



## INFORME DE RESULTADOS SOBRE EL PROGRESO 2020 – 2021

*“Fortalecimos nuestra oferta de valor para brindar servicios con mayor calidad, rapidez y en una constante de transformación digital”*

**ike,** le damos significado

## **a) Mensaje del Director General**

## **b) ¿Quiénes somos?**

## **c) Nuestra historia**

### **1) Filosofía Institucional**

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

### **2) Nuestro 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

## **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, certificaciones y distintivos**



## MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Desde 2018 hemos asumido el compromiso de medir la sustentabilidad, entendiendo su papel y gestionando de forma interna y externa cada una de sus variables, midiendo el impacto de nuestra actividad y mejorando nuestros propios procesos.

Cada uno de nosotros somos la empresa y el compromiso de cada uno ha sido fundamental para poder 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. Hemos mostrado gran actitud en tiempos desafiantes y nos llena de orgullo.

El contexto Covid y la situación país nos exigieron como empresa mucho esfuerzo para adaptarnos y ser ágiles en nuestras acciones para superar los obstáculos que se nos presentan cotidianamente y no dejar de ser la Empresa Socialmente Responsable que nos caracteriza. Somos muy afortunados de poder ser promotores y generadores de este cambio mientras servimos y ayudamos a miles de personas día tras día.

En un año muy distinto y desafiante, en el que todos hicieron un gran sacrificio para adaptarse a una nueva forma de trabajar, nos enorgullece poder presentar en este informe nuestro compromiso por nuestro sistema de gestión de la Responsabilidad Social, englobando un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas empresariales que persiguen el equilibrio entre todas las dimensiones que la componen. Estamos convencidos que nuestro accionar, genera 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.

El compromiso con nuestra Responsabilidad Social Corporativa es de toda la Familia Iké. Por eso los invitamos a conocer nuestro informe y evidenciar un año más, 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 Argentina





***"Somos solucionadores de problemas cotidianos y estamos a tu disposición frente a diversas problemáticas que puedan surgir en tu día a día. Estamos al lado tuyo cuando vos y tu familia nos necesiten. Para que mientras nosotros nos ocupamos del problema, vos puedas seguir tranquilamente con tu vida."***

**ike,** somos los que te acompañamos en cada aventura



# INTRODUCCIÓN

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, estamos muy ilusionados con lo que estamos desarrollando.

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. Hemos llevado adelante un fuerte cambio cultural y operativo para generar un nuevo modelo de empresa, más moderno y con servicios con una mejor experiencia para el usuario.



## ¿QUIÉNES SOMOS?

***“Nuestro propósito es simplificar el día a día de las personas para que sigan con su vida.”***

En iké® 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.

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 tu 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.





## Somos líderes en servicio de asistencias proporcionando en 2021 más de **62 mil servicios al año**

- Atendemos a 2 millones de usuarios
- Realizamos más de 5 mil servicios mensuales
- Contamos con más de 800 proveedores en toda Argentina
- Tenemos una fuerte alianza con 72 socios comerciales
- Otorgamos más de 42 mil servicios de asistencia vial al año
- Brindamos más de 500 servicios médicos en 2021
- Brindamos más de 14 mil servicios de hogar al año
- Resolvimos más de 290 casos legales en 2021
- Brindamos más de 100 servicios de pc en 2021
- Brindamos más de 6 mil asistencias en mascotas al año



## NUESTRA HISTORIA

- **1988** Se funda el Grupo iké, con sede en la Ciudad de México.
- **2007** Comienza Operaciones en iké Argentina.
- **2010** Nos certificamos en la norma ISO 9001:2008.
- **2011** Obtuvimos la primera certificación de PCI
- **2016** Obtuvimos nuestra primera certificación como empresa Great Place To Work.
- **2017** Nos certificamos en la norma ISO 9001:2015
- **2017** Recibimos el primer distintivo de CEMEFI como Empresa Socialmente Responsable.
- **2017** Participamos por primera vez a nivel Grupo, en el reconocimiento de Súper Empresas por Top Companies.
- **2017** Recibimos el reconocimiento al esfuerzo en Great Place To Work.
- **2018** Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- **2019** Fuimos reconocidos como la Mejor Empresa Para Trabajar (hasta 250 empleados), con el puesto #1 en GPTW.
- **2019** Obtuvimos la mención como una de los Mejores Lugares para Trabajar Para Mujeres en GPTW.
- **2020** Recibimos nuevamente el reconocimiento como uno de los Mejores Lugares para Trabajar Para Mujeres en GPTW 2020
- **2021** Nos certificamos en la norma ISO 9001:2015





## IKÉ GRUPO EMPRESARIAL

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

- iké, 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 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, VISIÓN Y VALORES

**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:

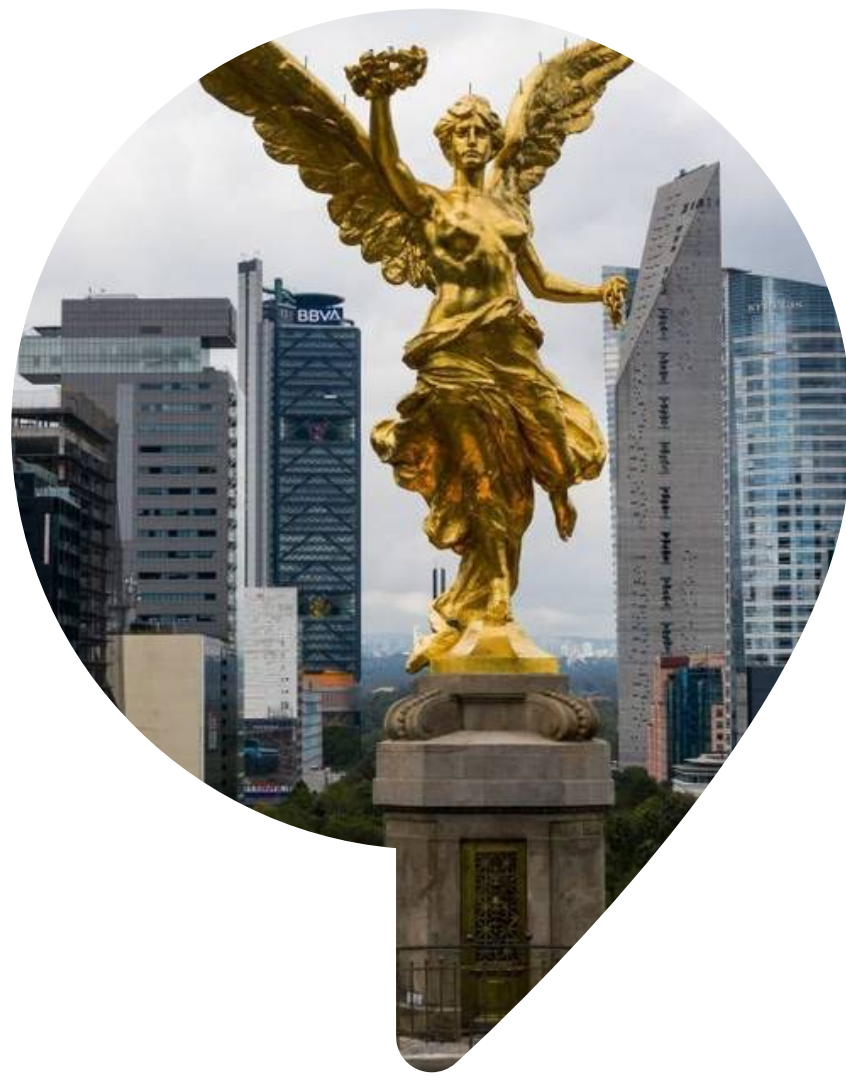
- **HONESTIDAD:** Actuamos con congruencia y verdad.
- **CONFIABILIDAD:** Cumplimos con lo que prometemos siempre.
- **LEALTAD:** Mantenemos fidelidad a la empresa y sus clientes.
- **LIDERAZGO:** Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.
- **INNOVACIÓN:** Generamos e implementamos nuevas ideas.
- **RESPONSABILIDAD:** Asumimos las consecuencias de nuestros actos.





## PRESENCIA A NIVEL INTERNACIONAL

El grupo tiene su sede en la Ciudad de México. iké Asistencia, empresa líder en servicios de asistencia, cuenta con empresas en México, Argentina, Brasil, Colombia.



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

## OFERTA DE VALOR

Nuestra **Generación de Valor** es nuestro diferencial.

### Capacidad Operativa



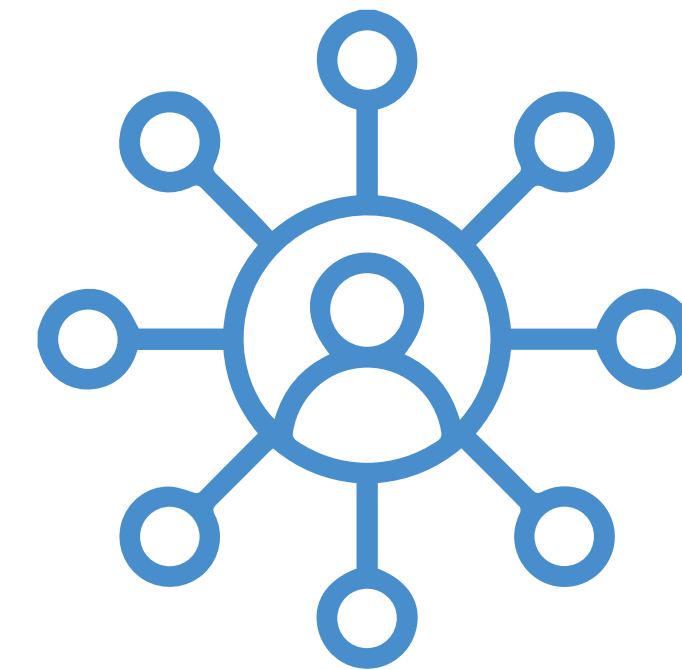
Contamos con una amplia red de prestadores 24/7

### Calidad



95% de satisfacción.  
Tiempo de resolución garantizado

### Canales de venta



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente



## CAPACIDAD OPERATIVA



Contamos con una amplia Red de prestadores 24/7.

### Relación con los 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
- App Mobile Iké: 24 x 365

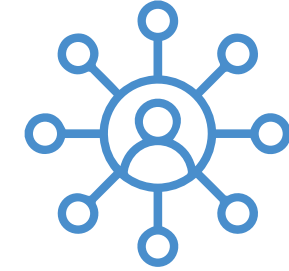


95% de Satisfacción, Tiempo de Resolución Garantizado

### Relación con nuestros clientes

- Calidad: monitoreo del 100% de los servicios prestados
- Satisfacción general del usuario: 95,2%
- Recomendaría el servicio: 95.74%
- NPS iké 2020: 68,20%
- Certificaciones ISO 9001:2015
- (Inbound // Outbound)
  - 2015 para todos los procesos
  - PCI compliance para pagos con tarjeta de crédito

## CANALES DE VENTA



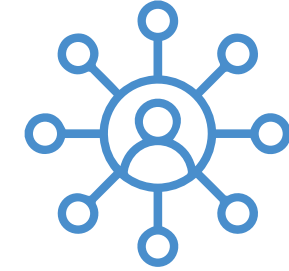
Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

### Beneficios únicos

- Telemarketing: contamos con Call Center propio.
- On Site: acuerdos con Sponsors para vender nuestros Productos en sus Sucursales.
- Brokers: servicios de Asistencia a clientes de nuestros socios.
- Digital: desarrollamos con nuestros Partners la comunicación para abordar a nuestros clientes.
- Capitados: servicios de Asistencia de Alta Calidad a Clientes de Nuestros Socios



## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

Nuestros **Canales de Venta** son los siguientes:



### TELEMARKETING

Contamos con Call  
Center propio



### BROKERS

Servicios de Asistencia  
a clientes de nuestros socios.



### ON SITE

Acuerdos con Sponsors para  
vender Nuestros Productos  
en sus Sucursales.



### CAPITADOS

Servicios de Asistencia  
de Alta Calidad a  
Clientes de Nuestros Socios

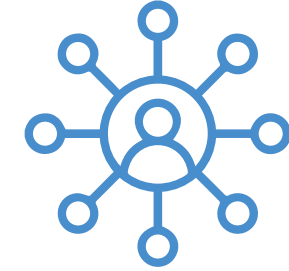


### DIGITAL

Desarrollamos con nuestros  
Partners toda la comunicación para  
abordar a Nuestros Clientes

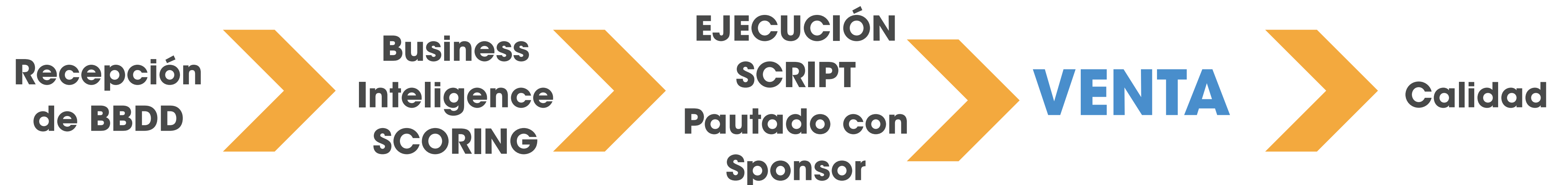


## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

**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.

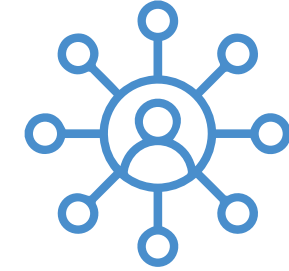


\*Se pone a disposición de Sponsor todos los audios de venta

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



## CANALES DE VENTA



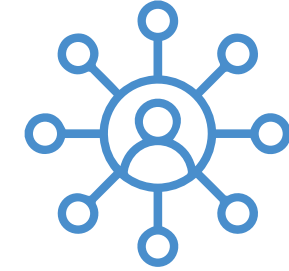
Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

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





## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

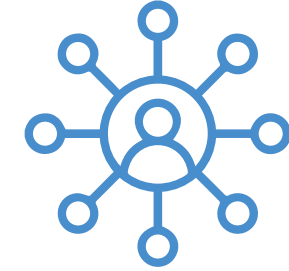
**On site:** Nos especializamos en la venta de asistencias en sucursales de sponsors.



- \* 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.



## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

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

Acuerdo con  
Aseguradoras y Bancos



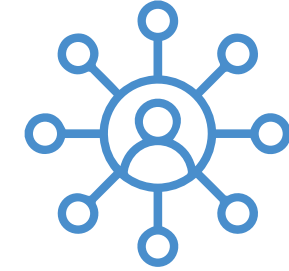
Prestación de  
Servicio



**COBRO DE SERVICIO**



## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

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



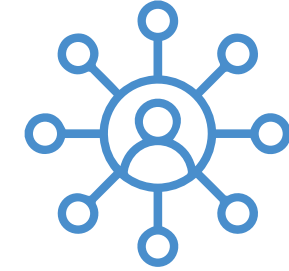
\*Se pone a disposición de Sponsor todos los audios de venta

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





# CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

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

## 1 / NEGOCIO

- Socios/sponsor
- Productos
- Canales digitales
- Inversión
- Comunicación

**Segmentaciones** de pauta por edad/intereses

Seguimiento de **performances** de las distintas comunicaciones en las diferentes segmentaciones

**Optimización del rendimiento** de las campañas de acuerdo a la performance

## 2 / LEADS

- Generación
- Calificación
  - Lead (Fase #1)
  - Oportunidad (Fase #2)
  - Alto potencial (Fase #3)
- Gestión

**Herramienta** intuitiva de gestión

**Especialización** de recursos (Farmers & Hunters)

**Protocolos** de abordajes

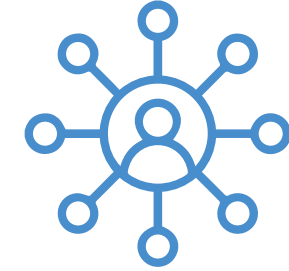
**Reportes de gestión**, tiempos de respuesta /de gestión/contactación/conversiones

**Trasabilidad del lead** (comprender el estado y la acción a tomar de acuerdo a la instancia)

## 3 / CUSTOMER JOURNEY



## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

**Canal de ecommerce:** donde el usuarios puede contratar sin intermediarios el plan mascotas/hogar/bicicleta. Pueden hacerlo a través de nuestras webs, gestionándolo a través de una pasarela de pago donde cargan sus datos y se da de alta como cliente.

## - PRODUCTOS -

El plan que resuelve los imprevistos de tu día a día todo el año, las 24 hrs.



**Hogar**



**Mascotas**



**Viajes**



**Médico**



**Legal**



**Vial**



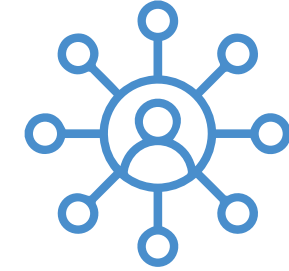
**Tecnología**



**Bicicletas**



## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

**Canal de ecommerce:** donde el usuarios puede contratar sin intermediarios el plan mascotas/hogar/bicicleta. Pueden hacerlo a través de nuestras webs, gestionándolo a través de una pasarela de pago donde cargan sus datos y se da de alta como cliente.



### Hogar

- Cerrajería
- Plomería
- Electricidad
- Vidriería
- Gasista
- Electrodomésticos



### Mascotas

- Consulta veterinaria
- Emergencia 24 hs
- Asesoramiento legal
- Orientación en adiestramiento
- Gastos veterinarios en caso de accidente



### Médico

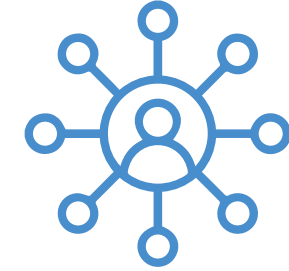
- Orientación médica
- Ambulancia
- Horarios para físicos
- Acompañante
- Entrega de medicamentos
- Red dental



### Viajes

- Reservas y coordinación de viajes (avión, hotel y restaurantes)
- Lugares de descuento

## CANALES DE VENTA



Omnicanalidad, múltiples canales para cada tipo de cliente.

**Canal de ecommerce:** donde el usuarios puede contratar sin intermediarios el plan mascotas/hogar/bicicleta. Pueden hacerlo a través de nuestras webs, gestionándolo a través de una pasarela de pago donde cargan sus datos y se da de alta como cliente.



### 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



### Tecnología

- Orientación técnica
- Técnico a domicilio



### Bicicletas

- Traslado hasta el domicilio
- Reparación de frenos y cadenas
- Revisión y ajuste general
- Arreglo por pinchadura

## ¿POR QUÉ NOSOTROS?



### CALIDAD

Ofrecemos la mejora calidad de servicio al mejor precio. Cumplimos siempre con lo que prometemos.



### GARANTÍA

Sentí la tranquilidad de contar con un servicio que te respalda en cualquier momento.



### PRECIO

¿Sabés cuánto cuesta un cerrajero o un plomero en la mitad de la noche?



### SATISFACCIÓN

Contamos con un 97% de clientes satisfechos con todos nuestros servicios.



### ATENCIÓN

Contamos con personal que atiende tus problemas las 24 hrs. los 365 días del año.



### PROFESIONALES

Tenemos más de 1,000 profesionales homologados en todo el territorio nacional.



# NUESTROS SOCIOS

## - BANCOS Y TARJETAS -



# NUESTROS SOCIOS

## - ASEGURADORAS -



# NUESTROS SOCIOS

## - BROKERS -



## - AUTOMOTRICES -



## - OTROS CLIENTES -







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



ike tiene una sólida red de proveedores ubicada en toda la República Argentina y eso nos permite generar en los usuarios **experiencias inolvidables.**

### Pablo De Mauri



Excelente servicio!! Había pinchado un neumático y no podía sacar las tuercas, llame a IKE y demoraron casi nada en llegar, me atendieron muy bien, y a pesar de que tuve otras dificultades con el neumático, se interesaron y de preocuparon para que pudiera seguir andando a pesar de que su trabajo estaba cumplido La verdad que muy recomendable! Los felicito

### Florencia Chuchuy



Hola!!, de mi tarjeta Naranja hace dos meses me llamaron para ofrecerme el servicio de Ike, curiosa acepte. Al poco tiempo tuve problemas con mi vehículo, tuve que solicitar el servicio de grúa, eficientemente obtuve atención de Ike, y mandaron la grúa cuando lo necesite en tiempo y forma sin abonar nada. Me solucionaron el inconveniente que tuve lo más rápido posible! Gracias

### Maria Ines González



Hace varios años que tengo el servicio y lo mantengo, pues son muy eficientes, respetuosos, atentos y cordiales. Siempre me atendieron en el mismo día, y solucionaron el pedido realizado ( vidrios, electricidad, plomería y/o cerrajería ). También los he aconsejado a familiares y conocidos. Muchas Gracias Ike!

### Gustavo Chopita



Tengo contratado el servicio para mascotas. Muy buena atención cada vez que lo solicito. Excelente !!!

### Horacio Sosa



Excelente servicio.. mi mascota fue tratada con una calidad excelente y con ninguna demora con respecto a autorizaciones. excelente servicio 100% recomendable.

### Florencia Chuchuy



Hola!!, de mi tarjeta Naranja hace dos meses me llamaron para ofrecerme el servicio de Ike, curiosa acepte. Al poco tiempo tuve problemas con mi vehículo, tuve que solicitar el servicio de grúa, eficientemente obtuve atención de Ike, y mandaron la grúa cuando lo necesite en tiempo y forma sin abonar nada. Me solucionaron el inconveniente que tuve lo más rápido posible! Gracias

### Maria Ines González



Hace varios años que tengo el servicio y lo mantengo, pues son muy eficientes, respetuosos, atentos y cordiales. Siempre me atendieron en el mismo día, y solucionaron el pedido realizado ( vidrios, electricidad, plomería y/o cerrajería ). También los he aconsejado a familiares y conocidos. Muchas Gracias Ike!

### Geremias Cartotto



Hace poco pedimos asistencia de vidriería en nuestra casa, nos atendieron rápido, coordinaron las visitas y cumplieron al %100 con todo. muy amables todos los que nos atendieron desde los telefonistas hasta los técnicos que vinieron a revisar y a ejecutar los trabajos ademas de muy prolijos y profesionales!! sinceramente no tenia mucha fe con respecto a experiencias anteriores con otros seguros pero me dejaron sin palabras! muy recomendable! gracias nuevamente!

### Pablo De Mauri



Excelente servicio!! Había pinchado un neumático y no podía sacar las tuercas, llame a IKE y demoraron casi nada en llegar, me atendieron muy bien, y a pesar de que tuve otras dificultades con el neumático, se interesaron y de preocuparon para que pudiera seguir andando a pesar de que su trabajo estaba cumplido La verdad que muy recomendable! Los felicito





# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## 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.



# 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.

## 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.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### Calidad de Vida y Bienestar de nuestros colaboradores:



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 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.

### 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.





# AVANCES EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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



**ike**



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO







## FIN DE LA POBREZA

- Trabajo decente y crecimiento económico.
- Impactamos en la vida de **108 empleados** en Argentina.
- Brindamos trabajo a nuestra red de prestadores compuesta por más de **800 personas** que trabajan con nosotros.







## SALUD Y BIENESTAR

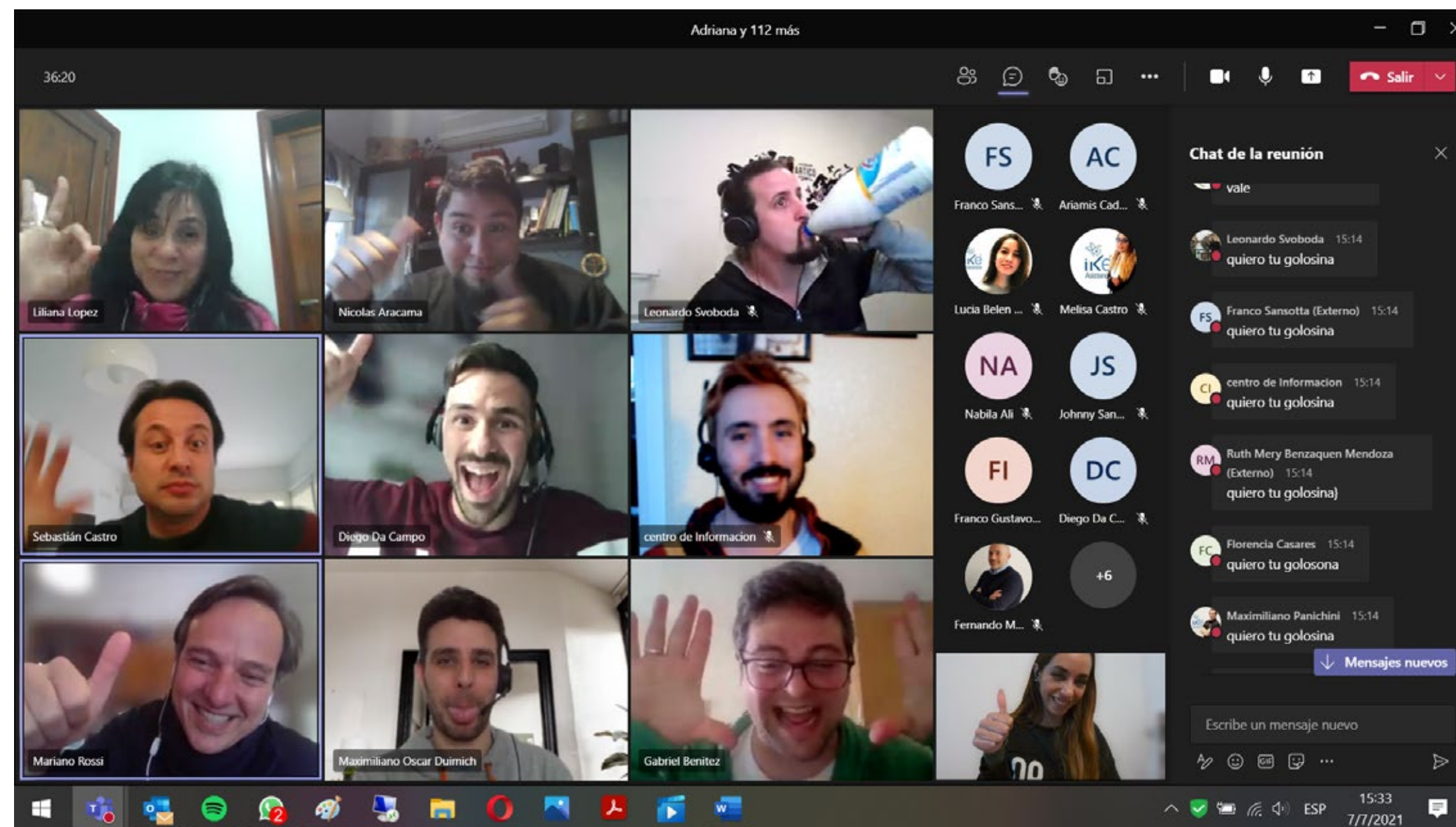
- Contamos con un Programa Wellness que nos permite cuidar la integridad del empleado.
- Publicamos **52 recomendaciones** de #MartesVerdes y **50 consejos** de #ViernesSaludables en 2021.
- Realizamos **2 Jornadas Saludables Virtuales en 2020**, con un abanico de médicos y actividades para nuestros colaboradores durante una semana.
- A partir del 2020 contamos con **“Actitud Iké”**, una acción que promueve ser positivos, cercanos, orgullosos, compañeros, divertidos y responsables. Se realizaron diferentes actividades de clima e integración durante todo el 2021.
- Contamos con casi **20 Beneficios Corporativos** que respetan la calidad de vida del colaborador.
- Brindamos **Obra Social** a todos los colaboradores.
- En 2020 y en el contexto de pandemia, brindamos 13 horas en Conferencias Online y Webinars en el espacio #ikétecuida. Y en 2021 desarrollamos un portal de salud virtual llamado Wellnes Center donde cada colaborador cuenta con infinitas posibilidades de actividades/cursos que desarrollan los siguientes temas: manejo del estrés, salud emocional, activación física, trabajo en casa, nutrición, sana convivencia y respeto, salud preventiva, administración del tiempo y felicidad en el trabajo. En todo el año se desarrollaron casi 500 horas de capacitación en Wellnes Center.





## SALUD Y BIENESTAR

- 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.
- Actualmente nos encontramos trabajando con modalidad mixta (presencial y teletrabajo).







## EDUCACIÓN DE CALIDAD

A lo largo del año 2021 iké proporcionó:

- **2920 horas de capacitación** e-learning a sus colaboradores, a través del PIA (Plan Individual de Aprendizaje) fortaleciendo sus competencias y conocimientos.
- **146 horas** en formación ética y de anticorrupción y antisoborno.
- **74 horas de capacitación** a colaboradores de Telemarketing bajo el Programa Formación de Líderes, finalizando con un total de 9 colaboradores activos.
- **610 horas de capacitación** a colaboradores de Telemarketing compuestas por horas externas, traspasos, feed y talleres de aprendizaje.
- **14 horas de capacitación LATAM** a gerentes y directores en Cooltorizate: Transformación Digital y Metodologías ágiles, con un total de 13 colaboradores de Argentina.
- **264 horas** invertidas en la Escuela de Transformación Digital para 11 colaboradores inscriptos de forma voluntaria.
- **120 horas** de clínica en metodologías ágiles.





## EDUCACIÓN DE CALIDAD

- **360 horas** de capacitación con el beneficio de Inglés In Company.
- **Más de 100 horas** de capacitaciones externas específicas.
- **13 horas en Conferencias Online** y Webinars en el espacio #ikétecuida
- **535 horas** de Capacitación en la operación del CAT

**ENCUENTRO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

09 JUNIO, 2021

10:00 HRS. MÉXICO - COLOMBIA  
12:00 HRS. ARGENTINA - BRASIL

**JUAN ANTONIO ANDRADE**  
*Director Ejecutivo de Operaciones.*

Recuerda que es parte de las sesiones de cumplimiento de la Escuela de Transformación Digital.

**Escuela de Transformación Digital**

¡AHORA FORMA PARTE DE LA UNIVERSIDAD IKÉ!

**COOLTURÍZATE**

- Contenidos especiales
- Accede a cursos especiales de Coolturízate
- Suma horas a tu PIA
- Desarrolla nuevas habilidades profesionales

\*Suma IkéCoins

**INICIAMOS EN MAYO**

Inscríbete con Úrsula Pedroza a la ext. 77639 o al correo: [upedroza@ikeasistencia.com](mailto:upedroza@ikeasistencia.com)







## IGUALDAD DE GÉNERO

- Promoviendo una cultura con condiciones Igualitarias para hombres y mujeres, nuestro porcentaje total actual es de **59,26% hombres y 40,74% mujeres.**





## 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 cuenta con **3 empleados de la tercera edad** y más de **22 empleados extranjeros**.







## CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Cada año realizamos nuestra **Feria de Emprendedores Virtual**, dándoles la oportunidad a familiares y amigos emprendedores de nuestros propios 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 la edición de 2021 nos acompañaron 8 emprendedores.
- Este año realizamos por primera vez la **"Venta de Garage Virtual"**, donde se les permitió a los propios colaboradores vender cosas que ya no usen en un espacio destinado para el intercambio.
- Así mismo continuamos enfocando nuestros esfuerzos con la **Fundación Casa Grande, y Banco de Alimentos**, para seguir difundiendo sus necesidades, aunque por el contexto no podamos ejercer los voluntariados. Realizamos diferentes vivos para la comunidad, con entrevistas a cada Fundación.







## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Contamos con más de **800 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 2020 y 2021 realizamos **diferentes 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 2021 también brindamos **4 charlas abiertas por Teams** con diferentes proveedores bajo el marco de #ikétecuida





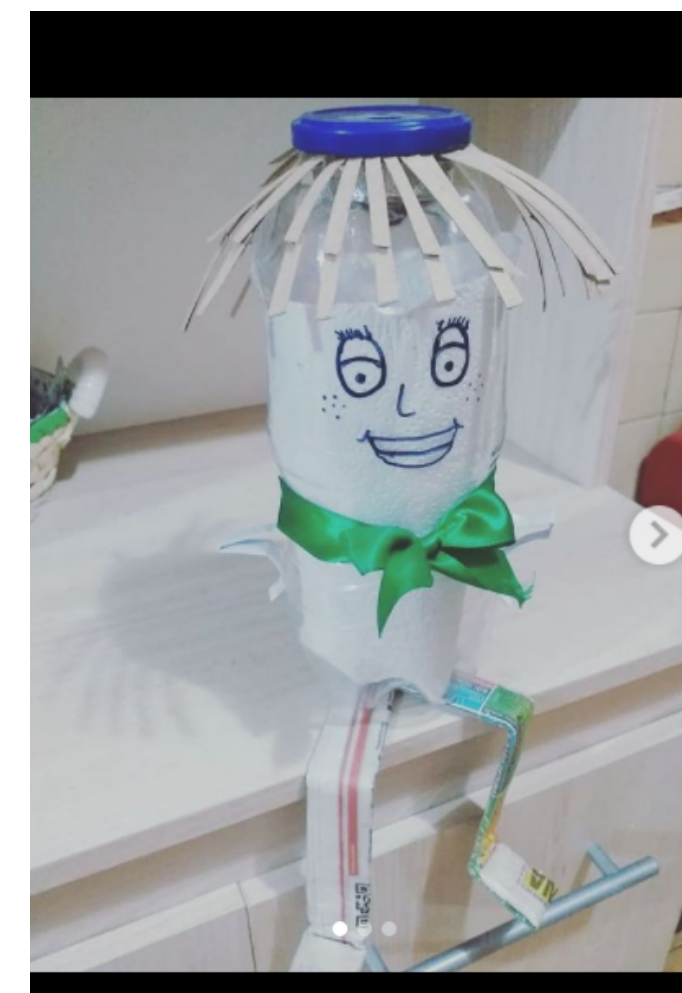


## ACCIÓN POR EL CLIMA



## VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Cada año se realiza la acción de los **Guardianes del Planeta** para los hijos de los colaboradores. En 2021 realizamos nuestro guardián del planeta con productos reciclados, haciendo foco en obras de arte que concienticen a los más pequeños en la importancia de reciclar.
- Desde 2020 **aumentamos nuestro compromiso** comunicando fechas internacionales y mundiales relacionadas al Medio Ambiente, para concientizar sobre el impacto de nuestras acciones.
- En 2021, continuamos con nuestro compromiso de cuidar y preservar el medio ambiente por ello continuamos con la difusión de las organizaciones que se encargan del **reciclado de diferentes materiales** como la Fundación Garrahan con el reciclado de papel, cartones, tapitas y llaves, y la organización Ecovolta con el reciclado de pilas.





## PAZ Y JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Capacitamos a nuestros colaboradores para prevenir cualquier acto de corrupción.
- En 2021 se proporcionaron **106 horas** de capacitación de Código de Ética y **212 horas** de anticorrupción y soborno.





# GOBIERNO CORPORATIVO

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

ikeé



## 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 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.

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.



**106 horas de capacitación brindadas en 2021**



## CANALES DE DENUNCIAS

En iké 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 [capitalhumano.ar@ikeasistencia.com](mailto: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.

 **A lo largo del 2021 no se generaron denuncias.**



## 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, 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 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.



**212 horas de capacitación en 2021**





## 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



## EMPRESA INCLUYENTE

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

- Cantidad de hombres y mujeres: 59,26% hombres y 40,74% 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.



## EMPRESA INCLUYENTE

En iké 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.





## EMPRESA INCLUYENTE

Actualmente empleamos a más de 20 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).

**Más de 20 colaboradores en situación de vulnerabilidad social.**





# NUESTRO CAPITAL HUMANO

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







## TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Contribuimos al crecimiento económico de nuestro país, empleando a: **108 COLABORADORES**

Colaboradores de Staff Administrativos:

- 4 directores
- 11 gerentes
- 9 jefes
- 8 team leaders
- 13 líderes
- 46 analistas
- 38 coordinadores

 **59,26% hombres y 40,74% mujeres**



ike



## INCORPORACIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO

En iké 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 2021 se promovieron 11 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.

 **11 colaboradores promovidos en 2021**

### Fuentes de Reclutamiento:

- Búsquedas Internas y promociones: 11 colaboradores, seleccionados en 2021.
- Búsquedas externas: 17 colaboradores incorporados de forma externa.
- Bolsas de trabajo especializadas: 2 colaboradores seleccionados en 2021, a través de selectoras externas.
- Programas de Referidos: 3 colaboradores incorporados, incluyendo el área de Telemarketing.





## 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.

## FORMACIÓN DEL CAT

La capacitación para los coordinadores del CAT tiene la finalidad de ser una herramienta en pro de mejorar varios aspectos de la operatividad, mejorando el desempeño, el crecimiento y el trabajo en equipo, teniendo siempre el objetivo de brindar la mejor atención a nuestros usuarios, trayendo resultados que benefician a la empresa y al operador tanto a nivel personal como profesional.

Adicional esta herramienta incentiva el desarrollo de nuevas estrategias competitivas y funcionales dentro de un sentido de responsabilidad social y ética profesional. Siendo una compañía en constante crecimiento y con la adquisición de nuevas y mejores cuentas, debemos preparar a nuestros operadores de CAT para que sean reflejo y puerta de bienvenida a nuestros usuarios, siempre buscando el mayor grado de satisfacción.





### **Beneficios generales para la compañía:**

- Conduce a una rentabilidad más alta y actitudes positivas
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Crea mejor imagen
- Ayuda a la preparación de guías para el trabajo
- Ayuda a los colaboradores a identificarse con los objetivos de la compañía

### **Beneficios a nivel individual y personal:**

- Se agilizó la toma de decisiones y solución de problemáticas.
- Ayudó a los colaboradores a ser más autónomos
- Fomenta la autenticidad y la confianza
- Permite el logro de metas individuales

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

- Incrementó la comunicación y habilidades en relaciones interpersonales, entre colaboradores, jefes e iguales
- Contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que contribuye y brinda beneficios para la compañía.



**262 hrs de capacitación en la operación de CAT en 2021**



## 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.

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.



## PLAN INDIVIDUAL DE APRENDIZAJE

Anteriormente el Plan Individual de Aprendizaje partía de los resultados de la Evaluación de Desempeño y de acuerdo con estos, cada colaborador podía elegir las competencias a trabajar a lo largo del año. A partir del 2021, cada colaborador tomó el control de su desarrollo eligiendo cursos de forma más gil y dinámica, con un catálogo renovado y con acceso libre a la plataforma desde cualquier dispositivo. Consideramos que de esta forma pueden gestionar su propio proceso de formación eligiendo la hora y el contenido que mejor se adapte a sus necesidades.

Dentro de la estrategia de la empresa, se le indicó a cada colaborador completar dentro del período anual, 40 horas de capacitación. Además, se consideró sumar como horas de capacitación externa cursos, diplomados, maestrías, clases de inglés, capacitaciones complementarias como Escuela de Transformación Digital y Escuela de Liderazgo, webinars, y cursos mandatorios.

Para iké la formación es un factor estratégico que contribuye al crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, facilitando su trabajo y mejorando su productividad, manteniéndolos actualizados y vigentes en el mundo laboral.



**73 Colaboradores,  
2920 horas de capacitación  
brindadas en 2021**





## ESCUELA DE LIDERAZGO

La Escuela de Liderazgo, nace con la modalidad virtual, 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. Con ello beneficiamos el desarrollo integral de las competencias, contamos con la aplicación inmediata del conocimiento y logramos el intercambio de experiencias que permiten ampliar los mapas conceptuales.

Su contenido abarca 4 módulos: La persona – Liderazgo – Negociación y Manejo de Conflictos y Toma de Decisiones.



**2 Colaboradores, 40 horas de capacitación  
brindadas al cierre del 2020**

## FORMACIÓN DE LÍDERES

La formación está dirigida a operadores de Telemarketing, interesados en conocer los fundamentos del liderazgo estratégico, en un crecimiento personal y que tengan antigüedad en la Compañía desde 3 meses en adelante. El objetivo general es adquirir conocimientos y herramientas que permitan liderarse con eficiencia y lograr conducir equipos de trabajo.

- Comprender cómo influir positivamente sobre un equipo y resolver conflictos en forma creativa.
- Adquirir herramientas para mejorar habilidades en las relaciones interpersonales.
- Aprender nuevos modelos de comunicación.
- Adquirir herramientas para desarrollar las cualidades de un líder.



**9 Colaboradores, 441 horas de capacitación  
brindadas en 2021**

## 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.

Este año no contamos con inscriptos al programa.





## BENEFICIO INGLES IN COMPANY

Los empleados de iké 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.

 **360 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.

 **610 hs de Capacitación en Telemarketing en 2021**

## 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.





## CAPACITACIÓN CAT

**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**



## WEBINARS DE EXPERTOS

En 2021 desarrollamos encuentros mensuales donde nuestros propios colaboradores del grupo LATAM, pudieron desarrollar diferentes temas y compartir tips y consejos con sus compañeros. Estos encuentros se desarrollaban de forma virtual, y trataron temas como: era digital, liderazgo 4.0, inteligencia emocional y gestión de quipos de trabajo desde las creencias.

 **4 webinars realizadas en 2021**



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

*"Este año, nuestra organización se propuso metas ambiciosas enfocadas en la transformación de nuestros procesos, tecnología y mejoras operativas; con la finalidad de fortalecer nuestra oferta de valor al brindar servicios con mayor calidad, rapidez y a través de diversas plataformas de atención adaptadas a las necesidades digitales actuales de nuestros usuarios."*

*Como resultado de nuestra estrategia de Transformación Digital, comenzamos el Programa de Coolturizate a nivel México y Latam e inauguramos la Escuela de Transformación en la Universidad Iké para fomentar una cultura de colaboración a través de la implementación de metodologías ágiles y la promoción de nuevos hábitos y competencias digitales."*

**José Fernando Canasi**  
Director General de iké



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En un mundo altamente tecnológico, las nuevas oportunidades surgen de las posibilidades que nos brinda la digitalización, por eso identificamos la necesidad de evolucionar y actuar ante las tendencias actuales y futuras del mercado implementando metodologías ágiles y una cultura de transformación digital. Las empresas siguen modernizándose rápidamente para mejorar la experiencia del cliente, y nosotros no somos la excepción. En el último año, la pandemia de COVID-19 aceleró enormemente la transformación digital global hacia un futuro más impulsado por los cambios y la agilidad en las metodologías de trabajo. Por eso, llevamos a cabo un fuerte cambio cultural que no solo afecta la visión de los colaboradores que componen la familia iké, sino hacia afuera.

Nuestros ejes tácticos están compuestos por 3 fases:



**Orden Interno y  
Cultura Digital**



**Fortalecimiento del  
Negocio Digital**



**Expansión y  
Nuevos Negocios**



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La primera fase está compuesta de la siguiente manera:

1. Gobierno de la Transformación Digital
2. Organización y Cultura Interna
3. Gobernabilidad del Dato
4. Eficientización de Procesos
5. Redefinición de Sistemas y Herramientas Digitales
6. Identidad y Posicionamiento
7. Canal Comercial Digital

Para llevarlo a cabo comenzamos creando un Comité de Transformación Digital que lidere el proyecto, redefinimos roles y perfiles y dimos autonomía para seleccionar desarrollos según capacidades internas. Incorporando herramientas de Gestión de Proyectos, y adoptando metodologías ágiles conformamos una forma distinta de trabajar y organizarnos, permitiéndonos contar con mayor flexibilidad ante la presencia de cambios. Creamos un sociograma como método evaluativo, que nos permitió detectar vínculos y relaciones existentes entre los colaboradores para determinar lazos e influencias que se puedan presentar en un grupo.



## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación de la cultura interna fue necesaria para ser soporte de la nueva estructura y homogeneizar las capacidades y entendimiento digital. La definición de tareas y reuniones de status generaron espacios para medir los resultados obtenidos en las acciones realizadas a lo largo del mes y pensar en que se podría hacer para seguir mejorando. La cultura colaborativa se present como parte de este cambio en un conjunto de prácticas recomendadas para poder dar un mejor resultado a clientes y negocios, a través de la colaboración de equipos de desarrollo, control de calidad y operaciones.

Para este cambio, se desarrolló una capacitación de acompañamiento a los colaboradores, con charlas desde la Dirección de Transformación Digital, cursos virtuales en plataforma de Cornerstone, capacitaciones de metodologías ágiles y creamos una Escuela de Transformación Digital con contenido exclusivo y prácticas que permitían a los colaboradores empaparse en el contenido.



Con el esfuerzo y dedicación con el que se viene trabajando, empezar a concretar nuestras primeras ventas **es un logro muy importante**; y es por eso que lo queríamos celebrar y compartir con ustedes.

Celebramos junto con las ventas, el gran trabajo en equipo que venimos haciendo, con compromiso, y moviéndonos de una forma ágil.

### Squad:



Producto Owner  
**Sebastian Campana**



Scrum Master  
**Debora Baumlis**



Ezequiel  
Badilla



Adriana  
Gómez



Diego  
Rubio



Nicolás  
Montaut



Nicolás  
Vogt



Darlleys  
Castillo



Vicky  
Piña



Leonardo  
Svoboda



Leonardo  
Quinteros



Joaquín  
Muriel

¡Felicitaciones!





## COOLTURIZATE

Es el programa que buscó impregnar una cultura de innovación colaboración, agilidad y desarrollo digital con la finalidad de brindar a los clientes y usuarios soluciones a la medida y acorde a las innovaciones y avances tecnológicos. A través del mismo se logra:

- Impulsar la cultura de innovación en la empresa
- Mejorar la eficiencia de los procesos en las organizaciones
- Contribuir a fomentar el trabajo colaborativo y de comunicación interna
- Proporcionar una capacidad de respuesta rápida en un entorno cambiante
- Ofrecer nuevas oportunidades de negocio gracias al análisis de datos
- Mejorar la experiencia del cliente y su relación con la marca

A su vez focalizarse en el lado humano del cambio, fue imprescindible para generar una asimilación efectiva de nuevas herramientas y motivación de los empleados para cambiar y actualizarse.



**12 Colaboradores, 192 horas de capacitación  
brindadas en 2021**



## ESCUELA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Escuela de Transformación Digital pretende ser una experiencia de aprendizaje que da a conocer los fundamentos de la Transformación Digital, ayudándonos a llevar este proceso en iké, a través de herramientas y metodologías para:

- Entender los cambios tecnológicos, cuáles son las tendencias actuales y cómo avanzan.
- Empoderar y trabajar con equipos multifuncionales.
- Crear experiencias de cliente.
- Incentivar la creatividad e innovación para la mejora continua.
- Aplicar herramientas digitales en nuestra gestión.

Este programa tiene una duración de 3 meses y es completamente voluntario.

**17 Colaboradores,  
264 horas de capacitación  
brindadas en 2021**





## ENCUENTROS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con el propósito de afianzar conocimientos y compartir experiencias, en 2021 desarrollamos un espacio a nivel LATAM, donde referentes de la Transformación Digital, compartieron diferentes enfoques junto a los colaboradores. Fueron sesiones de una hora donde se abordaron diferentes temas, expectativas y preocupaciones en este cambio transversal, logrando contener todas las dudas posibles, dado que esta transformación es algo nuevo para todos.

 **8 encuentros realizados en 2021**



**ESPACIO IKÉ**  
*Ahora + conectados*

**TEMA:**  
**RESULTADOS 2021**

**Presentan**

-  **José Fernando Canasi**  
Director General de Iké Asistencia
-  **Gabriel Camarena**  
Director Ejecutivo de Inteligencia de Negocio
-  **Yolanda Ortiz**  
Directora Ejecutiva Comercial y MKT

**07 de diciembre**  
12:00 hrs. MÉX  
13:00 hrs. COL  
15:00 hrs. ARG - BR

**INSCRÍBETE >** **zoom**

*\*Cupo Limitado*



# CALIDAD DE VIDA

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

ikeé





## SALUD Y BIENESTAR

En iké 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.



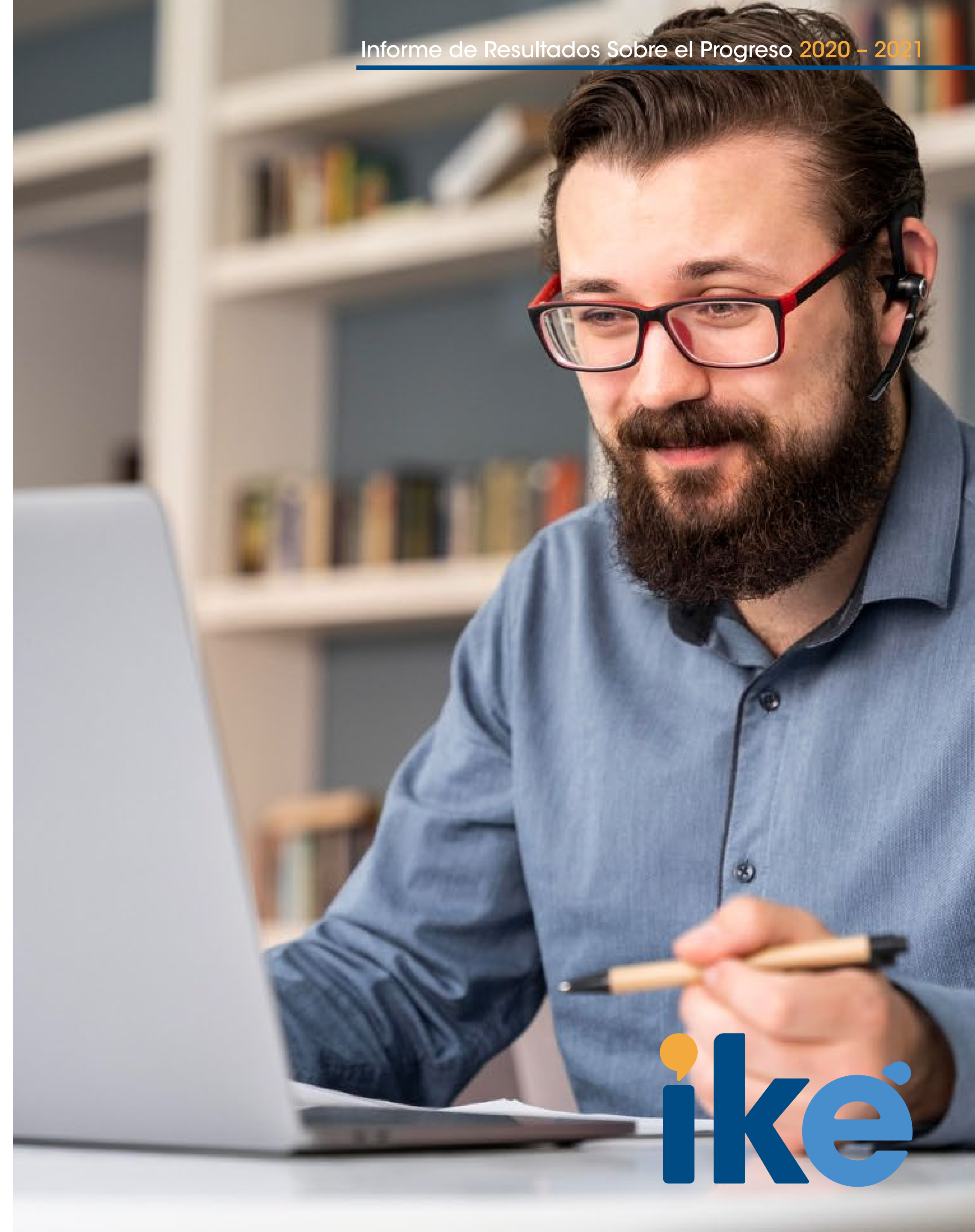


## TELETRABAJO

La situación de pandemia mundial fue un acelerador de la digitalización. En este contexto globalizador, de transformación tecnológica e innovación digital, iké 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 tuvimos 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.

 **Durante el 2020, la totalidad de nuestros colaboradores se encontró teletrabajando.**



The logo for 'ike' is displayed in blue lowercase letters. A small orange speech bubble icon is positioned above the letter 'i'.



## TELETRABAJO

Después de casi 18 meses de ausencia, este pasado mes de octubre los colaboradores se integraron nuevamente al trabajo desde las instalaciones. Lo novedoso de este regreso fue el esquema mixto al que nos estamos adaptando como parte de la estrategia de modernización y reinversión de la organización. Es importante mencionar que este regreso se realizó asegurando en todo momento contar con las medidas de prevención COVID- 19, destacando las desinfecciones permanentes en las instalaciones, restringiendo espacios para evitar a conglomeraciones, manteniendo los aforos permitidos y sensibilizando al personal con medidas de prevención para no bajar la guardia.

 **En 2021, implementamos el esquema mixto (2 días presenciales, 3 teletrabajando).**



## TELETRABAJO


Para volver a la oficina:

- Se adaptaron los espacios de trabajo con las restricciones de aforo permitido.
- Dejamos cada estación de trabajo lista para cualquier colaborador administrativo que la desee ocupar.
- A nivel tecnológico, se reforzaron las medidas de blindaje de los sistemas de seguridad de la información y se realizó el cambio de equipos de escritorios por computadoras móviles.
- Se realizaron análisis de las situaciones especiales de nuestros colaboradores para evaluar necesidades.
- Se mapearon las visitas por área para evitar conglomeraciones.

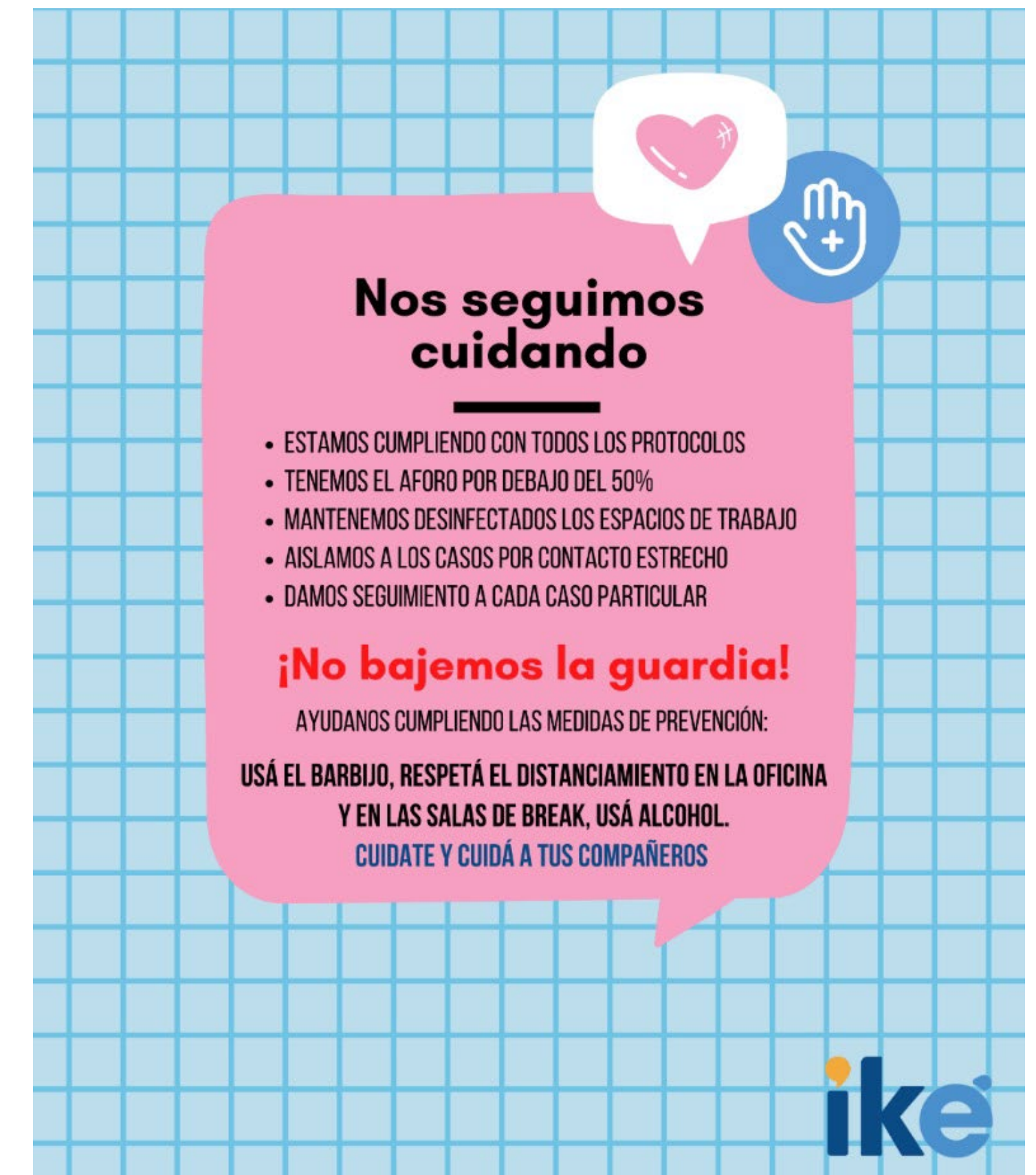
Quiero felicitar a todo el equipo por mantenerse unido y comprometido a pesar de la distancia física. La empresa está tan unida y motivada como siempre y hemos incorporado nuevas metodologías para que el trabajo remoto sea una realidad que potencie nuestro desempeño.

En la pandemia también se vieron impactadas nuestras rutinas personales y familiares, y también hemos mejorado mucho para balancear y adaptar el trabajo a nuestras nuevas exigencias. Estamos permanentemente sumando nuevas acciones para cuidar el bienestar de nuestros colaboradores.

Una vez que podamos volver a la oficina seguiremos trabajando en un formato entre presencial y remoto. Apuntamos a un modelo híbrido para potenciar nuestro desempeño laboral y generar un buen balance personal para nuestros colaboradores.



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



### Nos seguimos cuidando

- ESTAMOS CUMPLIENDO CON TODOS LOS PROTOCOLOS
- TENEMOS EL AFORO POR DEBAJO DEL 50%
- MANTENEMOS DESINFECTADOS LOS ESPACIOS DE TRABAJO
- AISLAMOS A LOS CASOS POR CONTACTO ESTRECHO
- DAMOS SEGUIMIENTO A CADA CASO PARTICULAR

**¡No bajemos la guardia!**

AYUDANOS CUMPLIENDO LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN:  
USÁ EL BARBIJO, RESPETÁ EL DISTANCIAMIENTO EN LA OFICINA  
Y EN LAS SALAS DE BREAK, USÁ ALCOHOL.  
CUIDATE Y CUIDÁ A TUS COMPAÑEROS

**ike**



## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Entendemos que la seguridad de la información es aquel conjunto de medidas y técnicas empleadas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro de una empresa o institución y asegurar que estos no salgan del sistema establecido por la empresa. En el contexto virtual, se hace una pieza clave para llevar a cabo la operación, y que los datos sean manejados correctamente.

Por eso además de seguir basándonos en las nuevas tecnologías, reforzamos los conceptos directamente en nuestros colaboradores con comunicaciones de conciencia en las buenas prácticas.




*Olvidate de los cables y trabaja en cualquier lugar de la oficina.*

*Nuevas Redes WI-FI Corporativas, conéctate utilizando tu usuario y clave de Windows® a la red inalámbrica que te permite acceder a todos los servicios que requerís para que tu trabajo sea excelente.*

**>> Nueva Red WI-FI “I-Corporativo”**

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

NUEVA RED WI-FI





*¿Sabías que al guardar archivos, generas diferentes versiones?*

*Reforzamos nuestra seguridad y disponibilidad de la información haciendo copias de **todos los archivos modificados** del día cada 2 horas.*

*Así que ya sabes, si guardaste una modificación y más tarde te arrepentiste, no hagas memoria, hace un ticket que nosotros nos encargamos.*

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, PROCESOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GUARDADO DE ARCHIVOS





## 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 en 2020, desarrollamos una encuesta sobre teletrabajo, que nos permitía conocer y detectar oportunidades de mejora tanto en herramientas como en nuestra forma de liderar.

Gracias a los datos arrojados, pudimos conocer de forma anónima, como se sentía cada colaborador con esta nueva modalidad de trabajo y pudimos realizar mejoras para cuidar en su confort y tranquilidad, escuchando cada necesidad.

En 2021, junto a nuestra Encuesta de Clima Anual, incluimos una sección específica de Teletrabajo para continuar analizando como se sentía cada colaborador ya en una etapa diferente a la inicial, teniendo en vista que se acercaba la oportunidad de volver a trabajar en la oficina. Realizamos preguntas abiertas para que pudieran tener el espacio de plantear escenarios y proponer ideas, desde la situación y contexto que estaba atravesando cada colaborador en lo personal.








## NEWSLETTER Novedades 2021

Área Operaciones	Área TI	Área Transformación Digital & Procesos	Área Marketing
<b>YA TENEMOS GEOHOGAR</b> Implementamos GEOHOGAR. La nueva herramienta que brinda mayor información a los usuarios sobre el servicio coordinado y accediendo a la geolocalización del técnico con mayor precisión del horario de llegada. <b>+ PRESTADORES</b> para que + usuarios vivan esta experiencia.	<b>NUEVA UPS en DATA CENTER Parque Patricios</b> Logramos disponer de mayor autonomía ante cortes de energía, y mayor capacidad de sumar equipamiento. Adicionalmente, se sumaron las PCS de Call Center TMK a este mismo circuito de la UPS para evitar interrupciones en el servicio.	<b>PLATAFORMA G.I.E</b> Gestión Integral de Eficasia Mejoras en la Herramienta de gestión de TMK y centralización de informes corporativos. <b>Alcanzamos los 162 usuarios activos y 145 mil páginas vistas.</b>	<b>PLAN BICICLETAS</b> Lanzamos el producto Bicicletas en E-commerce para venderlo de forma 100% digital al mercado. <b>#PlanBicicletas</b>
<b>ASISTENCIAS X WHATSAPP</b> WhatsApp como canal para la solicitud de servicios programados. Próximamente nuevas cuentas se sumarán para que los usuarios vivan la mejor experiencia.	<b>REPOSITORIO ÚNICO DE INFORMACIÓN</b> De la mano del squad de Gobernabilidad del Dato, BI y TI logramos la incorporación de TODOS los datos históricos de los sistemas (SISE, Engage, Ayliv, SI, Callab, Informes) de un único lugar, generando transparencia y democratización de los datos para análisis y toma de decisiones. Avanzamos en nuestro camino de ser una compañía Data Driven.	<b>ENTREGA DE VALOR COMITÉ DE TD</b> Realizamos la presentación de entrega de valor hasta el momento de los 5 squads al Comité de Transformación Digital.	<b>+ VENTA DIGITAL + SEGUIDORES IG</b> Comenzamos a realizar acciones cross de productos a cartera de clientes para potenciar nuestra venta digital, y durante el último mes sumamos 1000 seguidores nuevos en Instagram por medio de acciones y concursos en IG.
Área Comercial	Área Telemarketing	Área Administración & Finanzas	Área Capital Humano
<b>Bienvenido GROWTH</b> Incorporamos a nuestra cartera adquirente a Growth, una nueva alianza con 15.000 nuevos usuarios.	<b>Nueva Gestión COMERCIAL DIGITAL</b> Rediseñamos la gestión en comercial digital con el fin de perfeccionar el proceso necesario para continuar con el desarrollo de este canal de ventas.	<b>PFTO 2022</b> Comenzamos el periodo de Presupuesto 2022. Trabajaremos con todas las Áreas de la Compañía de manera de proyectar los resultados del negocio para el próximo año.	<b>NUEVA PLATAFORMA CE-FI</b> <b>Centro de Formación Integral</b> Una nueva plataforma e-learning para Operadores con el objetivo de tener on line información para la gestión de llamados, información al cliente y contenido para desarrollo de colaboradores.
<b>ASISTENCIAS para PedidosYa</b> Estamos implementando la venta de Asistencia para Bicicletas y Motos integrado a la APP de PedidosYa para que los +30 mil riders puedan contratar nuestros servicios de manera 100% digital con marca IKÉ ASISTENCIA.	<b>LOGRAMOS LA PRODUCTIVIDAD + ALTA</b> Logramos la productividad más alta desde abril 2020 gracias al gran trabajo en equipo interáreas transformando el modelo de ventas.	<b>PROYECTO ERP</b> Proyecto ERP (Sistema de Gestión): Estamos en pleno proceso de análisis de los 3 proveedores seleccionados. Realizaremos sesiones de trabajo donde por medio de demos nos presentarán como los respectivos Sistemas de Gestión dan solución a los principales ciclos de negocio.	<b>JORNADA DE LA SALUD</b> 18 Colaboradores han participado de nuestra Jornada de la salud, asistiendo al CONSULTORIO MÉDICO CLÍNICO y a la NUTRICIONISTA. También compartimos el Festejo de la Primavera :}



Que tengas un lindo mes :)

Seguinos en  Iké Asistencia Argentina  Iké Argentina

## NEWSLETTER

Como parte de una mejora planteada dentro del Comité de Clima, en 2021 se desarrolló el primer Newssletter Informativo. Su principal objetivo fue mantener informado a los colaboradores sobre los principales temas trabajados y logros dentro de cada área fomentados por la transformación digital, dado que al vivir en la virtualidad los colaboradores sentían la falta de información. De esta manera y elaborando contenidos mensuales, se puede visualizar en una comunicación corta dinámica y eficaz, cuales son los principales temas de cada sector.



## PROGRAMAS DE SALUD, BIENESTAR Y FIDELIDAD EN EL TELETRABAJO

### Espacio iké

En 2020 nace Espacio iké con la necesidad de reforzar la cercanía de la Dirección General y el personal ejecutivo hacia todos los colaboradores de iké, sin importar las limitaciones de contacto físico que la pandemia generó.

Este proyecto logró eliminar las barreras de distancia e idioma, acercó a los colaboradores de todos los países y nos hizo sentir como una sola empresa. Además, conocimos a más integrantes de la familia iké, aprendimos sobre nuestros proyectos, integramos mejores prácticas de los países, y nos motivó a ser mas innovadores, a trabajar en equipo, pero sobre todo a tomar los obstáculos como áreas de oportunidad y crecimiento.

En 2021, Espacio iké siguió marcando los retos y logros que como empresa seguimos construyendo. El proyecto liderado por José Fernando Canasi en la Dirección General de iké como grupo, nos sensibilizó sobre el impacto de ser una mejor empresa alineada a las necesidades actuales, aprendiendo de nuestros socios comerciales y tomando herramientas para seguir en este proceso de transformación digital.

### ESPACIO IKÉ

*Ahora + Conectados*

- 420 minutos reunidos como familia Iké
- 7 charlas pláticas con expertos, compañeros y socios comerciales
- Más de 3500 conexiones en 2021





# PROGRAMAS DE SALUD, BIENESTAR Y FIDELIDAD EN EL TELETRABAJO

## 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 el 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.



# 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 2021 realizamos **2 Jornadas de la Salud** que se desarrollaron cada una en el período de una semana, con un abanico de médicos y actividades para nuestros colaboradores.



**30 colaboradores participaron en las Jornadas de Salud en 2021**



## PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR ACTIVOS EN OFICINA

### #Viernes Saludables

iké 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.



**50 comunicaciones compartidas en 2021**

### 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.





# PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR ACTIVOS EN OFICINA

## Wellness Center:

Como parte de nuestros esfuerzos por cuidar la calidad de vida de nuestros colaboradores, nace Wellness Center, un nuevo espacio con contenidos virtuales de bienestar al que se puede acceder mediante Connect-a o en cualquier dispositivo móvil. En esta plataforma de Salud Digital, se pueden encontrar videos que ayudan a reforzar los hábitos saludables, a través de técnicas, consejos, e información general de temas sobre nutrición, activación física, sana convivencia, manejo del estrés, y felicidad en el trabajo entre otros.



**Este portal cuenta con más de 90 cursos virtuales**



## PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR ACTIVOS EN OFICINA

### Prevención:

En tiempos de COVID-19, la seguridad y salud laboral debe tener la máxima prioridad. Debemos acostumbrarnos a la idea que el lugar de trabajo ya no es el mismo y que será en este escenario donde se libere una batalla decisiva contra la pandemia. Por eso consideramos la seguridad y salud en el trabajo como una inversión fundamental para proteger a los trabajadores y a sus familias y para asegurar la continuidad de la empresa.

En 2021 llevamos a cabo un plan de prevención que va desde aplicar protocolos de seguridad y salud que permitan un retorno al trabajo seguro y saludable y que actúen como una barrera frente a posibles nuevos brotes de contagio, hasta comunicaciones que permitan la concientización de los cuidados en la vuelta a la oficina. La seguridad y salud en el trabajo es una de las claves para la reactivación productiva con trabajo decente y para la conciliación de los objetivos de contención de la pandemia y de la recuperación económica.





## PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR ACTIVOS EN OFICINA

Con este fin, diseñamos un plan de comunicaciones que ayude a nuestros colaboradores a:

- Adoptar medidas preventivas en los lugares de trabajo frente al riesgo de contagio de Covid-19 y otros riesgos asociados a la pandemia
- Incentivar el diálogo social efectivo en materia de seguridad y salud laboral como elemento clave para un retorno seguro
- Promover buenas prácticas en los principios preventivos y de diálogo social.





## SEGURIDAD E HIGIENE, PROTECCIÓN CIVIL

Para iké 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.

Desde 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.



# SEGURIDAD E HIGIENE, PROTECCIÓN CIVIL

## Capacitaciones Covid-19

Desde 2020, implementamos capacitaciones específicas para nuestros colaboradores donde se puedan transmitir junto a un profesional de Seguridad e Higiene, diferentes recomendaciones sobre el Covid-19, sobre todo en la vuelta a la oficina.



**En 2021, realizamos  
2 capacitaciones de  
Recomendaciones  
Covid-19**

## COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

En iké 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.

- 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
- Clases de Inglés
- Cobertura preferencial para colaboradores de Iké Asistencia
- Transporte turno noche
- Descuento en locales de comida
- Seguro de Vida
- Obra Social
- Día de la Familia
- Caja Navideña
- Evento de Fin de Año
- Programa de puntos Iké Coins
- Teletrabajo





# COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

## 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 Iké Gran Colaborador
- Premiación a Referentes de Valores



# COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

## Programa de Puntos iké Coins:

iké Coins es un programa que busca fomentar la participación en diferentes actividades de la Compañía, permitiéndoles a los colaboradores, acumular puntos y canjearlos. Este programa comienza en Marzo y finaliza en Diciembre 2021, y se divide en tres etapas que permite canjear los puntos en tres momentos diferentes del año, o acumularlos para llegar a un premio mayor.

Las actividades que suman puntos son:

- Participación en acciones de clima
- Reconocimientos del mes
- Cursos mandatorios
- Participación en acciones de RSE
- iké Gran Colaborador (Mejor Compañero)
- Beneficio Plan Empleados activo
- Aniversario Iké

TABLA DE PUNTAJES CAT					
CANJE	MES	FECHA DE CANJE	PUNTOS GANADOS	PREMIOS	LUGARES
1	Marzo - Abril - Mayo - Junio	Corte 30 de Junio	100	PREMIO BONIFICACIÓN 1 AÑO PLAN EMPLEADOS	1
			200	PREMIO EXPERIENCIA BIG BOX BLEND	1
			300	KIT MASCOTA (Alimento por 3 meses + correa-collar y juguete)	2
2	Julio - Agosto - Septiembre	Corte 30 Septiembre	400	PREMIO GIFTCARD \$3000	2
			500	Premio EXPERIENCIA BIG BOX GOURMET	2
3	Octubre - Noviembre -	Corte 31 Diciembre	600	Premio GIFTCARD \$7000	1
			700	Premio GIFTCARD \$12.000	1





# ACTITUD IKÉ

## Olimpiadas iké

*“Todo es mejor con Actitud iké”, por eso desde 2020 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.
- Significa celebrar los 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.



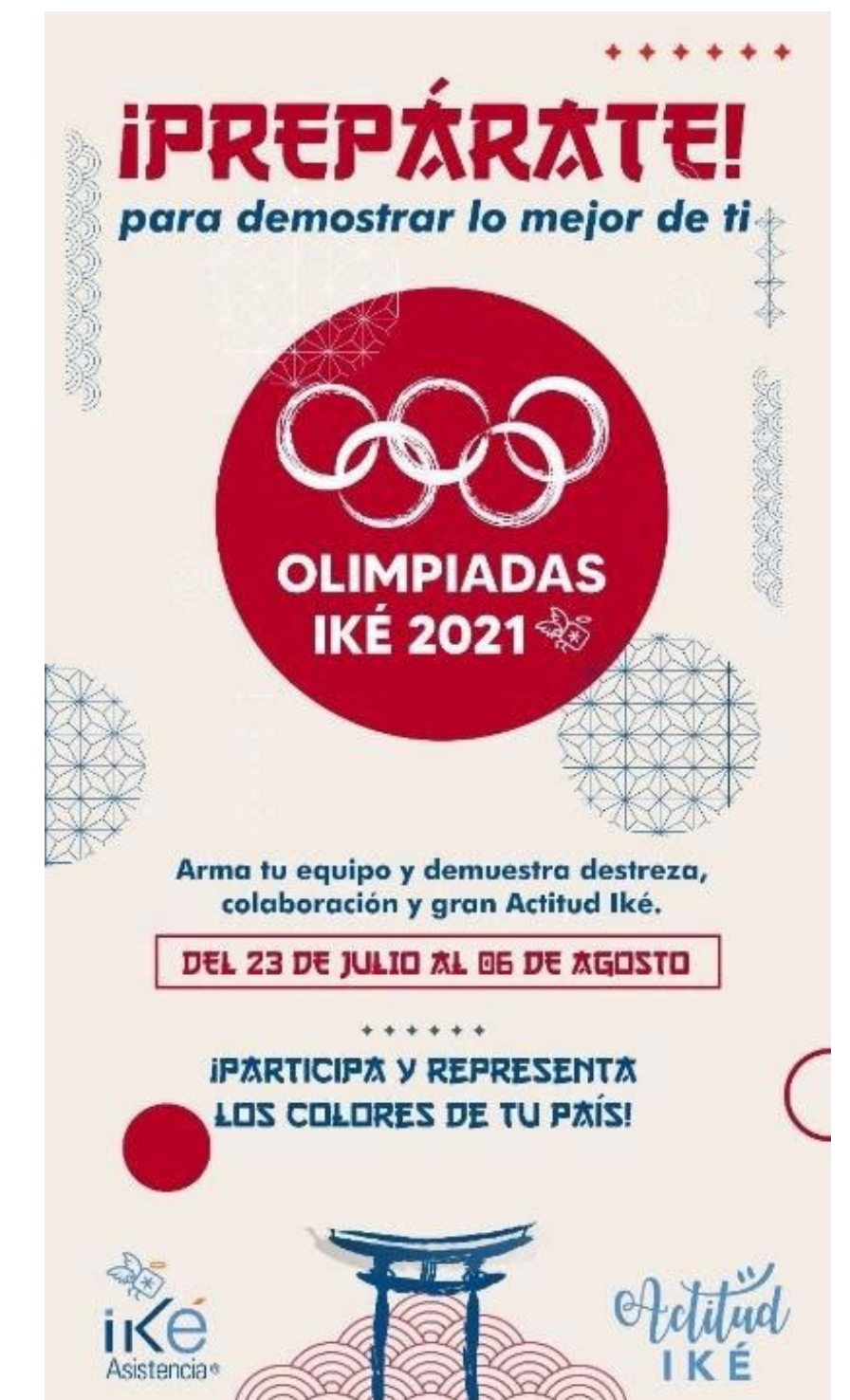
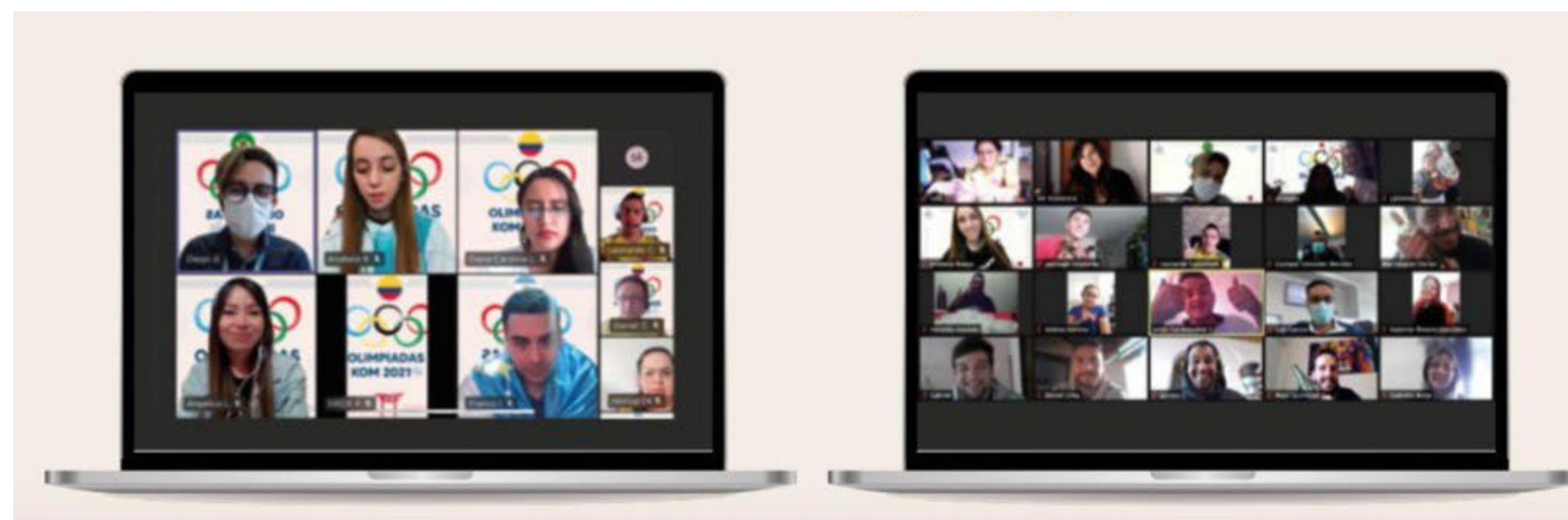


# ACTITUD IKÉ

## Olimpiadas iké

Para celebrar nuestra Actitud iké, en 2021 realizamos las Olimpiadas iké, donde los colaboradores podían armar sus equipos, demostrando destreza, colaboración y gran actitud iké. En el mes de julio se jugó un rally de juegos de habilidades físicas y mentales donde participaron todos los países del grupo. Mas de 30 equipos fueron inscriptos de firma voluntaria para jugar en el medallero. La actividad se transmitió en vivo por Teams.

Luego de 2 semanas de juegos y retos virtuales, solo un equipo logró sortear todos los retos: habilidad física, concentración, relevos, creatividad y más. En esta oportunidad ganó el primer lugar un equipo de Colombia: Equipo Miraitowa.





# ACTITUD IKÉ

## Día de San Valentín

En 2021 tras un año complicado por la pandemia, decidimos darle otro foco al Festejo de San Valentín. En esta oportunidad realizamos una charla de coaching personal, liderada por nuestro Jefe de Capital Humano, con la temática de “amor propio”, y la hicimos extensiva a todo el grupo iké.

Entendemos que el amor propio es un ingrediente muy importante para gozar de bienestar psicológico. Si no le damos valor, no tendrá ningún significado ni contribuirá a que nos sintamos bien con quiénes somos.





# ACTITUD IKÉ

## Festejos de Carnaval

Para festejar y vivir un ambiente de carnavales, iniciamos la semana virtual de carnaval. En la primera actividad les planteamos a los colaboradores un reto creativo de tik tok donde pudieran representar en un video todo lo que nos genera el carnaval.

Al día siguiente les solicitamos una foto trabajando en su casa con su look de carnaval o playa, y para cerrar la semana hicimos la tarde de jugos exóticos en iké, donde los invitamos a hacer tragos en vivo en una reunión virtual.





# ACTITUD IKÉ

## Mes del género

Teniendo en cuenta el contexto en el que se encuentra nuestro país y enfocados en nuestro compromiso de inclusión, festejamos el mes del género con diferentes actividades. Nuestro propósito es poder continuar sensibilizándonos y formándonos en el tema, lo que nos ayudará a transformar nuestro entorno para garantizar espacios más empáticos y seguros.



MES DEL GÉNERO

¿Qué te hace sentir orgullo del género que representas?

Celebramos el mes del género y como organización incluyente, nos encantaría que participaras en nuestro concurso respondiendo a la pregunta del encabezado.

Envía tu respuesta respondiendo este mail.

Esta actividad suma puntos en tu Programa de Iké Coins

Agéndate! Realiza tu inscripción en los links

FECHA	ARGENTINA	BRASIL	COLOMBIA	MÉXICO	AGENDA DEL MES	REQUISITO
8 de Marzo	9:00	9:00	9:00	9:00	Comunicado de inscripción 8 de marzo conmemoración día internacional de la mujer	
8 de Marzo	12:30	12:30	10:30	9:30	El Derecho de las Mujeres a una vida libre de violencia <a href="https://www.iam.mx/vidas/libres/">https://www.iam.mx/vidas/libres/</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
	16:00	22:00	11:00	10:00	Visualizar la importancia de impulsar la ciencia en las mujeres, las historias que actualmente existen para el acceso y los cambios que se tienen que hacer en el futuro. <a href="https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/">https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
	18:00	16:00	14:00	13:00	Hablar de los retos que enfrentan las mujeres para obtener cargos de liderazgo en sector público y privado y la dificultad de mantenerlos. <a href="https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/">https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
	20:00	18:00	16:00	15:00	Conferencia igualdad de género y liderazgo de la mujer para un mundo más sostenible <a href="https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/">https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
9 de Marzo	13:00	20:00	18:00	17:00	Entender cómo el activismo cambia historias a través de resultados reales. Conferencia: "We should all be feminists" fragmento de video por Chimamanda Ngozi Adichie. Ingreso a Connect-a <a href="https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/">https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
	14:30	13:00	11:00	10:00	Conferencia: "We should all be feminists" fragmento de video por Chimamanda Ngozi Adichie. Ingreso a Connect-a <a href="https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/">https://integrare.com.mx/conmemoracion-8m/</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
10 de Marzo	22:00	14:30	14:30	12:30	Género y Proyectos Socioambientales <a href="https://bit.ly/2YESS33">https://bit.ly/2YESS33</a>	INSCRIPCIÓN EN EL LINK
15 al 19 de Marzo	12:00	22:00	20:00	19:00	Que te hace sentir orgulloso del género que representas. Connect-a <a href="https://bit.ly/2YESS33">https://bit.ly/2YESS33</a>	
18 de Marzo	13:00	22:00	20:00	9:00	Que te hace sentir orgulloso del género que representas. Connect-a <a href="https://bit.ly/2YESS33">https://bit.ly/2YESS33</a>	
18 de Marzo	9:00	9:00	9:00	9:00	Los Personajes más influyentes de nuestro País	
18 de Marzo	9:00	9:00	9:00	9:00	Comunicado de inscripción, 22 de marzo conmemoración día del hombre	
21 de Marzo	10:00	9:00	9:00	9:00	Día internacional contra la discriminación racial	
22 de Marzo	10:00	10:00	10:00	10:00	Videos conmemorativos mes de la igualdad de género	
29 al 31 de Marzo	10:00	10:00	8:00	7:00	Foro Generación de la igualdad <a href="https://forum.generationequality.org/es/foro-generacion-igualdad-ciudad-de-mexico">https://forum.generationequality.org/es/foro-generacion-igualdad-ciudad-de-mexico</a>	



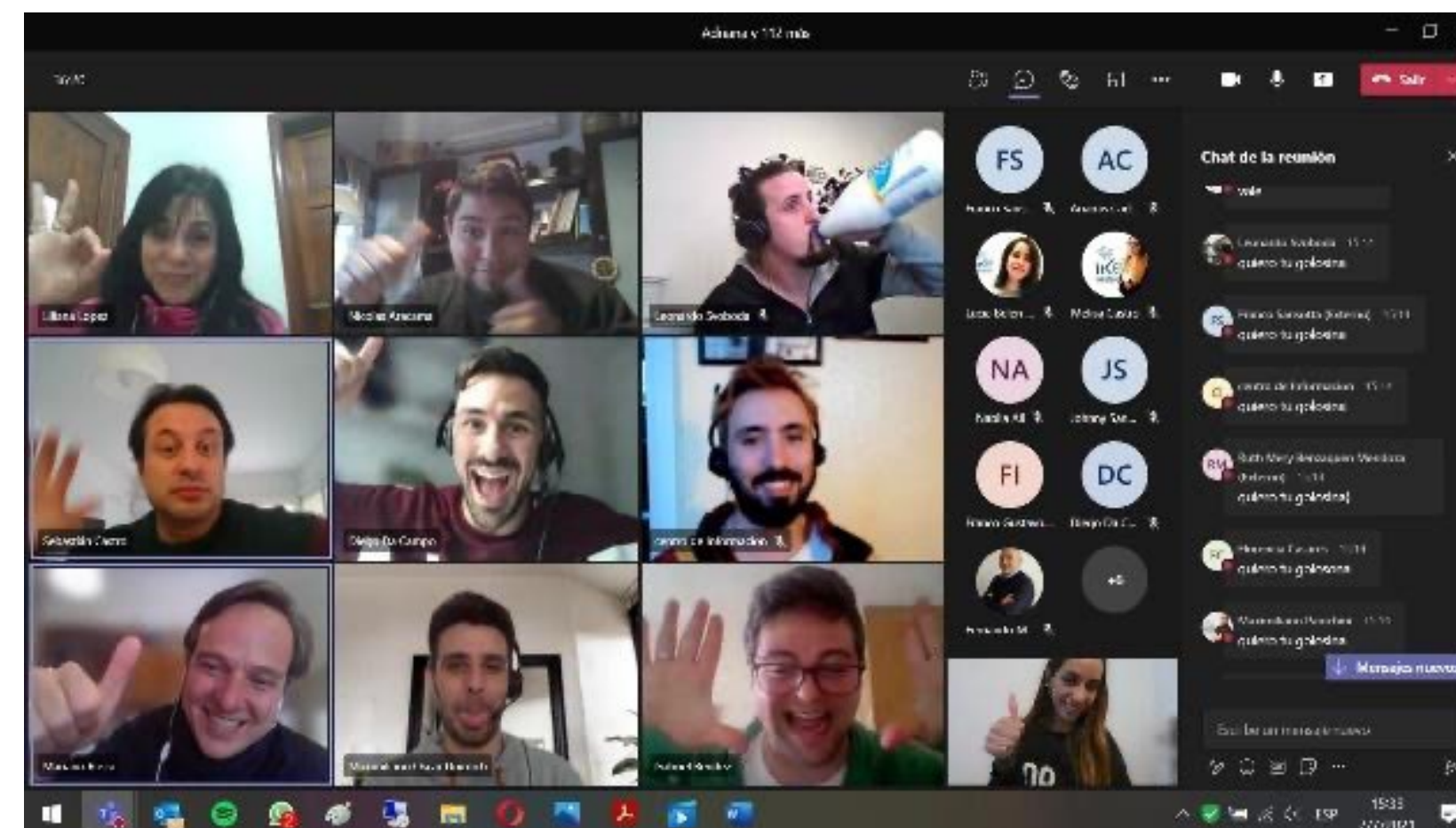


# ACTITUD IKÉ

## 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 actividad lúdica con un premio especial que enviamos al domicilio del ganador: Una box de golosinas.

El juego consistió en ver un video y luego hacer preguntas relacionadas al video visto, como color de prenda de ropa, ingrediente especial en la receta, color de sombrero, etc.





# ACTITUD IKÉ

## Pascuas

En esta oportunidad y bajo un contexto virtual, jugamos al Bingo de Pascuas, donde el ganador del premio mayor recibía en su domicilio un huevo de pascuas gigante.





## ACTITUD IKÉ

### Día del Amigo

Con motivo del Día del Amigo en iké celebramos reconociendo al iké Gran Colaborador 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.

Toda la celebración se transmitió en vivo y tuvo la temática de los premios Martín Fierro, lo que generó una expectativa televisiva y diversión en nuestros colaboradores.





# ACTITUD IKÉ

## Día del Animal

Celebramos el Día del Animal, con un concurso para las mascotas de los colaboradores. La actividad consistía en enviar una foto de la mascota para participar por diferentes sorteos. Se realizó una reunión de Teams para compartir y conocer las mascotas de nuestros compañeros y luego se finalizó con la entrega de premios según resultados de sorteo en vivo.

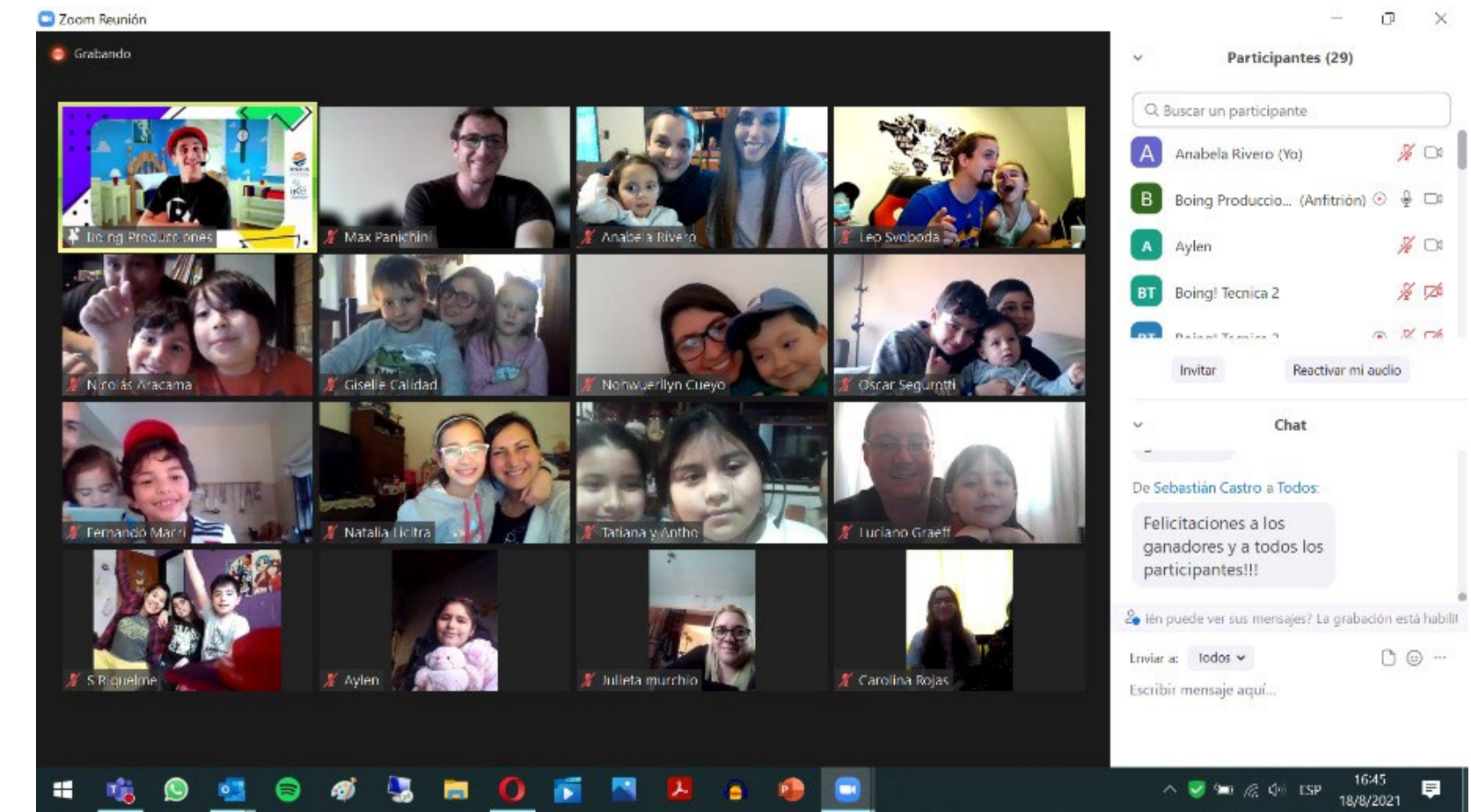




# ACTITUD IKÉ

## Día del Niño

En esta oportunidad realizamos un show virtual en vivo, con profesionales de la animación, en una dinámica televisiva para todos los hijos de colaboradores.



A su vez este año no solo enfocamos la mirada en los más niños, sino que también quisimos realizar una actividad para que los colaboradores pudieran revivir su infancia y divertirse. Por eso realizamos un encuentro donde previamente se les solicitó una foto de cuando iban al jardín, o escuela y jugamos al “quien es”.





# ACTITUD IKÉ

## Día del Padre

Con motivo de agasajar a los padres de iké Asistencia, realizamos un evento de desafíos, donde cada papá participaba de un desafío virtual corto y si acertaba pasaba a la próxima etapa: sorteos en la rueda de la fortuna. Los premios de los ganadores fueron entregados en los domicilios.





## ACTITUD IKÉ

### Día de la Madre

Con motivo de agasajar a las madres de iké, realizamos un evento de desafíos, donde cada mamá participaba de un desafío virtual corto y si acertaba pasaba a la próxima etapa: sorteos en la rueda de la fortuna. Los premios de las ganadoras fueron entregados en los domicilios.





# ACTITUD IKÉ

## Prode

Este año realizamos el prode de la Copa América con una plataforma virtual donde los colaboradores podían hacer sus pronósticos en una pagina web o aplicación y participar por importantes premios para las 5 primeras posiciones del podio. Cada día se fueron enviando comunicaciones de refuerzo, lo que generó una gran expectativa en los colaboradores.





# ACTITUD IKÉ

## Día de la Primavera

Como todos los años, el 21 de septiembre se festejó el Día de la Primavera con pequeños desafíos realizados a todos los colaboradores que se unieron a la reunión.

Con fondos primaverales en las cámaras de los participantes, se realizó una dinámica en la que tuvimos como premios de box primaverales, canastas de picnic, termos, juegos de mate, etc.





# ACTITUD IKÉ

## Halloween

Este año no fue la excepción para disfrutar de nuestras actividades de Octubre Loco, por lo que los colaboradores demostraron su mejor #ActitudIké al participar en diferentes actividades pensadas para romper la rutina en casa. Con fondos de pantalla de calabazas y telarañas a través de una reunión de Teams, los cumpleaños celebraron esta fecha con una dinámica para dibujar al azar un personaje de terror, quien lo hiciera correctamente participaban de un sorteo por un premio especial.



# ACTITUD IKÉ

## Semana del CAT/Customer

Se realizó como cada año la semana del Cat/Customer donde se realizaron diferentes actividades cada día con la intención de integrar los equipos y salir de la rutina laboral.

Previo a la semana, se dividieron los equipos en colores para que de esa forma puedan participar representando un grupo de color. Todos los puntos sumados de forma individual se sumarían al total de su equipo. De esa forma, todos los integrantes del color ganador se ganaron un almuerzo.





# ACTITUD IKÉ

## Evento Fin de Año

Como todos los años, realizamos nuestro Evento de Fin de Año, esta vez con una celebración mixta (presencial y virtual). El evento fue propuesto en las 2 sedes en simultaneo y durante una jornada.

Previamente los colaboradores fueron divididos en equipos de colores con un capitán a cargo. El día del evento comenzó con el primer juego “el pelotero”, juego que se realizó en ambas sedes. Todo el evento fue transmitido en vivo por Teams para los conectados virtuales y junto a ellos realizábamos diferentes juegos. La sumatoria de puntos obtenidos se le administraba al equipo del color correspondiente y así fuimos obteniendo al ganador.

Al finalizar la jornada y mientras esperaban el resultado de los juegos, se realizó la celebración formal con las palabras del Director General, reconocimientos de 5 y 10 años en la empresa y se develaron reconocimientos divertidos que fueron previamente a votación, donde se eligió al enviador serial de mails, el cholulo de la cámara, el que sale corriendo de las reuniones, y el spam de las reuniones. También realizamos sorteos de diferentes premios y al equipo ganador se le asignó un día de vacaciones extra.



Además creamos un IG @nuevoike.ar donde los colaboradores podían ver al instante las fotos que se iban subiendo de los juegos presenciales.





## FIN DE LA POBREZA

### 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 más 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.





# VINCULACIÓN DE LA COMUNIDAD

*Enfocamos nuestros esfuerzos  
en la construcción de un  
país mejor.*

ikeé



## VINCULACIÓN DE LA COMUNIDAD

Proporcionamos más de 62 mil servicios al año, en los que ayudamos a familias enteras a resolver diferentes urgencias.

- Atendemos a 2 millones de usuarios
- Realizamos más de 5 mil servicios mensuales
- Contamos con más de 800 proveedores en toda Argentina
- Tenemos una fuerte alianza con 72 socios comerciales
- Otorgamos más de 42 mil servicios de asistencia vial al año
- Brindamos más de 500 servicios médicos en 2021
- Brindamos más de 14 mil servicios de hogar al año
- Resolvimos más de 290 casos legales en 2021
- Brindamos más de 100 servicios de pc en 2021
- Brindamos más de 6 mil asistencias en mascotas al año



ikeé





# ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

## Clientes

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.





## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

### Programa de Voluntariado

Iké 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.







# ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

## Programa de Voluntariado

Los próximos voluntariados se realizaban de forma presencial, pero ante el contexto de pandemia, nos vimos obligados a suspenderlos, y reforzar en comunicaciones o entrevistas virtuales con las fundaciones de que manera podíamos seguir colaborándoles.

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. Guardianes del Planeta

Enumeramos en los próximos puntos las acciones de responsabilidad social que se llevaron a cabo en pandemia:

6. Feria de Emprendedores
7. Garage Virtual
8. Comité de RSE
9. Apoyando a la Educación
10. Alianzas





## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

### Programa de Voluntariado

- 1.** Todos estos años iké colaboraba con la Fundación realizando el voluntariado mensual, ayudando a clasificar y envolviendo los regalos para las familias que se encuentran en vulnerabilidad social. En esta oportunidad y con el contexto virtual, participamos en la difusión de 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. Es importante para nosotros seguir concientizando que aun desde casa podemos seguir ayudando.
- 2.** 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.** 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.** 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 paralíticos, 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. Nuestro compromiso sigue firme en difundir todo lo que hace la organización y generar conciencia en la importancia de su accionar en la sociedad. Aunque no podamos realizar los voluntariados, seguimos presentes en difundir el gran trabajo que hacen con los perritos.







## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

### Programa de Voluntariado

**5.** Por tercer año consecutivo, realizamos los Guardianes del Planeta, una acción que siempre es bien recibida por los colaboradores con hijos. En esta oportunidad invitamos a los niños y niñas de la familia iké a crear el avatar de los Guardianes del Planeta para conmemorar el Día Internacional de la Tierra.

**6.** 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 realiza 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 2021 colaboramos con 8 emprendedores y sus microemprendimientos**





## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

### Programa de Voluntariado

**7.** En 2021 sumamos una nueva feria, pero esta vez para los propios colaboradores, donde tengan la posibilidad de vender artículos en desuso que tengan en su hogar y así también ayudar a otros a contar con ellos.

 **En 2021 se expusieron 15 artículos de diferentes colaboradores en la Venta de Garage**

**8.** Con la intención de seguir incorporando acciones que mejoren nuestra Responsabilidad Social Empresarial 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. Este comité se desarrolla en conjunto con el comité de clima y se realiza de forma mensual.

 **1 reunión mensual del Comité de RSE y Clima**







## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

### Programa de Voluntariado

**9.** Desde 2019 incorporamos la campaña “Vuelta al Cole” donde realizamos una acción divertida para los colaboradores con hijos en edad escolar, en donde entregamos kits escolares como premios.

**10.** Desde 2020 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 más grande y fuerte nuestro compromiso con la Comunidad y el Medio Ambiente.



# 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.*



ike





## ACCIÓN POR EL CLIMA



## VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

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.





**ACCIÓN POR  
EL CLIMA**



**VIDA DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES**

## 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.

### #MartesVerdes

Es una acción que sea 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.



**En 2021 comunicamos 52 tips  
de #Martes Verdes**





# RECONOCIMIENTOS CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

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

ike

## RECONOCIMIENTOS CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

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

### NUESTRAS CERTIFICACIONES





