

# RINDIENDO CUENTAS

Año 3, Número 7

Agosto 2001

## NUESTRA MISIÓN

"Rindiendo Cuentas" es un boletín producido por el Ministerio de Planificación y Política Económica en conjunto con las Instituciones relacionadas con el tema desarrollado. Su objetivo es informar a la ciudadanía sobre la gestión del Gobierno de la República en sus distintas áreas de desempeño.

Periódicamente, "Rindiendo Cuentas" publica los avances de las acciones planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo Humano, el cual puede ser encontrado en el sitio <http://www.mideplan.go.cr>.

El boletín se distribuye sin costo alguno por correo electrónico o postal. Para suscribirse envíe un mensaje a [pndh@mideplan.go.cr](mailto:pndh@mideplan.go.cr) o solicítelo a:

Boletín "Rindiendo Cuentas" Ministerio de Planificación y Política Económica

Edificio Langer. Contiguo a Casa Presidencial, Zapote  
San José, Costa Rica

## SEGUROS

El Plan Nacional de Desarrollo Humano 1998-2002 se planteó, entre otros objetivos y como políticas claves de la actual administración, modernizar el mercado de seguros.

### MODERNIZACION DEL INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Para contribuir con el desarrollo y modernización de los seguros en Costa Rica cabe resaltar las acciones que el Instituto Nacional de Seguros (INS) ha emprendido en el último año con la finalidad de brindar mejores servicios. Entre estas políticas se mencionan las siguientes:

La autorización y efectividad en el funcionamiento de 432 centros de recaudación para el cobro de los derechos de circulación en el año 2000, mientras que en 1998 y 1999 funcionaron 389 y 404 centros respectivamente. La ganancia en bienestar de este hecho radica en la facilidad que se brinda al cliente para realizar su pago en cualquier zona geográfica sin necesidad de desplazarse grandes distancias; de esta manera se eliminan las filas, causando menor congestión y menos aglomeraciones.

Asimismo, está a disposición de los propietarios de vehículos un nuevo sistema informático y se instaló el sistema de consultas por los sistemas *Internet* y *Voice Response*, mediante los cuales se tiene la posibilidad de consultar el monto a pagar detallado en sus diferentes rubros y consultar información general como cobertura, servicios prestados y centros de recaudación.

Se han lanzado al mercado productos altamente exitosos por su aceptación, como son el Seguro de Vida Global y el Seguro de Vida en Dólares. El primero de

---

## EN ESTE NÚMERO: SEGUROS

- 1 Mejoramiento de los servicios del INS

*Continúa en la página 2*

ellos permite el crecimiento en su monto asegurado de acuerdo con las opciones que indique el cliente; además, ambos productos permiten la combinación de optar por un seguro de vida con la posibilidad de realizar aportes a un fondo de ahorro al que se le reconocen rendimientos a tasas de mercado.

En esta misma línea, se tiende a indexar otros productos con respecto al dólar, como es el Seguro en Dólares para Viajeros. Los montos asegurados que pueden contratar los asegurados en este nuevo producto inician con tramos de US\$25 mil hasta US\$200 mil. Este seguro tiene la particularidad de combinar coberturas de muerte, incapacidad total y permanente accidental y gastos médicos, a causa de accidente, tanto para turistas, como para estudiantes y ejecutivos que se desplacen fuera del país o que acudan a Costa Rica, por un período de una semana de duración hasta 26 semanas. Además, se ofrece la cobertura de Repatriación de cadáver, la cual es hasta por un 10% de la suma contratada.

Otro producto puesto a disposición del público es el Seguro de Accidentes Calificado en Dólares, el cual consiste en una cobertura anual renovable que ampara los riesgos de muerte, pérdida de vista o extremidades a consecuencia de un accidente, fijándose la indemnización de acuerdo con la clase preestablecida de accidente que se trate. La clase A corresponde a accidentes en transporte público, clase B accidentes en vehículos motorizados y accidentes peatonales y clase C, para otros accidentes.

También en materia de seguros personales se ofrece el seguro para el viajero frecuente, el cual opera con los mismos beneficios que el seguro para viajeros en dólares, pero que funciona por liquidación como seguro anual renovable, tanto en modalidad individual como familiar.

En el seguro para estudiantes se ofrecen nuevos montos de cobertura. Todos los estudiantes desde kinder hasta la universidad, podrán estar cubiertos en caso de accidente, sin distinción de edad, todos los días del año.

Las siguientes son sus principales coberturas:

**MONTO DE LAS COBERTURAS  
(en miles de colones)**

COBERTURA	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4
Muerte accidental	250,0	500,0	1.000,0	2.000,0
Incapacidad permanente accidental	250,0	500,0	1.000,0	2.000,0
Gastos médicos	200,0	400,0	600,0	800,0
Prima	0,750	2,0	4,0	6,0

Fuente: Instituto Nacional de Seguros.

En cuanto al Seguro de Gastos Médicos del INS, se introdujeron importantes mejoras en las coberturas que se ofrecen como son:

- Se aumentó de un 10% a un 50% el beneficio de muerte con respecto al monto asegurado.
- Se incrementaron las opciones de la suma asegurada a ₡4 millones, ₡6 millones y ₡8 millones.
- Se incrementó el valor del punto que se reconoce a la cantidad establecida para cada tratamiento en el Catálogo de Procedimientos Médico Quirúrgicos (CPMQ) de acuerdo con cada una de las distintas opciones, elevándose en el caso de las consultas médicas en un 40% (ya que el valor del punto pasó de 64 colones a 90 colones en lo que a consulta médica se refiere).
- Se ajustó el esquema tarifario para que cada grupo de riesgo asuma su cuota de siniestralidad evitando el subsidio de unos a otros, por lo que los asegurados directos de edades tempranas en su generalidad obtuvieron disminuciones de primas para el año 2000.
- Se uniformaron los porcentajes de coaseguro a un 20%, excepto para los gastos en el exterior que permanecen en un 40%.

Durante este año 2001, se han lanzado al mercado dos nuevos seguros en la Línea de Seguros Personales, los cuales son: el Seguro de INS Viajero con Asistencia y el Seguro INS-Medical (Seguro de Gastos Médicos Internacional).

Continúa en la página 3

*Viene de la página 2*

El Seguro **INS Viajero con Asistencia** cubre a personas que viajan fuera del país contra accidentes personales, gastos médicos, pérdida de equipaje, etc. Este seguro se comercializa en dólares y ofrece tres opciones de monto asegurado, asimismo funciona con el respaldo de una empresa de asistencia de prestigio internacional que proporciona los diferentes servicios al cliente en el exterior.

En el caso del **Seguro INS-Medical**, existen dos planes para escoger: el Internacional y el Regional, se venden en dólares y brindan variedad de coberturas como gastos hospitalarios y ambulatorios, maternidad, enfermedades oncológicas y epidémicas, enfermedad congénita para el recién nacido, prótesis quirúrgicas, trasplantes de órganos y gastos oftalmológicos.

Con el Plan Internacional, el cliente dispone de una protección médica hasta por \$2 millones anuales en cualquier país del mundo y con el Plan Regional la protección médica alcanza los \$200 mil anuales en Costa Rica y Centroamérica.

Con el Plan Regional el asegurado puede adquirir dos coberturas adicionales: la de enfermedades graves y la de cáncer, con la opción de incrementar en \$200 mil el monto del seguro.

Finalmente, el cliente tendrá acceso a la red de proveedores y recibirá asesoría en la selección de médicos y hospitales, asimismo este servicio está disponible las 24 horas del día, durante los 365 días del año.

Para mejorar la atención a los asegurados se implementaron cambios en el trámite de los reclamos de automóviles, como por ejemplo: la denuncia en sitio. Con este cambio, un inspector del Instituto, además de brindar apoyo al asegurado en el momento del accidente, recolecta todos los datos necesarios en el mismo lugar del siniestro, evitándole al cliente tener que trasladarse a las dependencias del INS para formalizar la denuncia.

Como parte de las mejoras en los productos todos los asegurados en el ramo de incendio, modalidad casa de

habitación, están gozando de una rebaja significativa de aproximadamente 37% en las coberturas básicas (incendio y rayo, riesgos varios, Inundación y deslizamiento y Temblor y Terremoto). Además, a partir de enero del 2000 se aumentó la cobertura del 80% al 100% en casos de riesgos catastróficos como es el caso de pérdidas originadas por temblor y terremoto, inundación y vientos huracanados.

Empezó a operar el nuevo seguro "Hogar Comprensivo" el cual es un producto que integra en una sola póliza, coberturas de diferentes ramos, con el propósito de brindar al Asegurado una cobertura contra el mayor número de peligros a los que está expuesto el patrimonio familiar, pero en un solo documento y a un costo menor que si se contratasen por separado. En este sentido las coberturas que ofrecen estos seguros son: Cobertura **V** Daño Directo Bienes Inmuebles, Cobertura **Y** Daño Directo Contenidos, Cobertura **D** Convulsiones de la naturaleza, y como coberturas opcionales están las siguientes: Cobertura **K** Responsabilidad Civil Familiar, Cobertura **M** Riesgos del Trabajo para servidores domésticos y Cobertura **P** Accidentes Personales.

En el área de servicios médicos, a través del Seguro Obligatorio Automotor (SOA), la institución ha asumido la atención médica de las víctimas de accidentes de tránsito hasta su total recuperación, evitando con ello su traslado a otras instancias de la seguridad social con lo que se racionalizan los costos de atención.

El impulso a la protección del trabajador desde las mismas empresas también se ha visto ampliamente fortalecido. En ese sentido, el INS ha promocionado la concientización del sector patronal, desarrollando el modelo de gestión preventiva empresarial (consolidado en el 2000) apoyado en el Programa de Consultores que abarcó un total de 600 empresas al 31 de diciembre del 2000 y de 217 nuevas empresas al 30 de junio de 2001, reforzado con el lanzamiento de la revista "Preventico" y el software "Preventico Empresarial" que abarcó 650 empresas en el 2000 y 180 nuevas empre-

*Continúa en la página 4*

sas al 30 de junio de 2001, instrumento de apoyo que le permite a la empresa administrar apropiadamente sus riesgos laborales y transmitir por INTERNET las inclusiones de planilla y los accidentes laborales.

En apoyo al compromiso de las empresas con el nuevo modelo de gestión preventiva, y por los beneficios para los trabajadores que implica el que cuenten con consultorios médicos o que se les haya certificado el cumplimiento de las normas técnicas en materia de seguridad laboral, esas empresas recibieron reconocimientos por deducción en las primas pagadas en el año 2000 por riesgos del trabajo que ascendieron a la suma de 181,7 millones de colones a junio de 2000.

El 1° de marzo del 2000 el INS y el Banco Crédito Agrícola de Cartago firmaron un acuerdo en el cual ambas instituciones pueden accesar sus servicios en puntos de servicio y ventas. Las sucursales del INS brindan los servicios bancarios y Bancrédito ofrece el servicio de caja, en cuanto a la recepción y trámite de depósitos de cuentas corrientes y de ahorro, cambio de cheques de Bancrédito y lo concerniente a tarjetas de crédito. La firma de este convenio permitirá aprovechar la infraestructura física y tecnológica de ambas instituciones y el desarrollo en forma conjunta de puntos de servicio y venta para abarcar más territorio y ofrecer un servicio de calidad.

Por último y como parte de la campaña de mejora del servicio al cliente, entró a operar el servicio vespertino de atención al público en las oficinas centrales del INS, con un horario de 3 a 6 de la tarde. El servicio se inició con un

modelo polifuncional, de manera que cada funcionario está facultado para evacuar al cliente cualquier consulta referida a los diferentes trámites que se le ofrecen. Los clientes podrán cancelar recibos por trámites de hipotecas, emisión y renovación en los siguientes tipos de seguros: Automóviles, Incendio, Vida en Dólares, Vida Global, Vida Tradicional y Riesgos del Trabajo. Asimismo, se atenderán trámites de pensiones, evacuación de consultas en forma telefónica o personal y recepción de documentos de todas las dependencias del INS. En lo que se refiere al pago de recibos, este continuará brindándose en la sección de Cajas del Mezannine 1, hasta tanto no se obtenga el equipo requerido que permita efectuar esta labor en el servicio vespertino.

Finalmente, a partir de principios del año 2001 todos los patronos disfrutan de un nuevo servicio, el cual es el envío de Planillas de Riesgos en forma magnética. Este nuevo servicio consiste en que el patrono por medio de un diskette que el INS le facilita completa la información que se le solicita para que la remita de nuevo al Instituto.

Como parte del esfuerzo que realiza el INS para que cada vez más costarricenses tengan acceso a los servicios que se brindan, en este año 2001 se han abierto las siguientes sucursales: la sucursal La Merced que tendrá un horario de 12:30 p.m. a 7 de la noche y la sucursal en Tibás que beneficiará a más de 700.000 habitantes del cantón y lugares aledaños.