



# AI-A-BNVI-002-2023

Canales digitales para mejorar la experiencia al cliente

2023

## Informe de Auditoría

RE02-PR21AI01 / Ed 16

# 1. Resumen Ejecutivo

Esta auditoría es relativa a la Gerencia Producto y Comercialización y Planificación Calidad e Innovación patrocinador y gestor del proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital.

El proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital busca construir un modelo de relacionamiento con los afiliados, mediante productos y servicios que generen una experiencia memorable a los clientes, por lo que resulta relevante evaluar el avance, cumplimiento y contribución al desempeño de objetivos estratégicos de BN Vital.

BN Vital gestiona el proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital, de acuerdo con metodología para la evaluación de experiencia al cliente del CFBNCR y procedimientos internos de gestión y seguimiento de proyectos.

El proyecto presenta oportunidades de mejora relacionadas a 3 macro tareas que presentan atrasos con respecto a la fecha de finalización.

BN Vital requiere alinear el proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital con el Plan estratégico vigente y en lo sucesivo garantizar que los proyectos e iniciativas sean revisados y actualizados en función del Plan Estratégico vigente. Elaborar una evaluación integral al cierre del proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital. Además, BN Vital requiere cumplir con la atención de las recomendaciones relacionadas con la gestión de proyectos incluidas en el estudio corporativo AG-F-47-2021 Gestión de Proyectos a Nivel de Conglomerado.

Satisfactorio: Los resultados demuestran que la gestión y desempeño de las actividades evaluadas son apropiados y efectivos para proporcionar una seguridad razonable de que están gestionando los riesgos y que ayudan a cumplir los objetivos y metas institucionales.



**José Luis Arias Zúñiga**  
**Auditor Interno**  
**BN Vital OPC S.A.**

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito".

**Yalile Mora Badilla**  
**Supervisora**  
**Auditoría Interna, BN Vital**

**Ismael Cabezas Barrientos**  
**Asistente de Auditoría**  
**Auditoría Interna, BN Vital**

## 2. Información general

La auditoría se realiza de conformidad con:

- El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- El Manual de Operaciones de las AI-CFBNCR.

1. Origen	<i>Programa Anual de Trabajo de la Auditoría Interna de BN Vital OPC, S.A. del año 2023, y del Artículo 22 de la Ley General de Control Interno.</i>		
2. Alcance	<i>El presente estudio consiste en evaluar los procesos GA-S01 Gestión con el Afiliado, PL-S01 Planificación y control gerencial, SC-S02 Evaluación de la satisfacción al cliente interno y afiliado y TI-S01 Soporte de la Infraestructura Tecnológica, a cargo de la Gerencia de producto y comercialización, Planeación, Calidad e Innovación, Gerencia de Gestión Integral del Afiliado y Gerencia de TI, al 31 de marzo del 2023.</i>		
3. Metodología	<i>Verificación del avance, cumplimiento y contribución a los objetivos propuestos del proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital, mediante la verificación del cumplimiento del cronograma de actividades, utilizando la documentación que respalda la gestión de proyectos e información de las áreas involucradas.</i>		
4. Objetivos de la auditoría	<i>1. Evaluar la efectividad del cumplimiento de las tareas del proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital, de acuerdo con la metodología para la evaluación de experiencia al cliente CFBNCR, demás normativa vigente y mejores prácticas. 2. Verificar el aporte del proyecto Modelo de Gestión de la Experiencia al Cliente y Estrategia de Transformación Digital en el cumplimiento de los objetivos estratégicos: Brindar una experiencia de cliente memorable, Impulsar la digitalización de los clientes y Mejorar el desempeño de los procesos de operación, alineado a la experiencia del cliente.</i>		
5. Riesgos relevantes	1	<i>Planificación estratégica, operativa y presupuestaria de la Operadora desarrollada de forma incorrecta o con deficiencia en el seguimiento.</i>	<i>Apetito</i>
	2	<i>Proyectos tramitados sin estar acorde a lo establecido.</i>	<i>Tolerancia</i>
	3	<i>Proyectos de I+D+i: Investigación, Desarrollo e Innovación tramitados de forma deficiente.</i>	<i>Apetito</i>
	4	<i>Canales para atención de afiliados no disponibles.</i>	<i>Capacidad</i>
	5	<i>Satisfacción de las necesidades de afiliados y o partes externas gestionadas de forma inoportuna.</i>	<i>Apetito</i>
	6	<i>Actualización de Aplicaciones Web y Objetos realizada de manera incorrecta.</i>	<i>Apetito</i>