



# Microseguros

Conversación entre Francisco Villagrasa y Carlos Cordero

**E**n 2003 Carlos Cordero, de Sustentia-Innovación Social, propuso la puesta en marcha de un proyecto de microseguros de salud para la población con pocos recursos del sur de Quito (Ecuador), en colaboración con la Fundación Tierra Nueva y otras entidades locales e instituciones españolas.

El objetivo final de Microseguros es mejorar el nivel de vida de los asegurados a cambio del pago de una pequeña póliza que se abona según la capacidad económica de la población más desfavorecida. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los microseguros ofrecen una protección contra algunos peligros e imprevistos, además de ser un complemento de otros servicios financieros y sociales; por mencionar algunos, cubren riesgos básicos tales como cosechas, decesos, hogar y salud.

En Quito había una población de 1,12 millones de personas (60 % pobres y 30 % por debajo del umbral de pobreza). DKV aportó su conocimiento técnico para diseñar las coberturas de los microseguros, de administración, de sistemas de información y de gestión; era un seguro autofinanciado y sin ánimo de lucro. Las primas (2,5 dólares al mes) soportaban los costes de la cobertura y administración, y no dependían de aportaciones o subvenciones externas que pusieran en peligro la continuidad del proyecto. Además, incluían un fondo para incidencias (epidemias) y un fondo solidario para asegurar gratuitamente a aquellas personas que no pudieran asumir el coste del seguro.

La Fundación Tierra Nueva también puso en marcha el hospital Un Canto a la Vida para mejorar el acceso a la salud básica; este hospital actuaba como único proveedor de asistencia sanitaria del microseguro, lo cual permitía controlar los costes y la calidad del servicio. El proyecto recibió el Premio Actualidad Económica como una de las mejores ideas de 2005 y *Diario Médico* la consideró una de las cien ideas más innovadoras de la sanidad española.

DKV participó en Microseguros desde 2003 hasta 2009, con una media anual de mil quinientas personas atendidas, lo que permitió a DKV apoyar un proyecto de acción social directamente relacionado con su negocio. Actualmente, el proyecto ha sido traspasado al distrito metropolitano del sur de Quito, que ha decidido impulsarlo y ampliar el número de beneficiarios, lo que explica la desvinculación de DKV del proyecto. Paralelamente, y en colaboración con Intermón Oxfam, DKV construyó el área de emergencia y atención materno-infantil del hospital. También puso en marcha un microsistema de atención prepagada de salud concebido como un Centro de Atención de Segundo Nivel, cuya prioridad era tratar los problemas más frecuentes que no se podían resolver en la comunidad.

En Venezuela y en la República Dominicana se han llevado a cabo algunas iniciativas parecidas.

## ¿QUIÉNES SON?

**Francisco Villagrasa** (Zaragoza)

**Director de Desarrollo de Productos y Reaseguro en DKV Seguros**

A Francisco le apasiona la literatura y la práctica del ciclismo.

**Carlos Cordero** (Madrid)

**Economista. Director de Sustentia**

Desde 1991 Carlos es activista ciudadano y voluntario en derechos y desarrollo humano.

## DEL BOTIQUÍN PARROQUIAL A LOS MICROSEGUROS

**CARLOS:** Hacía un tiempo que conocía al cura italiano José Carollo, el fundador de Tierra Nueva. Era amigo mío; incluso fue él quien me casó. Tuvimos una relación de amistad muy estrecha. Después de varios años de hacer tareas de voluntariado solo o con mi esposa durante las vacaciones, un día tuve una conversación en Madrid con personas de la Fundación Hazlo Posible, en cuyo patronato está Josep Santacreu. Carollo me había comentado que quería poner en marcha un sistema de medicina prepagada.

La Fundación Tierra Nueva se dedicaba sobre todo a la prestación de servicios sociales, mayoritariamente de salud. Empezó como un botiquín de una parroquia, y el servicio se fue ampliando con la participación de otras parroquias colindantes, hasta cubrir buena parte del sur de Quito. A partir de ahí surgieron los centros de salud parroquiales y, luego, el Instituto Tierra Nueva, que cada año se iba ampliando con nuevos profesionales y mayores coberturas. La idea inicial era que el sistema fuera autosostenible, y solo contemplaba la donación para ampliar infraestructuras; el resto se obtenía a partir de lo que pagaban los pacientes del sur de la ciudad, un barrio con poco acceso a la salud. En aquella época, en el 2001, el sistema de aseguramiento de medicina prepagada se trataba simplemente de un sistema primitivo que partía de un grupo de familias que pagaban una cantidad asequible, pero no había ningún cálculo actuarial. Fui explicando este proyecto en distintos foros y así llegué a DKV. En aquel momento, DKV estaba buscando un proyecto en su área, los servicios de salud, y María Mateu me llamó y me invitó a Barcelona para que le explicara la iniciativa; hicimos coincidir el encuentro con uno de los viajes que Carollo hacía a Italia para visitar a su familia, y fue entonces cuando conocimos a Josep, a Carlos, a María y a Miguel. A ti, Paco, creo que te conocí después...

**FRANCISCO:** Yo tuve la suerte de comer con Carollo y Josep un día en Barcelona; lo recuerdo perfectamente. No sé si fue en ese primer encuentro cuando nos conocimos...

### CARLOS

“ EL PROYECTO ME HA PERMITIDO VER CÓMO UNA EMPRESA Y GENTE QUE TRABAJA EN ELLA PUEDEN COMPROMETERSE CON PROYECTOS CONCRETOS... ”

**CARLOS:** Pues entonces fue ese día, ¡seguro!

**FRANCISCO:** En aquel momento no había nada concreto; simplemente se hablaba del proyecto de manera muy genérica; luego se fue concretando, efectivamente. Hicimos varios viajes.

**CARLOS:** Sí, por un lado estaba Carollo y su gente en Ecuador; por el otro, las personas de DKV. Me gustó mucho participar en esta etapa. Me pareció un tipo de relación muy interesante porque, para mí, era un tema más personal que otra cosa; luego me di cuenta de que profesionalmente también funciona. De algún modo, el proyecto me ha permitido ver cómo una empresa y gente que trabaja en ella pueden comprometerse con proyectos concretos, más allá de que posteriormente la colaboración haya tenido un recorrido más o menos largo. Se veía que tenía sentido y que las personas que fuisteis allí mostrabais empatía; es decir, no solo había un apoyo técnico, sino que os identificabais con el entorno y con las necesidades existentes, algo que es muy importante, y que a menudo se olvida.

**FRANCISCO:** Sí, había un trabajo preparatorio antes del viaje, y también después, durante los días que pasábamos allí, que solía ser una semana.

**CARLOS:** En ese momento, yo no lo tenía como una actividad profesional, y me sirvió mucho para entender lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer en lo que se denomina «voluntariado corporativo», entendido como el que contribuye al acceso a servicios o a cubrir necesidades, algo que hay que aprender a diferenciar del voluntariado, que ayuda más a quien lo hace que al demandante. En este caso, me parece que el enfoque que le dio DKV estuvo muy bien; además, creo que hubo una sintonía muy interesante entre el equipo directivo y las personas con otra realidad que no tenían nada que ver con ellos, tanto las trabajadoras de la Fundación Tierra Nueva como los habitantes de los asentamientos en el sur de Quito.

**FRANCISCO:** De esta experiencia, el recuerdo más fuerte que tengo es lo que supuso para mí como aprendizaje personal, especialmente por el hecho de entrar en contacto con una realidad totalmente distinta. Recuerdo que, cuando empezábamos a preparar el tema y hablábamos de microseguros, mostré cierto recelo porque creía que eran experiencias que siempre fracasaban; pero entonces empecé a buscar información, hasta que di con la descripción de un caso de éxito en Sudáfrica. Era un caso un poco más amplio que el que proponía Tierra Nueva, pero me dio algunas claves sobre cómo afrontarlo superando la visión local del impulsor, superando la visión..., digamos, de ONG o de instituciones religiosas que a menudo tratan de poner en funcionamiento estos proyectos: lo importante era hacer una aproximación muy sistemática; esa era la clave. Claro, desde el punto de vista conceptual, es bastante sencillo; sin embargo, a la que pisas el terreno, enseguida te das cuenta de la dificultad de llevarlo a cabo. Ese era el punto crítico.

Aunque Carlos nos había explicado muchas cosas, al llegar allí, te golpea la realidad: Ecuador se encontraba en una situación de crisis muy importante, era una época en la que cambiaron al presidente, había inestabilidad política y se habían producido varios *corralitos* seguidos. Además, nos topamos con ciertas cosas que nos llamaban la atención. Por ejemplo, el terreno donde se estaba construyendo el hospital era un terreno ocupado: un buen día, unas cuantas personas llegaron al monte, plantaron cuatro estacas y empezaron a construir el centro; la Municipalidad quiso evitarlo, pero organizaron manifestaciones hasta que, finalmente, dieron permiso para construirlo. Luego conocimos a dos sacerdotes que nos acompañaron en su vehículo por las zonas más deprimidas de la ciudad: en la zona sur de Quito es donde iban llegando las familias que venían de las áreas rurales; así fue creciendo el barrio en una zona de aluvión; en él, el nivel de pobreza es elevado.

Enseguida nos dimos cuenta de que lo que había construido Carollo era fruto de una personalidad y una manera de entender la vida muy arrolladora, y lo había hecho en un entorno especial, donde las personas tienen una bondad extrema, son muy cariñosas y muestran una aparente resignación por lo que les había tocado vivir. Esto contrastaba mucho con la manera de ser de Carollo; él creó eso en un entorno complicado y con un esfuerzo basado en él. Su frase, seguro que la recordarás, Carlos, era: «Dios proveerá», pero detrás había una falta importante de infraestructura e, incluso, de equipo. Había construido una sociedad en un entorno muy complejo,

## FRANCISCO

“ CUANDO EMPEZÁBAMOS A PREPARAR EL TEMA Y HABLÁBAMOS DE MICROSEGUROS, MOSTRÉ CIERTO RECELO PORQUE CREÍA QUE ERAN EXPERIENCIAS QUE SIEMPRE FRACASABAN; PERO ENTONCES EMPECÉ A BUSCAR INFORMACIÓN, HASTA QUE DI CON LA DESCRIPCIÓN DE UN CASO DE ÉXITO EN SUDÁFRICA. ”

cubriendo unas deficiencias que deberían estar cubiertas por otras vías, y soportándolas él solo. Quedé muy impresionado con todo lo que había logrado hacer sin medios, sin planificación, sin seguridad y sin nada de lo que nosotros entendemos que es fundamental desde la óptica europea, por poner un modelo cercano. Esto también fue lo que más me interesó desde el punto de vista personal: sabía enfrentarse a la dificultad.

Además, tuve una sintonía especial con la gente de allí, porque yo vengo de un entorno humilde, de una familia que tuvo que exiliarse; me llegaban como fogonazos de mi infancia. Me resultó fácil conectar con las personas que vivían en aquel barrio y con las que colaboraban con el proyecto. Pero sí veía que el modelo debía evolucionar.

## CARLOS

“ RECUERDO QUE CUANDO EMPEZAMOS A HABLAR CON DKV PLANTEAMOS LA NECESIDAD DE BUSCAR UN SISTEMA QUE PERMITIESE BAJAR AL MÁXIMO LOS PRECIOS PARA QUE A LAS FAMILIAS LES FUERA LO MÁS ACCESIBLE POSIBLE. ”

**CARLOS:** Tienes razón, Carollo y el equipo más cercano de la Fundación Tierra Nueva tenían al principio una visión muy providencialista, pero también muy humanista. Él creía en Dios, naturalmente, pero también confiaba mucho en el hombre, en las personas que casualmente pasaban por allí. Era capaz de pedirte las cosas de un modo que te entusiasmaba desde el primer momento. Esta virtud de Carollo, que, por otro lado, era muy tímido, explica por qué se acercaba a cristianos y a no cristianos, a cualquiera que estuviera dispuesto a ayudar. Y, poco a poco, trató de rodearse de algunos amigos, entre los que me encuentro, que le ayudasen a poner orden a todo lo que estaba creando allí y a hacerlo viable, a legalizarlo y a darle una normalidad institucional, vaya. Fíjate, también creó una universidad, que luego llevaron los salesianos; pues bien, recuerdo que, cuando se inauguró el edificio principal, el alcalde de Quito dijo en su discurso: «Bueno, Carollo, tú nos absuelves de los pecados, y yo voy a tratar de absolverte a ti de uno, porque esta tierra era de la Municipalidad y ha sido ocupada». Esa era su manera de hacer: veía una necesidad y trataba de cubrirla, sin reparar demasiado en las leyes. Quizás esta manera de ser procediera de sus orígenes: él era del norte de Italia y su familia era muy humilde, con muchos hermanos. Estuvo en Latinoamérica desde el inicio; al principio vivía en una zona más o menos acomodada en la parte norte de la ciudad, pero pronto cogió cuatro latones y se construyó una casucha en el sur. Esta era su filosofía y su manera de ser; sirve para entender cómo surgió el tema.

## PREPARANDO EL EQUIPO

**CARLOS:** De todos modos, Carollo conocía perfectamente la necesidad de organizarlo todo y de preparar a su equipo; era consciente de que su obra trascendía su propia vida y, precisamente por esto, llegó un momento en el que nos reunió a unos cuantos amigos cercanos y nos pidió ayuda. El tema de los microseguros surgió así. Él planteó un sistema muy básico de medicina prepagada, para asegurar que se pagaban los servicios y se incluía un porcentaje de mutualidad para riesgos eventuales.

Recuerdo que cuando empezamos a hablar con DKV planteamos la necesidad de buscar un sistema que permitiese bajar al máximo los precios para que a las familias les fuera lo más accesible posible. En aquel momento, en el barrio, cuando alguien de la familia enfermaba, el resto entraba en crisis; no funcionaba la salud pública y por

eso había que buscar alternativas privadas, pero que eran muy caras. No olvidemos que, en esa época, de aquellos barrios extremadamente pobres salían muchos emigrantes que llegaban, por ejemplo, a Murcia o a Madrid para intentar encontrar trabajo y tener una vida mejor. Debido a esta situación extrema, en la discusión del tema de los precios de los seguros, Carollo quería que una parte fuera una aportación solidaria para poder atender incluso a la gente que no pudiese tener acceso a un seguro propio.

**FRANCISCO:** Recuerdo que, tras esta primera conversación, ya vimos que lo importante era establecer un concierto; la solución técnica no era tan complicada. Más allá de lo técnico, me acuerdo de anécdotas que quizá tú también recuerdes, Carlos. Un día invitamos al padre Carollo a cenar en un restaurante que estaba cerca de nuestro hotel, en el centro de Quito, un lugar que tenía un patio interior, una bonita casona del casco histórico de la ciudad; pero él se encontraba muy incómodo allí, especialmente por los precios que veía en la carta; luego, conversando sobre esto y aquello, logramos que ese tema pasase a segundo plano. Sin embargo, muestra un poco cómo era. Recuerdo otro episodio en la catedral de Quito, con motivo de una inauguración a la que nos habían invitado; le pedimos que nos acompañase, pero él respondió algo así como que allí no ponía los pies porque en aquel lugar vivía el *diablo*. Me quedé un poco sorprendido por su respuesta, pero lo entendí enseguida al llegar al evento: era todo como muy vacío, en el sentido de que había muchísimos recursos, pero poco espíritu; era justo lo contrario de lo que se vivía en el otro lado de la ciudad. Es decir, que Carollo vivía de una manera muy ética y coherente.

**CARLOS:** Mira, cuando explicabas el episodio de la cena, he recordado que esta fue la única vez que conseguimos que fuese a cenar a algún lugar en los once años que estuve yendo por allí. Pero, bueno, se comprende si tienes en cuenta su trayectoria. Él quería estar en su barrio, siempre muy pegado a él y trabajando para su gente.

**FRANCISCO:** En el vuelo de vuelta, cada vez que regresábamos a España, comentábamos si este tipo de acciones eran solo como gotas de agua en el desierto, o si realmente algo quedaba y florecía. Era inevitable pensar: «¿Esto soluciona las cosas?». Estando allí, te das cuenta de muchas necesidades y comprendes que iniciativas como esta nacen a menudo por el empeño de personas y empresas concretas que casualmente se encuentran en aquel lugar y en aquel momento.

**CARLOS:** En realidad, yo diría que la reflexión que se necesita gira en torno a pensar sobre: «qué tipo de desarrollo hace falta», y esto es válido para las ONG que operan localmente. El trabajo con DKV permitió cubrir una época en la que no había nada, y esto es lo importante. Más adelante, la experiencia de microseguros acabó asociándose con el sistema público de salud de Ecuador; ahora, la Fundación Tierra Nueva y el instituto tienen un convenio con el Gobierno y se dedican a prestar servicios de salud de un modo parecido al de algunos centros y hospitales de aquí. ●



## EN CIFRAS

**NÚMERO DE BENEFICIARIOS:**  
MÁS DE 1.500 AL AÑO,  
ENTRE 2003 Y 2009

**INVERSIÓN EN EL PROGRAMA:**  
MÁS DE 90.000 EUROS  
INVERTIDOS EN PROYECTOS  
DE MICROSEGUROS EN  
LATINOAMÉRICA