



ASISTENCIA ESTUDIANTIL PASOS

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



I) Glosario de términos

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- a) **ESTUDIANTES/BENEFICIARIOS(AS)/AFILIADO:** Persona natural y física que tiene derecho al servicio del PROGRAMA DE ASISTENCIA contratado.
- b) **IGS ECUADOR:** IGS quien es la Empresa contratista que prestará todos los servicios de asistencia y centro de atención telefónica descritos en las presentes condiciones.
- c) **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Espacio físico equipado con infraestructura humana y tecnológica propiedad de IGS que brinda las facilidades necesarias para que el ASEGURADO se pueda contactar para obtener los diversos servicios contemplados en este documento
- d) **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de concentrar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.
- e) **DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.
- f) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente documento.
- g) **PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, apropiado para prestar servicios de asistencia al AFILIADO para el programa “ASISTENCIA ESTUDIANTIL PASOS” de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
- h) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS ECUADOR estarán a disposición de sus AFILIADOS que comienzan 48 horas después de que se afilien al programa.
- i) **PERIODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.
- j) **PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.
- k) **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

l) **EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS, se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

2) Asistencia

a) SERVICIOS

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieran el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por el período anual, entonces IGS ECUADOR, deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicar el costo a fin de que este lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directamente al PRESTADOR del servicio.

b) TERRITORIALIDAD

Los servicios que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las ciudades principales dentro del territorio nacional con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio, excluye Galápagos.

c) CUADRO DE COBERTURAS

ASISTENCIA MÉDICA	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS
Aló doctor	Sin límite	Sin límite
Video doctor	Sin límite	Sin límite
Orientación telefónica psicológica infantil y adultos	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de citas Médicas	Sin límite	Sin límite
Internet seguro para niños	Sin límite	Sin límite
Tutoría académica a domicilio para nivelación	Sin límite	6 eventos
Tutor para manualidades	Sin límite	3 eventos
Transporte a actividades extracurriculares	Sin límite	3 eventos
Transporte a centro educativo	Sin límite	3 eventos

ASISTENCIA MÉDICA	COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS
Transporte a domicilio por enfermedad	Sin límite	3 eventos
Transporte de tareas a centro educativo	Sin límite	3 eventos

i) ALO DOCTOR: ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el AFILIADO lo requiera, IGS brindará los servicios de ALO DOCTOR orientación medica telefónica al CLIENTE, mediante la atención por parte de un profesional calificado en medicina, adscrito al PRESTADOR/RED DE PRESTADORES médicos de IGS que le brindara una atención preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad; y, además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su posología y diversos tópicos relacionados con la salud.

Los costos de los medicamentos o tratamientos que se deriven y no estén comprendidos dentro de esta orientación serán cubiertos por el BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

ii) VIDEO DOCTOR

Corresponde a la coordinación de la atención médica telefónica o consulta mediante el aplicativo habilitado para tal efecto en la cual se prestará al AFILIADO mediante profesionales en MEDICINA GENERAL, a través del PRESTADOR/RED DE PRESTADORES, para asesorar, orientar al AFILIADO sobre temas médicos.

Los costos de los medicamentos o tratamientos que se deriven y no estén comprendidos dentro de esta orientación serán cubiertos por el BENEFICIARIO en su totalidad con sus propios recursos.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

iii) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS

Cuando el AFILIADO lo requiera, IGS le proporcionará información actualizada sobre hospitales y centros especializados de salud, en los cuales de así requerirlo, se le gestionara una cita médica.

Queda entendido que los gastos en que se incurra serán asumidos por el BENEFICIARIO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo. En este caso, el BENEFICIARIO también deberá pagar con sus propios recursos costos que deriven

como exámenes o medicamentos en estas citas médicas.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

iv) ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOLÓGICA INFANTIL Y ADULTOS

En caso de que el AFILIADO lo requiera, IGS brindará la consulta psicológica telefónica, IGS pondrá a disposición del AFILIADO un médico especialista en la rama en casos de ANSIEDAD, ESTRÉS, CONFLICTOS FAMILIARES, BULLYING, ADOLESCENCIA, RELACIONES CON COMPAÑEROS Y SU ENTORNO, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría puntual no de urgencia. La asistencia se brindará exclusivamente cuando el AFILIADO necesite como objetivo principal el recuperar la autonomía en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

v) INTERNET SEGURO PARA NIÑOS

En caso de que el BENEFICIARIO tenga una consulta y/o necesite poner candados a su computadora para el manejo, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente, en cuanto a:

- a. Seguridad parental en internet.
- b. Instalación remota de programas de protección.
- c. Cibercontrol.
- d. Uso y configuración segura.

Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a IGS, del manejo, uso no autorizado o pérdida de la información a la que se tenga como consecuencia derivada de la consulta técnica.

Para la realización de este servicio, es necesario que el afiliado cuente con red de internet o datos móviles para el ingreso a la consulta técnica.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

vi) TUTORÍA ACADÉMICA DOMICILIO PARA NIVELACIÓN

El servicio será prestado por un profesional de la RED DE PRESTADORES. El AFILIADO podrá acceder a una asesoría para nivelación o aclaración de conceptos

relacionados con las áreas de matemáticas, historia, geografía, ciencias naturales, sociales, (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y secundario) y será prestada por parte de profesionales de educación.

La duración de la sesión por clase será de máximo 60 minutos. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y según con la disponibilidad de tiempo del AFILIADO.

La asistencia no incluye el desarrollo de trabajos o tareas. Para la prestación del servicio el AFILIADO deberá de contar con un lugar establecido para la realización de la tutoría, es necesario que el afiliado cuente con todos los materiales para la enseñanza.

Se entenderá que el periodo por el cual son necesarias las clases que impartirá el tutor corresponden exclusivamente al asignado por la institución educativa al que pertenece, el beneficiario para tener derecho a esta cobertura deberá presentar el certificado médico a IGS.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

vii) TUTORÍA PARA MANUALIDADES

A solicitud del afiliado, IGS pone a su disposición el servicio de clases virtuales para manualidades. A través de una vídeo llamada el afiliado podrá acceder a una asesoría con un docente especialista para recibir instrucción en relación con la práctica de manualidades básicas. La duración de la sesión por clase será de máximo 60 minutos. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y según la disponibilidad de tiempo del AFILIADO. Para la realización de la video llamada, es necesario que el AFILIADO cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

SIN LÍMITES DE MONTOS Y HASTA 3 EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

viii) TRANSPORTE ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Se utilizará el medio de transporte determine IGS para tal efecto. Es requisito que se acredite el evento que conlleva a la necesidad del traslado.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

SIN LÍMITES DE MONTOS Y HASTA 3 EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

ix) TRANSPORTE ESCOLAR AL CENTRO EDUCATIVO

IGS gestionará y cubrirá el costo del traslado del AFILIADO hasta EL CENTRO EDUCATIVO.

Este servicio solo aplica dentro del perímetro de la ciudad de Cuenca y debe ser solicitado por el afiliado con 1 hora de anticipación. Se utilizará el medio de transporte determine IGS para tal efecto. Es requisito que se acredite el evento que conlleva a la necesidad del traslado.

Este servicio se prestará durante el horario de clases de la unidad educativa.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

SIN LÍMITES DE MONTOS Y HASTA 3 EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

x) TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD

En caso de que el AFILIADO sufriera, durante el horario de clases, alguna urgencia médica o accidente que no le permitiera seguir con sus clases normales, IGS gestionara y cubrirá el costo del traslado del AFILIADO a su lugar de RESIDENCIA PERMANENTE.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

SIN LÍMITES DE MONTOS Y HASTA 3 EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

xi) TRANSPORTE DE TAREAS AL CENTRO EDUCATIVO

A solicitud del AFILIADO, IGS pone a su disposición el servicio de transporte de artículos olvidados en el domicilio y entrega en el Colegio. Se prestará el servicio durante el horario de clases de la institución educativa, desde la dirección del domicilio del AFILIADO hasta la institución educativa. Este servicio solo aplica dentro de Cuenca y debe ser solicitado por el afiliado con al menos 1 hora de anticipación.

El presente servicio se prestará de acuerdo con los términos y alcances establecidas en el presente documento.

SIN LÍMITES DE MONTOS Y HASTA 3 EVENTOS AL AÑO. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

3) Exclusiones generales

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando el AFILIADO no se identificó como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
3. Los actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
4. Los servicios que el AFILIADO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
5. Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación y coordinación de los servicios descritos en el presente documento.
6. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
7. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
8. Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente documento, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no existan profesionales adecuados, la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la prestación de dicho servicio. IGS ECUADOR pondrá en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias.

4) Obligaciones del afiliado

Con el fin de que el AFILIADO, pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de IGS ECUADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de coordinar y gestionar la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
2. Abstenerse de realizar gastos o arreglos de forma directa, en relación con uno de

los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados por IGS ECUADOR.

3. Ser suscriptor activo de los servicios y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

5) Responsabilidad

1. **Limitación:** En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar la prestación de un servicio, el AFILIADO deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.
2. **Responsabilidad:** Los médicos y demás prestadores de la red de IGS son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de IGS Ecuador.

6) Proceso de solicitud del servicio

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. En caso de que un AFILIADO requiera del servicio, este o su representante se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios.
2. El AFILIADO o su representante procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS ECUADOR coordinará y gestionará para el AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados en el presente documento, IGS ECUADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

7) Excedentes

Cualquier costo que supere los montos y eventos establecidos en este condicionado, deberá ser pagado por parte del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.