



# AI-A-BNVI-03-2023

**Aporte de la Automatización en la  
Eficiencia Operativa**

**2023**

## **Informe de Auditoría**

RE02-PR21AI01 / Ed 16

Público

# 1. Resumen Ejecutivo

El estudio comprende la razonabilidad de cálculo del indicador de eficiencia operativa, los resultados comparativos con la industria, así como la definición e implementación de iniciativas de automatización de procesos que contribuyan a mejorar la eficiencia.

El Modelo de Desempeño integra los indicadores de eficiencia, ROE, NPS y participación de mercado, el cual busca el alineamiento estratégico a nivel de conglomerado, por lo que resulta relevante evaluar la definición y cumplimiento de las metas del indicador de eficiencia, el comparativo con la industria, así como las iniciativas de automatización que contribuyan a mejorar el indicador de eficiencia.

BN Vital requiere implementar los criterios técnicos para la fijación de la base de referencia máxima y los límites de variación, elaborar iniciativas que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa con base en el marco metodológico de evaluación, impacto, costo, ingresos y prioridad de ejecución, ajustar la meta de eficiencia basado en dichas iniciativas, la implementación de un proyecto con un enfoque de mejora por procesos, así como la implementación de mecanismos para evaluar las iniciativas de automatización que requieren desarrollos de TI.

Opinión General: Los resultados demuestran debilidades específicas en la gestión y desempeño de las actividades evaluadas; sin embargo, en general, son adecuados, apropiados y efectivos para proporcionar una seguridad razonable de que los riesgos están gestionados y que ayudan a cumplir los objetivos y metas institucionales.

La calificación obtenida es el resultado de la aplicación de una metodología que considera una categorización de los hallazgos negativos o aspectos positivos identificados en la ejecución de los sprint, a partir del nivel de riesgo residual establecido por la Dirección de Riesgos, el enfoque de auditoría y el tipo de riesgo asociado.



**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**

**Mariela Siles Hernandez**  
**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 el proceso PL-S01 Planificación y Control Gerencial el cual está a cargo del Departamento Planeación, Calidad e Innovación y el TI-S01 Soporte de Infraestructura Tecnológica a cargo de la Gerencia de Tecnología de Información; el periodo de evaluación es del 1 de enero del 2022 al 31 de enero del 2023.</i>		
3. Metodología	<i>Analizar el comportamiento la eficiencia operativa de BN Vital y la industria, mediante el cálculo del indicador mensual y trimestral, con la información financiera publicada por cada una de las Operadoras, así como la verificación de iniciativas de automatización de procesos que contribuyan a la eficiencia, considerando los documentos que aporten las áreas involucradas y la rendición de cuentas a los diferentes órganos colegiados.</i>		
4. Objetivos de la auditoría	<ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Determinar la razonabilidad de cálculo del índice de eficiencia de BN Vital y los resultados alcanzados en comparación con la industria, de acuerdo con el Plan Estratégico 2022-2025 y la normativa vigente.</i></li><li><i>2. Verificar si BN Vital cuenta con iniciativas de automatización de procesos que contribuyan a mejorar el indicador de eficiencia operativa, de acuerdo con el Plan Estratégico 2022-2025 y normativa vigente.</i></li></ol>		
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>Medio</i>
	2	<i>Necesidades planteadas a TI (solicitudes, requerimientos e incidentes) atendidas de manera inoportuna y/o deficiente.</i>	<i>Medio</i>
	3	<i>Automatización de procesos sin contar con un análisis de costo, impacto y prioridad.</i>	<i>Medio</i>