



# Informe de resultados sobre el progreso

2018-2019

# Índice

A - Mensaje del Director General

B - ¿Quiénes somos?

C - Nuestra Historia

## 01 Filosofía Organizacional

- Nuestra Política de Calidad
- Misión, Visión y Valores
- Presencia a Nivel Internacional
- Oferta de Valor
- Responsabilidad Social

## 02 Nuestro Avance en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

## 03 Gobierno Corporativo

- Gobierno Corporativo
- Sistema de Denuncias
- Anticorrupción
- Transparencia
- Derechos Humanos
- Empresa Incluyente

## 04 Nuestro Capital Humano

- Desarrollo de Talento
- Desarrollo Profesional
- Capacitación

## 05 Calidad de Vida

- Programas de Salud y Bienestar
- Seguridad e Higiene, Protección Civil
- Compensaciones y Beneficios
- Programa de Fidelidad, Motivación e Integración

## 06 Vinculación con la Comunidad

- Cadena de Valor
- Impacto y Trabajo con Usuarios
- Programas de Voluntariado

## 07 Empresa Verde

- Programas medioambientales y Resultados

## 08 Reconocimientos, Certificaciones y Distintivos

## Mensaje del Director General



Es un placer poder presentar este informe con nuestro compromiso por realizar acciones que impacten de manera positiva en el entorno social, ambiental y económico. En este informe se plasman las prácticas y procesos de Responsabilidad Social de nuestra organización.

Fomentar una cultura de transformación e impacto sostenible es nuestro principal desafío, junto con diferentes Asociaciones sin Fines de Lucro y grupos de interés, trabajamos en impulsar acciones que impacten de manera positiva en nuestra comunidad. Hemos sido reconocidos por Great Place To Work como una de las mejores empresas para trabajar en Argentina durante tres años consecutivos, y en 2019 recibimos la distinción de Great Place To Work de ser una de las mejores empresas para trabajar para mujeres en Argentina.

Para nuestra organización, estar adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas tiene un gran significado, ya que nos impulsa a construir sociedades más sanas que den lugar a un crecimiento económico justo, trabajando así en el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

El compromiso con nuestra Responsabilidad Social Corporativa, no sería posible sin la activa participación de todos los que se han sumado a esta visión de cambio, es por ello que queremos agradecer su apoyo e invitarlos a conocer este informe para seguir promoviendo una cultura de inclusión, igualdad, respeto por el medio ambiente, conducta ética y de valores.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tomás García Laredo'.

**Tomás García Laredo**  
Director de Iké Asistencia Argentina



¿Quiénes  
Somos?





En Iké Asistencia® somos cientos de personas trabajando diariamente alrededor del país para aumentar la oferta de empresas que están preocupadas por brindar respaldo, seguridad y reacciones oportunas a nuestros clientes, ofreciendo servicios especializados.

En toda Argentina, las 24 horas, los 365 días del año, nos encargamos de satisfacer las necesidades de nuestros beneficiarios: desde pasar corriente a su automóvil, organizar un viaje de negocios o hacer una sorpresa inolvidable, hasta arreglar una fuga, y realizar la gestoría de trámites tediosos. Nuestros clientes Siempre pueden contar con nosotros. El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de clientes y usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

Con tan sólo una llamada, ofrecemos una variedad de servicios que van desde enviar una ambulancia, cambiar una llanta y arreglar una fuga, hasta organizar un viaje de negocios o planear experiencias inolvidables.





# Quiénes Somos



**Somos líderes en servicio de asistencias proporcionando mas de 122 mil servicios al año**



Atendemos a 1.4 millones de usuarios



Contamos con mas de 700 proveedores en toda Argentina



Otorgamos mas de 25 mil servicios de asistencia vial al año



Brindamos mas de 800 servicios médicos en 2018



Brindamos servicios a socios comerciales como, Bancos, Marsh, HDI Seguros, Mila, Psa, Volkswagen



Brindamos mas de 16 mil servicios de hogar al año



Resolvimos mas de 600 casos legales en 2018



Participamos en casi 200 asistencias en viajes



Brindamos casi 100 servicios de pc en 2018



Brindamos mas de 600 servicios de veterinaria al año



Nuestra  
historia





# Nuestra historia

**1988** Se funda el Grupo Iké, con sede en la Ciudad de México.

**2010** Nos certificamos en la norma ISO 9001:2008.

**2016** Obtuvimos nuestra primera certificación como empresa Great Place To Work.

**2018** Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

1988 – 2007 – 2010 – 2011 – 2016 – 2017 – 2018 – 2019 →

**2007** Comienza Operaciones en Iké Asistencia Argentina.

**2011** Obtuvimos la primera certificación de PCI.

**2017** Nos certificamos en la norma ISO 9001:2015

Recibimos el primer distintivo de CEMEFI como Empresa Socialmente Responsable.

Participamos por primera vez a nivel Grupo, en el reconocimiento de Súper Empresas por Top Companies.

Recibimos el reconocimiento al esfuerzo en Great Place To Work.

**2019** Fuimos reconocidos como una de los Mejores Lugares para Trabajar Para Mujeres en GPTW.





# Iké Grupo Empresarial



Fundado en 1988, el grupo tiene su sede en la Ciudad de México.

- Iké Asistencia, empresa líder en servicios de asistencia, cuenta con empresas en México (1988), Argentina (2007), Brasil (2006), Colombia (2006), Venezuela (2006) y Puerto Rico (2014).
- Socio de International Assistance Group, con sede en París y operaciones en más de 46 países atendiendo a más de 87 millones de personas. Alianzas de servicio en Centroamérica, Chile, Perú y República Dominicana.





01

# Filosofía organizacional





# Nuestra Política de Calidad

---

Declara lo siguiente:

*“En Iké Asistencia estamos comprometidos a superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios. Por ello, trabajamos día a día en mejorar la calidad de nuestros servicios de asistencia”*

*“Contamos con personal especializado, recursos tecnológicos de vanguardia y una amplia red de proveedores para poder afirmar a nuestros clientes”*





# Misión, Visión, Valores

---

## VISIÓN

Ser la mejor empresa en  
Latinoamérica en Servicios de  
Asistencia y Soluciones Integrales.

## MISIÓN

Es hacer la vida mas facil, brindando  
Servicios de exelencia apegados a  
nuestros valores.

---

## VALORES

---

### HONESTIDAD

Actuamos con  
congruencia y verdad.

### CONFIABILIDAD

Cumplimos con lo que  
prometemos siempre.

### LEALTAD

Mantenemos fidelidad a la  
empresa y sus intereses.

### LIDERAZGO

Somos ejemplo a seguir  
buscando siempre lo mejor

### INNOVACIÓN

Generamos e implementamos  
nuevas ideas.

### RESPONSABILIDAD

Asumimos las concecuencias  
de nuestros actos

---



# Presencia Internacional

---





# Presencia Internacional

---



## AUXILIO VIAL

- Referencia de talleres mecánicos
- Envío y pago de remolque
- Envío de auxilio vial básico
- Cambio de neumático por pinchadura
- Suministro de combustible
- Paso de corriente
- Cambio de cable de embrague o acelerador o correas del Automóvil



## ASESORÍA LEGAL

Asesoría Legal Telefónica en los ámbitos:

- Civil, Comercial y Penal
- Ámbito familiar



## SERVICIOS MÉDICOS

- Orientación Medica telefónica
- Ambulancia ante código rojo
- Segunda opinión medica
- Enfermera a domicilio
- Envío de medicamentos
- Envío de exámenes
- Acompañante nocturno por internación
- Empleada domestica por internación.
- Recordatorio de citas, analisis e ingesta de medicamentos.



## GESTORÍA

Gestoría telefónica de trámites para auto o moto:

- Patentamiento de vehículos
- Transferencias del automotor
- Altas y bajas por siniestro, robo, hurto, destrucción, desarme, recupero
- Cambio de radicación
- Inscripción y cancelación de prendas
- Certificados de dominio
- Informes de dominio
- Denuncias de venta
- Duplicados de documentación general título automotor, cédula verde, cédula azul
- Tramitación de cédula verde adicional, cédula azul, 08, 02, 04, 13, etc)



## TÉCNICOS PARA EL HOGAR

- Electricista
- Plomero
- Cerrajero
- Vidriero
- Gasista
- Servicio de mudanza y guarda muebles
- Conexión y coordinación de profesionales
- Seguridad y Vigilancia ante siniestro



## SOPORTE TÉCNICO

- Atención telefónica
- Asistencia remota
- Envío de un técnico a domicilio con costo preferencial
- Re-instalación de sistemas operativos, instalación de software, mantenimiento preventivo





## PROTECCIÓN DENTAL

- Urgencias odontológicas en centros de atención permanente sin turno previo.
- Consulta cubierta en casos de consulta de urgencia, alivio del dolor y medicación sedante, medicación tópica, prescripción de medicación antibiótica, antiinflamatoria y/o analgésica, cementado de puente, perno y corona, radiografía periapical, extracción simple)



## CONCIERGE

Asesoramiento telefónico en:

- Horarios de shoppings, grandes tiendas, museos, bibliotecas y otras instituciones
- Requerimientos de vacunas y visas para otros países
- Estado del tiempo y pronóstico en todo el país,
- Eventos deportivos y espectáculos en las principales ciudades del país
- Reservas de pasajes de avión, hoteles y restaurantes
- Reserva y entradas para recitales, teatros y restaurantes
- Coordinación de taxi o remís,
- Coordinación y envío de regalos en todo el país
- Información sobre eventos gratuitos en la ciudad de buenos aires
- Información sobre farmacias de turno
- Localización de lugares de descuento con el medio de pago que tenga en el momento y lugar donde se encuentre.



## ASISTENCIA CONTABLE

Asesoramiento de un especialista contable



## VETERINARIOS

- Orientación veterinaria telefónica
- Referencias veterinarias
- Consulta médica veterinaria por accidente en centro veterinario
- Consulta médica veterinaria por enfermedad grave o accidente a domicilio.
- Paseo y peluquería
- Cremación
- Guardería en caso de hospitalización del beneficiario.
- Paseo en caso de internación del beneficiario (Asistencias válidas para perros o gatos)



## APOYO EN ROBOS

- Traslado hasta domicilio o comisaria
- Asesoramiento telefónico ante robo
- Gastos médicos derivados por robo
- Cerrajero en caso de robo de llaves del domicilio, reposición y cambio de cerradura



## ASISTENCIAS SENIOR

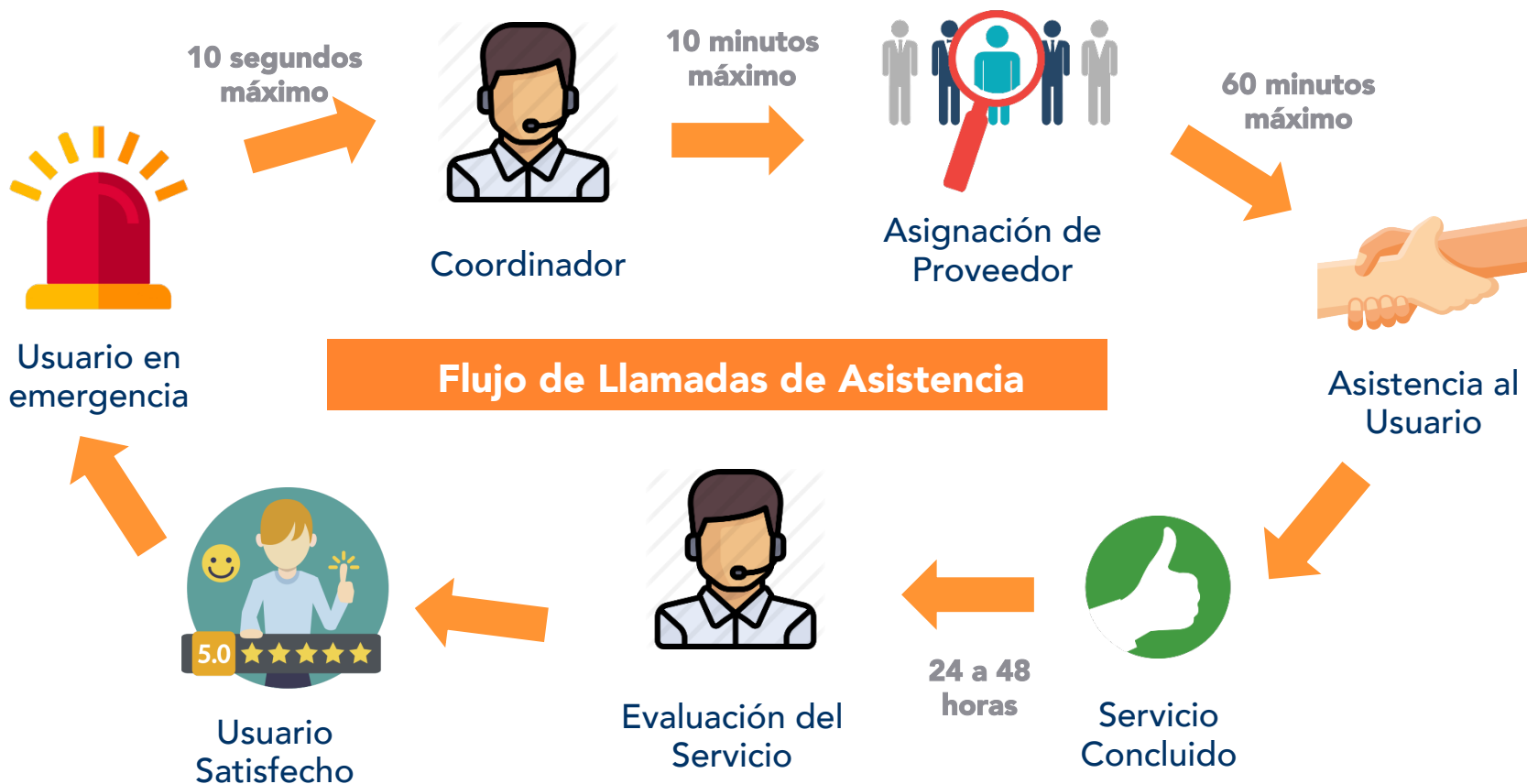
Pensadas para mayores de 60 años:

- Asistencia Médica
- Robo en Vía Pública
- Asistencia Odontológica
- Asistencia Mascotas
- Asistencia Pc
- Servicio de referencias y coordinación
- Referencia y coordinación de alquiler o compra de artículos ortopédicos, dentro de las principales ciudades del país.
- Servicio de asesoramiento para trámites jubilatorios
- Referencia de cronograma de pago a jubilados
- Documentación necesaria para gestión de trámites en Obras sociales, PAMI, Anses y otros organismos estatales, privados,
- Horarios de atención y ubicación de los centros de gestión más cercanos al domicilio
- Transmisión de mensajes urgentes,
- Información y referencia de centros de jubilados, horarios de shoppings, grandes tiendas, museos, bibliotecas y otras instituciones
- Reserva y entradas para recitales, teatros y restaurantes
- Coordinación de taxi o remís, envíos de regalos en todo el país.





En Iké Asistencia nos preocupa resolver las urgencias de nuestros usuarios **lo antes posible**.



Iké Asistencia tiene una sólida red de proveedores ubicada en toda la República Argentina.



Desde ahora somos  
"tu dulce compañía..."

Ahora haces parte de una alianza  
que no te desampara ni de noche ni de día."

Y eso nos permite  
generar en los  
usuarios experiencias  
inolvidables

▷ "¿Por qué me sigue saltando la térmica?"

#IkeNoTePaseMas



No te quedes afuera.

Servicio de cerrajería 24 horas.



Servicios de  
remolque o grúa

0800-122-1453



Reservas de pasajes  
de avión, hoteles  
y restaurantes

0800-122-1453





# Nuestra Política de Calidad

---

Para poder medir el nivel de atención, corregir desvíos y convertir la atención telefónica en una experiencia positiva y que sea un factor diferenciador de otros servicios de asistencias, evaluamos nuestro servicio mediante la **Política de Calidad**

*“En Iké Asistencia estamos comprometidos a superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios. Por ello trabajamos día a día para mejorar la calidad de nuestros servicios de asistencia.”*

*“Contamos con personal especializado, recursos tecnológicos de vanguardia y una amplia red de proveedores para poder afirmar a nuestros clientes”*

**“No se preocupe, su problema queda en nuestras manos”**





# Responsabilidad Social

*Modelo de Responsabilidad Social:*  
Nuestro Modelo de Responsabilidad Social se conforma por cinco ejes rectores: Gobierno Corporativo, Calidad de Vida, Empresa Incluyente, Empresa Verde y Vinculación con la comunidad: sustentados en nuestra filosofía y cultura organizacional.





## Nos enorgullece saber que...

La Responsabilidad Social Empresarial debe sustentarse en los valores expresados por la empresa y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas para poder institucionalizarla. Para actuar conscientes y comprometidos en realizar mejoras continuas, participamos en el análisis que lleva a cabo **CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía)** a nivel global, donde por segundo año consecutivo obtuvimos la certificación de Empresa Socialmente Responsable.



**EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**

A photograph of three hikers walking away on a dirt trail through tall grass. The hiker in the foreground is wearing a yellow jacket and purple leggings. The hiker in the middle is wearing a blue shirt, purple leggings, and a red backpack. The hiker in the background is wearing a dark jacket and light-colored pants. The scene is lit with warm, golden light, suggesting sunrise or sunset.

# 02

**Nuestro Avance  
en los Objetivos de  
Desarrollo Sostenible**







# Nuestro Avance



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO



## 1 FIN DE LA POBREZA



## 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



ODS 1) Fin de la pobreza 8) Trabajo decente y crecimiento económico  
Impactamos en la vida de 175 empleados en Argentina.  
Brindamos trabajo a nuestra red de prestadores compuesta por más de 700 personas que trabajan con nosotros.

## 3 SALUD Y BIENESTAR



### ODS 3) Salud y Bienestar

Publicamos 48 recomendaciones de #MartesVerdes y 50 consejos de #ViernesSaludables en 2018.  
Realizamos 2 Jornadas Saludables anuales, con un médico a disposición del colaborador.  
Contamos con 15 Beneficios Corporativos que respetan la calidad de vida del colaborador.  
Brindamos Obra Social a cada colaborador y su grupo familiar.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



### ODS 4) Educación de Calidad

A lo largo del año 2018 Iké Asistencia proporcionó:

- 318 horas de capacitación e-learning a sus colaboradores, a través del PIA (Plan Individual de Aprendizaje) fortaleciendo sus competencias y conocimientos.
- 2016 horas de capacitación e-learning a sus colaboradores, a través de la Escuela de Liderazgo, otorgando herramientas a los líderes.
- 264 horas de capacitación profesional mediante Convenio de Financiamiento de Estudios.
- 132 horas de capacitación con el beneficio de Inglés In Company.
- 552 horas de capacitaciones externas específicas.

## 5 IGUALDAD DE GÉNERO



### ODS 5) Igualdad de Género

Promoviendo una cultura con condiciones Igualitarias para hombres y mujeres, fuimos reconocidos por GPTW como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en Argentina para Mujeres 2019.

El porcentaje total actual es de 47% hombres y 53% mujeres.

## 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



### ODS 10) Reducción de las Desigualdades

Brindamos igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores, los procesos de selección en la organización se basan en competencias, habilidades y experiencia del candidato, no discriminamos por raza, género, discapacidad, edad, religión, orientación sexual, nacionalidad, etc.

Actualmente la organización opera con proveedores con discapacidad visual (6 colaboradores con esta discapacidad), 6 empleados de la tercera edad y más de 30 empleados extranjeros.

## 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



### ODS 11) Ciudades y Comunidades Sostenibles

En 2018 y hasta Junio de 2019, llevamos donadas 48 horas para la clasificación de productos para el Banco de Alimentos, lo que se refleja en 3200 kg clasificados y 9600 platos de comida.

## 13 ACCIÓN POR EL CLIMA



### ODS 13) Acción por el Clima y ODS 15) Vida de Ecosistemas Terrestres

Asumimos el compromiso de cuidar y preservar el medio ambiente desde la implementación de nuestros programas de reciclaje, obteniendo los siguientes resultados desde 2018 hasta Junio del 2019:

- 570 kg de papel reciclado
- 26 kg de tapitas donadas
- 20 kg de cartón
- 4 kg de pilas donadas
- 3 kg de latitas donadas

## 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



### ODS 16) Paz y Justicia e Instituciones Sólidas

Capacitamos a nuestros colaboradores para prevenir cualquier acto de corrupción. En 2018 se proporcionaron 138 horas de capacitación de código de ética y 274 horas de anticorrupción y soborno.

## 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



### ODS 17) Alianzas para lograr los Objetivos

En 2018 iniciamos la Feria de Consumo Responsable con el fin de ayudar a los emprendedores y concientizar sobre consumo responsable.

Contamos con más de 700 personas en nuestra red de proveedores que se rigen bajo nuestros 7 valores.

En 2019 realizamos una alianza con ellos, y los incorporamos a nuestras acciones de RSE.



# Gobierno Corporativo





# Gobierno Corporativo

## Código de Ética

Tenemos el compromiso de fomentar una mejor sociedad, por esta razón, difundimos nuestro Código de Ética a través de diversos medios. Los colaboradores que ingresan a Iké Asistencia son instruidos desde el primer día en la inducción de Responsabilidad Social Corporativa, abordando todo el contenido con el curso e-learning que incluye ejercicios prácticos para una mejor comprensión. A su vez, cada año, todos los colaboradores tenemos la responsabilidad de tomar la capacitación en línea del Código de Ética.

En Iké Asistencia sabemos que no es suficiente contar con los colaboradores mejor capacitados o con los proveedores más eficientes si estos no comparten la filosofía y los principios de la empresa. La mejora continua depende del funcionamiento de la Compañía y de la ideología que damos a conocer a nuestros colaboradores. Nuestra filosofía es una guía de acción que nos da la pauta sobre cómo debemos actuar, siempre acorde a nuestros objetivos organizacionales, misión y visión corporativa. Y esto además lo trasladamos a todos nuestros grupos de interés, generando confianza y fidelidad, y asegurándonos de llevar adelante una filosofía que comprenda el propósito, los objetivos y la intención de nuestro rumbo.

El éxito se basa en que somos una empresa comprometida en fortalecer nuestra identidad día con día reforzando nuestros valores y orientando nuestros esfuerzos en alcanzar la excelencia en todos los servicios que brindamos. Nuestro Código de Ética es una herramienta que establece guías básicas que deberán de ser aplicadas en las relaciones internas, con nuestros accionistas, socios comerciales, proveedores, autoridades, la comunidad y el medio ambiente.

**180 horas de capacitación brindadas  
en 2018 del Código de Ética.**





# Sistema de Denuncias

En Iké Asistencia contamos con una Política de Apelación para dirimir conflictos o desacuerdos previstos de régimen disciplinario, que atañen a todos los colaboradores. Mediante la misma, contamos con un Comité de Apelación conformado por la Dirección General, Dirección de Área, Capital Humano y Jefe de Área, quienes son los responsables de determinar la sanción según el caso que se presente. Nuestro principal objetivo es garantizar el cumplimiento del Código de Ética, donde los lineamientos que se desarrollan, tienen el mismo objeto que las leyes en la sociedad y si se infringen, se deben sancionar.

La Política de Apelación la podrá hacer valida todo colaborador que considere que sus derechos están siendo violentados a través de una carta de hechos donde manifieste todo lo ocurrido señalando hora, fecha, lugar, descripción de lo ocurrido y testigos que lo hayan podido constatar. Nuestro sistema de denuncia está disponible las 24 hs mediante línea directa con los responsables de cada área o a través del mail [capitalhumanoar@ikeasistencia.com](mailto:capitalhumanoar@ikeasistencia.com), plasmado en nuestras comunicaciones internas. Durante el proceso, cuidamos la confidencialidad de nuestros denunciantes para proteger su seguridad, y darles la confianza necesaria para que se sientan acompañados.

**A lo largo del 2018 contestamos 3 quejas atendidas por el comité de apelación. La solución de los casos fue atendida de acuerdo a lo estipulado en nuestro Código de Ética y Política de Apelación, erradicando cualquier acto de favoritismo.**

## COMUNIKTE

Recuerda que si tienes alguna duda, comentario o sugerencia; no estás solo, puedes utilizar cualquiera de las diversas líneas de comunicación:

- JEFE INMEDIATO**  
Tu Jefe Inmediato te puede escuchar y orientar ante cualquier situación
- CAPITAL HUMANO**  
Te puedes acercar a Anabela Rivero, Analista Capital Humano en el 2º piso Ext. 0608 correo [arivero@ikeasistencia.com](mailto:arivero@ikeasistencia.com)  
O Sebastián Castro, Gerente de Capital Humano, Ext. 0672 correo [scastro@ikeasistencia.com](mailto:scastro@ikeasistencia.com)
- DIRECCIÓN DE OPERACIONES**  
Tu Directora de Operaciones Sabrina Pfeifer siempre está dispuesta a escucharte, la puedes localizar en tu mismo piso  
Ext. 0670 correo: [spfeifer@ikeasistencia.com](mailto:spfeifer@ikeasistencia.com)
- COMITÉ DE APELACIÓN**  
A través de Sebastián Castro, podrás llenar tu "carta de hechos" la cual será entregada al comité de Apelación
- LINEA DIRECTA**  
Puedes hacer llegar tu comentario a nuestro Director General en la Ext. 0942

iké Asistencia®

Ten la seguridad de que cualquier línea de comunicación atenderá a la brevedad tu situación.

**¡Seguimos Coordinando Juntos Un Mejor Cat!**



# Anticorrupción

Estamos comprometidos a regirnos dentro de nuestro Código de Ética, orientando a nuestros colaboradores y grupos de interés sobre las conductas en el marco de estos principios y de la visión de las políticas creadas para combatir la corrupción. Las pautas deben ser seguidas por todas las personas que se relacionan profesionalmente con Iké Asistencia, es decir, por sus empleados, directores, socios, proveedores y accionistas y por cualquier tercero que estuviera actuando en nombre de la empresa como consultores, prestadores de servicios, socios de negocios estratégicos, proveedores, etc.

Iké Asistencia no tolera ningún tipo de ofrecimiento, pago, autorización, solicitud o aceptación de sobornos. Somos transparentes y honestos, y la reputación forjada a lo largo de los años, se representa en nuestra seriedad comercial.

Con la finalidad de reforzar nuestro compromiso con las normas y los lineamientos para prevenir los sobornos, cada año realizamos el curso obligatorio de Anticorrupción y Soborno como parte del desarrollo anual. El curso tiene la ventaja de ser e-learning, dándoles la posibilidad a los colaboradores de realizarlo según su disponibilidad.

Gracias a Compliance y Auditoria Corporativa, garantizamos el cumplimiento de todas las normas y procedimientos estableciendo mecanismos internos de prevención, gestión, control y reacción frente a cualquier situación que pueda presentarse y ponga en serios problemas la estabilidad y continuidad de la actividad de Iké Asistencia. Nuestras certificaciones de ISO 9001:2015 y PCI (Payment Card Industry Data Security Standard), afirman las buenas prácticas necesarias para cumplir con lo que se promete y lograr los objetivos con una gestión eficaz.



**Durante el 2018 se brindaron 270 horas de capacitación en materia de Anticorrupción y Antisoborno.**





# Transparencia

Hacer saber a la sociedad como actuamos habla de nuestra transparencia y honestidad en nuestras prácticas. Por eso mantenemos nuestra información de manera pública en nuestra página web y redes sociales. El orgullo de ser parte y de todo lo que generamos juntos, nos impulsa a exteriorizar nuestro desempeño y cada logro compartido, fortaleciendo el sentido pertenencia.





# Derechos Humanos

---

Actuamos con responsabilidad respetando los derechos humanos, por eso nuestras prácticas corporativas fomentan el ejercicio de la debida diligencia en esta materia y evitan cualquier impacto negativo que se pueda ocasionar.

Nos inspira el bienestar integral de las personas, la seguridad y salud ocupacional. La libertad de expresión, la no discriminación e igualdad de oportunidades, son piezas claves para que todos seamos tratados de la misma forma, sin favoritismos y sin importar raza, color, sexo, idioma, preferencia sexual, religión, creencias políticas, nacionalidad, discapacidad, posición económica y edad entre otros.

Éste es uno de nuestros pilares en nuestro Código de Ética. Gracias a ello y a las Políticas de Responsabilidad Social incorporadas, garantizamos el cumplimiento de los derechos en nuestros colaboradores y grupos de interés. Cualquier violación a los Derechos Humanos es sancionado.





# Empresa Incluyente

El proporcionar oportunidades laborales a grupos vulnerables, y personas con discapacidad, ha fortalecido el clima laboral, y sensibilizado a todos los colaboradores, fomentando una convivencia de respeto y tolerancia. Nuestros esfuerzos por conocer la percepción de nuestros colaboradores en temas de inclusión en la empresa, en 2018 realizamos nuestra primer encuesta de diversidad, a un total de 153 colaboradores. La encuesta estuvo abierta por dos semanas, y nos arrojó los siguientes resultados:

- o Cantidad de hombres y mujeres: 47% hombres y 53% mujeres
  - o 6 colaboradores mayores de 50 años
  - o Más de 30 extranjeros
- El 99,9% concuerda en que todos los géneros reciben un trato justo e igualitario en Iké Asistencia.
  - El 99,9% no se siente excluido de eventos o discusiones debido a su género.
  - El 99,9% indicó que no ha sufrido o visto lo que perciben como sexismo o prejuicio de género.



---

En Iké Asistencia Argentina estamos convencidos que hoy no solo debemos contratar personal, sino que hemos desarrollado una cultura de trabajo que adaptamos a la dinámica del mercado y de la organización, cuyo objetivo es principalmente captar el mejor talento a través de procesos transparentes y con igualdad de oportunidades; de esta manera, nuestros procesos han evolucionado de tal manera que podamos ser una de las opciones más competitivas para nuestros candidatos.

Somos una **Empresa Incluyente** que brinda oportunidades de desarrollo. Nuestros procesos de selección de talento se rigen por nuestro Código de Ética. Damos prioridad a la búsqueda interna de aspirantes con el fin de impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores, y en caso de que no se encuentre algún candidato interno que cumpla con el perfil de la vacante, fomentamos la atracción de nuevos talentos que enriquezcan con su experiencia nuestra compañía.

La selección y contratación de personal siempre se realiza con absoluto respeto y objetividad. No discriminamos a ninguna persona por causas de género, edad, estado civil, nacionalidad, estilo de vida, origen étnico, lengua, religión, afiliación política, orientación sexual o discapacidad. Además al ser una empresa con total orientación al servicio de nuestros clientes, buscamos este mismo enfoque en nuestros candidatos, tanto externos como internos, que reciben un trato respetuoso y de cordialidad.



Actualmente empleamos a más de 30 personas en situación de vulnerabilidad social (adultos mayores, personas con preferencias sexuales distintas, madres y padres solteros y personas con discapacidad, incluyendo a proveedores con discapacidad visual).

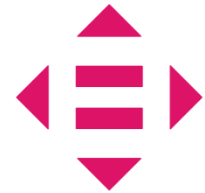
32

COLABORADORES  
EN SITUACIÓN DE  
VULNERABILIDAD SOCIAL

5 IGUALDAD  
DE GÉNERO



10 REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES





# Nuestro Capital Humano





# Capital Humano

Contribuimos al crecimiento económico de nuestro país, empleando a:

**175**  
**COLABORADORES**

**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



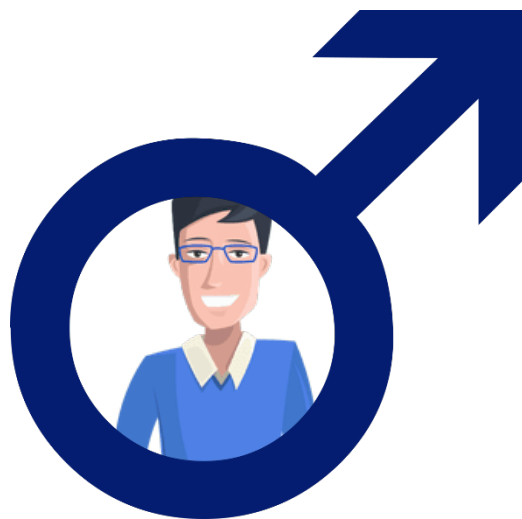
En Septiembre de 2019 aumentamos nuestro personal un 5% en comparación con el mismo mes del 2018.



# Colaboradores de Staff Administrativos



53 %  
MUJERES



47 %  
HOMBRES





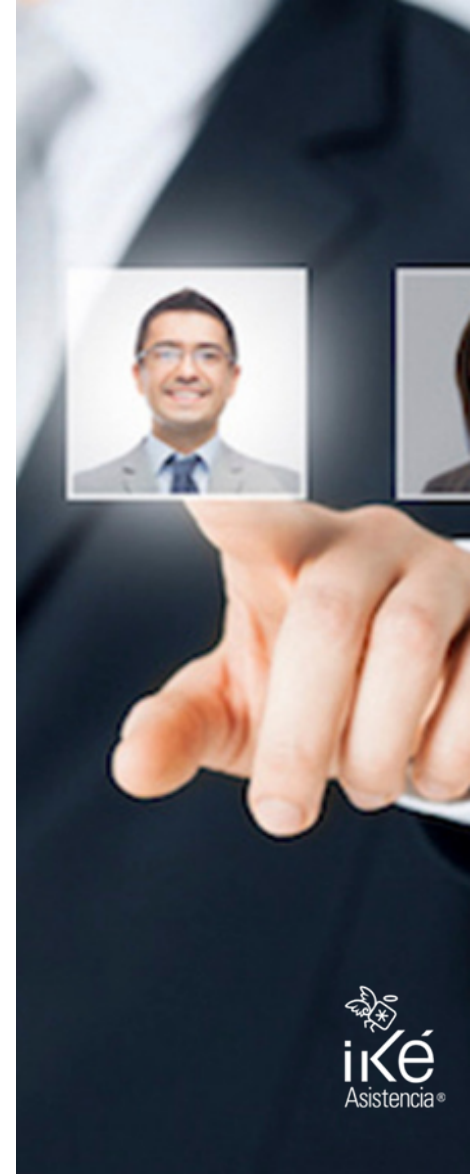
# Incorporación y Desarrollo de Talento

En Iké Asistencia somos personas al servicio de otras personas. Lo más importante para nosotros es brindar el apoyo necesario en el momento preciso, y esto es algo que mantenemos siempre en mente al momento de iniciar un proceso de selección. Para nosotros es importante que los candidatos encuentren en nosotros no sólo una fuente de ingresos, sino su segundo hogar, un ambiente que les permita desarrollarse y crecer profesional y personalmente.

La incorporación de nuevos integrantes a la organización se realiza basándose en las capacidades, conocimientos y competencias. Buscamos personas que se identifiquen y vivan los Valores Iké.

La selección y contratación se realizan con objetividad y transparencia. No se otorgan preferencias a ningún candidato bajo ninguna circunstancia. En caso de no ser seleccionado brindamos una retroalimentación, para no crear falsas expectativas.

Sustentamos este proceso en la Política de Administración de Personal que nos permite gestionar de manera óptima la integración de nuevo personal.





# Promociones

Damos prioridad a la búsqueda de talento interno, promoviendo el desarrollo profesional de los colaboradores, y en caso de no encontrarlo, buscamos de forma externa, talentos que sumen sus conocimientos a la compañía. Durante el 2018 y hasta la actualidad se promovieron 15 colaboradores impactando su calidad de vida.

El crecimiento y desarrollo profesional de nuestro equipo de trabajo es indispensable, por ello es que impulsamos las promociones internas, dando a conocer las búsquedas en todos nuestros canales de comunicación. De esta forma consideramos que se favorecen los índices de rotación de personal y permanencia laboral. El proceso de postulación para la cobertura de vacantes, se realiza a través de Job Posting.

**15**  
**COLABORADORES**  
PROMOVIDOS EN 2018





# Fuentes de reclutamiento

## BÚSQUEDAS INTERNAS

15

### COLABORADORES

totales, promovidos en 2018

## REDES SOCIALES

6

### COLABORADORES

seleccionados en 2019,  
a través de redes sociales

## BOLSAS DE TRABAJO ESPECIALIZADAS

13

### COLABORADORES

seleccionados en 2019,  
a través de selectoras externas.

## PROGRAMAS DE REFERIDOS

80

### COLABORADORES

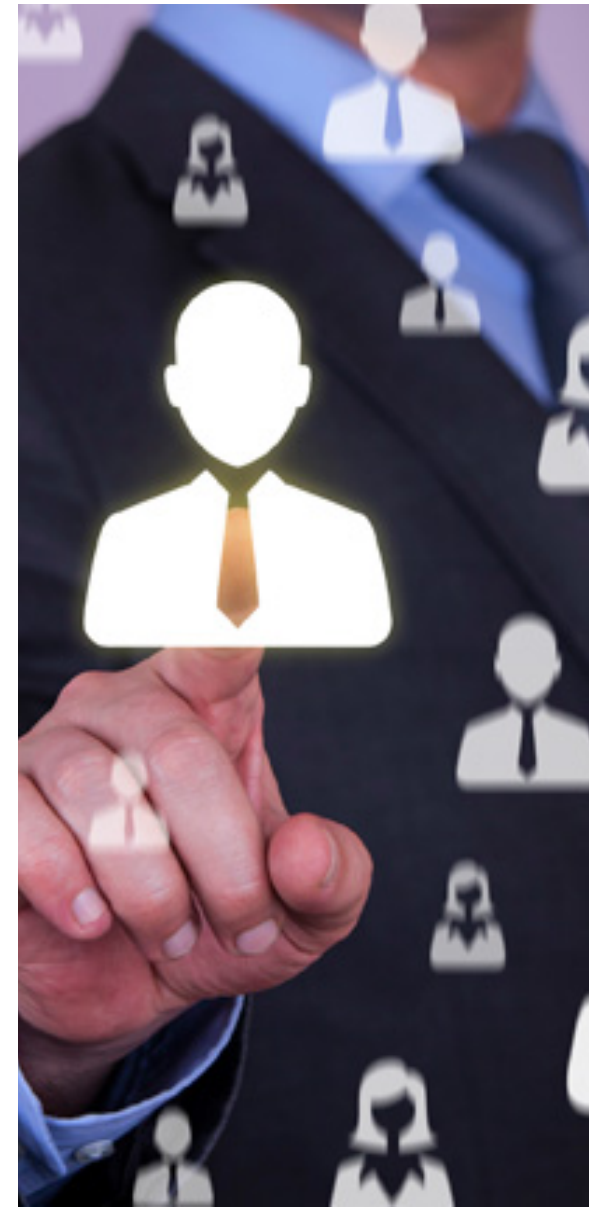
incorporados, incluyendo  
el área de Telemarketing

## CONVENIOS CON BOLSAS DE TRABAJO DE DIFERENTES UNIVERSIDADES

2

### PASANTES EFECTIVIZADOS

una colaboradora en el área de  
Legales y otra en Procesos





# Desarrollo Profesional

Proporcionamos **Educación de Calidad (ODS 4)** a todos nuestros colaboradores, los desarrollamos en las competencias necesarias para desempeñar sus funciones y acceder a un crecimiento profesional que les permita poner en práctica sus conocimientos, no sólo dentro de Iké sino en cualquier área laboral. Estamos convencidos que el activo más importante es nuestra gente, y contar con personal capacitado es esencial, dado que esto nos permite mantenernos a la vanguardia y continuar innovando nuestros procesos y servicios.

A partir del 2014 nuestra modalidad de enseñanza se renovó y sustentados en la tecnología, implementamos capacitaciones en línea fomentando la autogestión del conocimiento.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD





# Laboratorio CAT

Es un espacio diseñado por la organización para que los colaboradores del CAT tengan acceso al conocimiento en el momento que lo deseen y necesiten, de forma dinámica, lúdica y novedosa, con el objetivo de impulsar su crecimiento, mejorar sus conocimientos y brindar las herramientas para hacer mejor su trabajo. Aquí incluimos contenidos formativos en línea como: simuladores, cursos e-learning, documentos, presentaciones, juegos digitales, y demás contenidos que impactan al desarrollo y a las necesidades operativas.

Esta metodología ha sido de gran contribución para el CAT, ya que por la operación se vuelve mucho mas complicado programar cursos presenciales.

**4 EDUCACIÓN  
DE CALIDAD**



**40  
COLABORADORES  
FORMADOS  
en 2018 mediante  
Laboratorio CAT**





# Centro de Formación

Está dirigido al personal administrativo, el desarrollo de los contenidos es determinado por la evaluación de desempeño y el mapeo individual de competencias. Esto nos permite identificar las áreas en las que es necesario reforzar los conocimientos, a través del modelo 70-20-10 (experiencia-modelo-programas estructurados) nombrando Plan Individual de Aprendizaje (PIA).

El resultado de la Evaluación de Desempeño de cada colaborador permite a su jefe y a él mismo identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad; el sistema desarrollado en competencias institucionales y de negocio, reconoce el grado de dominio acorde al puesto y si éstas son críticas para su posición. La integración de la Evaluación de Desempeño y la psicometría nos da como resultado las competencias que deben ser fortalecidas o en caso de promociones, cuales deben ser desarrolladas.

## 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



**Modelo 70-20-10**

**70% | 20% | 10%**

Conocimientos adquiridos en el trabajo diario.      Aprendizaje de otros.      Capacitación formal.



# Plan individual de aprendizaje (PIA)

El **Plan Individual de Aprendizaje** parte de los resultados de la *Evaluación de Desempeño* y de acuerdo a estos, cada colaborador puede elegir las competencias a trabajar a lo largo del año. De esta manera se le otorga a cada colaborador el control de su desarrollo y acompañado de su jefe inmediato, determinarán las actividades de desarrollo o proyectos en los que deberá estar involucrado para poner en práctica las competencias elegidas en su plan y así asegurar se cierre el ciclo de aprendizaje.

Las competencias elegidas se realizan en base al modelo 70-20-10, el cuál consiste en que el 70% del aprendizaje es adquirido en las actividades diarias, 20% a través de modelos y 10% de capacitación formal, brindando la posibilidad que exista aprendizaje y desarrollo de la competencia, aplicándolo en sus labores diarias y el cumplimiento de los objetivos impactando en la estrategia anual planteada por la organización.

**53**  
**COLABORADORES**  
318 horas de  
capacitación  
brindadas 2018

**4** EDUCACIÓN  
DE CALIDAD



Formación Iké

**iké**  
Asistencia®

COMPETENCIAS A DESARROLLAR:

- ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
- ENFOQUE A RESULTADOS
- LIDERAZGO E INFLUENCIA
- VISIÓN DE NEGOCIO
- ORGANIZACIÓN
- SOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- ANALISIS Y TOMA DE DECISIONES
- COMUNICACIÓN EFECTIVA
- TRABAJO EN EQUIPO
- NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

**CENTRO DE FORMACIÓN IKÉ**

**PIA 2019**  
*Plan Individual de Aprendizaje*

Comienza el  
1 de Abril.



# Universidad Iké

En 2017 surge la Universidad Iké cuyo objetivo es transmitir los conocimientos y competencias requeridas para la organización. Para hacerlo mas atractivo para la generación Millennial seleccionamos una plataforma que permite el ingreso dentro y fuera de las instalaciones de la organización.

De esta manera fue como nació la **Escuela de Liderazgo**, un curso donde se desarrollan las habilidades gerenciales que impactan en las competencias institucionales y de negocio, que permiten dar respuesta a las estrategias, retos y procesos de innovación.

Formación Iké

**iké**  
Asistencia®

**CENTRO DE FORMACIÓN IKÉ**

**ESCUELA DE LIDERAZGO**  
UNIVERSIDAD IKÉ

Comienza el 1 de Abril.

**CONTENIDO:**

- LA PERSONA
- LIDERAZGO
- NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS
- TOMA DE DECISIONES
- COACHING Y MENTORING
- INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO
- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**24**  
**COLABORADORES**  
2016 horas de  
capacitación  
brindadas 2018

**4** EDUCACIÓN  
DE CALIDAD





05



Calidad  
de Vida





# Calidad de Vida

En Iké Asistencia somos conscientes de la importancia que tiene que todos los que formamos parte de esta cultura, podamos mantener un equilibrio entre nuestra vida laboral y personal. Es por eso que trabajamos continuamente en la búsqueda de alternativas que ayuden a todos los colaboradores a lograr ese equilibrio.

Con el paso de los años fuimos incorporando y modificando beneficios, políticas y hábitos, que ayudaron a lograr un mejor balance. A pesar de ser una empresa de servicios que brinda asistencia a sus usuarios las 24 horas los 365 días del año, logramos por ejemplo cambiar las jornadas de trabajo del personal operativo para que tenga más días francos y menor carga horaria.

Apoyando a nuestros colaboradores incorporamos diferentes prácticas de salud y bienestar, las cuales se mantienen o actualizan en base a las sugerencias de nuestros propios colaboradores.



**3** SALUD  
Y BIENESTAR



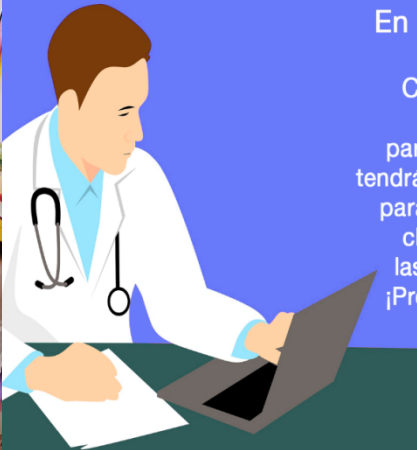


# Programas de Salud y Bienestar

## Jornada Saludable

La Jornada Saludable tiene el objetivo de crear conciencia en los colaboradores acerca de la importancia de incorporar el concepto de salud como un estilo de vida, con la finalidad de contar con equipos sanos que sean capaces de dar mejores resultados.

En este evento brindamos un medico personal dos veces al año a disposición del empleado, para realizar las consultas que crea necesarias, siempre desde un ámbito privado.



En el #MEDELASALUD  
vuelve el  
Consultorio Saludable,  
un espacio pensado  
para cuidar tu salud, donde  
tendrás un médico a disposición  
para que puedas hacerte un  
chequeo básico y hacer  
las consultas que quieras.  
¡Pronto te contaremos más!

**3** SALUD  
Y BIENESTAR





## #ViernesSaludables

Iké Asistencia inicia sus esfuerzos en el tema de bienestar integral tomando en cuenta que una empresa que fomenta la salud y el bienestar de sus colaboradores es tres veces mas productiva, cuatro veces menos propensa en perder talento en un año y ocho veces mas proclive a tener colaboradores comprometidos.

Con esta premisa, cada viernes compartimos por todos nuestros medios de comunicación, diferentes tips para mejorar el bienestar de nuestros colaboradores.

**50 COMUNICACIONES**  
compartidas en 2018

Viernes Saludables

### Como evitar enfermarnos con bajas temperaturas

Seguí estos consejos para no enfermarte:

1. Lavarse las manos.
2. Toser con la técnica del codo.
3. Ventilar ambientes.
4. Evitar visitar a enfermos con síntomas de resfriado o gripe.
5. Evitar tomar frío extremo.

*Si tenés síntomas de gripe, consultá a tu médico.*

Con el frío intenso, protegerse adecuadamente es un objetivo crucial para cuidar la salud y el bienestar.





# Equipos de Futbol

Iké Asistencia apoya a los colaboradores que se unen en grupos para representar a la compañía en diferentes campeonatos de futbol femenino y masculino.





# Club de corredores

Este programa cumple el objetivo de fomentar el deporte como costumbre en nuestros colaboradores, entendiendo que este aporta numerosos beneficios en la salud de ellos.

La implementación está detallada en el apartado de Beneficios Corporativos.

Desde su implementación, llevamos realizadas 6 carreras en total.





# Masajistas

Cada dos semanas diferentes masajistas con discapacidad visual, realizan masajes descontracturantes a nuestros colaboradores con el fin de disminuir el estrés, al que están expuestos por la naturaleza del trabajo que realizan y por permanecer sentados mucho tiempo.

Los masajitas son parte de "En Buenas Manos", una Organización sin fines de lucro cuya misión es contribuir en la inserción de las personas con discapacidad visual al mercado laboral, mejorando así su calidad de vida.

Mas de 2.000  
**MASAJES**  
brindados 2018

Con nuestros  
geniales masajes...  
¡Estás en Buenas Manos!

Podrás acceder a una sesión de masajes para aliviar tensiones, dolores y/o otros síntomas mediante técnicas que incluyen presiones y movimientos suaves.



Martes de Relax  
Disponible



**3** SALUD  
Y BIENESTAR





# Servicio Médico

Contamos con el servicio médico de Acudir Emergencias que da atención a los colaboradores que presentan alguna emergencia tales como crisis de presión arterial, desmayos, enfermedades menores, etc.







# Seguridad e higiene, Protección Civil

Para Iké Asistencia es primordial que sus colaboradores se sientan como en casa. Por eso, las instalaciones de las oficinas están pensadas en la comodidad del empleado. Contamos con espacios al aire libre, grandes salas de break y espacios verdes.

Contamos con protocolos establecidos dentro de la norma ISO9001-2015 que señalan que hacer en caso de incendio, amenaza de bomba, presencia de algún lesionado o persona en riesgo. Entre lo que contempla dicha revisión están las medidas de seguridad, salidas de emergencia y señalización. El alcance de este procedimiento contempla a los visitantes en el edificio y personal de nuevo ingreso que aún no conocen nuestros códigos.

Cada año se desarrollan capacitaciones para proporcionar entrenamientos ante alguna emergencia, lo que nos permite identificar quienes son los responsables de cada tarea a la hora de resolver una eventualidad. Nuestros códigos de emergencia están perfectamente identificados y validados en cada simulacro que realizamos de forma anual.

En 2019 sumamos a nuestras prácticas diferentes comunicaciones de Seguridad e Higiene, que ayuda a los colaboradores a entender la importancia de estar preparados para cualquier cosa que pueda suceder. Estamos convencidos que mientras podamos identificar cuáles son los posibles riesgos internos, podemos crear una cultura de protección.





# Compensaciones y Beneficios

En Iké Asistencia estamos comprometidos en brindar a nuestros colaboradores beneficios atractivos que no solo les permitan sentir orgullo por su lugar de trabajo, sino que sean claves para su bienestar.

Desayuno Friday

Viernes Flex

Día de Cumpleaños

Celebración de  
Cumpleaños Mensual

Licencia extendida por  
Nacimiento Hijo

Set de Ajuar por  
Nacimiento de Hijo

Gimnasio

Plataforma de  
Actividades Saludables

Club de Corredores

Clases de Inglés

Masajistas

Reconocimiento a hijos  
de colaboradores por  
buen desempeño escolar

Cobertura preferencial  
para colaboradores De  
Iké Asistencia

Transporte turno noche

Descuento en  
locales de comida

Financiamiento de  
Estudios

Seguro de Vida

Obra Social

Día de la Familia

Caja Navideña



# Reconocimientos

Con el objetivo de fomentar la integración de los empleados de Iké Asistencia y generar un clima laboral sano y de bienestar se realiza:

Felicitaciones por logros profesionales

Felicitaciones por fechas profesionales

Celebraciones por Cumpleaños

Celebraciones por Aniversarios

Reconocimientos por 5 y 10 años en la empresa

Celebración de Mejor Compañero

Premiación a Referentes de Valores





# Programa de Fidelidad, Motivación e Integración

## Día de San Valentín

En 2019 realizamos el festejo de San Valentín, decorando las oficinas y entregando obsequios de chocolate a todos los colaboradores.



## Festejos de Carnaval

Para festejar y vivir un ambiente de carnavales, hemos organizado los "Viernes de Carnaval" proponiéndoles a nuestros colaboradores diferentes actividades.

Este año sumamos el servicio de licuados en las Salas de Break, lo que fué muy bien recibido por nuestros colaboradores.



## Fechas Patrias

Es una tradición en Iké Asistencia festejar nuestras fechas patrias, repartiendo escarapelas, y haciendo un desayuno tradicional en cada fecha con pan casero, pastelitos, churros, y chocolatada para todos.



## Día del Amigo

Para festejar el Día del Amigo, como cada año organizamos el Amigo Invisible con el objetivo de fomentar el compañerismo. Entre todos los que participaron, se sortearon las personas y a cada uno le tocó un compañero a quien debía hacerle un regalo secreto. En la semana previa al festejo, se fueron dejando pistas para que cada uno pueda adivinar quién era el amigo invisible que le tocó. Posteriormente realizamos la entrega de los regalos y cada persona trató de adivinar quién era su amigo invisible.



## Día de la Mujer

Teniendo en cuenta el contexto en el que se encuentra nuestro país y enfocados en nuestro compromiso con este día, desde cada sede organizamos desayunos para compartir entre mujeres, y además les brindamos el servicio de spa de uñas, un festejo muy bien recibido por nuestras colaboradoras.



## Semana de la Dulzura

Para festejar la semana de la dulzura, se entregó un bon o bon a cada colaborador y se publicó la mención en todos los canales de comunicación.



## Pascuas

Como parte de nuestras tradicionales pascuas, entregamos a todos los colaboradores un huevo de pascuas artesanal y publicamos la mención en todos nuestros canales de comunicación.



## Día del Niño

Por segundo año realizamos el Día de la Familia en nuestras oficinas, con el motivo de compartir un momento junto a los hijos de la familia Iké. Sin duda es una de las acciones mejor recibidas por nuestros colaboradores, no solo por los papas que pueden mostrarles a sus hijos el lugar de trabajo, sino también por todos los colaboradores que conocen a los hijos de sus compañeros.



## Día del Padre

Con motivo de agasajar a los padres de Iké Asistencia, se les entregó unos habanos de chocolate artesanales a cada uno, y se les preparó un desayuno especial.



## Día de la Madre

Con motivo de agasajar a las madres de Iké Asistencia, se les entregó obsequio artesanal a cada una, y se les preparó un desayuno especial.





## Día de la Primavera

Conmemorando la primavera se los invitó a participar de una votación para elegir al Rey y la Reina de cada sede. Para transmitir los resultados, se realizó un desayuno, en el que además de compartir un momento juntos, se hizo el conteo de los votos y se develó quienes eran los ganadores. El premio para ellos fue "un banquete de reyes", donde los ganadores de cada sede eligieron un almuerzo para compartir juntos.



## Cat-Mess Semana del CAT

Cada año se realiza la semana de Cat-Messe para el área de CAT. La semana está integrada de diferentes actividades cada día donde se los invita a participar con diferentes temáticas. Esta semana es sin duda la más esperada por el sector.



# Customer Service Week en Concierge

Cada año se realiza la semana del Customer Week para el área de Concierge. La semana está integrada de diferentes actividades cada día donde se los invita a participar con diferentes temáticas. Esta semana es sin duda la más esperada por el sector.



# Halloween

Para celebrar Halloween, se los invitó a venir disfrazados con look de película de terror. Se premiaron a los disfraces más asombrosos con un flex. Esta acción fue muy bien recibida y los colaboradores continuaron el día trabajando disfrazados.



## Secret Santa

Para festejar las fiestas, como cada año organizamos el Secret Santa, con el objetivo de fomentar el compañerismo. Entre todos los que participaron, se sortearon las personas y a cada uno le tocó un compañero a quien debía hacerle un regalo secreto. En la semana previa al festejo, se fueron dejando pistas para que cada uno pueda adivinar quién era su Secret Santa.



## Semana de Festejos Great Place to Work

Orgullosamente hace 3 años que podemos organizar la semana de festejos, celebrando un nuevo puesto en el ranking de las mejores empresas para trabajar. En 2018 celebramos el puesto n° 7 con una semana de festejos, donde se organizaron diferentes actividades recreativas, y se decoró la oficina.



## Semana de Festejos Great Place to Work Mujer

Orgullosos de haber sido reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar para mujeres, este año sumamos una semana de festejos para celebrar este gran reconocimiento. Se realizaron diferentes actividades para toda la compañía, no solo para las mujeres que la conforman, haciendo de este festejo una celebración de todos los empleados.



## Celebrando Fiesta de Noche

Como todos los años, realizamos nuestra Fiesta de fin de año de noche, un evento que nos permite encontrarnos de una forma diferente con todos los colaboradores de la Compañía.



# Celebrando Fiesta de Campo (Fin de año)

Hace 11 años compartimos esta forma de celebrar un nuevo año juntos. Año a año nos desafiamos por nuevas ideas, nuevos juegos y premios. Este evento es un momento clave donde aprovechamos reunir a todas las áreas, y compartir diferentes actividades de integración.





# Condiciones Laborales

Las condiciones laborales de todos nuestros colaboradores son dignas y se retribuyen justamente de acuerdo a las funciones que desempeñan. El salario retribuido en todos los casos es mas del salario mínimo establecido a nivel nacional, con lo cual impactamos a sus familias y la posibilidad de acceder a los servicios básicos incluyendo obra social. De esta forma impactamos el (ODS 1) Fin de la Pobreza.

**1** FIN  
DE LA POBREZA



06

# Vinculación con la comunidad





# Vinculación con la Comunidad

Proporcionamos mas de 122 mil servicios al año, en los que ayudamos a familias enteras a resolver diferentes urgencias.

**25 MIL SERVICIOS DE  
ASISTENCIA VIAL**

BRINDADOS EN 2018

**800 SERVICIOS  
MÉDICOS**

BRINDADOS EN 2018

**16 MIL SERVICIOS  
DE HOGAR**

BRINDADOS EN 2018

**78 MIL SERVICIOS  
DE CONCIERGE**

BRINDADOS EN 2018



**600 CASOS LEGALES**

RESUELTOS EN 2018

**200 ASISTENCIAS  
EN VIAJES**

BRINDADAS EN 2018

**100 SERVICIOS EN PC**

BRINDADOS EN 2018

**600 SERVICIOS DE  
VETERINARIA**

BRINDADOS EN 2018



## Clientes

Agregamos valor a la marca de nuestros clientes, brindamos servicios integrales a más de **1,4 millones de usuarios** organizaciones de los sectores:

- Bancario e instituciones financieras
- Aseguradoras
- Empresas de Telecomunicaciones

## Cadena de valor

Nuestros proveedores son aliados estratégicos para el óptimo funcionamiento de la organización. Maximizamos el valor de nuestros Grupos de Interés y satisfacemos sus necesidades, capacitándolos con el objetivo de mejorar el servicio que ofrecen a los usuarios y fomentando una cultura de RSE a todos los niveles de la organización.



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



## Programa de voluntariado

Iké Asistencia ha hecho un gran esfuerzo en generar acciones que nos permitan colaborar de diferentes formas en nuestra sociedad, adaptándonos a las posibilidades de nuestros colaboradores.

Iké trabaja por mejorar la calidad de vida de familias enteras que se encuentran en exclusión social, a través de una gran alianza con muchas organizaciones que ayudan de forma masiva y que por ese motivo necesitan de la colaboración de muchas personas. El enfocarnos en este sector en particular surge de la idea de procurar un mejor futuro para el país, al dar una oportunidad de vida diferente a este sector tan vulnerable, que de ser olvidado puede empeorar su situación de calle y delincuencia.

Como empresa trabajamos en la construcción de una sociedad más sustentable para todos los que somos parte de ella, sin embargo nuestro impacto no sería posible sin la interacción que establecemos con nuestros grupos de interés pues su opinión es sustancial para atender los aspectos más relevantes para todas las partes involucradas lo cual desembocara más tarde en un nivel de madurez óptimo en materia de Responsabilidad Social Corporativa para Iké Asistencia pues el conocer los aspectos más relevantes para los stakeholders nos permite trabajar de forma focalizada fortaleciendo nuestra sostenibilidad.





Voluntariado y Colectas para  
la Fundación Casa Grande



Voluntariado Banco de  
Alimentos



Reciclado para Fundación  
Garrahan



Voluntariado El Campito  
Refugio



Voluntariado Make a Wish



Guardianes del Planeta



Feria de Consumo  
Responsable &  
Feria de Emprendedores



Comité de RSE





## Voluntariado Banco De Alimentos

Por sexto año consecutivo seguimos colaborando con el Banco de Alimentos, donando horas para la clasificación de productos.

EN 2018:

**3200 KG CLASIFICADOS**  
**9600 PLATOS DE COMIDA**  
**48 HORAS DONADAS**



2 HAMBRE CERO



## Voluntariado y Colectas para Fundación Casa Grande

Por 4to año consecutivo colaboramos con la Fundación realizando el voluntariado mensual, ayudando a clasificar y envolviendo los regalos para las familias que se encuentran en vulnerabilidad social.

También participamos en las colectas que realiza la Fundación para el Día del Niño, Campañas contra el Frío, Campaña de Útiles Escolares y Regalos para las Fiestas de Fin de Año.

EN 2019:

**3 JORNADAS DE CLASIFICACIÓN**  
**3 COLECTAS**  
**3 INSTITUCIONES AYUDADAS**



## Reciclado para La Fundación Garrahan

Nuestro programa de reciclado con el Hospital Garrahan funciona de forma permanente. Nuestros colaboradores tienen a su disposición en cada sala de break, diferentes contenedores en donde depositar tapitas de plástico, cartón, papel, y latitas.

EN 2018:

**570 KG DE PAPEL RECICLADO**  
**26 KG DE TAPITAS DONADAS**  
**20 KG DE CARTÓN**  
**10 KG DE LATITAS DONADAS**

## Make A Wish

Continuamos colaborando con la organización Make a Wish, donando horas para realizar entrevistas a chicos de diferentes hospitales, y apadrinando sueños.

El objetivo de la Fundación Make a Wish es hacer realidad los deseos de niños que van desde los 3 a 18 años y que padezcan alguna enfermedad que amenace sus vidas.

EN 2019 CUMPLIMOS  
**3 SUEÑOS**

Martes Verdes

**Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan**

El papel que puede ayudar a niños del Hospital Garrahan.

Deposítalos en los contenedores que se encuentran en los pasillos de la oficina.

**¡Sumate!**  
Programa de reciclado de latas de la Fundación Garrahan.

Deposita las latas en los contenedores que se encuentran en las Salas de Break.

- Sirven las de gaseosas, bebidas energizantes, etc.
- Tienen que ser de Aluminio y que no atraigan el imán (se puede probar fácilmente con alguno que tengas en casa).
- Antes de colocarla en los recipientes, aplástala para disminuir el espacio.

PROGRAMA DE RECICLADO DE LA FUNDACIÓN DE FIDELITY GARRAHAN

EFICASIA Selección Integral en Carrera de Comercio

iKE Asistencia Argentina

**VOLUNTARIADO Make a Wish**

**GRACIAS**  
Diego Da Campo y Sebastián Castro  
por apadrinar el sueño de Olivia.

**VOLUNTARIADO Make a Wish**

**GRACIAS**  
Guillermo Robledo  
por apadrinar el sueño de Noelia.

Olivia es una niña de 3 años, y su sueño era tener una bebé llorona. Tras conocer a nuestra voluntaria Sofia Miguelez y hacerse amigas, le contó cual era su deseo, y el día de hoy Diego Da Campo y Sebastián Castro se lo cumplieron.

Noelia es una niña de 9 años, que tenía como sueño tener una Tablet y un libro de "Soy Luna" de quien es una gran fanática. El día de hoy no solo cumplió su sueño, sino que además recibió por parte de nuestra voluntaria Sofia Miguelez el saludo especial de Carol Sevilla, protagonista de "Soy Luna".



## Voluntariado El Campito Refugio

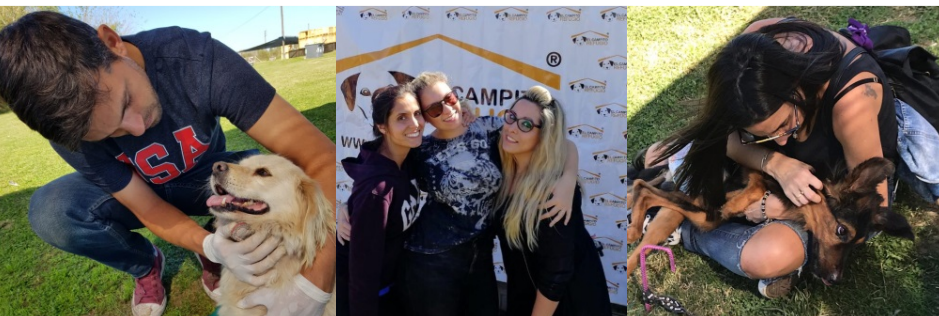
En Iké Asistencia Argentina iniciamos un nuevo voluntariado: "Refugio El Campito", una acción que involucra cerca de 10 colaboradores en cada jornada, realizando tareas de higiene a perritos rescatados de la calle. Esta acción se realiza de forma mensual, donando 6 horas para realizar el voluntariado.

El Campito Refugio es una ONG, sin fines de lucro que tiene una población que ronda los 750 perros. Lo que lo hace único en el mundo son sus 120 perros parálíticos, ellos no pueden caminar y usan carritos hechos a medida; además viven en el refugio 50 ciegos, y más de 250 ancianos, muchos de ellos están en tratamiento por problemas renales, hepáticos, cardíacos, oncológicos o diabéticos.

EN 2019 SE REALIZARON:

**3 JORNADAS DE VOLUNTARIADO**

CON APROXIMADAMENTE  
**20 VOLUNTARIOS**



## Guardianes del Planeta

Por segundo año consecutivo, realizamos los Guardianes del Planeta, una acción que siempre es bien recibida por los colaboradores con hijos, donde los niños participan de un concurso donde deben recolectar la mayor cantidad posible de tapitas, papel, cartón y latitas.

EN 2018 SE ENTREGARON:

**42,5 KG DE PAPEL**

**17,6 KG DE CARTÓN**

**7,8 KG DE TAPITAS**

**2,2 KG DE LATITAS**



## Feria de Consumo responsable

Desde 2018 realizamos la Feria de Consumo Responsable, brindando el espacio a diferentes emprendedores para vender productos sustentables, y generando mayor conciencia en los colaboradores.

EN 2018 COLABORAMOS CON  
**6 EMPRENDEDORES**  
FOMENTANDO EL CONSUMO RESPONSABLE



## Feria de Emprendedores

Buscando vincularnos directamente con las problemáticas de nuestro país, y siendo conscientes de que la falta de empleo hizo que muchas personas generaran sus propios micro emprendimientos, a partir de este año realizaremos la Feria de Emprendedores.

Esta feria no solo tiene el objetivo de traer una propuesta diferencial a nuestros colaboradores, con costos accesibles, sino que además, les ofrecemos la posibilidad de mostrar el emprendimiento de su familia, brindándoles el espacio, y apoyándolos desde la comunicación.

La convocatoria se realizó primordialmente a familiares y amigos de colaboradores.

EN 2019 COLABORAMOS CON  
**6 EMPRENDEDORES**  
Y SUS MICROEMPRESARIOS



## Apoyo a la Educación

En 2019 incorporamos la campaña “Vuelta al Cole” donde entregamos dos mega kits escolares a los ganadores del concurso.

Participaron 10 colaboradores de Iké Asistencia.

EN 2019 SE ENTREGARON:

**2 MEGA KITS  
ESCOLARES**

## Comité de RSE

Con la intención de seguir incorporando acciones que mejoren nuestra Responsabilidad Social Empresaria y que nos motiven a seguir ayudando, este año convocamos a nuestros colaboradores a formar parte del Comité de RSE, donde evaluamos el estado de nuestras acciones, y proponemos todas las mejoras posibles para que nuestra vinculación con la comunidad esté cada día mas consolidada.

EN 2019 SE REALIZÓ EL:  
**PRIMER ENCUENTRO  
DEL COMITÉ.**

Vuelta al  
**COLE**

**GANÁ UN MEGA  
KIT ESCOLAR  
PARA TU HIJO**

**Contáanos  
cuál es la  
historia más  
divertida que  
tengas de la  
vuelta al cole.  
Puede ser tuya,  
o de tus hijos.**

Habrás 1º 2º  
y 3º puesto  
para las historias  
que reciban más  
likes en Iké Ne

Pa  
participar env  
tu anécto  
a Capit  
Human

**GANADORES**  
Sebastián Soria  
Gerardo Sireix

Comité de  
**RSE**

**Comité RSE  
2019**

Con el objetivo de seguir  
construyendo juntos, te invitamos  
a participar de la primer reunión  
de Responsabilidad Social  
Empresaria.

**SUMATE**



## Alianzas

Este año incorporamos a nuestras acciones de RSE a diferentes proveedores que se encuentran trabajando con nosotros en otras áreas, pero que nos ayudan a seguir cuidando el planeta y ayudar a quienes más lo necesitan.

Contamos con la colaboración de Ciudad Verde en las “Comunicaciones Verdes” que se refieren a cómo cuidar las plantas en la oficina y porque es tan importante para Iké Asistencia tener espacios verdes.

La Panadería “La Milagrosa” se suma al programa de reciclado de la Fundación Garrahan, donando cartones cada viernes. Gracias a su colaboración incrementamos las donaciones de cartón un 50% comparado con el primer semestre del 2018.

**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS





Empresa  
Verde





# Empresa Verde

Atendemos Acción por el clima (ODS13). Hemos adoptado medidas para disminuir nuestra huella ecológica y combatir el cambio climático.

Continuamos trabajando en la sensibilización de los colaboradores sobre la importancia del reciclaje y la separación adecuada de los desechos.

**13** ACCIÓN  
POR EL CLIMA



# Separamos Residuos

Atendemos Acción por el clima (ODS13). Hemos adoptado medidas para disminuir nuestra huella ecológica y combatir el cambio climático.

Continuamos trabajando en la sensibilización de los colaboradores sobre la importancia del reciclaje y la separación adecuada de los desechos.

**#ConcienciaVerde**  
**Tus acciones hacen la diferencia**

Cada una de tus acciones puede impactar de manera positiva o negativa en el ecosistema que te rodea.

**¿Por qué separar la basura?**

Si bien el reciclaje requiere un pequeño esfuerzo y una persona pueda pensar que su acción no es importante o que no influye, lo cierto es que es **muuy importante** dedicarle unos segundos a separar la basura correctamente.

Todo nuestro esfuerzo suma, y es necesario para alcanzar una verdadera sociedad sostenible.

En las Salas de Break encontrarás las indicaciones para separar la basura de una forma responsable.

El papel que tiras puede ayudar a los niños del Hospital Garrahan.

Deposítalo en las cajas de cartón que encontrarás en los pasillos todos los papeles limpios que ya no necesitas.

Qué papeles SÍ: Blanco o de color, impreso, preferentemente sin ganchitos, sobres, formularios, diarios, revistas, folletos, guías.

Qué papeles NO: Servilletas sucias, pañuelos descartables, envoltorios de golosinas, papel fotográfico, con carbónico o plastificado.

PROGRAMA DE RECICLADO DE LA FARMACIA RECIPROCA DE PEDIATRIA GARRAHAN

iké Asistencia Argentina

En 2018 entregamos  
**570 Kg. PAPEL - 26 Kg. TAPITAS**  
**20 Kg. CARTÓN - 20 Kg. LATITAS**

# #MartesVerdes

Es una acción que se realiza por todos los canales de comunicación, en donde cada martes se comparten tips verdes, de cuidado del Medio Ambiente y acciones que puedan ayudar a concientizar sobre la importancia de nuestras. Lo que buscamos generar con esta acción es que nuestros colaboradores no se olviden de poner su granito de arena para tener un mejor planeta. Solo es posible generar conciencia y cuidar el Medio Ambiente si lo hacemos entre todos.

**¿Conocés los 7 tipos de Plástico y la posibilidad de reciclarlos?**

- 1 PET (Tereftalato de polietileno): Envases de alimentos y bebidas, material económico, ligero y reciclable.
- 2 PEHD (Polietileno de alta densidad): Contenedores de productos para químicos, bolas de plástico y productos para el aseo.
- 3 PVC (Vinilos o cloruro de polivinilo)
- 4 LDPE (Polietileno de baja densidad)
- 5 PP (Polipropileno)

**10 MANDAMIENTOS SOSTENIBLES**

- Cuidarás el agua
- Economizarás energía
- Producirás menos residuos
- Utilizarás envases reciclables
- Evitarás usar productos químicos
- Evitarás el uso de botellas plásticas
- Reutilizarás papel
- Te transportarás usando bicicleta o caminando
- Cuidarás la flora y la fauna
- Pensarás sostenible globalmente y actuarás localmente

**10 ecoretos**

- Me bañé en 5 min.
- Compartí auto o usé bici
- Separé mis desechos
- Usé pilas recargables
- Usé termo para agua
- Apagué mi computadora y la luz del cuarto
- Desconecté los electrónicos sin usar
- Reusé bolsa o canasta para el mandado
- Cambié los focos incandescentes por focos ahorradores
- Inspiré a otra persona a unirse a este compromiso

**En 1 año:**

<b>AHORRAS LUZY AGUA</b>	<b>REDUCES</b>	<b>SALVAS</b>
1345 kwh	54,750 lt	255 kg basura
		1 árbol

En 2018 comunicamos  
**50 Tips de #MartesVerdes**



A scenic landscape at sunrise or sunset. The sky is a vibrant yellow and orange. In the foreground, a silhouette of a person stands on a rocky peak. In the background, there are layers of mountains and three hot air balloons floating in the sky. The number '08' is displayed in large white font on the left side.

08

# Reconocimientos, certificaciones y distintivos





# Reconocimientos, Certificaciones y Distinciones

2017



2018





## **Iké Asistencia Argentina S.A.**

### **NÚÑEZ**

**Manuel Ugarte 1674 – Piso 4° y 5°  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Argentina**

### **PARQUE PATRICIOS**

**Lavarden 153 / 155 / 157 – Piso 2° y 3°  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Argentina**

