



# ASISTENCIA MULTIAYUDA

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. AFILIADOS (S):** Persona natural que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- B. IGS ECUADOR:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.
- C. 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.
- D. DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.
- E. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente documento.
- F. DESEMPLEO POR DESPIDO INTEMPESTIVO:** Es la terminación de la relación laboral realizada de manera unilateral por parte del empleador.
- 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 MULTIAPOYO", de acuerdo con 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.

## II. SERVICIOS, TERRITORIALIDAD Y CAUSA

---

### a) SERVICIOS

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de acuerdo a 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) SERVICIO DE ASISTENCIA DE DESEMPLEO POR CAUSA JUSTIFICADA

Los servicios cubiertos por el servicio descrito en el presente documento, serán prestados al AFILIADO únicamente al momento de encontrarse en situación de desempleo por causa de despido intempestivo en caso de relación de dependencia y por causa de incapacidad total en caso de trabajador autónomo; a efectos del presente documento estos dos casos son considerados como desempleo por causa justificada. El hecho que justifique la prestación de los servicios objeto del presente documento deben ser posteriores a la contratación del servicio y deberán ser debidamente justificados ante IGS.

En el caso de trabajadores dependiente se debe demostrar una estabilidad laboral de al menos 6 meses presentando ante IGS los documentos pertinentes del IESS o del empleador que justifiquen esta estabilidad. Adicionalmente en este caso se deberá presentar la correspondiente acta de finiquito que demuestre que la terminación de la relación fue por despido intempestivo. En el caso de trabajadores autónomos se debe demostrar estabilidad en la facturación de los últimos 6 meses presentando los documentos pertinentes que acrediten esto ante IGS. En este caso se debe presentar el correspondiente examen médico que demuestre la incapacidad permanente del trabajador para seguir con las actividades que ejercía previamente.

## III. COBERTURAS

### A. Cuadro de Coberturas:

ASISTENCIA DESEMPLEO	COBERTURA ANUAL	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	CARENCIA
Subscripción premium en LinkedIn por tres meses.	Sin límite		
Canasta básica de alimentos durante los primeros tres meses de desempleo.	Hasta USD\$ 600 (USD\$ 200 por mes)		
Pago de servicios básicos hasta por dos meses.	Hasta \$40 (USD\$ 20 por mes)	1 evento	90 días
Pago de celular por dos meses.	Hasta \$50 (USD\$ 25 por mes)		
Valor para gastos varios (mediante tarjeta prepago)	Hasta USD\$ 200		

ASISTENCIA DESEMPLEO	COBERTURA ANUAL	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS AL AÑO	CARENCIA
Asesoramiento psicológico 24 horas.			
Análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral.			
Asesoramiento profesional para la aceptación psicosocial de la pérdida del trabajo.			
Definición objetivo para el siguiente trabajo.	Sin límite	Sin límite	0 días
Asesoramiento en la elaboración del curriculum- vitae.			
Asesoramiento preparación de entrevistas laborales.			
Asesoramiento métodos de evaluación psicotécnica.			
Referencia a bolsas de empleo para CV.			

### a) Suscripción Premium en Linkendin por tres meses

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR otorgará una suscripción a la red laboral LINKENDIN en el paquete premium por el período de tres (3) meses, posterior a este tiempo el AFILIADO podrá decidir si mantener dicha suscripción a costo suyo. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento, el servicio no cubre la creación y manejo del perfil del usuario. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 90 días contados a partir de la contratación del servicio por parte del AFILIADO.

### b) Canasta básica de alimentos durante los primeros tres meses de desempleo

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR otorgará una tarjeta de consumo en un punto de la RED DE PROVEEDORES de IGS que servirá para comprar alimentos básicos. El valor de dicha tarjeta será de hasta USD\$ 200 por cada mes en el que el AFILIADO efectivamente se encuentre en desempleo justificado, el servicio será brindado hasta por tres meses. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 90 días contados a partir de la contratación del servicio por parte del AFILIADO.

### c) Pago de servicios básicos hasta por dos meses

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR otorgará una tarjeta prepago o algún otro medio de pago que pueda ser utilizado para pagar los servicios básicos del AFILIADO hasta por dos meses, con

un máximo de USD\$ 20 por mes, hasta por dos meses. Para fijar el valor a ser entregado, el AFILIADO debe previamente presentar las facturas o planillas correspondientes a los servicios que le serán cubiertos en ese mes. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 90 días contados a partir de la contratación del servicio por parte del AFILIADO.

#### d) Pago de Celular por dos meses

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR otorgará una tarjeta prepago o algún otro medio de pago que pueda ser utilizado para pagar el plan celular del AFILIADO hasta por dos meses, con un máximo de USD\$ 25 por mes. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 90 días contados a partir de la contratación del servicio por parte del AFILIADO.

#### e) Valor para gastos varios mediante tarjeta prepago

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR otorgará una tarjeta prepago en un punto de la RED DE PROVEEDORES de IGS que servirá para gastos varios del afiliado. El valor de dicha tarjeta será de hasta USD\$ 200 por una sola vez. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 90 días contados a partir de la contratación del servicio por parte del AFILIADO.

#### f) Asesoramiento Psicológico Telefónico 24 Horas

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará una orientación telefónica básica con uno de los profesionales en psicología de su RED DE PRESTADORES, con la finalidad de brindar un apoyo psicológico y emocional al AFILIADO por causas de la pérdida de su trabajo. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### g) Análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará los servicios de un profesional en Talento Humano para que pueda evaluar y asesorar al AFILIADO sobre las potenciales áreas donde se puede desarrollar laboralmente, evaluando: competencias personales, grado de motivación, análisis de potencial y áreas de desarrollo. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### h) Asesoramiento profesional para la aceptación psicosocial de la pérdida del trabajo

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará una orientación telefónica básica con uno de los profesionales en ámbito psicosocial de su RED DE PRESTADORES, con la finalidad de brindar

un apoyo psicosocial para ayudar al AFILIADO a asimilar la pérdida de su trabajo. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### i) Definición, objetivo para el siguiente trabajo

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará los servicios de un profesional en talento humano, para que pueda evaluar, preparar y asesorar al AFILIADO, en las áreas potenciales de desarrollo, definición clara de objetivos laborales, guía en el desarrollo de estrategias para la reinserción laboral, con el objetivo de que el AFILIADO pueda desempeñar sus funciones de una mejor manera. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### j) Asesoramiento en la elaboración del Curriculum Vitae

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará los servicios de un profesional en talento humano, para que guíe en la elaboración del Curriculum Vitae, asesorándolo en estilos, tipos, esquemas de presentación, etc.; siendo el objetivo principal que el AFILIADO obtenga un documento con una estructura definida que promueva la carrera profesional y el potencial del AFILIADO. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### k) Asesoramiento preparación para entrevistas laborales

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará los servicios de un profesional en talento humano, para que realice un correcto entrenamiento con la finalidad de preparar al AFILIADO para sus próximas entrevistas laborales, con el fin que pueda demostrar seguridad y profesionalismo para el cargo que esté aplicando. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### l) Asesoramiento métodos evaluaciones psicotécnicas

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR coordinará los servicios de un profesional en talento humano, para que asesore en los distintos tipos de técnicas que generalmente se utilizan para realizar las evaluaciones laborales y lo que se intenta medir con cada una, así mismo se asesorará en los tipos de test que comúnmente se aplican y lo que cada uno quiere medir. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento.

#### m) Referencia a bolsas de empleo

Una vez verificada una de las condiciones de desempleo por causa justificada, por solicitud del AFILIADO, IGS ECUADOR enviará al AFILIADO una lista de bolsa de empleos para que

pueda enviar su curriculum vitae. Con el objeto de ayudarlo para que tenga una mayor oportunidad de conseguir empleo. Este beneficio se otorgará por el tiempo y número de eventos descritos en el presente documento y no cubre costos que dichas bolsas de empleo puedan cobrar a sus clientes.

## IV. EXCLUSIONES GENERALES

---

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

1. Cuando el AFILIADO no sea identificado como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Cuando el afiliado no demuestre con los documentos pertinentes que se encuentra en una de las causales de desempleo justificado de acuerdo a lo prescrito en el presente documento.
3. Cuando el afiliado ingrese a laborar nuevamente no seguirá teniendo derecho a las coberturas del servicio.
4. Servicios para terceras personas, el servicio solo cubre al AFILIADO.
5. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
6. Los actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
7. Los servicios que el AFILIADO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
8. Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación de la coordinación de los servicios detallados en el presente documento.
9. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
10. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
11. Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
12. 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 exista la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para IGS ECUADOR de poner en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias.

## V. 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 gestiona 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.

## VI. RESPONSABILIDAD

---

1. Responsabilidad: Los proveedores, técnicos y demás prestadores son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de IGS ECUADOR, por tal razón IGS no será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos profesionales.
2. IGS ECUADOR, no será responsable de los retrasos o incumplimientos de sus obligaciones o prestaciones del servicio por parte de los PRESTADORES DEL SERVICIO.

## VII. 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 tendrá derecho a partir de las 48 horas de haber contratado el plan (en las coberturas que no tienen periodo de carencia) y se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios.
2. El AFILIADO 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. Adicionalmente el AFILIADO deberá suministrar los datos y documentos que le sean solicitados con el fin que el personal de IGS pueda verificar que se encuentra en una causal de desempleo justificado.
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.

## VIII. EXCEDENTES

---

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

## IX. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

---

### 1. Aceptación de contratación del servicio:

La contratación del presente servicio es dada a partir de que el socio manifieste la aceptación de las presentes condiciones por cualquier medio físico o electrónico que le sea enviado. El requisito para acceder al presente servicio es ser socio de la Cooperativa Multicoop. Para acceder al mismo se debe cumplir con el requisito previo y aceptar los presentes Términos y Condiciones del Servicio. Al aceptar la contratación del servicio se aceptan los términos y condiciones del mismo, por lo que se está aceptando inequívocamente la prestación del servicio. El socio podrá acceder a los servicios y hacer uso de los mismos después de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de su aceptación; siempre y cuando, no exista periodo de carencia en la cobertura solicitada, caso en el cual el periodo de carencia prevalecerá.

### 2. Valor del servicio y cancelación:

Por el lanzamiento del producto, se les regalará a los socios de la Multicoop, un mes de gratuidad en el servicio. Esto quiere decir que por los primeros treinta (30) días, contados a partir del lanzamiento, no habrá costo alguno por la cobertura del servicio. El regalo aplicará únicamente para los socios que hayan aceptado los términos y condiciones del servicio de acuerdo a lo prescrito en el numeral precedente. Este mes de regalo será dado por una sola vez al momento de lanzar el producto y no aplicará posteriormente. Después de este periodo sin costo, se le cobrará a cada socio mensualmente por el servicio el valor de USD\$ 1,15 sin IVA que es igual a USD\$ 1,29 incluido IVA. Al aceptar los presentes términos y condiciones, el socio expresa e inequívocamente reconoce y acepta los cargos previamente descritos por la prestación del servicio, los cuales serán debitados de la cuenta que mantiene con la Multicoop. La cobertura del servicio será brindada siempre que este se encuentre al día con los pagos del mismo y no lo haya cancelado. El presente servicio podrá darse por terminado en caso de que el socio lo cancele, no haya pagado por el servicio o en caso que la prestación del mismo ya no sea viable para IGS. El servicio puede ser cancelado en cualquier momento llamando al número telefónico 0963161075. La cancelación podrá ser hecha libremente a discreción del socio, llamando al número telefónica previo. En caso de cancelar el servicio el socio será cobrado por los valores del servicio hasta el mes en que realizó la cancelación, incluyendo este último.

### 3. Prestador del Servicio:

El servicio descrito en el presente documento es un servicio prestado por IGS ECUADOR,

quien a su vez se encarga de la coordinación y subcontratación de personal para cumplir con las coberturas del presente servicio. Al ser este un servicio no financiero se declara que el presente documento y las Condiciones Generales del Servicio, han sido elaborados acorde a las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### 4. Ley aplicable:

La Ley aplicable para la prestación del presente servicio es la de la República del Ecuador y los tribunales competentes para arreglar cualquier disputa son los competentes de acuerdo a las leyes que regulan la materia.