



FISCALIZACIÓN

AG-F-32-2020

Transformación Digital de los procesos

Proceso	Mejora Continua
Subproceso u actividades	Automatización de los procesos
Dependencias que participan	Gestión y Mejora Continua, BN Digital, Servicios Tecnológicos
Muestra visita a puntos de venta u otros	Iniciativas: Pagina Web, Cuentas Favoritas, Cuentas 100% Digitales.
Período de evaluación	La ejecución del estudio se realiza en julio y agosto del 2020.
Generalidad	El estudio comprende las gestiones que realiza el Banco para automatizar sus procesos en búsqueda de la eficiencia de estos.
Objetivo(s) del Estudio	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Verificar si el Banco propicia la automatización de procesos de acuerdo con la estrategia de transformación digital. ➔ Establecer si los procesos automatizados contribuyen a impulsar la productividad y eficiencia de acuerdo con la estrategia de transformación digital.
Objetivos Institucionales relacionados	Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital. Impulsar la productividad y eficiencia.
Principales Hallazgos	
<p>El estudio comprende las gestiones que realiza el Banco para automatizar sus procesos en búsqueda de la eficiencia de estos.</p> <p>La automatización se realiza con el objetivo de convertir los procesos en más productivos, rentables, y con mayor satisfacción del cliente en su experiencia digital y física.</p> <p>El Banco mediante la estrategia de Transformación Digital busca automatizar sus procesos, sin embargo, presenta las siguientes oportunidades de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚠ Las unidades de Gestión y Mejora Continua, y BN Digital, no coinciden con su visión de enfoque de trabajo, ya que orientan sus gestiones hacia objetivos diferentes. ⚠ Las unidades de Gestión y Mejora Continua, y BN Digital, ejecutan dos esquemas diferentes de atención y priorización de iniciativas. ⚠ Las unidades relacionadas con la transformación digital deben apoyar y gestionar la consecución de otras iniciativas, así como cumplir con sus funciones asignadas lo que podría provocar un aumento en su carga de trabajo. ⚠ Las iniciativas implementadas no consideran promesas de calidad en los cuales se determine el plazo proyectado para la conclusión de las diferentes etapas. <p>Estos temas están siendo abordados en la operativa del Equipo de Transformación Digital y en el desarrollo de las iniciativas a cargo.</p>	