



# AI-A-BNVI-003-2024

Estrategia de comunicación con el afiliado

*Informe de Auditoría*

## » Resumen ejecutivo

El estudio comprende la gestión de BN Vital en el proceso de comunicación con el afiliado, la entrega de valor y su contribución al objetivo estratégico "*Brindar una experiencia memorable a los afiliados*".

BN Vital identifica y comprende las necesidades de sus afiliados y públicos de interés mediante el proceso de comunicación externa, para lo cual debe cumplir con los lineamientos para el uso efectivo de la comunicación según sus requerimientos, por lo que resulta relevante evaluar las acciones implementadas para su cumplimiento, así como para la gestión de los riesgos estratégicos que involucra el proceso.

La GPC requiere actualizar el plan de comunicación externo, tomando como base los objetivos estratégicos de BN Vital y del CFBNCR e implementar un esquema de alineamiento corporativo para ejecutar la estrategia de comunicación de manera que impacte positivamente al Afiliado, por su parte, el DHSO requiere incluir en el manual de puestos la función y requisitos del responsable de la gestión de comunicación e implementar acciones para su efectiva actualización incluyendo entre otras acciones la identificación de riesgos operativos que afectan la gestión.

El resultado de la auditoría ubica el proceso en un nivel de Tolerancia, por cuanto 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. Requiere mejoras necesarias.



**José Luis Arias Zúñiga**  
Auditor Interno / Auditoría BN Vital

**Yalile Mora Badilla**  
Supervisora / Auditoría BN Vital

**Ismael Cabezas Barrientos**  
Asistente / Auditoría BN Vital

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".

## » 1. Información general

La auditoría es realizada 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.



### Origen

Programa Anual de Trabajo de la Auditoría Interna de BN Vital OPC, S.A. del año 2024, y del Artículo 22 de la Ley General de Control Interno. La auditoría evalúa la gestión de BN Vital en el proceso de comunicación, su contribución al objetivo estratégico "*Brindar una experiencia memorable a los afiliados*".



### Alcance

- ✓ **Unidades:** Gerencia Producto y Comercialización.
- ✓ **Proceso:** COM-S01, Comunicación
- ✓ **Período:** Del 1 de enero del 2023 al 29 de febrero del 2024



### Metodología

- ✓ Verificar la estrategia de la gestión del proceso de Comunicación mediante la información suministrada por el área evaluada, a través de correos, llamadas y documentos presentados como evidencia.



### Objetivos

- ✓ Verificar si la estrategia de comunicación contribuye a brindar una experiencia memorable a los afiliados; de acuerdo con el Reglamento sobre apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas, el Código de Gobierno Corporativo del CFBNCR; la norma INTE ISO 9001 2015 y el Plan de Comunicación.
- ✓ Verificar el alineamiento corporativo en el proceso de comunicación, de acuerdo con el Ciclo de Comunicación del CFBNCR, la Estrategia de Comunicación y Relacionamiento con Partes Interesadas del CFBNCR y las mejores prácticas incluidas en COSO ERM y COSO Control Interno.

### Riesgos relevantes



- Manual de puestos de BN Vital desactualizado.
- Comunicación externa y relaciones post venta con el cliente gestionado de manera incorrecta.
- Comunicación interna o externa gestionada de forma inadecuada.



Riesgo en capacidad



Riesgo en tolerancia



Riesgo en apetito

### Definiciones

Definición	Descripción
<b>BNCR</b>	Banco Nacional de Costa Rica
<b>CFBNCR</b>	Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica
<b>JD</b>	Junta Directiva de BN Vital
<b>GG</b>	Gerencia General de BN Vital
<b>GPC</b>	Gerencia de Producto y Comercialización
<b>CC</b>	Comité Comercial de BN Vital
<b>DGRIS</b>	Dirección Corporativa de Relaciones Institucionales del BNCR
<b>DM</b>	Dirección de Mercadeo del BNCR
<b>DHSO</b>	Desarrollo Humano y Salud Organizacional