



INFORME DE RESULTADOS

SOBRE EL PROGRESO DE

IKÉ ASISTENCIA 2019-2020

"Estamos comprometidos a transformar el mundo".



ÍNDICE GENERAL

Mensaje del Director General
¿Quiénes somos?
Nuestra historia

1.- Filosofía institucional

Política de calidad
Misión, Visión y Valores
Presencia a nivel internacional
Oferta de valor
Responsabilidad Social

2.- Avance en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

3.- Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo
Código de Ética
Anticorrupción
Transparencia
Canales de Denuncias
Derechos Humanos
Empresa Incluyente

4.- Nuestro Capital Humano

Nuestra Gente
Desarrollo de Talento
Capacitación
Laboratorio CAT
Universidad Iké



ÍNDICE GENERAL

5.- Calidad de Vida

Política y Programas de Salud y Bienestar
Equipo Sano
Seguridad e Higiene, Protección Civil
Compensaciones y beneficios
Programa de Fidelidad, Motivación e Integración

6.- Vinculación con la comunidad

Cadena de valor
Impacto y trabajo con usuarios
Programas de Voluntariado

7.- Empresa Verde

Programas medioambientales

8.- Reconocimientos



MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL



Una vez más nos enorgullece poder presentar en este informe nuestro compromiso por realizar acciones que impacten de manera positiva en el entorno social, ambiental y económico, generando una transformación radical en nuestras culturas para mejorar el mundo en el que vivimos. Nuestro sistema de gestión de la Responsabilidad Social, engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas empresariales que persiguen el equilibrio entre todas las dimensiones que la componen. Por eso, las acciones que realicemos son tan importantes, dado que generan un impacto directo en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente.

Fomentar una cultura de transformación e impacto sostenible sigue siendo nuestro principal desafío, junto con diferentes Asociaciones sin Fines de Lucro y grupos de interés, con quienes trabajamos en impulsar acciones que impacten de manera positiva en nuestra comunidad. Entendemos además que ser una Empresa Socialmente Responsable aumenta la motivación, la productividad y el sentimiento de pertenencia de nuestros equipos, refuerza la atracción y retención del talento, y mejora el clima laboral.

Una prueba de esto es haber sido reconocidos por Great Place To Work como una de las mejores empresas para trabajar en Argentina durante tres años consecutivos, obteniendo en 2019 el puesto N° 1 en el Ranking, para empresas con hasta 250 empleados.

Para nuestra organización, estar adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas tiene un gran significado, sobre todo en el actual contexto que estamos viviendo a nivel mundial. Porque además de compartir experiencias y aprendizajes con otras empresas, generar espacios de diálogos, e impulsar juntos el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), nos compromete a incorporar los principios del mismo a los valores de la empresa y a integrarlos en su funcionamiento, adaptándonos a cualquier situación que se nos presente.

El compromiso con nuestra Responsabilidad Social Corporativa es de toda la Familia Iké. Por eso los invitamos a conocer nuestro informe y evidenciar el apoyo de nuestros colaboradores en seguir promoviendo una cultura de inclusión, igualdad, respeto por el medio ambiente, conducta ética y de valores.

Tomás García Laredo
Director General de Iké Asistencia Argentina



INTRODUCCIÓN

“Somos una empresa de personas al servicio de personas”

Somos protagonistas de innumerables retos sociales y ecológicos a nivel global que debemos resolver lo antes posible, con ideas innovadoras y soluciones viables a favor de una resolución oportuna y equilibrada para todos.



Nos encontramos en un momento muy distinto al habitual, donde todo está cambiando. Esta pandemia produjo efectos sociales y económicos muy complejos, y muchas formas de vivir y trabajar cambiarán para siempre.

En medio de todos estos cambios, nosotros como empresa, también estamos cambiando y mucho. Siendo nuestro objetivo, el de estar preparados para el nuevo mundo que se viene.

Tenemos por delante un desafío muy importante y de gran responsabilidad. Nuestro esfuerzo y capacidad de cambio van a tener impacto directo en la comunidad a la que servimos.

¿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.

Somos solucionadores de problemas cotidianos y estamos a disposición frente a diversas problemáticas que puedan surgir en el día a día. Nuestra idea es siempre estar ahí, para hacerles la vida más fácil a las personas, estando cuando su familia, su mascota, su auto o su hogar nos necesiten.



¿QUIÉNES SOMOS?



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, ocupándonos de su problema, para que puedan seguir tranquilamente con su vida.

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.

Con tan solo una llamada, ofrecemos una variedad de servicios.



- Atendemos a 2 millones de usuarios.
- Más de 26 mil servicios mensuales.
- Más de mil proveedores en toda Argentina.
- Alianza con 45 socios comerciales.

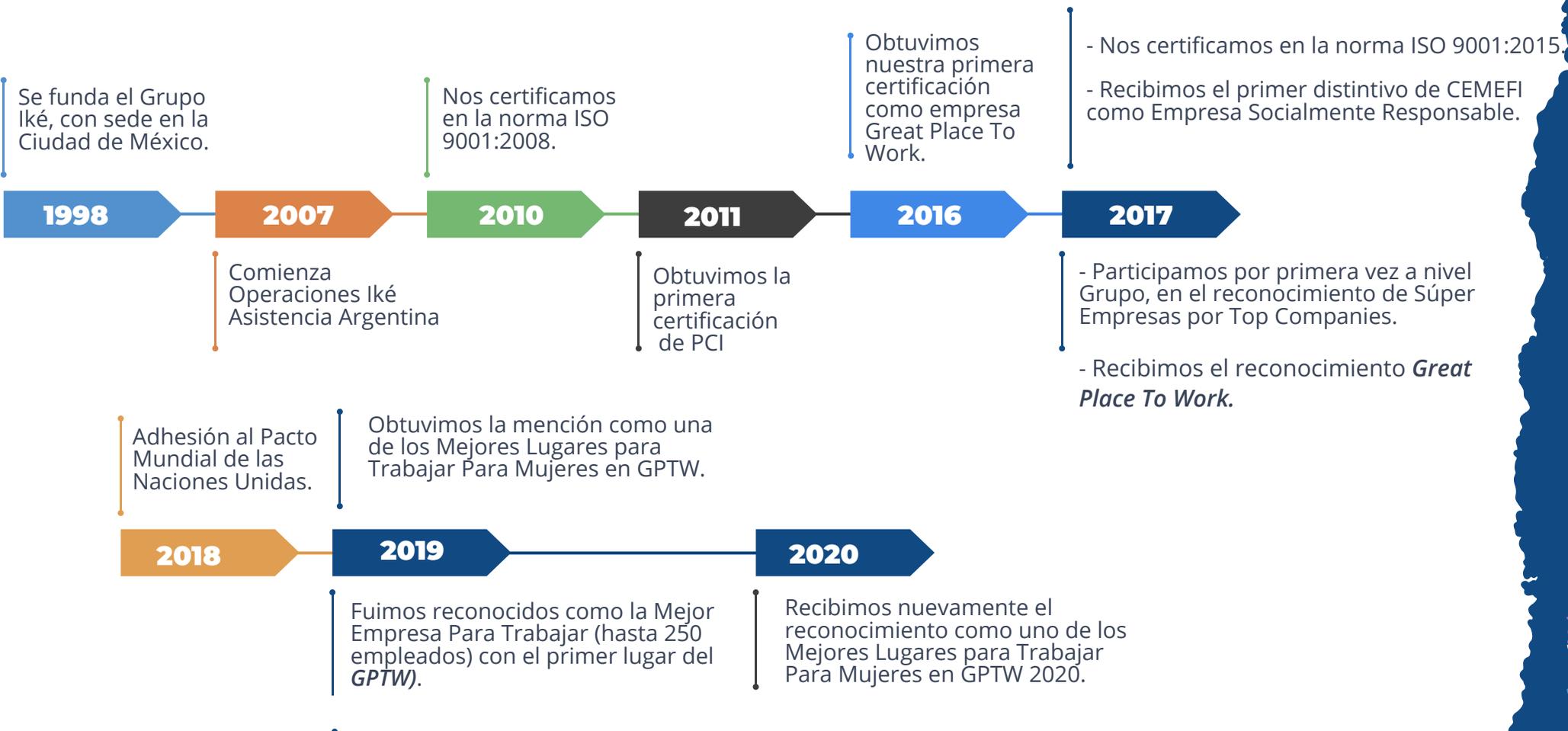


- Más de 67 mil servicios de Asistencia Vial.
- Más de 700 servicios médicos en 2019.
- Más de 21 mil servicios de hogar.



- Más de 600 casos legales en 2019.
- Más de 500 servicios de pc en 2019.
- Más de 3 mil asistencias en mascotas.

NUESTRA HISTORIA

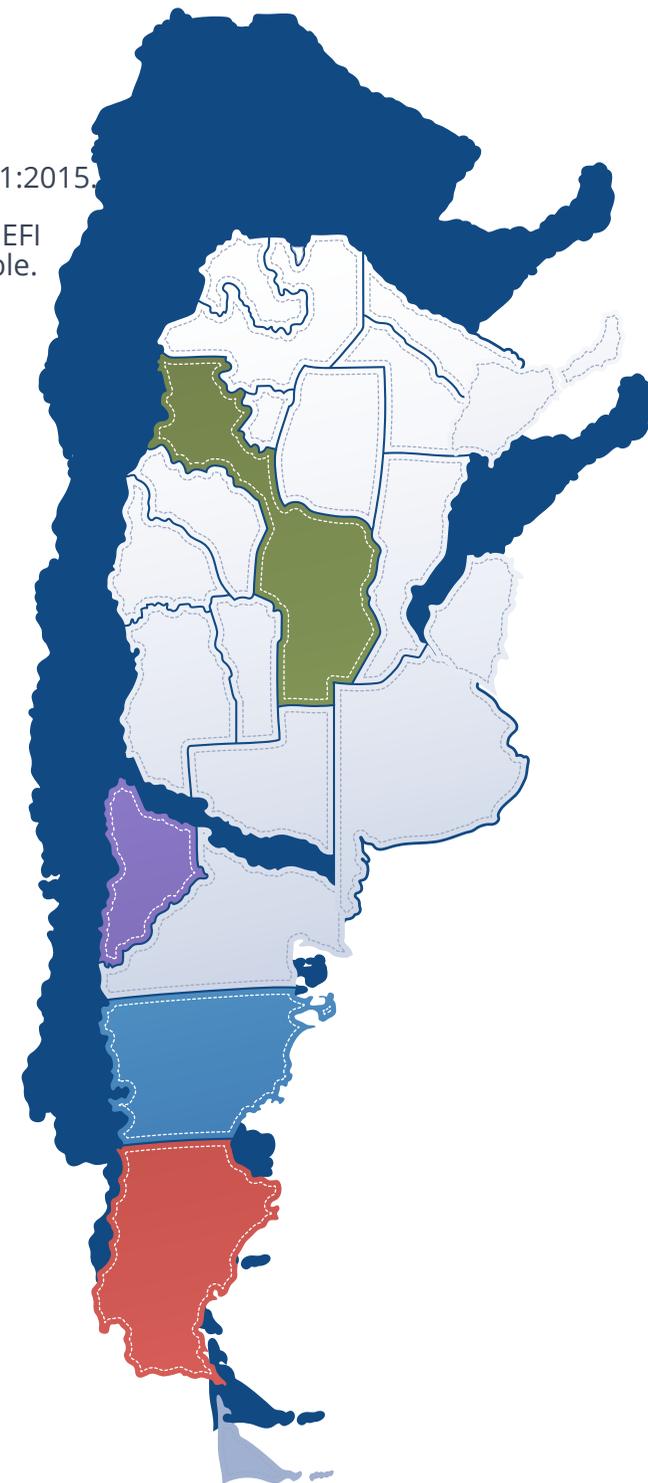


Iké Grupo Empresarial

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) y Colombia (2006).

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.



FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

“Nuestra misión es hacer la vida más fácil, brindando servicios de excelencia apegados a nuestros valores”.

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 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.

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



MISIÓN

Es hacer la vida más fácil, brindando servicios de excelencia apegados a nuestros valores.

VISIÓN

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

VALORES IKÉ

HONESTIDAD

Actuamos con congruencia y verdad.

CONFIABILIDAD

Cumplimos con lo que prometemos siempre.

LEALTAD

Mantenemos fidelidad a la empresa y sus clientes.

LIDERAZGO

Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.

INNOVACIÓN

Generamos e implementamos nuevas ideas.

RESPONSABILIDAD

Asumimos las consecuencias de nuestros actos.



PRESENCIA A NIVEL INTERNACIONAL

*"Somos una empresa de personas,
al servicio de personas."*

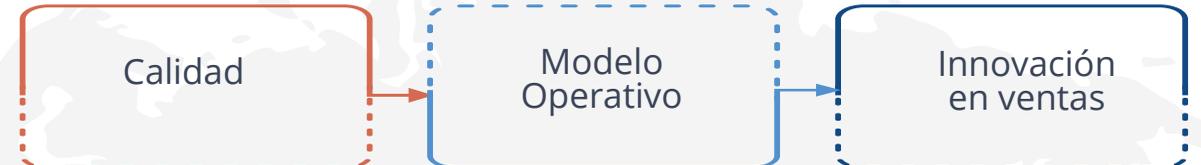


1. Argentina
2. Brasil
3. Colombia
4. México

OFERTA DE VALOR

Nuestra Generación de Valor es nuestro diferencial.

ACTITUD



- Excelencia en la relación con nuestros prestadores
- Beneficios únicos
- Priorización de Cumplimiento de SLA's de servicio

Socios Estratégicos

Mejores Tiempos de Pago del Mercado

- Fidelización del Prestador con la Empresa
- Call Center propio (Inbound // Outbound)
- Atención CAT (24 x 365)

Contamos con un tiempo de resolución garantizado que nos permite lograr el 95 % de satisfacción de nuestros usuarios, alcanzando nuestro diferencial en la Calidad del Servicio. Gracias a un seguimiento continuo de profesionales, y el monitoreo del 100% de los servicios, podemos lograr:

- Cumplimiento de SLA's
- Calidad
- Monitoreo del 100% de los servicios prestados
- Satisfacción general del usuario: 95,2%
- Recomendaría el servicio: 95.74%
- Certificaciones ISO 9001:
- 2015 para todos los procesos
- PCI para pagos con tarjeta de crédito



TELEMARKETING
Contamos con Call Center propio

BROKERS
Servicios de asistencia a clientes de nuestros usuarios

ON SITE
Acuerdo con sponsors para vender nuestros productos en sucursal

CAPITADOS
Servicios de Asistencia de Alta Calidad a nuestros clientes y socios

DIGITAL
Desarrollamos con nuestros partners toda la comunicación para abordar a nuestros clientes

Telemarketing: Nos orientamos a desarrollar negocios de volumen, con atractiva rentabilidad y ofreciendo altos estándares de Calidad en el Servicio, controlando la información recibida y potenciando al máximo los resultados.



- Se pone a disposición de Sponsor todos los audios de venta
- Nuestro Cliente ingresa en un Programa Continuo de Comunicación para fomentar el uso de la Asistencia y asegurar su permanencia.

Brokers: Acuerdos específicos con Brokers y Productores para el desarrollo de una asistencia propia que permita mejorar la relación con sus asegurados.





On Site: Nos especializamos en la venta de asistencias en sucursales de sponsors.



El empleado carga la venta en el sistema y nos envía vía web el alta.

- Nuestro Cliente ingresa en un Programa Continuo de Comunicación para fomentar el uso de la Asistencia y asegurar su permanencia.

Capitados: Acuerdos con aseguradores y bancos para brindar a sus clientes un servicio de Asistencia de alta calidad.



Digital: Generación de Leads a través de diferentes opciones digitales.



*Se pone a disposición del Sponsor todos los audios de venta.

*Nuestro Cliente ingresa en un Programa Continuo de Comunicación para fomentar el uso de la Asistencia y asegurar su permanencia.

NEGOCIO

- Sponsor / Socios
 - Productos
- Canales Digitales
 - Inversión
 - Comunicación
- Segmentaciones de pautas por edad / intereses.
- Seguimiento de performance de las distintas comunicaciones acorde a las segmentaciones.
- Optimización del rendimiento de las campañas de acuerdo al performance.

CUSTOMER JOURNEY

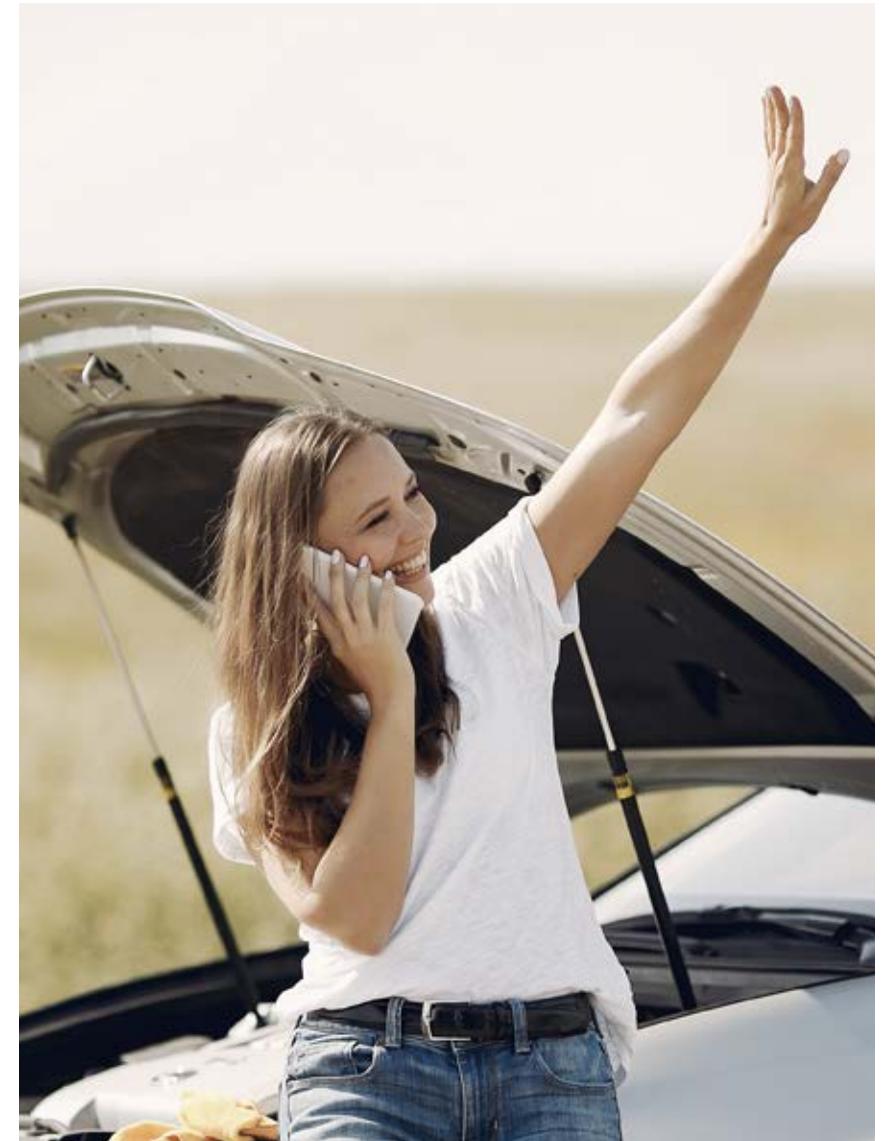
LEADS

- Generación
- Calificación
 - Lead (f1)
- Oportunidad (f2)
- Alto potencial (f3)

Gestión

SUPERVISIÓN / OPERADORES

- Herramienta intuitiva de gestión
- Especialización de Recursos
 - Protocolos de abordaje
- Reportes de Gestión: Tiempos de respuesta - gestión - contactación - conversiones
- Trasabilidad de lead. Comprender el estado y la acción a tomar de acuerdo a la instancia.



PRODUCTOS

Multiasistencia

- Hogar
- Vial
- Mascotas
- Senior
- Concierge
- Médico
- Tecnológica
- Legal

Hogar

- Cerrajero
- Electricista
- Plomber
- Vidriero
- Albañilería
- Gasista
- Mantenimiento
- Preventivo

Tecnológico

- Orientación técnica
- Técnico a domicilio

Concierge

- Información sobre eventos deportivos y espectáculos
- Lugares de descuento
- Coordinación y entrega de regalos
- Reservas de viajes (avión, hotel y restaurantes)

Médicos

- Orientación médica
- Ambulancia
- Horarios para físicos
- Acompañante
- Entrega de medicamentos
- Red dental

Mascotas

- Gastos veterinarios en caso de accidente
- Emergencia 24 hrs.
- Asistencia legal

Legal

- Asistencia legal en caso de robo o accidente.
- Asistencia legal las 24 hrs.

VIAL

- Servicio de grúa
- Cambio de neumáticos
- Mecánica ligera (recarga o cambio de batería, suministro de combustible, cambio de rueda, etc.)
- Información sobre talleres de reparación de automóviles



NUESTROS SOCIOS

Seguros

Aseguradoras:

- Assurant
- Provincia
- HDI
- Mercantil Andina
- Zurich
- SURA
- AIG
- Boston
- Nación Seguros
- Orbis
- Integrity
- La Caja de Seguros
- San Cristóbal
- Mapfre
- Paraná
- Providencia
- Allianz
- Chubb
- La Segunda
- Triunfo
- La Nueva
- Sancor
- Qualia
- Zurich

Bancos y Tarjetas:

- Santander Rio
- Galicia
- ICBC
- Naranja
- Comafi
- Supervielle
- Banco Hipotecario
- Itaú
- Re banking



NUESTROS SOCIOS

Brokers

- Marsh
- DKS
- Mila
- Alea
- Makler
- QBS
- Up Seguros
- Middle Sea
- Willis
- OLAS
- Seguros sobre Ruedas
- SeguroBici

Automotrices

- Volkswagen
- PSA
- General Motors
- Toyota
- Fiat
- Ford

Otros clientes

- Seguro Cell



QBS Group



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.

Y eso nos permite generar en los usuarios experiencias inolvidables,



MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CONTAMOS CON EJES PRINCIPALES

Nuestra cultura está sustentada en el servicio; somos personas, al servicio de personas que estamos comprometidas en agregar valor a todos los grupos de interés a los que impactamos:

- Colaboradores
- Proveedores
- Socios Comerciales
- Comunidad y Medio Ambiente



MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gobierno Corporativo: Abarca todos los procesos y parámetros empleados para establecer las funciones de cada colaborador en el esquema de jerarquías de una empresa, como en las instancias de gobierno. Incluye procedimientos, políticas, normas y Código de Ética. Su implicancia genera mayor sentido de responsabilidad, mayor transparencia en todos nuestros procesos administrativos generando una total confianza en todos los aliados de la organización, y nos permite enfocarnos en objetivos rentables que se adapten a nuestros valores.

Calidad de Vida en la Empresa: Un entorno laboral de calidad promueve una sensación de seguridad y desarrollo personal/profesional entre los colaboradores. Por eso Iké reconoce el trabajo, se preocupa por la salud y un entorno laboral más inspirador, promueve el tiempo libre de calidad, una dieta balanceada, un mayor enfoque en la actividad física, y da acceso a beneficios que mejoran el bienestar.

Empresa Incluyente: Promovemos la igualdad de oportunidades, contribuyendo a un cambio cultural que favorezca la plena inclusión de personas en situación de vulnerabilidad social, creando ambientes libres de violencia y discriminación. Cuidamos los derechos humanos, y garantizamos su cumplimiento.



Vinculación con la Comunidad: Enfocamos nuestros esfuerzos en la construcción de un país mejor, implementando una amplia gama de acciones con el fin de brindar apoyo a nuestra comunidad. Realizamos voluntariados, apoyo a emprendedores, y contribuimos al desarrollo de nuestro país incrementando nuestras alianzas, lo que nos permite multiplicar los resultados en la solución de problemas sociales, económicos, ambientales, culturales, etc.

Empresa Verde: Buscamos un sistema de gestión respetuosa con el medio ambiente, que permita una gestión eficaz a la vez que sostenible, y que no perjudique al entorno que nos rodea. Tenemos una participación activa en el Programa de reciclado de la Fundación Garrahan, donde donamos papel, cartón, tapitas, y latitas. Y a su vez junto a Ecovolta trabajamos en la donación de pilas en desuso.



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.



AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Buscamos un sistema de gestión respetuosa que perdure en el tiempo.



En 2020 en el contexto de COVID-19 implementamos el Teletrabajo, monitoreando el bienestar de nuestros colaboradores, mediante diferentes censos que nos arrojaron estadísticas precisas y parámetros para un mejor desarrollo de nuestra actividad, y comodidad de nuestros empleados.

(ODS 1) Fin de la pobreza (ODS 8) Trabajo decente y crecimiento económico

- Impactamos en la vida de 131 empleados en Argentina.
- Brindamos trabajo a nuestra red de prestadores compuesta por más de mil personas que trabajan con nosotros.

(ODS 3) Salud y Bienestar

- Contamos con un Programa Wellness que nos permite cuidar la integridad del empleado.
- Publicamos 47 recomendaciones de *#MartesVerdes* y 51 consejos de *#ViernesSaludables* en 2019.
- Realizamos 2 Jornadas Saludables anuales, con un médico a disposición del colaborador.
- A partir del 2020 contamos con "Actitud Iké", una acción que promueve ser positivos, cercanos, orgullosos, compañeros, divertidos y responsables.
- Contamos con 20 Beneficios Corporativos que respetan la calidad de vida del colaborador.
- Brindamos Obra Social a todos los colaboradores.

En el contexto de pandemia brindamos 13 horas en Conferencias Online y Webinars en el espacio *#Ikétecuída*.



ODS 4) Educación de Calidad

A lo largo del año 2019 Iké Asistencia proporcionó:

- **840 hrs. de capacitación e-learning** a sus colaboradores, a través del PIA (Plan Individual de Aprendizaje) fortaleciendo sus competencias y conocimientos.

- **1,470 hrs. de capacitación e-learning** a sus colaboradores, a través de la Escuela de Liderazgo, otorgando herramientas a los líderes.

- **528 hrs. de capacitación** profesional mediante Convenio de Financiamiento de Estudios.

- **1,068 hrs. de capacitación** con el beneficio de Inglés *In Company*.

- **Más de 500 hrs.** de capacitaciones externas específicas.

Durante el 2020 y en el contexto de pandemia, Iké Asistencia continuó proporcionando:

- 13 horas en Conferencias Online y Webinars en el espacio #Ikétecuida
- 2,298 hs de Capacitación en Telemarketing.
- 535 hs de Capacitación en la operación del CAT

ODS 5) Igualdad de Género

Promoviendo una cultura con condiciones Igualitarias para hombres y mujeres, por segundo año consecutivo fuimos reconocidos por GPTW como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en Argentina para Mujeres 2020.



El porcentaje total actual es:

- **55,72% hombres**
- **44,28% mujeres**



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), 3 empleados de la tercera edad y más de 28 empleados extranjeros.

ODS 11) Ciudades y Comunidades Sostenibles

En 2019, se donaron 24 horas para la clasificación de productos para el Banco de Alimentos, lo que se refleja en 1700 kg de alimentos clasificados que nos permiten complementar más de 5100 platos de comida entre 1062 organizaciones comunitarias vinculadas.

En 2019 se donaron 32 horas en la Fundación Casa Grande para la clasificación de ropa y presentes para familias en situación de calle.

ODS 17) Alianzas para lograr los Objetivos

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

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

- En 2019 realizamos 3 Ferias de Emprendedores, dándoles la oportunidad a 16 familiares y amigos emprendedores de nuestros compañeros, a mostrar sus productos y que más personas los conozcan.

- En 2020 realizamos nuestra primera Feria de Emprendedores Virtual con 11 emprendedores, a quienes acompañamos en tiempos de pandemia, donde muchos de ellos se vieron obligados a generar sus propios emprendimientos por la mala situación económica que atravesaban.

- En 2019 realizamos la 8va Caminata por la Vida junto a el "Refugio El Campito", donde estuvimos presentes con dos veterinarios, recibiendo consultas de los invitados y sus mascotas.

- En 2020 y hasta el mes de Agosto, realizamos 25 vivos desde la cuenta de Instagram con la alianza de diferentes proveedores, brindando consejos para toda la comunidad sobre diferentes temáticas, como asesoramiento con las mascotas, entrenamiento corporal, herramientas para la resiliencia, hábitos y nutrición en la cuarentena etc.

- En 2020 también brindamos 8 charlas abiertas por Teams con diferentes proveedores bajo el marco de **#Ikétecuida**





ODS 13) Acción por el Clima
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 2019-2020:

- 561 kg de papel reciclado
- 55 kg de plástico
- 20 kg de cartón
- 4 kg de pilas donadas
- 4 kg de latitas donadas

Desde 2019 llevamos donadas más de 150 horas en el cuidado de los perritos del Refugio El Campito realizando diferentes tareas de higiene canina.

Cada año se realiza la acción de los Guardianes del Planeta para los hijos de los colaboradores. En 2019 se recolectaron 47,2 kg de papel, 17,6 kg de cartón, 7,8 kg de tapitas y 2,8 kg de latitas.

En 2020 la propuesta en cuarentena fue una obra de arte reciclada, ayudando a los niños a concientizar sobre el cuidado del Medio Ambiente.

Desde 2019 contamos con un Comité de RSE que permite seguir el estado de nuestras acciones y mejorar tanto la participación, como las acciones implementadas.

Desde 2020 aumentamos nuestro compromiso comunicando fechas internacionales y mundiales relacionadas al Medio Ambiente, para concientizar sobre el impacto de nuestras acciones.

ODS 16) Paz y Justicia e Instituciones Sólidas

Capacitamos a nuestros colaboradores para prevenir cualquier acto de corrupción.

En 2019 se proporcionaron 150 horas de capacitación de Código de Ética y 268 horas de anticorrupción y soborno.



A photograph of a modern office hallway with light-colored walls and a dark carpet. On the left wall, there is a large, blue, 3D logo that appears to be a stylized 'IKE' with a graphic element to its left. In the center, a hallway leads to a doorway. On the right, there is a potted plant and a framed document on the wall.

GOBIERNO

CORPORATIVO

Promovemos la conducta ética y los valores corporativos, así como la responsabilidad social en cada uno de nuestros grupos de interés.

GOBIERNO CORPORATIVO

Gestionar procesos incluyendo costumbres, valores, políticas, normas e instituciones, nos ha permitido identificar y gestionar los riesgos, así como visualizar, planificar, dirigir, ejecutar, controlar y mejorar los procesos para perseguir nuestros objetivos sin dejar de lado la sostenibilidad.

Tener un gobierno corporativo sólido, nos ha ayudado a tomar buenas decisiones no solo con transparencia, sino también con la responsabilidad de dejar como resultado un clima ético para el manejo de los conflictos de intereses, aumentando los niveles de confianza y percepción de nuestros inversionistas y consumidores.



Las buenas prácticas nos dieron la capacidad no solo para la toma de decisiones sino también para la evaluación de los procesos y para detectar fallas a través de auditorías financieras, reuniones y análisis, logrando una mayor calidad de la información.

Estamos convencidos de que solo con un buen gobierno corporativo, nuestra empresa podrá alcanzar sus objetivos, el equilibrio y el control necesario para tener un buen desempeño y cumplimiento.



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. nsumidores.

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.

Tenemos el compromiso de fomentar una mejor sociedad, por esta razón, difundimos nuestro Código de Ética a través de diversos medios.



**150 hrs. de
capacitación
brindadas en 2019**



**A lo largo del 2019
no se generaron
denuncias**

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.

Canales 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 válida 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 capitalhumano.ar@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.



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.

“

268 horas de capacitación en 2019

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 sancionada.



Empresa Incluyente:

El proporcionar igualdad de 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. En nuestros esfuerzos por conocer la percepción de nuestros colaboradores en temas de inclusión en la empresa, desde 2018 realizamos diferentes encuestas de diversidad y censos, a nuestro total de colaboradores administrativos, lo que nos ha permitido analizar la importancia de ser una empresa incluyente. Con ello aprendimos que podemos:

- Captar más y mejor talento humano
- Agregar valor humano a nuestra marca
- Generar mayor lealtad y compromiso en nuestros colaboradores
- Aumentar el prestigio de nuestra empresa
- Aumentar la innovación con mayor diversidad

Gracias nuestras prácticas orientadas a la igualdad, inclusión, desarrollo y no discriminación podemos afirmar los siguientes resultados:

- Hombres y mujeres: 55,72% hombres y 44,28% mujeres
- 3 colaboradores mayores de 60 años
- 5 madres solteras
- 28 empleados 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.



Brindamos igualdad de oportunidades laborales a grupos vulnerables, y personas con discapacidad





42 colaboradores en situación de vulnerabilidad social

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 40 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).





NUESTRO

CAPITAL HUMANO

El Bienestar de nuestros colaboradores es una pieza fundamental para mantener nuestro sentido de pertenencia.

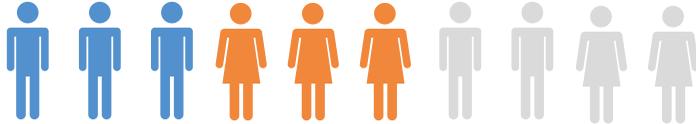


NUESTRA GENTE

Ods: (8) Trabajo decente y crecimiento económico

Contribuimos al crecimiento económico de nuestro país, empleando a:

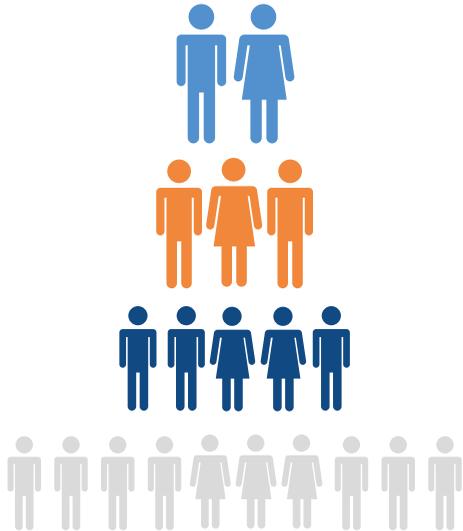
143 COLABORADORES



Colaboradores de Staff Administrativos:

- 5 directores
- 8 gerentes
- 11 jefes
- 11 team leaders
- 11 líderes
- 59 analistas
- 36 coordinadores

- **55,72% hombres**
- **44,28% mujeres**



28 COLABORADORES PROMOVIDOS DESDE OCTUBRE 2019 HASTA LA ACTUALIDAD

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 2019 y hasta la actualidad se promovieron 28 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.



Fuentes de reclutamiento

- Búsquedas Internas: 28 colaboradores totales, promovidos desde Octubre 2019 hasta Septiembre 2020.
- Bolsas de trabajo especializadas: 3 colaboradores seleccionados en 2019, a través de selectoras externas.
- Programas de Referidos: 8 colaboradores incorporados, incluyendo el área de Telemarketing.

Desarrollo Profesional

ODS (4) Educación de calidad

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.



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 más complicado programar cursos presenciales.



**33 colaboradores
capacitándose de
manera virtual en
2020**

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.

Universidad Iké

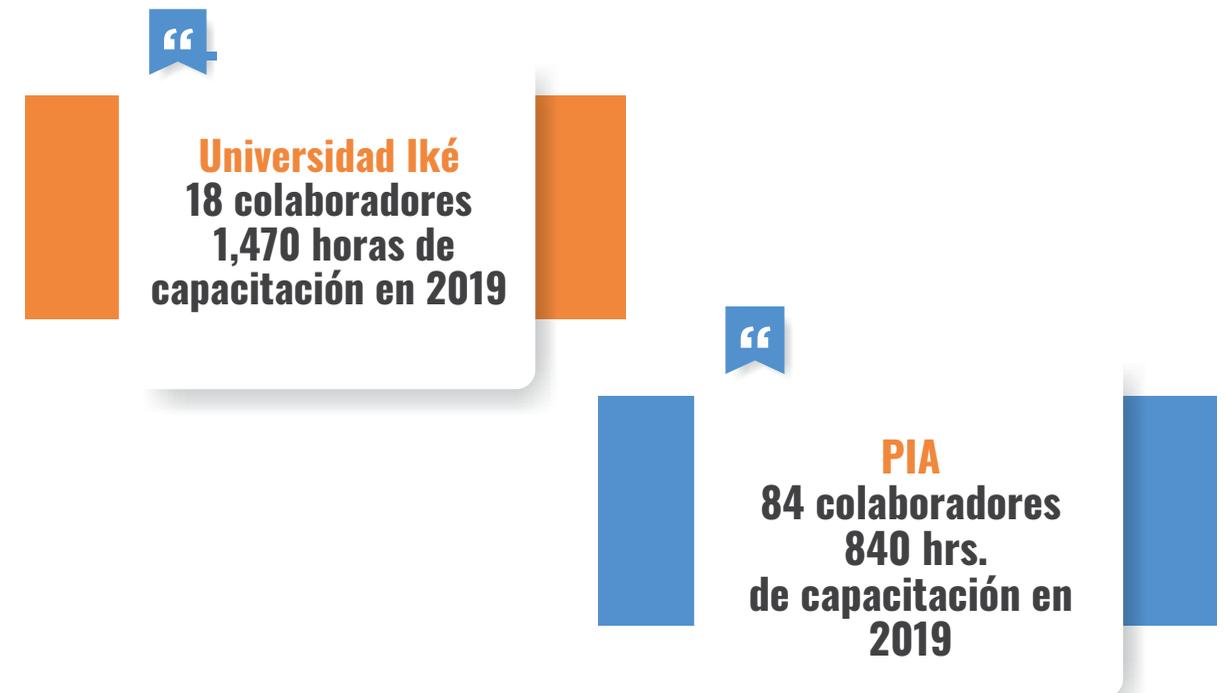
La Universidad Iké tiene como objetivo es transmitir los conocimientos y competencias requeridas para la organización. Para hacerlo más atractivo para la generación Millennial seleccionamos una plataforma que permite el ingreso dentro y fuera de las instalaciones de la organización.

La Escuela de Liderazgo, nace con esta modalidad, y nos permite desarrollar las habilidades gerenciales que impactan en las competencias institucionales y de negocio, que permiten dar respuesta a las estrategias, retos y procesos de innovación.

Capacitación 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.





Financiamiento de Estudios

Dando seguimiento a las iniciativas que buscan el desarrollo de nuestro personal administrativo, generamos una Convocatoria de Financiamiento de Estudios, orientada a brindar apoyo para cursar postgrados, diplomados, maestrías o cursos de certificación técnica.

La convocatoria es realizada una vez al año, para todo el personal administrativo, que cubra los requisitos establecidos, que tenga el interés y compromiso de realizar estudios que aseguren el desarrollo de competencias que agreguen valor a su puesto actual.

Beneficio Ingles In Company

Los empleados de Iké Asistencia Argentina cuentan con el beneficio de Clases de Inglés In Company, donde la Compañía asume el ochenta por ciento (80%) del valor de la cuota mensual, quedando a cargo del empleado el veinte por ciento (20%) restante.

“

**A lo largo del 2019
no se generaron
denuncias**

“

**1,068 horas de
capacitación con el
beneficio de Inglés In
Company**

Capacitación Telemarketing

El Área de Telemarketing posee una gran influencia e impacto a la hora de establecer relaciones directas entre nuestros usuarios, clientes y empresas, teniendo la oportunidad de generar una impresión favorable y amistosa, además de aumentar la posibilidad de seguir estrechando lazos.

La capacitación continua tiene como objetivo brindar estrategias que permitan, comunicar mejor, manejar al cliente con palabras claves y usar herramientas tecnológicas que permitan una mejor experiencia. Esto permite poder atender más clientes, ofrecer mayor rapidez y conseguir mayor satisfacción.



Capacitación CAT

Mantener una capacitación constante en nuestros Colaboradores de CAT nos ha dado múltiples beneficios. Sin dudas es una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de nuestros colaboradores, lo que nos permite tener innovación, desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, con un sentido ético y de responsabilidad social. Los resultados no solo traen beneficios a la empresa, sino que ayudan a contribuir al desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.

Nuestra Compañía está en constante crecimiento y cada vez tenemos más y mejores servicios para ofrecer. Por ello es necesario que nuestro CAT esté preparado para reflejar nuestros esfuerzos, teniendo siempre como objetivo el mayor grado de satisfacción posible en nuestros usuarios.

De esto modo, y con una capacitación contante, pudimos percibir los siguientes beneficios:

Generar un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.

- **Incrementando la rentabilidad de la organización.**
- **Motivando a los trabajadores.**
- **Ayudando a resolver problemas concretos en el día a día.**
- **Disminuyendo la necesidad de supervisión.**
- **Mejorando la estabilidad de la organización y su flexibilidad.**
- **Generando mayor sentido de pertenencia.**
- **Mejorando la imagen de la organización.**

En el campo individual, la capacitación presentó beneficios como los siguientes:

- **Ayudó a los colaboradores a resolver problemas y a tomar decisiones.**
- **Forjó líderes y mejoró las aptitudes comunicativas de las personas.**
- **Permitió el logro de metas individuales.**
- **Aumentó la confianza en los colaboradores, eliminando los temores a la incompetencia.**

Beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y en la adopción de políticas:

- **Mejorar la comunicación entre el grupo de CAT.**
- **Ayudar en la orientación de nuevos empleados.**
- **Proporcionar información sobre disposiciones corporativas.**
- **Hacer viables las políticas de la organización.**
- **Alentar la cohesión de equipo.**
- **Proporcionar una buena atmósfera para el aprendizaje.**
- **Convertir a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.**

“

**535 hrs. de
Capacitación en la
operación del CAT**



CALIDAD DE VIDA

Nos sentimos orgullosos de contar con colaboradores felices, involucrados en cada una de nuestras acciones de bienestar emocional y físico.



ODS (3) Salud y Bienestar

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.



TELETRABAJO

La situación de pandemia mundial fue un acelerador de la digitalización. En este contexto globalizador, de transformación tecnológica e innovación digital, Iké Asistencia hizo un gran esfuerzo por generar condiciones propicias para desarrollar el teletrabajo, permitiendo priorizar la salud de nuestros empleados y sus familias.

Con este cambio, y adaptándonos a las circunstancias, sentimos que tenemos la oportunidad de transformar el mundo del trabajo, brindando autonomía, desarrollo e igualdad de oportunidades donde sea que estén nuestros trabajadores, sin perder la calidad de nuestros servicios.

Estamos convencidos que el trabajo remoto se basa en la confianza y no en el control, en la capacidad de organizarse del trabajador y en su responsabilidad.



La totalidad de nuestros colaboradores se encuentra teletrabajando en 2020: 131 colaboradores

Encuesta de teletrabajo

Si bien el Covid-19 hizo que se adoptara masivamente la modalidad de trabajo remoto, nuestra mayor preocupación eran nuestros colaboradores. En un contexto donde el tiempo, el lugar, y las condiciones en las que se trabaja se vieron modificadas de forma exponencial, sentimos la necesidad de acompañar a nuestro equipo. Por eso desarrollamos en una primera instancia, una encuesta sobre teletrabajo, que nos permitía conocer y detectar oportunidades de mejora tanto en herramientas como en nuestra forma de liderar.

Los datos arrojados de la encuesta fueron los siguientes:

¿Cómo definirías esta modalidad laboral?

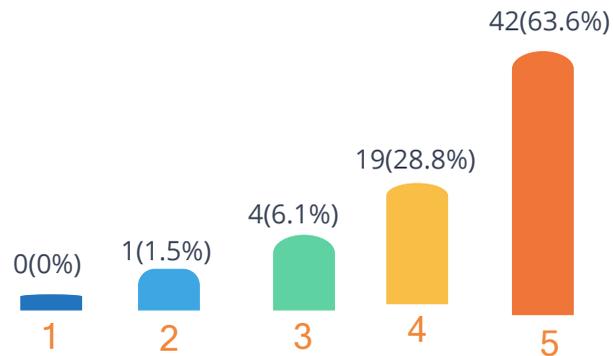
138 respuestas

- Fácil de realizar	- 34 (51.5 %)
- Segura	- 25 (37.9 %)
- Moderna	- 45 (68.2 %)
- De confianza	- 18 (27.3 %)
- Divertida	- 10 (15.2%)
- Imprescindible	- 1 (1.5%)
- Inteligente	- 1 (1.5%)
- Productiva	- 1 (1.5%)
- Innovadora	- 1 (1.5%)
- Para mí más difícil	- 1 (1.5%)
- Cómodo	- 1 (1.5%)



Encuesta de teletrabajo

Evalúa en una escala del 1 al 5 el grado de satisfacción personal que le aporta la práctica del teletrabajo en términos generales:



También, junto a esta encuesta, realizamos preguntas abiertas para que cada colaborador pueda contarnos de forma anónima como se sentía con esta nueva modalidad de trabajo. Para eso, preguntamos desde lo personal y laboral, qué desafíos se encontraban enfrentando en esta situación, y como estaban viviendo el aislamiento desde su casa. Esto nos permitió enfocarnos en las necesidades que se estaban presentando y seguir alineados en mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Censo

Extendiéndose cada vez más el plazo de la cuarentena, y ya adaptándonos a esta nueva modalidad de teletrabajo, impulsamos el monitoreo del bienestar de nuestros colaboradores mediante un censo, que nos permitió llegar a resultados más concretos de calidad de vida y acompañarlos en este proceso.

En esta oportunidad el Censo fue desarrollado mediante nuestra plataforma Connect-a y lo contestaron 62 colaboradores.

Un total de 34 preguntas nos permitieron conocer más en profundidad la situación de cada colaborador, tanto administrativos como de la operación de CAT, y junto a ello, pudimos tomar diferentes acciones, como actividades de bienestar, ciclos de conferencias, actividades LATAM, etc.

1.- ¿En qué localidad está tu hogar?

- CABA 62%
- GBA: 38%

2.- ¿Tiempo de traslado a la oficina?

- Menos de una hora 49%
- Entre una hora y hora y media: 33%
- Poco menos de dos horas: 11%
- Más de dos horas: 6%

3.- ¿Qué medio de transporte utilizas con mayor frecuencia para ir a la oficina?

- Auto, moto o bicicleta propia 30%
- Transporte privado (uber, taxi, cabify, etc.) 3%
- Transporte público 67%



Programas de Salud, Bienestar y Fidelidad en el Teletrabajo

Webinars & Conferencias Online LATAM

Bajo el espacio #Ikétecuida lanzamos una nueva forma de seguir potenciando una buena calidad de vida, y sobre todo juntos.

Por un lado, la propuesta fue la de compartir un espacio LATAM con Webinars lideradas por cada país, donde pudimos profundizar en temas como “Resiliencia en tiempos de cambio”, “Clase de Couching & Teatro”, y “Liderazgo Virtual o Liderazgo a Distancia”.

Por otro lado, abrimos un Ciclo de Conferencias Online LATAM para fortalecer habilidades y adquirir mas conocimientos, con oradores expertos en los temas desarrollados. Gracias a este espacio pudimos reforzar los siguientes temas:

- Manejo de ciclo de ventas virtuales.
- Acciones Comerciales desde casa.
- Comunicación Asertiva con el equipo desde lo Virtual.
- Diálogos poderosos con tus hijos para la movilidad.
- Herramientas Virtuales (Conectividad).
- Nuevos modelos de negocio disruptivos.
- Modelo de innovación disruptiva PRIME.
- El poder del marketing digital para generar ventas en 30 segundos.
- Nueva era para el entrenamiento corporativo, realidad virtual y realidad aumentada.
- Endomarketing Digital: Motivando a la gente desde casa.

13 horas en Conferencias Online y Webinars en el espacio #Ikétecuida



WEBINAR
México-LATAM
#IkéTeCuida

Día: Jueves 07 de mayo
Tema: Liderazgo virtual o liderazgo a distancia
Horario: 11:00 hrs. México y Colombia y 13:00 hrs. Argentina
Los webinar se realizarán a través de Zoom

iké
Asistencia®

Espacio Iké

Pocas veces hemos sido testigos de un proceso de transformación digital tan radical como el que estamos viviendo en estos tiempos, donde el teletrabajo ya no es visto como un problema sino como una oportunidad.

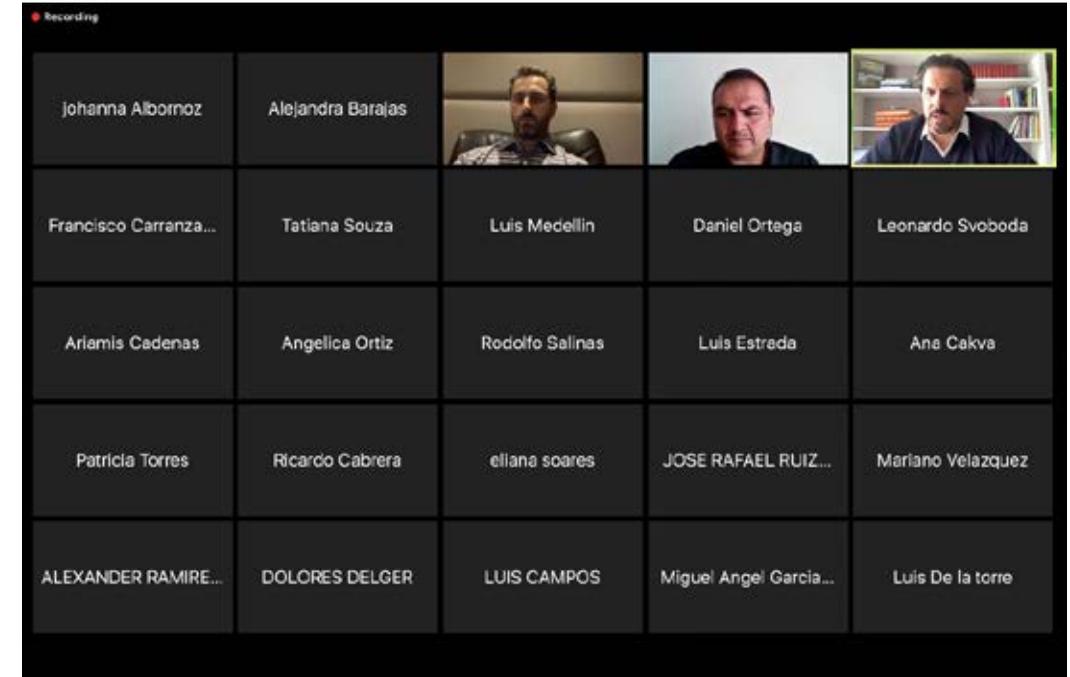
En medio de este cambio en nuestra sociedad, y con la necesidad de seguir juntos, surge una iniciativa liderada por la Dirección General de Iké Asistencia que busca incentivar una mayor cercanía e interacción entre todos los colaboradores y el equipo Directivo de Iké Asistencia México – Latam.

Estos encuentros, llamados “Espacio Iké”, se realizan los últimos viernes de cada mes para profundizar en diferentes temáticas que nos ayudan a mejorar nuestra visión de Grupo y aumentar nuestro sentido de pertenencia.

En el primer encuentro, José Fernando Canasi (Director General de Iké Asistencia), nos compartió su visión de “Resiliencia en tiempos de pandemia”, y abrió la oportunidad al diálogo, donde algunos colaboradores de distintos países, pudieron compartir también su visión y hacerle preguntas sobre los temas desarrollados.

En el segundo encuentro, el tema tratado fue “Nuevos mercados en atención digital”, de la mano de Yolanda Ortiz (Directora Comercial de Iké Asistencia), quien profundizó en la transformación del mercado y como nos estamos adaptando a este nuevo contexto.

En el tercer encuentro liderado por José Fernando Canasi, Alejandro Canasi y Juan Antonio Andrade, el tema desarrollado fue “Retos de la atención a distancia y las nuevas tecnologías”. En este caso la convocatoria fue un éxito llegando a la capacidad límite por reunión, de 500 personas.



Chatear

De **IVAN MARCOS DA SILVEIRA**
para Todos:

12:48 p.m.

Desde de Brasil, tenemos un gran oferta de startups que hacen muy buen trabajo y desarrollos. Como Ike piensa en otimizar estos parceiros. en los paises

De **Cesar Peñafiel** para Todos:

12:48 p.m.

Hola, buenos dias, soy de la gerencia metro de CMDX, nos pueden compartir la presentacion, es importante por los cambios realizados y los que estan por realizarse!!!





Profundizando el Bienestar

La responsabilidad de mejorar en la medida de lo posible la calidad de vida de nuestros colaboradores, o al menos el deber de intentarlo desde un enfoque colectivo, es de la propia dirección de nuestra empresa. Nos importa mucho generar motivación, satisfacción y bienestar, lo que nos ayuda a mejorar la autoestima de nuestros colaboradores, la percepción de uno mismo y a cumplir los deseos de realización profesional o personal.

La calidad de vida está muy relacionada con los pequeños detalles como realizar de vez en cuando actividades lúdicas, o sobre bienestar emocional y corporal. Cualquier motivo es bueno para tener un momento de relax que actúe de contrapunto a las largas, y muchas veces tensas y estresantes, jornadas laborales. Por eso en 2020 incorporamos a nuestra agenda de actividades las siguientes clases especiales:

- **Psicóloga Online**
- **Clases de Ritmos & Stretching para toda la familia**
- **Clases de Meditación**
- **Clases de Ejercicios Mentales & Corporales**
- **Clases de Aeróbica**
- **Clases de Cocina**

Programas de Salud y Bienestar activos en oficina

Jornada Saludable

La Jornada de la Salud 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 médico personal dos veces al año a disposición del empleado, para realizar las consultas que crea necesarias, siempre desde un ámbito privado.

#Viernes Saludables

Iké Asistencia enfoca 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 más productiva, cuatro veces menos propensa en perder talento en un año y ocho veces más 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. **47 difusiones compartidas en 2019**



Equipo de Fútbol

Iké Asistencia apoya a los colaboradores que se unen en grupos para representar a la compañía en diferentes campeonatos de fútbol 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.

Masajistas

Si bien en este contexto este beneficio se encuentra suspendido, ya es una práctica habitual en la oficina, que cada dos semanas diferentes masajistas con discapacidad visual, realicen 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 masajistas 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.

Servicio Médico

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

- Desde su implementación, se han realizado **6 carreras**
- Más de **2,000 Masajes** brindados en 2019



Por Teams

Clase de Ritmos & Stretching para toda la familia

- Buscá un lugar en tu casa donde puedas hacer ejercicio.
- Usá ropa cómoda.
- Tené a mano una toalla, botella de agua para hidratarte y una silla para desarrollar determinados ejercicios.

Jueves 07/05
11:00 a 12:00 hs

iké EFICASIA



Psicóloga En vivo

Por Teams

Conectate para conocer los consejos de nuestra especialista en esta cuarentena.

Miércoles 29/04
13:00 a 13:30 hs

iké EFICASIA

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 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 Free**
- **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 al buen desempeño escolar (familiares)**
- **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**
- **Teletrabajo**



Mejores Compañeros del área



DÍA DEL AMIGO

ike
Te damos una mano

EFICASIA
Soluciones integradas en Centros de Contacto

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

Actitud Iké

Juegos de Actitud

“Todo es mejor con Actitud Iké”, por eso este año lanzamos en Argentina este nuevo espacio que aumenta nuestro sentido de pertenencia.

¿Qué es tener Actitud Iké?

- Significa afrontar cada situación con actitud positiva, alegre, comprometida y asertiva.
- Significa vivir nuestros valores en todo momento, siendo honestos, confiables, responsables, innovadores, líderes y leales.

Actitud Iké

Juegos de Actitud

Logros alcanzados, y valorar a cada persona que forma parte de esta gran familia Iké Asistencia.

- Significa distinguirse por trabajar en equipo, dando apoyo a nuestros compañeros, siendo un equipo fuerte y unido.
- Significa vivir cada momento con pasión y hacer cada día de trabajo único.
- Significa dar siempre lo mejor, brindando a nuestros clientes y usuarios la mejor calidad y atención.

Para celebrar nuestra Actitud Iké, lanzamos nuestra primera experiencia latam en los "Juegos de Actitud", un rally de juegos de habilidades físicas y mentales con la participación de todos los países del Grupo Iké (Argentina - Brasil - Colombia y México).

Las actividades se desarrollaron a través de la plataforma Zoom, con equipos de 5 personas compitiendo de forma simultánea. Un capitán lideró cada equipo y fue informando quien los representaría en cada día de actividad. Durante toda la semana de juegos nos acompañaron los directivos de todos los países, y alentaron en cada competencia por sus países.

La semana de juegos comenzó con 11 equipos argentinos desafiados con el primer reto creativo, donde cada equipo debía crear un video de Tik Tok con temática libre. En una semana, todos los equipos participantes se organizaron para crearlo, y dos días posteriores, se publicó en el IG @somosikeasistencia para sumar likes. La particularidad de esta actividad era que cada like sumado, les adicionaba un punto a su tabla actual.

El segundo reto fue el Desafío Fit, donde cada participante demostró sus habilidades físicas dibujando en un papel una cara mientras sostenían su cuerpo en forma de plancha, y estocadas en un determinado tiempo. El tercer reto fue de Agilidad Mental, donde jugaron el Tutti Frutti en una plataforma online. Este juego disparó el puntaje de varios equipos y puso el podio cada vez más peleado.

Luego llegó el Reto Destrezas, donde tenían que cumplir por tiempo una serie de actividades, como comer una galletita ubicada en la frente solo moviendo los músculos de la cara, hacer que una botella de agua caiga parada, y apilar vasos de plástico en una torre sin usar las manos, moviéndolos con un globo inflado dentro de cada vaso.

Finalmente, el reto mímica trajo una gran diferencia de puntos para quienes adivinaban la película y el animal correcto. Un representante del equipo representaba la escena y otro del mismo equipo tenía que adivinarla.



Sumando los puntos de Tik Tok que ya habían sido contabilizados para la final, llegamos a los 3 primeros puestos en cada país. Y posteriormente, los dos mejores equipos de cada país, pasaron a jugar la Semifinal LATAM, donde 8 equipos respondieron preguntas de cultura general para llegar a la GRAN FINAL. En esta instancia, un equipo de cada país tuvo que demostrar que realmente eran los mejores en cada reto, haciendo una carrera de postas. Un integrante del equipo cumplía un desafío y le pasaba la posta al siguiente. Todo el circuito era cronometrado para obtener al Gran Ganador LATAM.

En este caso el podio final quedó conformado de la siguiente forma:

1° puesto: Brasil

2° puesto: Colombia

3° puesto: México

4° puesto: Argentina



Día de San Valentín:

En 2020 realizamos el Festejo de San Valentín, con una gran decoración de globos y corazones rojos en las oficinas y salas de break, que hacían de mural para sacarse fotos. En el Instagram de @somosikeasistencia, lanzamos un concurso para ganar una cena para dos personas, donde todos los colaboradores podían participar compartiendo una historia con una persona especial. El día de los enamorados transmitimos en vivo el sorteo desde la sede de Parque Patricios, mencionando a los ganadores y entregando los premios.



Festejos de Carnaval

Para festejar y vivir un ambiente de carnavales, iniciamos la semana con una gran decoración de verano en las salas de break, con inflables colgantes, pelotas de playa, y mucha energía. Nuestro primer juego lúdico fue el tejo, el juego de playa más popular en toda la Argentina. Divididos en equipos y con la integración de las áreas, pasamos una jornada con el desafío de ganar el partido de tejo.

El segundo día y con aire caribeño, los licuados fueron el centro de la atención. Las salas de break estaban decoradas con palmeras tropicales, dando lugar a la barra de tragos, con el equipo de Capital Humano como Bartenders. Fue transcurriendo la tarde y todos disfrutaron de unos riquísimos licuados multifrutales.

El último juego fue el memotest, el popular juego que tiene fichas repetidas y al mezclarlas se colocan sobre la mesa con la figura hacia abajo formando un cuadro. El objetivo del juego es encontrar el par de la ficha. Para comenzar esta actividad se formaron en grupos y al equipo perdedor se le asignaba cumplir una prenda. Así fue como algunos equipos debieron imitar una foto, bailar la macarena en la oficina, o bailar un tema de moda con sus compañeros, prendas que ayudaron a culminar la semana con mucha diversión y alegría.

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 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 agasajarlas.



Día del amigo

Con motivo del Día del Amigo en Iké Asistencia celebramos reconociendo al Mejor Compañero de cada equipo. Durante una semana se abrió la votación a cada sector para que los pudieran votar, teniendo en cuenta que esta persona se caracterizaría por solidarizarse con el otro, cumplir con los valores de la compañía, estar atento a los pequeños detalles, mostrar interés en los demás, ser respetuoso, honesto, pero por sobre todo llenar de calidez su área de trabajo.

Con estas premisas, quedó conformada nuestra lista de mejores compañeros, otorgándoles como premio una merienda a domicilio para cada uno de nuestros mejores compañeros.

Semana de la Dulzura

Para festejar la semana de la dulzura, y bajo este contexto donde ya no podíamos dar una golosina por un beso, realizamos una Clase de Cocina de Dulces de Invierno, donde nuestros colaboradores aprendieron a cocinar pastelería fácil y rico. Así fue como pudieron crear "Pie de manzana", "Cookies de chocolate", y "Budín de naranja y polenta" de la mano de la Chef profesional de Euí Bakery.

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

El contexto que atraviesa nuestro país, no fue un impedimento sino un desafío para llevar a cabo los festejos por el Día del Niño, pero ahora de forma virtual.

En la primera instancia de convocatoria, los invitamos a participar de forma activa en la comunicación interna del evento. Para ello convocamos a los colaboradores con hijos, a que puedan grabar un video casero donde sean ellos mismos, los niños, quienes se inviten unos a otros a participar del evento. Estas comunicaciones se fueron enviando cada día a todos los colaboradores lo que generó una expectativa muy grande antes de comenzar el evento.

La semana constaba de 3 días de actividades con los niños, las primeras dos lideradas por el equipo de Capital Humano y la última con show virtual en vivo. El primer día comenzó con la bienvenida a todos los niños de la Familia Iké y un Taller de Dibujo, donde cada niño tenía que buscar su juguete favorito y dibujarlo, y también adivinar diferentes personajes que posteriormente tenían que dibujar.

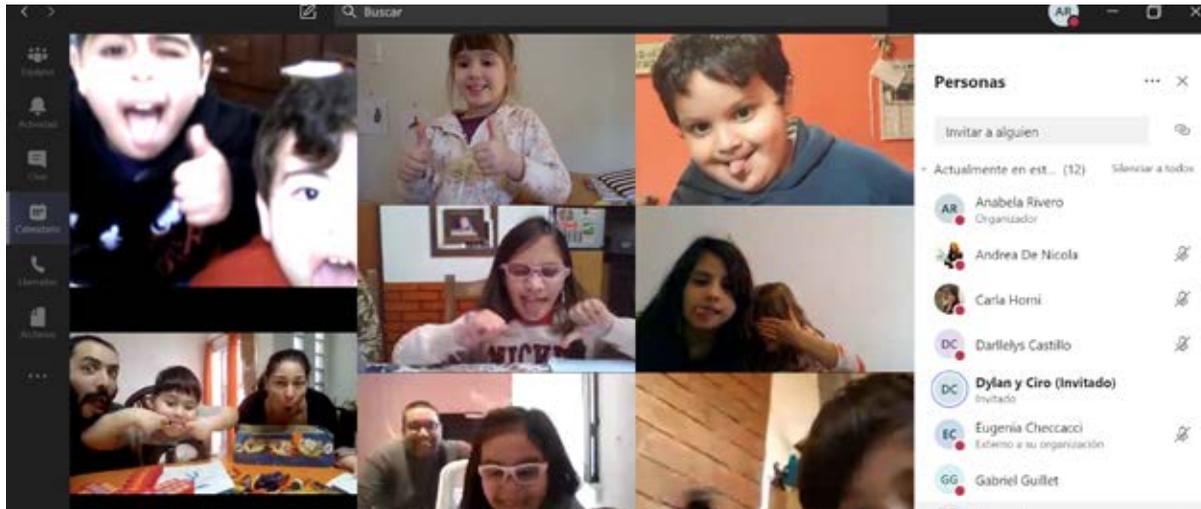
El segundo día se desarrolló el Laboratorio de Cocina, donde los chicos explotaron la imaginación realizando y decorando divertidas trufas junto a sus familias.

Y finalmente la última actividad llegó con un Show Interactivo de la mano de "Atrapasueños", donde se mezclaron música, baile, juegos, y magia en un mismo espectáculo, dando un cierre fantástico a esta gran Semana del Niño.

Día del Padre

Con motivo de agasajar a los padres de Iké Asistencia, realizamos un concurso de fotos, donde cada papá tenía que enviar una foto divertida que los haga sentir orgullosos de ser padres. Cada foto se subía a Instagram y luego participaban juntando likes para obtener un almuerzo para toda la familia.





Día de la Madre

Con motivo de agasajar a las madres de Iké Asistencia, realizamos un concurso de fotos, donde cada mamá tenía que enviar una foto divertida que las haga sentir orgullosas de ser madres. Cada foto se subía a Instagram y luego participaban juntando likes para obtener un almuerzo para toda la familia.

Día de la Primavera

Como todos los años, el 21 de septiembre se festejó el Día de la Primavera. Sin embargo, no fué una celebración más. En el contexto histórico que atraviesa el mundo, este 2020 tocó vivirlo en medio de una pandemia, y por eso buscamos hacer algo diferente. En este caso, lanzamos un concurso donde podían enviarnos una foto con cualquier cosa que representara la primavera, y de esta forma estarían participando de una "Flor de Picada", que se entregaría el Día de la Primavera en el domicilio del ganador.

Fue así como recibimos diferentes fotos de flores, arboles, representaciones primaverales, sesiones de fotos de los que practican la fotografía profesional, fotos a los hijos con diseños primaverales, etc. Cada foto recibida participó en el sorteo en vivo por Teams que se realizó ese día.

Halloween

Para celebrar Halloween, en 2020 realizamos a nivel México-Latam el mes Octubre Loco. Cada viernes desarrollamos diferentes actividades que nos llevaron a vivir la celebración de una manera muy divertida. El primer viernes del mes, comenzó con el concurso de Medias Locas, donde los colaboradores enviaban fotos de sus medias más divertidas, y sumaban likes participando por un premio sorpresa. El próximo concurso fue el de Tapabocas Locos, donde se los invitó a crear el tapabocas mas divertido y enviarlo mediante una foto para sumar likes.

Luego se desarrollaron 2 concursos más, que los hacía desarrollar aún mas su parte creativa. En este caso la primera propuesta fue el concurso "Hallowmascotas", donde podían participar enviando una foto de su mascota con algún disfraz o particularidad que los haga verse con esta temática. Todas las fotos sumaban likes participando por un premio sorpresa. Y finalmente el "Concurso de Disfraces" donde se los invitaba a representar esta celebración con el disfraz que elijan, teniendo la especial consigna de poder disfrazarse solos, en pareja o toda la familia. Este ultimo fue representado en un Zoom Latam donde los colaboradores mostraron sus disfacea a toda la familia Iké.

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.

Condiciones Laborales: ODS (1) Fin de la Pobreza

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.

A photograph of four people (two men and two women) smiling and standing together in what appears to be a warehouse or storage room. They are surrounded by various items, including boxes, bags, and equipment. The text 'VINCUACIÓN' is overlaid in large white letters on a dark grey background.

VINCUACIÓN

CON LA COMUNIDAD

Enfocamos nuestros esfuerzos en la construcción de un país mejor.

Proporcionamos más de 94 mil servicios al año, en los que ayudamos a familias enteras a resolver diferentes urgencias.

- **Atendemos a 2 millones de usuarios**
- **Realizamos más de 26 mil servicios mensuales**
- **Contamos con más de mil proveedores en toda Argentina**
- **Tenemos una fuerte alianza con 45 socios comerciales**
- **Otorgamos más de 67 mil servicios de asistencia vial al año**
- **Brindamos más de 700 servicios médicos en 2019**
- **Brindamos más de 21 mil servicios de hogar al año**
- **Resolvimos más de 600 casos legales en 2019**
- **Brindamos más de 500 servicios de pc en 2019**
- **Brindamos más de 3 mil asistencias en mascotas al año**

ODS (17) Alianzas para lograr los objetivos

Agregamos valor a la marca de nuestros clientes, brindamos servicios integrales a más de 2 millones de usuarios de los sectores:

- **Bancario e instituciones financieras**
- **Aseguradoras y otros**

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.

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.

1. **Voluntariado y Colectas para la Fundación Casa Grande**
2. **Voluntariado Banco de Alimentos**
3. **Reciclado para Fundación Garrahan**
4. **Voluntariado El Campito Refugio**
5. **Voluntariado Make a Wish**
6. **Guardianes del Planeta**
7. **Feria de Emprendedores**
8. **Comité de RSE**
9. **Apoyando a la Educación**
10. **Alianzas**

1. Por 5to 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**
- **32 horas de voluntariado**

En este contexto de pandemia, seguimos fortaleciendo nuestra alianza con la Fundación, brindándoles nuestros espacios para la difusión de las campañas, y sobre todo concientizando que aun desde casa podemos seguir ayudando. Con este fin, lanzamos la campaña de ordenar tu placard y destinar aquella ropa que no uses más, a que puedas separarla para la Fundación y cuando podamos retomar el trabajo en nuestras oficinas, tengas la oportunidad de llevarlas.





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

En 2019:

- **1,700 kg clasificados**
- **5,100 platos de comida**
- **24 horas donadas**

Aunque la situación mundial no nos permita continuar con los voluntariados, seguimos fortaleciendo el vínculo con el Banco de Alimentos realizando la difusión de sus campañas, promoviendo el consumo de los productos que son elaborados por ellos, y con ello ayudar de otra forma a que puedan seguir manteniendo viva la organización.

3. Nuestro programa de reciclado con el Hospital Garran 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 2019:

- **561 kg de papel reciclado**
- **55 kg de tapitas donadas**
- **20 kg de cartón**
- **4 kg de latitas donadas**

Seguimos promoviendo la cultura del reciclaje aún en casa, para que cuando retornemos el trabajo en nuestras oficinas puedan acercar las donaciones y enviarlas a la Fundación.

4. Desde el 2019 en Iké Asistencia Argentina iniciamos el voluntariado con "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**
- **150 horas de cuidado**
- **Más de 20 voluntarios**

También en 2019 realizamos la 8va Caminata por la Vida junto a el "Refugio El Campito", donde estuvimos presentes con dos veterinarios, recibiendo consultas de los invitados y sus mascotas.



5. 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

6. Por tercer 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 2019 se entregaron:

- 47,2 kg de papel
- 17,6 kg de cartón
- 7,8 kg de tapitas
- 2,8 kg de latitas

En 2020 la propuesta en cuarentena fue una obra de arte reciclada, ayudando a los niños a concientizar sobre el cuidado del Medio Ambiente.

7. 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 microemprendimientos, desde 2019 realizamos la Feria de Emprendedores.

Esta feria se realizó primordialmente a familiares y amigos de colaboradores, no solo con el objetivo de traer una propuesta diferencial a nuestros colaboradores, con costos accesibles, sino que, además, ofreciéndoles la posibilidad de mostrar el emprendimiento de su familia, brindándoles el espacio, y apoyándolos a difundir sus productos.

En 2019 colaboramos con 6 emprendedores y sus microemprendimientos



En un contexto de dificultades económicas generadas por la pandemia, en 2020 se realizó la 4ta Feria de Emprendedores, con un total de 11 participantes. En esta oportunidad la propuesta fue una Expo Virtual, donde cada emprendedor tenía su momento para contar y desarrollar como se generó el emprendimiento, que productos vendían, canales de ventas, contactos, etc.

En 2020 colaboramos con 11 emprendedores y sus microemprendimientos

8. Con la intención de seguir incorporando acciones que mejoren nuestra Responsabilidad Social Empresaria y que nos motiven a seguir ayudando, desde el 2019 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 más consolidada.

1 reunión mensual del Comité de RSE

9. 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

10. Este año incorporamos a nuestras acciones de RSE a todos los 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. Las comunicaciones de nuestras acciones son ahora extensivas a todos nuestros grupos de interés para hacer aún mas grande y más fuerte nuestro compromiso con la Comunidad y el Medio Ambiente.

EXPO VIRTUAL
FERIA DE EMPRENDEDORES
#ResponsabilidadSocial.

Mirá quién nos estará acompañando...

UMAMI VEGANO

Instagram:
@umami.vegano

Regalos para todos
agradece: **ike** **FUNDACIÓN CASA GRANDE**

Merendero grandes y pequeñas ilusiones

WWW.FUNDACIONCASAGRANDE.COM.AR | 152.323.1537 | 3221.4881



EMPRESA VERDE

Buscamos un sistema de gestión respetuosa con el medio ambiente, que permita una gestión eficaz a la vez que sostenible, y que no perjudique al entorno que nos rodea.



ODS 13) Acción por el clima
ODS 15) Vida de Ecosistemas Terrestres

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.

Programas medioambientales
Separar Residuos

Como Empresa Socialmente Responsable tenemos un compromiso con el Medio Ambiente, por esta razón hemos implementado iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental. La separación de los residuos es una de ellas.

Además fomentamos el reciclado de papel, cartón, tapitas y latitas para la Fundación Garrahan.

En 2019-2020:

- **561 kg de papel reciclado**
- **55 kg de tapitas donadas**
- **20 kg de cartón**

También mediante la alianza con Ecovolta, una organización sin fines de lucro, podemos también reciclar pilas.

En 2019: 4 kg de pilas donadas

#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.



**Con pequeñas acciones,
podemos lograr grandes cosas.**

El viernes 01/03 entregamos
a la Fundación Garrahan:

196 Kg de Papel
38 Kg de Cartón
13 Kg de Tapitas



**Gracias por sumarte a
nuestras acciones de RSE**



**EN 2018
COMUNICAMOS 47
TIPS DE #MARTES
VERDES**





RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

"No se preocupe, su problema queda en nuestras manos"

Como resultado de nuestro desempeño organizacional y generación de valor, hemos obtenido diversos distintivos, reconocimientos y certificaciones.

2019:





"Estamos comprometidos a transformar el mundo".

SEDES

Núñez
Manuel Ugarte 1674 piso 5, CABA
4136-0600
repcionarg@ikeasistencia.com.ar

Parque Patricios
Lavardén 157 pisos 2 y 3, CABA
4136-0600
repcionarg@ikeasistencia.com.ar