | Corporación e Inversiones Joancla EIRL | 176 | 0 | 0 | 176 | 970 | 356 | 126 | 1,452 | -1,275 |
| 4 | Boticas Farmacon Suri | 232 | 0 | 0 | 232 | 966 | 287 | 122 | 1,374 | -1,142 |
| 5 | Municipalidad Distrital de Coviriali | 95 | 0 | 0 | 95 | 897 | 173 | 62 | 1,131 | -1,036 |
| 6 | Bazar Izamar | 414 | 0 | 0 | 414 | 966 | 353 | 123 | 1,442 | -1,028 |
| 7 | Bazar Allpt | 4 | 0 | 0 | 4 | 875 | 112 | 43 | 1,030 | -1,027 |
| 8 | Aldhair Nilton Rosales Rosales | 627 | 0 | 0 | 627 | 1006 | 464 | 158 | 1,629 | -1,002 |
| 9 | Municipalidad Distrital de Huanca Huanca | 23 | 0 | 0 | 23 | 866 | 87 | 35 | 988 | -965 |
| 10 | Inversiones Urusayhua | 104 | 0 | 0 | 104 | 887 | 111 | 54 | 1,052 | -948 |
| 11 | Estación de Servicios Familia Palomino EIRL | 24 | 0 | 0 | 24 | 847 | 45 | 18 | 911 | -887 |
| 12 | Wilder Vides Gutiérrez Aguirre | 52 | 0 | 0 | 52 | 851 | 65 | 22 | 938 | -886 |
| 13 | Municipalidad San Pedro de Chaulan | 44 | 0 | 0 | 44 | 849 | 47 | 20 | 916 | -872 |
| 14 | Gutiérrez y Esteban Company SAC | 11 | 0 | 0 | 11 | 838 | 27 | 10 | 876 | -864 |
| 15 | Municipalidad Distrital de Tunanmarca | 98 | 0 | 0 | 98 | 859 | 73 | 28 | 960 | -862 |
| 16 | Municipalidad Distrital de Heroinas Toledo | 11 | 0 | 0 | 11 | 834 | 17 | 6 | 858 | -847 |
| 17 | Bodega Billi | 45 | 0 | 0 | 45 | 842 | 32 | 14 | 888 | -844 |
| 18 | Municipalidad Distrital de Conayca | 0 | 0 | 0 | 0 | 830 | 3 | 3 | 836 | -836 |
| 19 | Maria Norma Beraun de Hinostroza | 41 | 0 | 0 | 41 | 834 | 21 | 7 | 861 | -820 |
| 20 | JBC Recargas Virtuales | 66 | 0 | 0 | 66 | 839 | 30 | 11 | 880 | -814 |

| N° | Agentes Multired | Ingresos | | | | Costos | | | | Beneficios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Recaudación | Servicios BN | Consultas | Total | Procesos MC | Pago al tendero | Otros BN | Total | |
| 21 | IPS Med Soam | 266 | 0 | 0 | 266 | 886 | 142 | 52 | 1,080 | -814 |
| 22 | Municipalidad Distrital de Huasicancha | 435 | 0 | 0 | 435 | 914 | 232 | 77 | 1,223 | -788 |
| 23 | Market Martita | 397 | 0 | 0 | 397 | 903 | 206 | 68 | 1,177 | -779 |
| 24 | Municipalidad Centro Poblado de San Ramon de Pangoa | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| | TOTAL | 3,280 | 0 | 0 | 3,280 | 20,510 | 3,552 | 1,321 | 25,384 | |
| | PORCENTAJE % | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 80.80% | 13.99% | 5.20% | 100.00% | |

* No se consideró la información del agente Multired Bodega Corazón de Jesús, por encontrarse inconsistencias en los montos presentados.
**Fuente:** Memorando n.° 364-2024-BN/3443 de 23 de octubre de 2024.
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.

## Cuadro n.° 19
## Componentes y Montos de Rentabilidad de Agentes Multired 2023 (En Soles)

| N° | Agentes Multired | Ingresos | | | | Costos | | | | Beneficios |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Recaudación | Servicios BN | Consultas | Total | Procesos MC | Pago al tendero | Otros BN | Total | |
| 1 | Municipalidad Distrital de San Francisco de Asís | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| 2 | Mb Perú Pacifico SRL | 66 | 0 | 0 | 66 | 1,066 | 163 | 81 | 1,311 | -1245 |
| 3 | Corporación e Inversiones Joancia EIRL | 72 | 0 | 0 | 72 | 1,066 | 169 | 82 | 1,317 | -1246 |
| 4 | Boticas Farmacon Suri | 39 | 0 | 0 | 39 | 1,052 | 68 | 34 | 1,155 | -1115 |
| 5 | Municipalidad Distrital de Coviriali | 15 | 0 | 0 | 15 | 1,047 | 37 | 17 | 1,102 | -1087 |
| 6 | Bazar Izamar | 89 | 0 | 0 | 89 | 1,058 | 122 | 53 | 1,233 | -1144 |
| 7 | Bazar Allpt | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,048 | 41 | 19 | 1,108 | -1108 |
| 8 | Aldhair Nilton Rosales Rosales | 34 | 0 | 0 | 34 | 1,046 | 27 | 11 | 1,084 | -1050 |
| 9 | Municipalidad Distrital de Huanca Huanca | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| 10 | Inversiones Urusayhua | 30 | 0 | 0 | 30 | 1,046 | 21 | 12 | 1,079 | -1049 |
| 11 | Estación de Servicios Familia Palomino EIRL | 11 | 0 | 0 | 11 | 1,046 | 24 | 11 | 1,080 | -1070 |
| 12 | Wilder Vides Gutiérrez Aguirre | 18 | 0 | 0 | 18 | 1,046 | 33 | 13 | 1,092 | -1074 |
| 13 | Municipalidad San Pedro de Chaulan | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| 14 | Gutiérrez y Esteban Company SAC | 4 | 0 | 0 | 4 | 1,046 | 25 | 13 | 1,084 | -1080 |
| 15 | Municipalidad Distrital de Tunanmarca | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| 16 | Municipalidad Distrital de Heroinas Toledo | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| 17 | Bodega Billi | 34 | 0 | 0 | 34 | 1,054 | 82 | 39 | 1,175 | -1140 |
| 18 | Municipalidad Distrital de Conayca | 47 | 0 | 0 | 47 | 1,045 | 23 | 10 | 1,078 | -1031 |
| 19 | María Norma Beraun de Hinostroza | 11 | 0 | 0 | 11 | 1,043 | 5 | 2 | 1,050 | -1039 |
| 20 | JBC Recargas Virtuales | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,043 | 1 | 1 | 1,044 | -1044 |
| 21 | IPS Med Soam | 77 | 0 | 0 | 77 | 1,047 | 36 | 14 | 1,097 | -1019 |
| 22 | Municipalidad Distrital de Huasicancha | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |
| 23 | Market Martita | 79 | 0 | 0 | 79 | 1,046 | 27 | 11 | 1,084 | -1006 |
| 24 | Municipalidad Centro Poblado de San Ramon de Pangoa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,042 | 0 | 0 | 1,043 | -1043 |
| | TOTAL | 626 | 0 | 0 | 626 | 18,887 | 904 | 423 | 20,216 | |
| | PORCENTAJE % | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 100.00% | 93.43% | 4.47% | 2.09% | 100% | |

* No se consideró la información del agente Multired Bodega Corazón de Jesús, por encontrarse inconsistencias en los montos presentados.
**Fuente:** Memorando N° 364-2024-BN/3443 de 23 de octubre de 2024.
**Elaborado por:** Comisión de Auditoria.

Finalmente, con correo electrónico de 16 de agosto de 2024 (09:18 horas), se remitieron a la comisión de control las acciones adoptadas por las agencias bajo el ámbito de la Sugerencia Macro Región III Huancayo, con respecto a los Agentes Multired, durante los años 2022 y 2023, las cuales se presentan a continuación:

a. Se emitieron siete (7) documentos comunicando la resolución de contrato con los agentes, los cuales fueron emitidos por las agencias de Acoria, Jauja y Pampas, cabe mencionar que para el caso de la Municipalidad Distrital de Tunanmarca con fecha 25 de julio de 2023, se emite la Carta N° 000107-2023-BN/0431 comunicando la resolución del contrato a la citada municipalidad, y posteriormente con fecha 19 de febrero de 2024, se realiza una Visita Inopinada y se señala el interés de operar de esta entidad.

b. Se emitieron quince (15) cartas a los Agentes Multired, haciendo referencia que las operaciones no superaban en los tres (3) últimos meses el mínimo requerido (bajo el ámbito de 5 agencias).

No obstante, cabe mencionar que las acciones adoptadas en mención no corresponden a los Agentes Multired que han presentado "0" transacciones en los años 2022 y 2023, que se hacen mención en los cuadros precedentes, sino a los siguientes:

**Cuadro n.° 20**
**Comunicaciones de Resoluciones de Contrato Años 2022 - 2023**

| N° | Documento | Fecha | Comercio | Agencia | Provincia |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Actas de Resolución | 12/04/2022 | Bodeguita Mama Malchi | Acoria | Huancavelica |
| 2 | Actas de Resolución | 18/08/2022 | Comercial Multiservicios Escobar Zamora | Acoria | Huancavelica |
| 3 | Actas de Resolución | 14/03/2023 | Multiservicios Huamani | Acoria | Huancavelica |
| 4 | Carta N° 000107-2023-BN/0431 | 25/07/2023 | Municipalidad Distrital de Tunanmarca | Jauja | Junín |
| | Visita Inopinada | 19/02/2024 | Municipalidad Distrital de Tunanmarca | Jauja | Junín |
| 5 | Actas de Resolución | 8/09/2023 | Bio Natura | Pampas | Huancavelica |
| 6 | Carta N° 000031-2024-BN/0431 | 29/01/2024 | Aldhair Nilton Rosales Rosales | Jauja | Junín |
| 7 | Correo Electrónico | 8/02/2024 | messipro240@gmail.com | Jauja | Junín |

**Fuente:** Correo Electrónico de 16 de agosto de 2024 (09:18 horas).
**Elaborado por:** Comisión de Auditoría.

**Cuadro n.° 21**
**Cartas de Seguimiento a los Agentes Multired por Operaciones por debajo del promedio Años 2022 – 2023**

| N° | Carta | Fecha | Comercio | Agencia | Categoría al 31.01.24 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | EF/92.0502 No. 010-2022 | 11/08/2022 | Puente Astuvilca Liz Mery | Carhuamayo | Crítico |
| 2 | EF/92.0505 No. 082-2023-AM | 20/11/2023 | Boutique El Boton | Huariaca | Crítico |
| 3 | EF/92.0441 No. 006-2022 | 7/01/2022 | Municipalidad Distrital de Yauli (R) | La Oroya | Bronce |
| 4 | EF/92.0441 No. 011-2023 | 10/01/2023 | Boutique Jhairo | | Crítico |
| 5 | EF/92.0441 No. 086-2023 | 24/02/2023 | Boutique Jhairo | | Crítico |
| 6 | EF/92.0441 No. 015-2023 | 3/03/2023 | Municipalidad Distrital de Chacapalca | | Crítico |
| 7 | EF/92.0441 No. 194-2023 | 18/05/2023 | Boutique Jhairo | | Crítico |
| 8 | EF/92.0508 No. 012-2023 | 10/03/2023 | Lisset Karina Ponce Janampa | Paucartambo | Crítico |
| 9 | EF/92.0508 No. 013-2023 | 10/03/2023 | Rosana Consuelo Ureta Huaynate | | |
| 10 | EF/92.0508 No. 014-2023 | 10/03/2023 | Dina Rosana Ayra Arias | | Crítico |
| 11 | 698-2022 BN/0461 | 22/08/2022 | Corporación Perú Latino SCRL | Tarma | |
| 12 | 699-2022 BN/0461 | 22/08/2022 | Inversiones A&V | | |
| 13 | 156-2023 BN/0461 | 8/03/2023 | Corporación Perú Latino SCRL | | |
| 14 | 159-2023 BN/0461 | 8/03/2023 | Melina Sara Podesta Vega de Arizola | | Crítico |
| 15 | 163-2023 BN/0461 | 8/03/2023 | Edligir | | |

**Fuente:** Correo Electrónico de 16 de agosto de 2024 (09:18 horas).
**Elaborado por:** Comisión de Auditoría.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **La Directiva Canal de Atención: Agente Multired BN-DIR-7900-163-05 aprobado el 15 de abril de 2021, (Revisión 5 de 11 de octubre de 2023), precisa:**

*"7. DISPOSICIONES GENERALES.*

- *El Canal de Atención AGENTE MULTIRED atenderá las siguientes transacciones: Pago de tasas, disposición de efectivo, consulta de saldos con Tarjeta Multired Global Débito (TMGD), depósitos, transferencias, entre otros pagos, y cualquier otro que se incorpore en el canal.*

***8.2 Monitoreo y Control Operativo de transacciones en Agente Multired***

*Conformado por las actividades relacionadas al monitoreo y control operativo de transacciones de la red de Agentes Multired del Banco de la Nación, generando los reportes operativos del canal, a fin de establecer medidas correctivas y/o de mejora, en coordinación con las áreas pertinentes del Banco.*

*(...)*

| N° | Actividad | Descripción de la Actividad | Responsable |
|---|---|---|---|
| 1 | Monitorear Operaciones | • Monitorea diariamente, a través del Aplicativo "MC Center", la operatividad de los Agentes Multired a su cargo.<br>• Monitorea el módulo de Registro en la herramienta Quipus, en la cual podrán ver alertas de operaciones inusuales de pago cero de SUNAT de un mismo RUS, realizado en los agentes corresponsales.<br>• Reporta semanalmente a las Subgerencias Macrorregión, mediante correo electrónico el volumen operacional y los montos de la Red de POS instalados en el Canal de Atención Agente Multired, a fin de establecer medidas correctivas y/o de mejora, en coordinación con las áreas pertinentes del Banco. | Administrador/ Personal autorizado de la Agencia Matriz |
| 2 | Consolidar Información | • Recibe el reporte semanalmente del personal autorizado de la Agencia Matriz, con la siguiente información del canal de atención Agente Multired:<br>◦ Volumen operacional y montos de la Red de POS instalados.<br>◦ Analiza el avance de las metas.<br>◦ Remite y establece medidas correctivas y/o de mejora, en coordinación con las áreas pertinentes del Banco. | Analista de Macrorregión |
| 3 | Verificar meta operativa | • Verifica el cumplimiento de las metas según los siguientes criterios:<br>• Si el Agente Multired no llega a la meta pasado 3 meses de operatividad y de no mantener un promedio mayor a 200 operaciones mensuales, **ir a la actividad 4**(...) | Administrador/ Personal autorizado de la Agencia Matriz |
| 4 | Realizar visita y evaluar continuidad del Agente | • Gestiona una visita al Agente Multired donde se buscará solucionar algún problema por el cual no llega a la meta.<br>• Luego de la evaluación por el bajo volumen de operaciones del Agente Multired, y en caso de no proceder su continuidad, se procederá de acuerdo con las instrucciones que se indican en el procedimiento de Desafiliación del Agente Multired de la presente normativa numeral 8.6 (Desafiliación de Agente Multired) | Administrador/ Personal autorizado de la Agencia Matriz |
| (...) | | | |
| 6 | Remitir carta de culminación de contrato | • Según el caso y/o tipo de situación:<br>(...)<br>• **Volumen de Operaciones**: Si no justifica el bajo volumen de operaciones, se determina que no procede su continuidad, y se remitirá una carta al Agente Multired, en la que se procederá al retiro de equipo y culminación del contrato. | Administrador/ Personal autorizado de la Agencia Matriz |
| (...) | | | |

***11. RESPONSABILIDADES***
***Gerencia Banca Digital:***
***La Subgerencia Canales Alternos, debe:***
*(...)*
***11.3*** *Realizar 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."*

- **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

***"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO***
*(...)*
***5. NORMA GENERAL PARA LA SUPERVISIÓN***
*(...)*
***5.1. NORMAS BÁSICAS PARA LAS ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y MONITOREO***
***5.1.1. Prevención y monitoreo***
***El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si Contraloría General de la República Normas de Control Interno 31 en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.***
*Comentarios:*
*01 La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.*
*02 La prevención implica desarrollar y mantener una actitud permanente de cautela e interés por anticipar, contrarrestar, mitigar y evitar errores, deficiencias, desviaciones y demás situaciones adversas para la entidad. Se fundamenta sobre la base de la observación y análisis de sus procesos y operaciones, efectuados de manera diligente, oportuna y comprometida con la buena marcha institucional. En tal sentido, está estrechamente relacionada y opera como resultado de las actividades de monitoreo.*
*(...)"*

La situación expuesta se origina por la falta de diligencia del personal responsable del monitoreo y evaluación del volumen de operaciones de los Agentes Multired de la Macro Región Huancayo, lo cual estaría afectando la rentabilidad de estos agentes, arrojando pérdidas de S/ 42,523.00 de la muestra seleccionada.

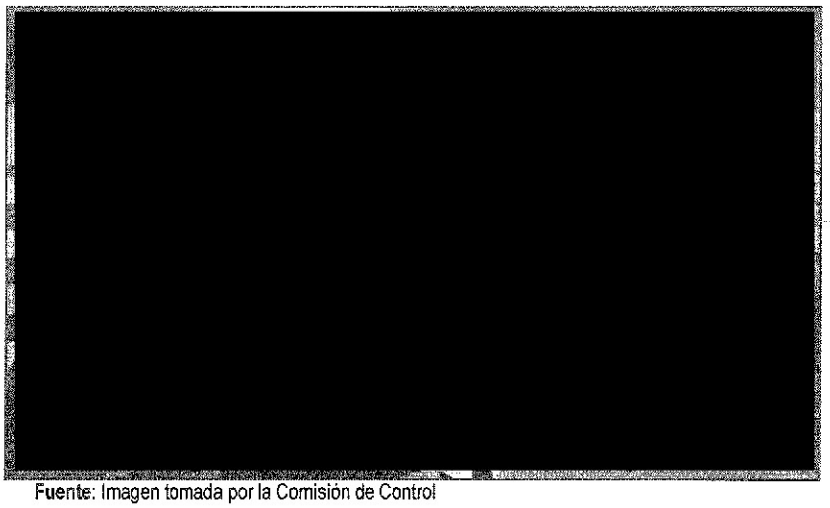
**2.8 Agencia 2 Jauja no cuenta con espacios físicos funcionales para atender las necesidades operativas y de administración, generando el riesgo de afectar su operatividad y la seguridad de los fondos en custodia, así como, de no contar con una adecuada distribución de sus ambientes**

Mediante Memorando n.° 322-2024-BN/1120 de 5 de setiembre de 2024, la Comisión Auditora solicitó a la Subgerencia Macro Región III - Huancayo, entre otros, remitir en archivo PDF los planos de las Agencias dependientes de la referida subgerencia, información que fue remitida

con Memorando n.° 00000402-2024-BN/6170 de 9 de setiembre de 2024, de cuya revisión efectuada al plano del local alquilado[16] para la Agencia 2 Jauja y la visita realizada el 4 de marzo de 2024 a la referida agencia, se identificó lo siguiente:

- La zona crítica de ingreso a la Ante Bóveda de la Agencia 2 Jauja se encuentra expuesta a la vista del público usuario, identificándose su localización, dejándola vulnerable antes posibles intromisiones, tal como se muestra a continuación:

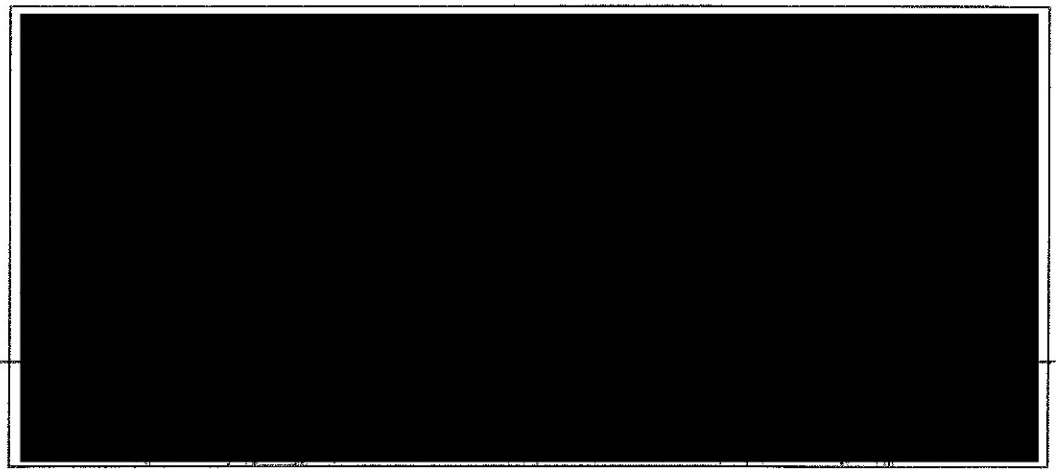
**Imagen n.° 8**
**Zona crítica de Ingreso a la Ante Bóveda expuesta a la vista del público usuario**



**Fuente:** Imagen tomada por la Comisión de Control

- El ambiente de la Unidad de Caja de la Agencia 2 Jauja se encuentra ubicado al otro extremo del ingreso a la ante bóveda, situación que genera que el Jefe de Caja ante el pedido de efectivo de los Gestores de Servicios se desplace por la zona de ventanilla, tal como se muestra a continuación:

**Imagen n.° 9**
**Ubicación de la oficina de la Unidad de Caja y del ingreso a la Ante Bóveda de la Agencia 2 Jauja**



**Fuente:** Plano de la Agencia 2 Jauja

[16] Segunda Adenda de Contrato n.° 025245-2018-BN vigente hasta el 31 de marzo de 2027.

- El Ups y Rack de Comunicaciones de la Agencia 2 Jauja, se ubica al frente del escritorio del Jefe de Operaciones el cual está en la zona de ventanillas, expuestos a la vista de los clientes y usuarios dando a conocer su ubicación, no estando ubicados en un ambiente adecuado no cautelándose el adecuado cuidado para correcto funcionamiento y conservación, además de volver a la referida Agencia vulnerable ante posibles intromisiones.

BANCO DE LA NACION - Gino Álvaro Alban Peralta Jefe - Órgano de Control Institucional

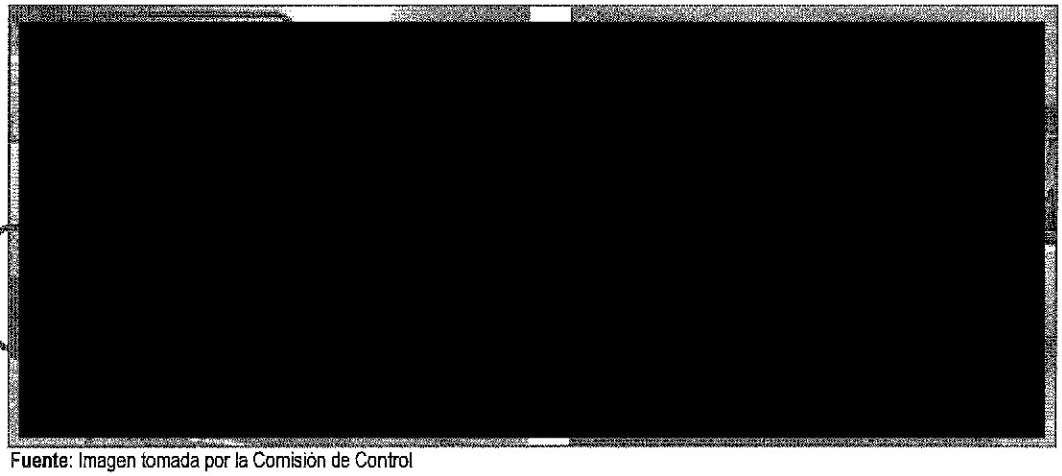
BANCO DE LA NACION - María Margarita Herrera Maquiña Subgerente Auditorías Especiales - Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACION - Supervisor - Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACION - Jefe de Comisión - Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACION - ABOGADO - Órgano de Control Institucional

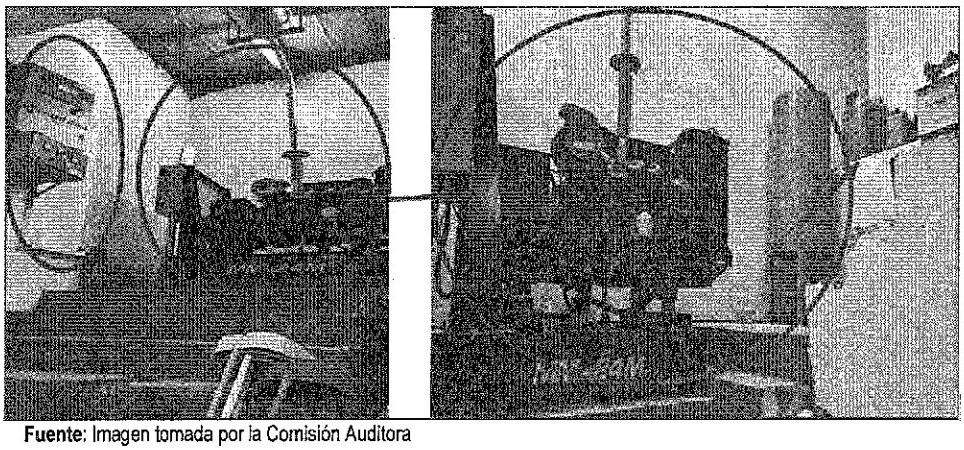
**Imágenes n.° 10 y 11**
**Ubicación del Equipo UPS y Rack de Comunicaciones en la Zona de Ventanillas de la Agencia 2 Jauja**



**Fuente:** Imagen tomada por la Comisión de Control

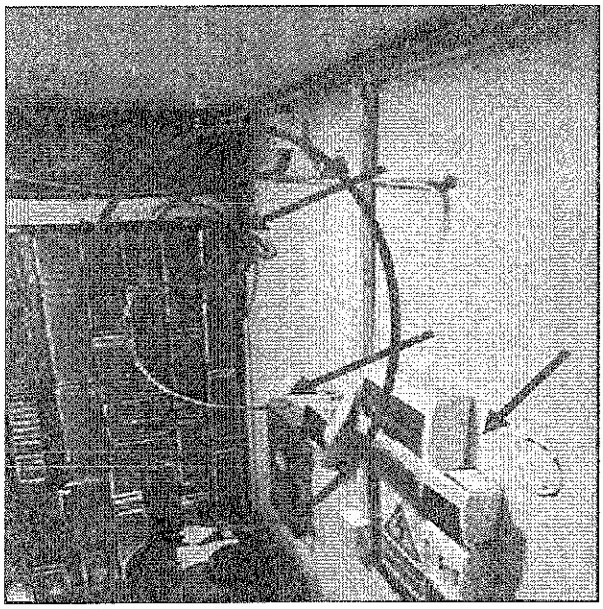
- El Grupo Electrógeno de la Agencia 2 Jauja y su tablero de transferencia, se ubican en la mitad de una escalera clausurada que conduce al techo de la referida oficina, siendo un ambiente con reducida ventilación, situación que no permite una adecuada ventilación natural y desfogue de gases del grupo electrógeno; asimismo, se observa que en dicho ambiente se encuentra la caja de luz la cual tiene conectados externamente unos cables de alto voltaje que están colgando; además de encontrarse en dicho ambiente galoneras de combustible y útiles de limpieza, situación que afecta la seguridad del grupo electrógeno.

**Imágenes n.° 12 y 13**
**Ubicación del Grupo Electrógeno y Tablero de Transferencia en mitad de la escalera clausura que se dirige al techo de la Agencia 2 Jauja**



**Fuente:** Imagen tomada por la Comisión Auditora

**Imagen n.° 14**
**Cables de alto voltaje colgando que van externamente conectados a la caja de luz de la Agencia 2 Jauja**



**Fuente:** Imagen tomada por la Comisión Auditora

De lo antes expuesto, se advierte que la distribución del espacio físico disponible de la Agencia 2 Jauja y los espacios funcionales no atienden las necesidades operativas y de administración.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Circular "Consideraciones Técnicas para el Arrendamiento, Compra, Donación, Afectación en uso: Inmuebles y Terrenos de Terceros", BN-CIR-5500-233-01, aprobado el 23 de diciembre de 2009 (Revisión n.° 7 de 3 de julio de 2023)**

  *"(...)*
  ***6.2 PARAMETROS TECNICOS***
  *Se determinarán los parámetros técnicos teniendo en cuenta los requerimientos administrativos, espacio-funcionales y físicos de las nuevas oficinas, así como de las existentes, en relación a sus categorías, determinados tanto por la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, la Gerencia Red de Agencias como área usuaria y la Subgerencia Infraestructura de la Gerencia de Administración y Logística como área técnica del Banco, según corresponda*

  *(...)*
  ***6.2.2 Requerimientos Espacio - Funcionales***
  *Se determinarán en función a las necesidades básicas de ambientes necesarios para el funcionamiento adecuado de una oficina bancaria con relación a su categoría, al personal administrativo permanente que albergará y al público usuario transitorio, así como de ambientes y equipamiento especial que requieran.*

  ***6.2.3 Requerimiento Físico***
  *Para el caso de infraestructura existente, se determinarán en función al estado de conservación de la edificación propuesta en lo que respecta a sus estructuras, instalaciones eléctricas, servicios sanitarios y elementos arquitectónicos.*

*(...)*

***7. DETERMINACIÓN DE REQUERIMIENTOS GENERALES***

***7.1 Arrendamiento, Compra, Afectación en Uso o Donaciones de Locales o Edificaciones en el Ámbito Nacional***

➢ *Agencias 1, 2 y 3*

***Consideraciones Técnicas:***

*(...)*

***Grupo electrógeno y equipos de aire acondicionado:***

*Ambiente abierto que permita la ventilación natural y el desfogue de gases del grupo electrógeno (patio).*

*(...)".*

➢ **Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, BN-REG-7500-035-04, aprobado el 16 de agosto de 2019 y (Revisión Genérica de 27 de agosto de 2021).**

***"TÍTULO VI. ESTÁNDARES DE SEGURIDAD EN LAS OPERACIONES Y SERVICIOS***

***Artículo 61: INSTALACIONES ELECTRICAS Y EQUIPOS ELÉCTRICO***

*a) Todos los equipos e instalaciones eléctricas, deberán implementarse con aislamientos que eviten descargas eléctricas por contacto, así como evitar riesgo de incendio.*
*b) El material y todos los equipos eléctricos se seleccionarán con relación a la carga eléctrica y a todas las condiciones particulares de su utilización. Deberá estar conforme a las disposiciones contenidas en el Código Nacional de Electricidad – Suministro 2001 [1][8] y con las Normas Técnicas Peruanas y Certificación.*
*c) El personal técnico que realice la manipulación de los equipos y elementos eléctricos deberá contar con los dispositivos de protección adecuados.*

***Artículo 62: GRUPO ELECTRÓGENO***

*a) El personal designado para el manejo del grupo electrógeno deberá estar debidamente capacitado.*
*b) La ubicación de estos equipos será en ambientes debidamente ventilados, protegidos y de ser posible en ambientes alejados a fin de evitar daños auditivos.*
*c) Mantener en lugar visible las instrucciones para el arranque y parada del grupo electrógeno, las listas de chequeo e instrucciones de mantenimiento preventivo, y las normas de seguridad del fabricante del equipo. Todos estos documentos deberán estar en idioma español.*
*d) Conservar el piso limpio y libre de sustancias para evitar caídas del personal. No dejar líquidos inflamables en la proximidad del grupo electrógeno.*
*e) Mientras el grupo esté funcionando si labora cerca de él, use protección auditiva.*
*(...)"*

➢ **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

***"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO***

*(...)*

***2. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS***

*(...)*

***2.2. Identificación de los riesgos***

***En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos,***

***sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.***

*Comentarios:*

*01 La metodología de identificación de riesgos de una entidad puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de riesgos, deben tomar como base eventos y tendencias pasados así como técnicas de prospectiva en general.*

*02 Es útil agrupar en categorías los riesgos potenciales mediante la acumulación de los eventos que ocurren en una entidad en los procesos claves (estratégicos y operativos), en las actividades críticas, en las fuentes de información, en los ciclos de vida de diferentes procesos, en juicios de expertos, por contexto, entre otros. El titular y funcionarios deben desarrollar un entendimiento de las interrelaciones que existen entre los riesgos, no solo consiguiendo información detallada como base para su valoración, sino también realizando ejercicios de prospectiva, de manera que se vea plasmado en su gestión.*

*03 El proceso de identificación de riesgos debe tener como entradas tanto la experiencia de la entidad en materia de impactos derivados de hechos ocurridos como futuros.*

*(...)*

*05 Se debe identificar los eventos externos e internos que afectan o puedan afectar a la entidad. Dichos eventos, si ocurren, tienen un impacto positivo, negativo o una combinación de ambos. Por lo tanto, los eventos con signo negativo representan riesgos y requieren de evaluación y respuesta por parte del órgano competente de la entidad. De otro lado, los eventos con signo positivo representan oportunidades y compensan los impactos negativos de los riesgos. En términos generales, una fuente de identificación son los análisis de fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas que realizan las entidades como parte del proceso de planeamiento estratégico, en tanto éstos hayan sido correctamente elaborados."*

La situación expuesta fue originada por la falta de verificación de los ambientes de la agencia por parte de la Subgerencia de Infraestructura, lo que genera el riesgo de afectar la operatividad y seguridad de los fondos en custodia de la referida agencia, así como, de no contar con una adecuada distribución de sus ambientes.

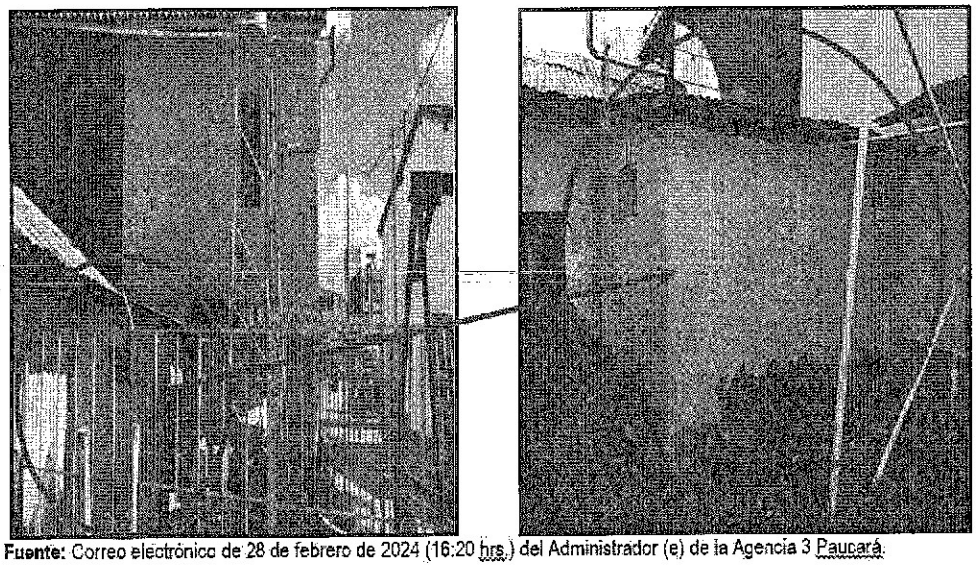
**2.9 Local de la Agencia 3 Paucará no cuenta con estructura apta para brindar los servicios a la población, generando el riesgo de vulnerar la seguridad de los trabajadores y clientes**

De la revisión al *"Informe de Instalaciones de la Agencia Paucará"* de 23 de enero de 2024, remitido por el Administrador (e) de la Agencia 3 Paucará, mediante correo electrónico de misma fecha (09:24 a.m.), se aprecian las siguientes situaciones:

- Desplome de cielorrasos en los aleros de la Agencia 3 Paucará.
- Madera de los cielorrasos en los aleros y paredes externas de la Agencia 3 Paucará presentan moho y humedad.
- En el segundo piso de la Agencia 3 Paucará se ubica el archivo el mismo que esta con división de tripley que presenta deterioro.
- Cielorrasos del interior de la Agencia 3 Paucará presenta colgamiento.
- Paredes de los ambientes internos de la Agencia 3 Paucará presenta humedad por las lluvias.
- Techo del interior de la Agencia 3 Paucará presenta moho y rajaduras.
- En el segundo piso el suelo que es de madera se hunde y cruje al caminar por él.

Asimismo, el Administrador (e) de la Agencia 3 Paucará, mediante correo electrónico de 28 de febrero de 2024 (16:20 horas), remitió fotos del ambiente donde se ubica el nuevo Grupo electrógeno de la referida Agencia, en las cuales se aprecia que el referido equipo está en un ambiente externo a la Agencia, no contando con los mecanismos de seguridad para su resguardo; así como para su adecuado funcionamiento y conservación.

**Imágenes n.° 15 y 16**
**Imágenes de los ambientes de la Agencia 3 Paucará**



**Fuente:** Correo electrónico de 28 de febrero de 2024 (16:20 hrs.) del Administrador (e) de la Agencia 3 Paucará.

Al respecto, a la referida Agencia se le realizó un mantenimiento, el cual no ha subsanado las observaciones identificadas por la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Paucará, los Ingenieros Civiles que han realizado la Inspección Técnica y el proveedor que realizó el servicio de mantenimiento ya que en sus informes respecto a la Infraestructura señalan lo siguiente:

| Informes de Ingenieros Civiles | Observaciones |
|---|---|
| **OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCARA** | |
| Informe Técnico n.° 00152-2019-ODC/MDP de 18 de diciembre de 2019 | *"5. VERIFICACION DE INSTALACIONES DE LA INFRAESTRUCTURA:*<br>*(...) en la actualidad no cuentan en condiciones de seguridad por las rajaduras, fisuras en los diferentes ambientes por la antigüedad de más de 20 años de construcción.*<br>*Los accesos por los diferentes espacios o corredores de Banco de la Nación Agencia 03 Paucará inspeccionada por el personal de Defensa Civil, no cumple en condiciones de seguridad. Se encuentra en riesgo, por las rajaduras."* |
| Informe Técnico n.° 0069-2020-ODC/GLP de 22 de diciembre de 2020 | *"5. VERIFICACION DE INSTALACIONES DE LA INFRAESTRUCTURA*<br>*En la actualidad no cuenta con las condiciones de seguridad por las rajaduras fisuras, en los diferentes ambientes por la antigüedad de más de 20 años de construcción.*<br>*Las instalaciones eléctricas se encuentran en mal estado, en cualquier subida o bajada de tensión puede resultar altamente peligrosa."* |
| **INGENIERO HUGO VILLA RIVEROS:** | |
| Informe de Visita de Inspección Técnica de 24 de noviembre de 2020 | *"4. ESTADO SITUACIONAL DEL LOCAL ESTADO ACTUAL*<br>*Los tarrajeos de las paredes externas e interna en los zócalos, se encuentran con presencia de humedad, debilitando el estucado de yeso; por ende, provocando el deterioro y debilitamiento de los muros, con posterior* ***posible colapso de las mismas.***<br>*El cielorraso de los aleros, se vienen desprendiendo a través del tiempo, a falta de mantenimiento permanente, por el tipo de construcción (Material rústico)*<br>*(...)"* |
| **CEIM SERVICIOS MULTIPLES:** | |
| Informe n.° 002-2021-CEIM-HYO de 16 de junio de 2021. | *"(...)*<br>*En el orden de trabajo 01. SUMINISTRO Y PINTADO INTEGRAL DE LA AGENCIA* |

| | |
|---|---|
| | *PAUCARÁ – HUANCAVELICA, especificaciones en: paredes y cielorraso del 1er y 2do piso interior, en el ambiente de la bóveda se encontró la pared húmeda en condición precaria, donde el retocado y pintado del ambiente no quedo bien, teniendo dificultades, recurriendo diferentes trabajos con materiales para su mantenimiento de la pintura, producto de la humedad de la pared se tiene resultados no favorables, de todas formas se cumplió con el mantenimiento y pintado de dicha zona afectada.* ***Se sugiere evaluar de donde proviene la humedad que afecta a dicho lugar, considerando las fallas sean estructurales."*** |
| **INGENIERO DAYAN TAPAHUASCO GUILLEN** | |
| Informe n.° 036-2023/DTG/BN de 2 de noviembre de 2023. | *"**II. Análisis***<br>*(...)*<br>***Descripción:** Se identificaron daños por humedad en las paredes, principalmente en la parte interior de la agencia. Este daño es un efecto de la capilaridad de los muros, debido a que cuando se presentan lluvias, hay un contacto directo con el agua por el jardín existente y la vereda pública en mal estado, por lo que se requiere algún tipo de sistema de drenaje para estas zonas o una propuesta de impermeabilización*<br>*(...)*<br>***Descripción:** Se muestran imágenes de las paredes con daños por filtración de agua, se puede observar que los mayores daños se dan en las paredes que tienen contacto con el jardín interior de la agencia y la vereda exterior que se encuentra en mal estado, permitiendo así la acumulación de agua.*<br>*(...)*<br>***Descripción:** El ambiente acondicionado para el grupo electrógeno cuenta con una cobertura de Eternit en buen estado; sin embargo, se recomienda realizar el sellado con elastomérico u otro aditivo en la zona que colinda con el muro de la agencia. De igual manera, las paredes al estar a lado del jardín presentan problemas de humedad por filtración de agua, por lo que se requiere un sistema de drenaje o alguna propuesta de impermeabilización para evitar el contacto directo de las paredes y el jardín."* |

Asimismo, mediante Memorando n.° 322-2024-BN/1120 de 5 de setiembre de 2024, la Comisión Auditora solicitó a la Subgerencia Macro Región III Huancayo, informar sobre el estado situacional de la infraestructura de sus agencias dependientes, recibiéndose como respuesta a través del Memorando n.° 402-2024-BN/6170 de 9 de setiembre de 2024 que con relación a la Agencia 3 Paucará se encuentra pendiente una visita de la Subgerencia de Infraestructura.

Cabe mencionar que de acuerdo a la coordinación efectuada con personal de la Subgerencia Macro Región III Huancayo, desde el 23 de enero de 2024 hasta la fecha de emisión del presente informe de control han transcurrido diez (10) meses sin que la Agencia 3 Paucará reciba la visita de la Subgerencia de Infraestructura.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, establece lo siguiente:**

  ***"III. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO***
  *(...)*
  ***2. NORMA GENERAL PARA EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS***
  *(...)*
  ***2.2. Identificación de los riesgos***
  ***En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.***
  *Comentarios:*
  *01 La metodología de identificación de riesgos de una entidad puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo. Las técnicas de*

*identificación de riesgos, deben tomar como base eventos y tendencias pasados así como técnicas de prospectiva en general.*

*02 Es útil agrupar en categorías los riesgos potenciales mediante la acumulación de los eventos que ocurren en una entidad en los procesos claves (estratégicos y operativos), en las actividades críticas, en las fuentes de información, en los ciclos de vida de diferentes procesos, en juicios de expertos, por contexto, entre otros. El titular y funcionarios deben desarrollar un entendimiento de las interrelaciones que existen entre los riesgos, no solo consiguiendo información detallada como base para su valoración, sino también realizando ejercicios de prospectiva, de manera que se vea plasmado en su gestión.*

*03 El proceso de identificación de riesgos debe tener como entradas tanto la experiencia de la entidad en materia de impactos derivados de hechos ocurridos como futuros.*

*(...)*

*05 Se debe identificar los eventos externos e internos que afectan o puedan afectar a la entidad. Dichos eventos, si ocurren, tienen un impacto positivo, negativo o una combinación de ambos. Por lo tanto, los eventos con signo negativo representan riesgos y requieren de evaluación y respuesta por parte del órgano competente de la entidad. De otro lado, los eventos con signo positivo representan oportunidades y compensan los impactos negativos de los riesgos. En términos generales, una fuente de identificación son los análisis de fortalezas-oportunidades-debilidades-amenazas que realizan las entidades como parte del proceso de planeamiento estratégico, en tanto éstos hayan sido correctamente elaborados."*

La situación expuesta fue originada por la falta de verificación de los ambientes de la agencia por parte de la Subgerencia de Infraestructura, lo que genera el riesgo de vulnerar la seguridad de los trabajadores y clientes.

**2.10 Servicio de mantenimiento preventivo para Sistema de Video Grabación Digital (SVGD) a nivel nacional requerido por área usuaria desde de enero de 2024, a la fecha no cuenta con informe de ejecución, lo que ocasiona falta de oportunidad en la corrección de problemas e intervención técnica**

Previamente mencionar, que, dentro de misión de la Sección Canales Presenciales, es la de: *"Asegurar el eficiente funcionamiento, mantenimiento y monitoreo operativo de los canales de atención (cajeros automáticos – ATM´s y Agentes Multired) a su cargo, a fin que estos se realicen con los más altos niveles de servicio y calidad (...)"*, asimismo, mencionar que el Banco cuenta además con un Sistema de Video Grabación Digital (SVGD) instalado en sus cajeros a nivel nacional, estos dispositivos electrónicos capturan imágenes transaccionales que se realiza en cada uno de los cajeros automáticos, asociando los datos de las transacciones realizadas en este, a las imágenes capturadas.

Dicho ello, mediante Carta de Aprobación de Servicio n.° 087239 del 22 de enero de 2024, la Sección Canales Presenciales, de la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital, contrató al proveedor Diebold Nixdorf Perú S.R.L para la siguiente prestación: *"Servicio de Mantenimiento Preventivo para Sistema de Video Grabación Digital (SVGD). Tiempo de ejecución 90 DC según TDR"*, indicándose como, objeto de la contratación, el cual se encuentra consignado en los TDR de la referida carta, lo siguiente:

*"Servicio de mantenimiento preventivo y levantamiento de información de los Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD)de DIEBOLD a nivel nacional, considerando las siguientes actividades:*

1. *Revisión de los equipos operativos:*
   a. *Realizar mantenimiento preventivo de los 132 equipos que cuentan con 1, 2 o 3 cámaras*

2. *Revisión de los equipos inoperativos:*
   a. *Realizar mantenimiento preventivo en 252 equipos que contienen cámaras y detallar que se requiere para ponerse operativos*
   b. *Recoger información sobre los 36 equipos que requieren un mantenimiento correctivo e indicar el estado respectivo*

*Se realizará con el propósito de localizar y corregir problemas menores antes de que generen fallas. Asimismo, permitirá tomar conocimiento de las incidencias que presentan los equipos y posteriormente solicitar la intervención técnica para realizar mantenimiento correctivo."*

Además, mediante correo electrónico de 23 de enero de 2024 (17:43 horas)[17], la Sección Programación, Evaluación y Compras Menores, de la Subgerencia de Compras, indicó lo siguiente:

*"(...) Me es grato dirigirme a usted por encargo de la jefatura de la Sección Programación, Evaluación y Compras Menores, para comunicarle **SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA SISTEMA DE VIDEO GRABACIÓN DIGITAL (SVGD)***
*Cabe señalar, que el plazo de ejecución se contabilizará en días calendarios a partir del día siguiente hábil de la notificación, una vez vencido el plazo se aplicará la penalidad* correspondiente."

Al respecto, considerando que dicho servicio también incluía el equipos SVGD de la Macro Región III Huancayo, se solicitó, mediante correo electrónico del 4 de octubre de 2024 (16:24 horas), a la Subgerencia Canales Alternos, entre otros aspectos, el Informe del Servicio de en mención, el cual fue reiterado, mediante correo electrónico del 9 de octubre de 2024 (16:22 horas), solicitando además que adjunte el Informe del Servicio de Mantenimiento del equipo SVGD; sin embargo, la citada subgerencia a la fecha no remite el mencionado informe y según los TDR de la citada carta el proveedor debía presentar informes mensuales, los cuales, debían de estar dirigidos a la Sección Canales Presenciales de la Gerencia Banca Digital y la Sección Atención al Usuario de la Subgerencia Producción de la Gerencia Tecnologías de Información.

Al respecto, debe tenerse en cuenta el criterio siguiente:

- **Términos de Referencia del "Servicio de mantenimiento Preventivo para Sistema de Video Grabación Digital" (Carta de Aprobación n.° 087239-2024 del 22 de enero de 2024)**

*1. **AREA USUARIA:***
*La sección Canales Presenciales de la Subgerencia Canales Alternos de la Gerencia Banca Digital*
*(...)*
*4. **TERMINOS DE REFERENCIA:***

| *SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA SISTEMA DE VIDEO GRABACION DIGITAL (SVGD)* | |
|---|---|
| *DESCRIPCION* | *Realizar el Mantenimiento preventivo del sistema de Video Grabación Digital (SVGD) para 420 equipos (Anexo 1)* |

[17] Información remitida mediante correo electrónico del 16 de octubre del 2024 (14:08 horas) por la Sección Canales Presenciales, en respuesta a lo solicitado a la Subgerencia Canales Alternos mediante correo electrónico del 14 de octubre de 2024 (18:04 horas), respecto a la acreditación de la fecha de Notificación de la Carta de Aprobación de Servicio N°087239-2024 de 22 de enero de 2024, al proveedor Diebold Nixdorf Perú S.R.L

| | |
|---|---|
| ENTREGABLES | *Informe mensual de los servicios de mantenimiento preventivos realizado a los equipos SVGD con las conformidades correspondientes, en entregable se realizará de manera física mediante mesa de partes del Banco y de manera digital en formato PDF y estará dirigido a la Sección Canales Presenciales de la Gerencia Banca Digital y la Sección Atención al Usuario de la Subgerencia Producción de la Gerencia Tecnologías de Información. Se realizará un promedio de 10 servicios diarios. El informe debe contemplar los siguientes puntos:*<br>• *Fecha y hora del servicio*<br>• *Número de serie del ATM*<br>• *Número de serie del equipo*<br>• *Detalle del diagnóstico y/o trabajo realizado*<br>• *Fiabilidad de cambio de repuestos (de ser el caso)*<br>• *Observaciones generales*<br>• *Nombre y firma del profesional responsable del servicio*<br>*(...)"* |

*(...)*

***8. PLAZO DE EJECUCION DEL SERVICIO:***

*La ejecución del servicio deberá ser en un plazo de 90 días calendarios*

*(...)"*

➢ **Manual de procedimientos para el seguimiento de la operatividad de los Sistemas Video Grabación Digital SVGD de los cajeros automáticos, BN-PRO-7900-184-01, publicado el 21 de diciembre de 2023.**

***"G) Sistema de Video Grabador - SVGD***

*Son dispositivos electrónicos que capturan imágenes transaccionales que se realiza en cada uno de los cajeros automáticos, asociando los datos de las transacciones realizadas en este, a las imágenes capturadas. Estos datos son enviados de la aplicación que administra los ATMs al Servidor de Administración de equipos SVGD."*

La situación expuesta se ha originado por la falta de seguimiento para la prestación del servicio por parte del área usuaria, lo que ocasiona falta de oportunidad en la corrección de problemas e intervención técnica de los equipos sistemas de Video Grabación Digital (SVGD).

## III. OBSERVACIÓN

**ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA 1 HUANCAYO BRINDÓ CONFORMIDAD AL SERVICIO DE PINTURA REALIZADO EN MÉRITO A LA CARTA DE APROBACIÓN N° 083271-2022, SIN CONSIDERAR LOS DIAS EXCEDIDOS PARA LA CULMINACION DEL SERVICIO, OCASIONANDO QUE SE CANCELE EL MISMO SIN APLICAR LA PENALIDAD CORRESPONDIENTE POR EL MONTO DE S/ 8,464.14**

Mediante Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022, emitida a favor de la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L. se contrató el *"Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y lobbies de ATM del Banco de la Nación"*, por el monto de S/ 36,460.90, con un plazo máximo de ejecución de veinte (20) días calendario, que finalizaba el 19 de junio de 2022, el cual fue ampliado hasta el 28 de junio de 2022, culminándose el servicio veintiséis (26) días calendario después del plazo otorgado, correspondiendo aplicarse una penalidad por el monto de S/ 8,464.14; sin embargo, el señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador Agencia 1 Huancayo, otorgó conformidad al servicio brindado, originando la cancelación total del servicio sin aplicar el cobro de la penalidad por los días excedidos, incumpliendo las responsabilidades de verificación inherentes a las funciones contempladas en el numeral 9 de la

Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 2 de 15 de junio de 2022 y Revisión n.° 3 de 20 de julio de 2022) y numeral 11 del Procedimiento 34 (Capítulo I) del Manual de Procedimientos de Agencias 1 y 2, BN-PRO-9700-131-03, aprobado el 13 de junio de 2023 (versión original), así como inobservando lo establecido en la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022 y Términos de Referencia de abril de 2022.

A continuación, se detalla el hecho advertido por la comisión auditora:

En abril de 2022, el señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador de la Agencia 1 Huancayo aprobó los Términos de Referencia para el *"Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y Lobbies de ATM del Banco de la Nación"* **(Apéndice n.° 3)**, contemplando como ubicación para la ejecución del referido servicio en las siguientes agencias y lobbies:

- Agencia 1 Huancayo y lobby de ATM, ubicados en Jr. Santiago Norero n.° 462 El Tambo – Huancayo
- Agencia 3 Chilca, ubicada en Av. Nueve de Diciembre n.° 590 – Chilca – Huancayo
- Oficina Especial Parque Industrial, ubicada en Jr. Atalaya n.° 565 – El Tambo – Huancayo
- ATM Chilca Cuartel, ubicado en el Cuartel 9 de Diciembre – Chilca – Huancayo
- ATM Parque Huamanmarca, frente a la Municipalidad de Huancayo
- ATM Poder Judicial, ubicado en Jr. Parra del Riego n.° 444 – El Tambo Huancayo

Al respecto, el Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo mediante correos electrónicos de 27 de abril de 2022 (16:18, 16:51 y 17:22 horas) **(Apéndice n.° 4)**, solicitó a los proveedores Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L., Ariande E.I.R.L. y Multiservicios Ríos (Karito Deysi Ríos Alfaro – persona natural con negocio), respectivamente, remitir sus propuestas para el servicio en mención.

Mediante Cotización n.° 0016-2022-C.G.Z.E.I.R.L. y Cotización n.° 005 recibidas el 3 de mayo de 2022 **(Apéndice n.° 5)**, los proveedores Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L. y Multiservicios Ríos, correspondientemente, presentaron sus cotizaciones, por los montos de S/ 36,460.90 y S/ 37,050.00, respectivamente, elaborándose como resultado de su revisión, el "Cuadro Comparativo de Propuestas" de fecha 10 de mayo de 2022 **(Apéndice n.° 6)**, que contiene el visto del Administrador y Jefe de la Sección Operaciones de la Agencia 1 Huancayo. Teniendo en cuenta ello, se emitió la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022 a favor del proveedor Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L. por el monto de S/ 36,460.90, la cual fue notificada a través de correo electrónico de 30 de mayo de 2022 (10:00 horas) **(Apéndice n.° 7)**.

En el marco de la ejecución del referido servicio, la empresa contratista mediante Escrito de 7 de junio de 2022 **(Apéndice n.° 8)**, presentó a la Administración de la Agencia 1 Huancayo, las personas encargadas de desarrollar el servicio, así como los días para su realización, según lo siguiente:

| | | |
|---|---|---|
| - ATM Parque Huamanmarca | : | 08/06/2022 |
| - ATM Chilca Cuartel | : | 09 y 10/06/2022 |
| - ATM Poder Judicial | : | 11/06/2022 |
| - Oficina Especial Parque Industrial | : | 12 y 13/06/2022 |
| - Agencia 3 Chilca | : | 14 y 15/06/2022 |
| - Agencia 1 Huancayo y lobbie de ATM | : | 16, 17 y 18/06/2022 |

Al respecto, de acuerdo a los plazos contemplados en la referida contratación, el plazo máximo para la ejecución del servicio vencía el 19 de junio de 2022; sin embargo, mediante correo electrónico de 21 de junio de 2022 (10:28 horas) el proveedor solicitó ampliación de plazo, el cual fue otorgado mediante correo electrónico de la misma fecha (12:26 horas), a través del cual se le exhortó a cumplir la ejecución del servicio **hasta el 28 de junio de 2022**, indicándole que a partir del día siguiente (29 de junio de 2022) se le cobrarían penalidades, según lo establecido en los términos de referencia. **(Apéndice n.° 9)**

Posteriormente, mediante correo electrónico de 27 de junio de 2022 (16:28 horas) **(Apéndice n.° 10)**, el Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo solicitó a la empresa contratista, comunique el avance del servicio de pintado materia de contratación; no obstante, ante el incumplimiento del proveedor, a través del correo electrónico de 1 de julio de 2022 (13:16 horas) **(Apéndice n.° 11)**, se le señaló lo siguiente:

> *"(...)*
> - *A su solicitud se amplió el plazo hasta el 28 de junio, sin embargo hasta la fecha no se culminaron los trabajos, ni tenemos respuesta sobre el avance del servicio en los lobbies y demás agencias.*
> - *Por lo que, de acuerdo a los términos de referencia **se debe aplicar penalidades POR CADA DÍA DE RETRASO en la entrega del servicio.***
> - ***Dicha penalidad se aplicará desde el 29 de junio."*** **(énfasis agregado)**

En relación a ello, con correo electrónico de 4 de julio de 2022 (18:55 horas), la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L. solicitó una segunda ampliación de plazo para ejecutar el servicio de pintado; sin embargo, Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo, emitiendo opinión, mediante correo electrónico de 5 de julio de 2022 (08:16 horas) dirigido al Administrador de la Agencia 1 Huancayo **(Apéndice n.° 12)**, indicó lo siguiente:

> *"En mi opinión **NO DEBE ACEPTARSE LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN, puesto que no es la primera vez que el proveedor incumple los plazos.***
> *Quedo a la espera de sus instrucciones"* **(énfasis agregado)**

En respuesta, el señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador de la Agencia 1 Huancayo, con correo electrónico de 5 de julio de 2022 (18:00 horas) **(Apéndice n.° 12)**, opinó lo siguiente:

> *"(...) **creo que se le debe ampliar el plazo por última vez y en vista de su incumplimiento, no considerarlo para otros procesos**".* **(énfasis agregado)**–

No obstante, no se acredita justificación ni sustento del otorgamiento de la segunda solicitud de ampliación de plazo presentada por la empresa contratista.

Posteriormente, el señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador de la Agencia 1 Huancayo, con fecha 25 de julio de 2022 emitió el Acta de Conformidad por el *"Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y Lobbies de ATM del Banco de la Nación"* **(Apéndice n.° 13)** a favor del proveedor Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L., precisando que el servicio se ejecutó en su *"oportunidad"*, abarcando el periodo del 8 de junio de 2022 al 25 de julio de 2022.

Finalmente, se efectuó el pago total del servicio por S/ 36,460.90 (Cheque de Gerencia n.° 02348706 de 26 de julio de 2022 por S/ 32,085.90 más depósito de detracciones por S/ 4,375.00 según Voucher con número 034300022) **(Apéndice n.° 14)**.

Lo mencionado anteriormente evidencia un aparente favorecimiento hacia la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L., al habérsele otorgado la conformidad del servicio sin considerarse la aplicación de la penalidad por la demora en su ejecución, aun cuando en el Acta de Conformidad se

señala que el mencionado servicio se dio entre el 8 de junio y el 25 de julio de 2024, esto es después de vencida la ampliación de plazo que fue el 28 de junio de 2024, no habiéndose acreditado aceptación ni justificación de una segunda ampliación de plazo.

Inclusive, es de indicar que, en la Carta de Aprobación n.° 083271-2022 se precisa que *"(...) el plazo de entrega se contabilizará en días calendario a partir del día hábil siguiente de notificado vía correo"*, por lo que el inicio del plazo corresponde que sea computado desde el 31 de mayo de 2022, al haberse notificado la carta de aprobación mediante correo electrónico de 30 de mayo de 2022 (10:00 horas), y no a partir del 8 de junio de 2022 como se indica en el Acta de Conformidad, suscrita por el señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador de la Agencia 1 Huancayo.

En ese sentido, correspondía aplicar al proveedor Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L. una penalidad por los días excedidos, de acuerdo al siguiente detalle:

**Cuadro n.° 22**
**Detalle de las conformidades brindadas por el servicio de pintado**

| Carta de Aprobación | | | | Vencimiento de la ampliación del Plazo para ejecutar el servicio (A) | Fecha de Conformidad del Servicio (B) | Días excedidos (B - A) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Fecha de Notificación | Monto (S/) | Fecha máxima para ejecutar el servicio | | | |
| 083271-2022 | 30/05/2022 | 36,460.90 | 19/06/2022 | 28/06/2022 | 25/07/2022 | 26 días calendarios |

**Fuente:** Carta de Aprobación n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022, correo electrónico de 30 de mayo de 2022 (10:00 horas), Correo electrónico de 21 de junio de 2022 (12:26 horas) y Acta de Conformidad de 25 de julio de 2022.
**Elaborado por:** Comisión Auditora

**Cálculo de penalidad:**

Cálculo de penalidad diaria = $\frac{0.10\ X\ Monto}{0.4\ X\ Plazo\ en\ dias}$

$$\frac{0.10\ X\ 36\,460.90}{0.4\ X\ 28}$$

$$\frac{3\,646.09}{11.20}$$

Penalidad total = (Penalidad diaria) (días de retraso) = (325.55) (26) = S/ 8,464.14

Dicha situación denota el incumplimiento de las responsabilidades de verificación inherentes a las funciones contempladas en el numeral 9 de la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 2 de 15 de junio de 2022 y Revisión n.° 3 de 20 de julio de 2022) y numeral 11 del Procedimiento 34 (Capítulo I) del Manual de Procedimientos de Agencias 1 y 2, BN-PRO-9700-131-03, aprobado el 13 de junio de 2023 (versión original), así como la inobservancia de lo establecido en la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022 y Términos de Referencia de abril de 2022, ya que el señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador Agencia 1 Huancayo, brindó la conformidad al servicio ejecutado, sin tener en cuenta los plazos establecidos para dicho fin, lo que generó que no se aplique la penalidad correspondiente por el monto de S/ 8,464.14.

De lo antes expuesto, se debe tener en cuenta lo establecido en la normativa siguiente:

- **Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 2 de 15 de junio de 2022 y Revisión n.° 3 de 20 de julio de 2022) (Apéndice n.° 15)**

  *"9. DE LOS TRÁMITES DE PAGO*

  - *Todos los pagos que el Banco deba realizar a favor del contratista por concepto de los bienes o servicios se efectuarán después de adquirido el bien o ejecutado el servicio, previa suscripción del acta de conformidad.*

  - *El área usuaria mediante la suscripción del Acta de Conformidad por parte de la Jefatura correspondiente es responsable de dar la conformidad a la recepción de los bienes o la prestación del servicio contratado. Asimismo, es responsable de la conformidad de la recepción de los bienes adquiridos. La cual deberá efectuarse en un plazo que no exceda los diez (10) días calendario de ser estos recibidos, o culminada la prestación."*

- **Manual de Procedimientos de Agencias 1 y 2, BN-PRO-9700-131-03, aprobado el 13 de junio de 2023 (versión original) (Apéndice n.° 16)**

  *"CAPÍTULO I: ADMINISTRADOR*
  *(...)*
  ***D. PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS***

  ***PROCEDIMIENTO 34: CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS – PROVINCIA***
  *(...)*
  ***DESCRIPCIÓN***
  *(...)*
  ***Administrador***
  *(...)*
  11. *Para el pago correspondiente, procederá a la suscripción del Acta de Conformidad por parte del administrador de la agencia, como responsable de dar la conformidad a la recepción de los bienes o la prestación del servicio contratado. Dicha conformidad debe efectuarse en un plazo que no exceda los diez (10) días calendario de ser estos recibidos los bienes, o culminada la prestación."*

- **Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022 (Apéndice n.° 8)**

  *"(...)*
  *Cabe señalar además, que el plazo de entrega se contabilizará en días calendario a partir del día hábil siguiente de notificado vía correo, una vez vencido el plazo se aplicará la multa correspondiente (Penalidad diaria=0.10xMonto / 0.4xPlazo en días) la cual no excederá el 10% del ítem y el pago se efectuará con abono en cuenta corriente interbancaria abierta en nuestra institución.*
  *(...)"*

- **Términos de Referencia del "Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y lobbies de ATM del Banco de la Nación" (Apéndice n.° 4)**

*"(...)*
***5. PLAZOS***
*Se considera como plazo máximo de ejecución del servicio en veinte (20) días calendarios, para lo cual el contratista en su propuesta deberá considerar la cantidad de recursos humanos necesarios para cumplir con el servicio contratado.*
*(...)"*

La situación expuesta se originó por la decisión del Administrador de la Agencia 1 Huancayo de no considerar el plazo otorgado en la contratación, lo que generó que se cancele el servicio sin aplicar la penalidad correspondiente por los días excedidos en la ejecución, ascendente a la suma de S/ 8,464.14.

**Comentarios de las personas comprendidas en los hechos observados**

Las personas comprendidas en el hecho observado presentaron sus comentarios o aclaraciones adjuntando los documentos que lo sustentan, los mismos que se consignan en el **Apéndice n.° 17**, del presente Informe de Auditoría.

**Evaluación de los comentarios o aclaraciones de las personas comprendidas en los hechos**

Se ha efectuado la evaluación de los comentarios o aclaraciones y documentos presentados, concluyendo que no se desvirtúan los hechos notificados en la desviación de cumplimiento. La referida evaluación, y las cédulas de notificación, forman parte del **Apéndice n.° 17** del Informe de Auditoría.

Las personas comprendidas en los hechos, cuyos comentarios o aclaraciones, en opinión de la Comisión Auditora, no desvirtúan el hecho observado, son las siguientes:

1. **Luis Alberto Medina Cárdenas,** identificado con DNI n.° 20113292, en su condición de Administrador de la Agencia 1 Huancayo durante el periodo comprendido entre el 2 de mayo de 2019 y el 1 de enero de 2024. Se le comunicó la desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.° 3-2024/OCI-AC-BN de 11 de noviembre de 2024 (Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000003-2024-CG/0010-02-004), recibida el 12 de noviembre de 2024 a través de su casilla electrónica n.° [redacted], cuya respuesta fue presentada mediante Escrito s/n de 14 de noviembre de 2024, recibido con correo electrónico de la misma fecha (17:23 horas) (7 folios). **(Apéndice n.° 17)**, con el cual no desvirtúa el hecho comunicado en la desviación de cumplimiento, estando acreditada su participación por lo siguiente:

   En su calidad de Administrador de la Agencia 1 Huancayo, suscribió el Acta de Conformidad por el *"Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y Lobbies de ATM del Banco de la Nación"* en mérito a la Carta de Aprobación n.° 083271-2022, a favor del proveedor Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L., validando como plazo de ejecución del servicio del 8 de junio al 25 de julio de 2024, pese a que dicho plazo se computaba desde el 31 de mayo de 2022, al haberse notificado la referida carta de aprobación mediante correo electrónico de 30 de mayo de 2022 (10:00 horas), y culminaba el 28 de junio de 2024, fecha en la cual se vencía la ampliación de plazo otorgada a la empresa contratista, no habiéndose acreditado aceptación ni justificación de una segunda ampliación de plazo.

Dicho accionar evidencia el incumplimiento de las responsabilidades de verificación inherentes a las funciones contempladas en el numeral 9 de la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 2 de 15 de junio de 2022 y Revisión n.° 3 de 20 de julio de 2022) y numeral 11 del Procedimiento 34 (Capítulo I) del Manual de Procedimientos de Agencias 1 y 2, BN-PRO-9700-131-03, aprobado el 13 de junio de 2023 (versión original), así como la inobservancia de lo establecido en la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022 y Términos de Referencia de abril de 2022, lo que conllevó a que se cancele el servicio sin aplicarse la penalidad correspondiente por los días excedidos, que asciende al monto de S/ 8,464.14.

En la conducta del señor Luis Alberto Medina Cárdenas, Administrador de la Agencia 1 Huancayo, se advierte el incumplimiento de las funciones específicas de dicho cargo, establecidas en los literales a) y kk) del numeral 4.1.a del Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2, BN-MOF-9700-021-03 aprobada el 8 de agosto de 2020 (Revisión Genérica de 25 de abril de 2022 y Revisión n.° 6 de 30 de junio de 2022) **(Apéndice n.° 18)**, que señalan: *"a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que se realizan en la agencia a su cargo y en sus dependencias."* y *"kk) Suscribir y hacer cumplir los contratos de servicios de su competencia."*, toda vez que no consideró el plazo establecido para la ejecución del servicio contratado por la agencia bajo su cargo, otorgando la conformidad del mismo sin aplicar la penalidad correspondiente por los días excedidos.

Los hechos anteriormente expuestos configuran la presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, derivada del deber incumplido previsto en la normativa anteriormente señalada, dando mérito al inicio del procedimiento administrativo disciplinario a cargo del Banco de la Nación.

## IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS

Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la observación *"Administrador de la Agencia 1 Huancayo brindó conformidad al servicio de pintura realizado en mérito a la Carta de Aprobación n.° 083271-2022, sin considerar los días excedidos para la culminación del servicio, ocasionando que se cancele el mismo sin aplicar la penalidad correspondiente por el monto de S/ 8,464.14"*, están desarrollados en el **Apéndice n.° 2** del Informe de Auditoría.

## V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los anexos del presente Informe de Auditoría, las personas comprendidas en los hechos observados están identificados en el **Apéndice n.° 1**.

## VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicado al Banco de la Nación, se formulan las conclusiones siguientes:

4.1 Administrador de la Agencia 1 Huancayo, señor Luis Alberto Medina Cárdenas, brindó conformidad al *"Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y lobbies de ATM del Banco de la Nación"*, contratado a través de la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022, emitida a favor de la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L., sin considerar los

días excedidos en la ejecución del referido servicio, toda vez que siendo el 28 de junio de 2022 el plazo final para su realización, éste culminó veintiséis (26) días calendario después según lo señalado en el Acta de Conformidad, incumpliendo las responsabilidades de verificación inherentes a las funciones contempladas en el numeral 9 de la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 2 de 15 de junio de 2022 y Revisión n.° 3 de 20 de julio de 2022) y numeral 11 del Procedimiento 34 (Capítulo I) del Manual de Procedimientos de Agencias 1 y 2, BN-PRO-9700-131-03, aprobado el 13 de junio de 2023 (versión original), así como inobservando lo establecido en la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022 y Términos de Referencia de abril de 2022; situación que se originó por la decisión del referido Administrador de no considerar el plazo otorgado en la contratación, lo que generó que se cancele el servicio sin aplicar la penalidad correspondiente por el monto de S/ 8,464.14.
**(Observación)**

**4.2** De la información remitida por la Subgerencia Macroregión III Huancayo, respecto a la operatividad de los agentes Multired, se tomó conocimiento que durante los años 2022 y 2023, catorce (14) agentes Multired bajo el ámbito de las Agencias 3 de Huariaca y Paucartambo efectuaron "cobros adicionales indebidos a la clientela", emitiéndose cartas a estos agentes exhortándolos a dejar de hacer estos cobros, sin aplicarse las penalidades correspondientes, inobservando lo establecido en la Directiva Canal de Atención: Agente Multired BN-DIR-7900-163-05, de 30 de diciembre de 2021 (Revisión 5. 11 de octubre de 2023) y las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que se origina por la ausencia de una supervisión oportuna y continúa a los agentes Multired y la realización de acciones pertinentes para evitar el cobro de montos adicionales indebidos a la clientela del Banco de la Nación, situación que podría afectar la imagen reputacional del Banco de la Nación.
**(Deficiencia de Control Interno 2.1)**

**4.3** De la revisión efectuada al aplicativo Oracle SAI, se identificó que del total de cuarenta (40) expedientes que sustentan la emisión de las cartas de aprobación para la contratación de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT durante el año 2023, dieciséis (16) carecen de registro y publicación en el precitado aplicativo, inobservando lo establecido en la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04 aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 5 de 1 febrero 2023) y las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la falta de diligencia del personal responsable de dicho registro y publicación, lo que afecta la transparencia y trazabilidad del citado proceso de contratación.
**(Deficiencia de Control Interno 2.2)**

**4.4** De la revisión selectiva efectuada a los expedientes de contratación de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT en la Macro Región III - Huancayo, se verificó que en once (11) casos, si bien los proveedores cumplen con los requisitos establecidos en el Anexo n.° 1 de la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, los mismos no se encuentran contemplados en los Términos de Referencia de dichas contrataciones pese a formar parte del formato contenido en el mencionado anexo, inobservando lo establecido en dicha normativa, así como en las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la falta de cautela en la elaboración de los documentos que sustentan el requerimiento de contratación al no asegurar la incorporación de los requisitos exigibles al proveedor, afectando la transparencia del procedimiento y generando riesgo en la verificación de su cumplimiento.
**(Deficiencia de Control Interno 2.3)**

**4.5** De la revisión selectiva efectuada a la documentación contenida en los expedientes que sustentan las contrataciones de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT de la Macro Región III Huancayo, se advierte que nueve (9) expedientes no contienen algunos documentos relacionados al procedimiento para la contratación, tales como Disponibilidad presupuestal, solicitud de cotizaciones, solicitud del área usuaria y/o carta de Aprobación, sin tener en cuenta la establecido en la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT Red de Oficinas a Nivel Nacional y Subgerencias Macro Región" - BN-CIR-5500-272-04 aprobada el 6 de setiembre de 2021 (Revisión n.° 5 de 1 febrero 2023) y las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la falta de control en el proceso de elaboración, archivo y custodia de expedientes que sustentan las contrataciones de bienes y servicios hasta ocho (8) UIT, lo que afecta la transparencia y trazabilidad del citado proceso de contratación.
**(Deficiencia de Control Interno 2.4)**

**4.6** De la revisión selectiva efectuada a los expedientes que sustentan el servicio de mantenimiento de grupos electrógenos de las dependencias de la Macro Región III - Huancayo correspondiente al periodo 2022 y 2023, se advirtió que trece (13) expedientes no contenían la documentación establecida en los Términos de Referencia, en relación al Informe Técnico y la Conformidad del Servicio, inobservando los Términos de Referencia de las referidas contrataciones; así como lo dispuesto en las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006; situación que fue originada por la falta de cautela en el archivo de la documentación que sustente la realización del servicio los cuales están enmarcados en los términos de referencia, lo afecta la trazabilidad del proceso de mantenimiento.
**(Deficiencia de Control Interno 2.5)**

**4.7** De la revisión a la información remitida por la Sección Canales Presenciales respecto a cajeros automáticos (ATM´s) ubicados en la Subgerencia Macro Región III - Huancayo correspondiente al periodo 2023, se advirtió, que de noventa y nueve (99) cajeros automáticos operativos a cargo de la referida subgerencia, veintidós (22) cuentan con Sistemas de Video Grabación Digital (SVGD) inoperativos, así como nueve (9) ATM´s no cuentan con equipo de SVGD, sin tener en cuenta el Manual de procedimientos para el seguimiento de la operatividad de los Sistemas Video Grabación Digital SVGD de los cajeros automáticos, BN-PRO-7900-184-01 de 21 de diciembre de 2023 y las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la inacción del personal responsable al no haber tomado acciones desde la fecha de culminación de los contratos de los equipos de SVGD con relación a su estado y mantenimiento, así como por no advertir la falta de los mismos, lo que ocasiona riesgo que no se pueda realizar consultas de las capturas de imágenes de transacciones ante un evento de fraude asociado a los cajeros automáticos que cuentan con los equipos SVGD inoperativos o no cuentan con los mismos.
**(Deficiencia de Control Interno 2.6)**

**4.8** Al 31 de enero de 2024, del total de 1,518 Agentes Multired bajo el ámbito de la Subgerencia Macro Región III Huancayo, 549 se encuentran en categoría "crítico", lo cual corresponde al 36 % del total, muchos de los cuales se encuentran en esta categoría desde los años 2022 y 2023, incluso figuran con "0" transacciones, con lo cual dichos agentes no está atendiendo ninguna de la siguientes transacciones: Pago de tasas, disposición de efectivo, consulta de saldos con Tarjeta Multired Global Débito (TMGD), depósitos, transferencias, entre otros pagos, inobservando lo establecido en la Directiva Canal de Atención: Agente Multired BN-DIR-7900-163-05, de 30 de diciembre de 2021 (Revisión 5. 11 de octubre de 2023) y las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la falta de diligencia del personal responsable del monitoreo y evaluación del volumen de operaciones de los Agentes Multired, lo cual estaría afectando la rentabilidad de estos agentes, arrojando pérdidas para la muestra evaluada de S/ 42,523.00.
**(Deficiencia de Control Interno 2.7)**

**4.9** De la revisión al plano de la Agencia 2 Jauja y de la visita efectuada a dicha agencia el 4 de marzo de 2024, se identificó que la mencionada agencia no cuenta con espacios físicos funcionales para atender las necesidades operativas y de administración, sin tener en cuenta lo establecido en la Circular "Consideraciones Técnicas para el Arrendamiento, Compra, Donación, Afectación en uso: Inmuebles y Terrenos de Terceros", BN-CIR-5500-233-01, aprobado el 23 de diciembre de 2009 (Revisión n.° 7 de 3 de julio de 2023), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, BN-REG-7500-035-04, aprobado el 16 de agosto de 2019 y (Revisión Genérica de 27 de agosto de 2021) y las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la falta de verificación de los ambientes de la agencia por parte de la Subgerencia de Infraestructura, lo que genera el riesgo de afectar la operatividad y seguridad de los fondos en custodia de la referida agencia, así como, de no contar con una adecuada distribución de sus ambientes.
**(Deficiencia de Control Interno 2.8)**

**4.10** De la revisión a la documentación generada en torno a la infraestructura de la Agencia 3 Paucará, se advierte que el local no cuenta con estructura apta para brindar servicios a la población, conforme las observaciones formuladas por la Oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de Paucará, inobservando de este modo los informes técnicos emitidos por dicha instancia, así como las Normas de Control Interno, aprobadas por Resolución de Contraloría n.° 320-2006-CG, vigente desde el 3 de noviembre de 2006, situación que fue originada por la falta de verificación de los ambientes de la agencia por parte de la Subgerencia de Infraestructura, lo que genera el riesgo de vulnerar la seguridad de los trabajadores y clientes.
**(Deficiencia de Control Interno 2.9)**

**4.11** El servicio de mantenimiento preventivo para Sistema de Video Grabacion Digital (SVGD) a nivel nacional requerido contratado desde de enero de 2024 mediante Carta de Aprobación n.° 087239-2024, que incluye equipos de SVGD de la Macro Región III Huancayo, a la fecha no cuenta con informe de ejecución, inobservando lo establecido en los Términos de Referencia de la referida contratación, así como el Manual de procedimientos para el seguimiento de la operatividad de los Sistemas Video Grabación Digital SVGD de los cajeros automáticos, BN-PRO-7900-184-01, publicado el 21 de diciembre de 2023; situación que ha sido originada por la falta de seguimiento para la prestación del servicio por parte del área usuaria, lo que ocasiona falta de oportunidad en la corrección de problemas e intervención técnica de los equipos sistemas de Video Grabación Digital (SVGD).
**(Deficiencia de Control Interno 2.10)**

## VII. RECOMENDACIONES

**Al Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación:**

1. Realizar las acciones tendentes a fin que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, del funcionario públicos del Banco de la Nación, comprendido en los hechos observados del presente Informe de Auditoría, de acuerdo a las normas que regulan la materia.
**(Conclusión 4.1)**

En uso de las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 15° de la Ley n.° 27785, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formulan las recomendaciones siguientes:

**A la Subgerencia Macro Región III - Huancayo**

2. 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.
**(Conclusión 4.2)**

**A la Gerencia de Administración y Logística**

3. Disponga el registro de los expedientes que sustentan la emisión de las cartas de aprobación en el aplicativo Oracle SAI, a fin de cautelar la transparencia y trazabilidad del referido proceso.
**(Conclusión 4.3)**

4. 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.
**(Conclusión 4.9)**

5. Disponga que la Subgerencia de Infraestructura efectúe la visita a la Agencia 3 Paucara 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.
**(Conclusión 4.10)**

**A la Gerencia Red de Agencias**

6. 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.
**(Conclusión 4.4)**

7. 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.
**(Conclusiones 4.5 y 4.6)**

**A la Gerencia Banca Digital**

8. 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.
**(Conclusión 4.7)**

9. 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.
**(Conclusión 4.8)**

10. Disponga que la Subgerencia Canales Alternos, por intermedio de la Sección Canales Presenciales efectué 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.
**(Conclusión 4.11)**

## III. APÉNDICES

**Apéndice n.° 1:** Relación de personas comprendidas en las observaciones; así como, copia visada del Histórico del Empleado del personal comprendido.

**Apéndice n.° 2:** Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa funcional no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría en *"Administrador de la Agencia 1 Huancayo brindó conformidad al servicio de pintura realizado en mérito a la Carta de Aprobación n.° 083271-2022, sin considerar los días excedidos para la culminación del servicio, ocasionando que se cancele el mismo sin aplicar la penalidad correspondiente por el monto de S/ 8,464.14"*.

**Apéndice n.° 3:** Copia fedateada de los Términos de Referencia para el "*Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y Lobbies de ATM del Banco de la Nación*".

**Apéndice n.° 4:** Copia simple del correo electrónico de 27 de abril de 2022 (16:18 horas) remitido a "rubén walter zuñiga catay" (empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L.); copia simple del correo electrónico de 27 de abril de 2022 (16:51 horas) remitido a ariandeeirl@gmail.com (empresa Ariande E.I.R.L.); copia simple del correo electrónico de 27 de abril de 2022 (17:22 horas) remitido a karito05rios06@gmail.com (Multiservicios Ríos de Karito Deysi Ríos Alfaro – persona natural con negocio).

**Apéndice n.° 5:** Copia fedateada de la Cotización n.° 016-2022-C.G.Z.E.I.R.L. presentada por la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L.; así como, copia fedateada de la Cotización n.° 005 presentada por Multiservicios Ríos.

**Apéndice n.° 6:** Copia fedateada del "Cuadro Comparativo de Propuestas" de 10 de mayo de 2022.

**Apéndice n.° 7:** Copia fedateada de la Carta de Aprobación de Servicios n.° 083271-2022 de 30 de mayo de 2022; así como, copia simple del correo electrónico de 30 de mayo de 2022 (10:00 horas) remitido a la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L.

**Apéndice n.° 8:** Copia simple del Escrito de 7 de junio de 2022 presentado por la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L.

**Apéndice n.° 9:** Copia simple del correo electrónico de 21 de junio de 2022 (10:28 horas) remitido por la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L.; así como, copia simple del correo electrónico de 21 de junio de 2022 (12:26 horas) remitido por el Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo.

**Apéndice n.° 10:** Copia simple del correo electrónico de 27 de junio de 2022 (16:28 horas) remitido por el Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo.

**Apéndice n.° 11:** Copia simple del correo electrónico de 1 de julio de 2022 (13:16 horas) remitido por el Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo.

**Apéndice n.° 12:** Copia simple del correo electrónico de 4 de julio de 2022 (18:55 horas), remitido por la empresa Contratistas Generales Zuñigacatay E.I.R.L.; copia simple del correo electrónico de 5 de julio de 2022 (08:16 horas) remitido por el Área de Contabilidad de la Agencia 1 Huancayo; así como, copia simple del correo electrónico de 5 de julio de 2022 (18:00 horas) remitido por el Administrador de la Agencia 1 Huancayo.

**Apéndice n.° 13:** Copia fedateada del Acta de Conformidad por el *"Servicio de pintado del local de la Agencia 1 Huancayo, Chilca, Parque Industrial y Lobbies de ATM del Banco de la Nación".*

**Apéndice n.° 14:** Copia fedateada del Cheque de Gerencia n.° 02348706 por S/ 32,085.90; así como, copia fedateada del Voucher con número 034300022 por S/ 4,375.00.

**Apéndice n.° 15:** Copia fedateada de la Circular "Contratación de bienes y servicios hasta 8 UIT red de oficinas a nivel nacional y Subgerencias Macro Región", BN-CIR-5500-272-04, aprobada el 6 de setiembre de 2021 (versión correspondiente a la Revisión n.° 2 de 15 de junio de 2022); así como, copia simple del Formato "Solicitud de Revisión de Documento normativo" correspondiente a la Revisión n.° 3 de 20 de julio de 2022.

**Apéndice n.° 16:** Copia fedateada del Manual de Procedimientos de Agencias 1 y 2, BN-PRO-9700-131-03, aprobado el 13 de junio de 2023 (versión original).

**Apéndice n.° 17:** Original del formato *"Evaluación de los comentarios o aclaraciones"* elaborado por la Comisión Auditora; copia de la Cédula de Notificación Electrónica n.° 00000003-2024-CG/0010-02-004 con firma digital (extraída del Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas "eCasilla-CGR"), correspondiente al señor Luis Alberto Medina Cárdenas; así como, copia visada del correo electrónico de la misma fecha (17:23 horas) y copia simple de su adjunto: Escrito s/n de 14 de noviembre de 2024.

**Apéndice n.° 18:** Copia fatedada del Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2, BN-MOF-9700-021-03 aprobada el 8 de agosto de 2020 (versión correspondiente a la Revisión Genérica de 25 de abril de 2022); así como, copia simple del Formato "Solicitud de Revisión de Documento normativo" correspondiente a la Revisión n.° 6 de 30 de junio de 2022).

San Borja, 5 de diciembre de 2024

**María Margarita Herrera Maguiña**
Supervisora de la Comisión de Control

**Martha Vanessa Bernal Monteolivo**
Jefa de Comisión de Control

BANCO DE LA NACIÓN - ABOGADO - Órgano de Control Institucional

**Mary Carmen Peláez López**
Abogada de la Comisión de Control

La Subgerente de Auditorías Especiales, que suscribe, ha revisado el Informe y lo hace suyo, elevándose a su Despacho, para su conocimiento y fines correspondiente.

BANCO DE LA NACIÓN - María Margarita Herrera Maguiña - Subgerente Subgerencia Auditorías Especiales - Órgano de Control Institucional

**María Margarita Herrera Maguiña**
Subgerente Auditoría Especiales

**AL SEÑOR JEFE DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN**

El Jefe del Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación, que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo, procediendo a su aprobación.

San Borja, 5 de diciembre de 2024

BANCO DE LA NACIÓN - Gino Álvaro Alban Peralta - Jefe - Órgano de Control Institucional

**Gino Álvaro Albán Peralta**
Jefe del Órgano de Control Institucional

# APÉNDICE N° 1

## APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA N° 054-2024-2-0010-AC

## RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LAS OBSERVACIONES

| N° | Sumilla del hecho observado | Nombres y Apellidos | Documento Nacional de Identidad N° | Cargo Desempeñado | Período de Gestión | | Condición de vínculo laboral o contractual | Casilla Electrónica | Presunta responsabilidad identificada | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Desde | Hasta | | | Civil | Penal | Administrativa funcional | |
| | | | | | | | | | | | Sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría | Entidad |
| 1 | Administrador de la Agencia 1 Huancayo brindó conformidad al servicio de pintura realizado en mérito a la Carta de Aprobación n.° 083271-2022, sin considerar los días excedidos para la culminación del servicio, ocasionando que se cancele el mismo sin aplicar la penalidad correspondiente por el monto de S/ 8,464.14. | Luis Alberto Medina Cárdenas | 20113292 | Administrador de la Agencia 1 Huancayo | 02/05/2019 | 01/01/2024 | Decreto Legislativo n.° 728 | [redacted] | | | | X |

**Fuente:** Históricos del empleado del personal comprendido, proporcionado por la Sección Registro de Personal y Fichas Reniec extraídas del aplicativo.

BANCO DE LA NACIÓN – Supervisor – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – Jefe de Comisión – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – ABOGADO – Órgano de Control Institucional

CGR

CARGO

Banco de la Nación
el banco de todos

Órgano de Control Institucional

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"*
*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

Banco de la Nación
Presidencia Ejecutiva
2024 OCT 10 PM 3:12
RECIBIDO

**CARTA N° 481-2024-BN/1300**

Señor
**JUAN CARLOS GALFRÉ GARCÍA**
Presidente Ejecutivo
**Banco de la Nación**
Presente.-

**ASUNTO** : Remite Informe de Auditoría de Cumplimiento

**REF.** : a) Carta N° 265-2024-BN/1300 de 1 de julio de 2024
b) Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" aprobada mediante Resolución de Contraloría n.°001-2022-CG de 7 de enero de 2022 y modificatoria.
c) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022.

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a), mediante el cual se comunicó el inicio de la Auditoría de Cumplimiento a la "**Gestión de las Operaciones Comerciales, Logística y Supervisión en la Macro Región III - Huancayo**" en el Banco de la Nación a su cargo.

Sobre el particular, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, se ha emitido el **Informe de Auditoría de Cumplimiento N° 054-2024-2-0010-AC**, que recomienda disponer el inicio del procedimiento administrativo al funcionario público involucrado en los hechos observados, debiendo informar al Órgano de Control Institucional, las acciones adoptadas al respecto.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

GINO ALVARO ALBAN PERALTA
Jefe
Órgano de Control Institucional
BANCO DE LA NACIÓN