

Presentación Servicios
Linea de Orientación



Wellbeing con un propósito

Nuestro propósito es dar forma a las decisiones de nuestros clientes para **proteger y mejorar** la vida de las personas, acompañando a las organizaciones a **tener ambientes saludables y resilientes** capaces de afrontar los retos actuales y futuros; a través de la articulación de una estrategia donde **todas personas se sientan identificadas e incluidas** promoviendo su bienestar integral impactando las dimensiones definidas por Aon.



Organizaciones Saludables y Resilientes

Bienestar Integral

Como articulador de todos los componentes del Ser Humano que se gestionan dentro de las organizaciones

Diverso e Inclusivo

Qué tenga presente en su estrategia las características del 100% de la población

Consultoría en Bienestar Aon

Acompañamos a las organizaciones a tener ambientes saludables y resilientes

Articulamos una estrategia donde todas las personas se sientan identificadas e incluidas promoviendo su bienestar integral



Dimensiones del Bienestar



Social



Emocional



Físico



Financiero



Laboral

Metodología con enfoque en sistemas de gestión (4 D)

1
Descubrir

2
Desarrollar

3
Entregar

4
Evaluar

Beneficios que dan Bienestar



Línea asistencia al empleado 24/7



Experiencias que cuentan (Pulsos)



Monitoreo Data & Analytics




Oferta Línea Orientación

Servicios




Social

- Mecánica
- Orientación tecnológica
- Orientación médico Veterinaria
- Especialista reparaciones del hogar
- Orientación escolar



Emocional

- Orientación Psicológica
- Orientación Jurídica



Físico

- Orientación Médica
- Orientación Nutricional
- Orientación gourmet



Financiero

- Orientación Financiera

¿ Qué es ?

- Servicio de Orientación profesional para el Colaborador y su familia conviviente en las diferentes dimensiones de la estrategia Wellbeing.
- 11 Servicios telefónicos ilimitados .
- Servicio 100% confidencial .
- Podrá solicitarse de forma ilimitada el Colaborador o cualquier miembro de la familia conviviente, mayor de edad, sin previo registro.
- Los servicios son prestados por IKE bajo su exclusiva responsabilidad

Línea de atención IKE para clientes

Celular +57 300 913 4105
WhatsApp 311 231 5753 Línea
Internacional +1800 832 3073



Oferta Línea Orientación

¿ Cómo solicitar asistencia por línea telefónica?

Por favor, sigue las siguientes instrucciones para acceder a los servicios que necesitas.

1



Llama a nuestras líneas de asistencia.
+57 300 913 4105 +1 800 832 3073

2



Acepta la política de tratamiento de datos

Tu información personal será tratada con total confidencialidad, de acuerdo con nuestra política de protección de datos. Debes aceptar los términos de tratamiento de tu información para continuar con la llamada.

3



Marca la opción correspondiente

1. Asistencia médica, psicología, veterinaria o nutricional.
2. Asistencia fototaller.
3. Otro tipo de asistencia.

4

Sigue el proceso para solicitar la asistencia

1. Primer asesor

La llamada será redirigida al primer asesor, quien capturará la información necesaria (datos del usuario) para procesar tu solicitud.

2. Confirmación de agenda

El asesor confirmará la agenda de acuerdo con tu solicitud. Recibirás la confirmación por mensaje de texto y/o correo electrónico.

3. Generación de contacto

El profesional asignado se pondrá en contacto contigo a través de un enlace digital o conferencia telefónica, según el tipo de asistencia solicitada.

4. Orientación y recomendaciones

Finalmente, el profesional te brindará toda la orientación necesaria según tu solicitud inicial y te ofrecerá recomendaciones personalizadas.

5. Conclusión del servicio

El profesional realizará una conclusión del servicio y cierra la llamada.



Oferta Línea Orientación

¿ Cómo solicitar asistencia por whats app ?

1 

Escribe a nuestra línea de WhatsApp
+57 311 231 5753

2 

Acepta la política de tratamiento de datos:

Al igual que por teléfono, tu información será tratada con confidencialidad según nuestra política.

3 

Debes seguir el siguiente proceso de asistencia por WhatsApp:

Para solicitar orientación:

- Comparte los datos básicos necesarios para iniciar el proceso.
- Te atenderá un asesor quien confirmará la disponibilidad de agenda para la asistencia requerida.
- Se enviará la confirmación de la agenda vía mensaje de texto y/o correo electrónico.

Para auto-agendamiento:

- Se enviará un enlace o link para que puedas auto-agendar tu cita.
- Deberás completar los datos requeridos en el enlace.
- Podrás seleccionar la fecha y hora que mejor te convenga, y listo.

Para consultar o modificar un servicio existente:

- Completa los datos básicos necesarios para consultar o modificar el servicio.
- Uno de nuestros asesores confirmará la disponibilidad de agenda para el servicio modificado o actualizado.
- Se enviará la confirmación de la nueva agenda vía mensaje de texto y/o correo electrónico.



Oferta Línea Orientación

¿ Cómo realizar el autoagendamiento?

MODELO ATENCIÓN AON



Formulario web de solicitud de servicios

Si el usuario desea solicitar los servicios a través de la web, puede enviar el requerimiento a través del presente formulario para *servicios veterinarios, del hogar y fono taller.*

El caso es recepcionado por el equipo de operaciones a través de buzones automatizados para la gestión, coordinación y agendamiento del servicio.

Las **orientaciones médicas telefónicas** (Psicología, Medicina General y Nutrición) son agendadas de manera automática por el usuario a través de la herramienta de telemedicina de Kom Care IPS.



Oferta Línea Orientación

Dimensiones para mantener la salud y el bienestar del **Ser Social**

Mecánica



- ❑ Servicio disponible de Lunes a Viernes 7:00 am – 10:00 pm
- ❑ Orientación por un mecánico quien indagará marca y línea de vehículos para asesorar las posibles afectaciones del automotor y recomendaciones a seguir para prevención de daños.

Orientación tecnológica



- ❑ Servicio disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
- ❑ Asesoría integral en la solución de dispositivos tecnológicos personales: conexión, evaluación, diagnóstico y solución de incidencias relacionadas con la conectividad a internet.

Orientación Médica Veterinaria



- ❑ Servicio disponible los 365 días del año, 24 horas.
- ❑ Un profesional orientará en las conductas temporales —mientras se hace contacto presencial—sobre el cuidado en síntomas de enfermedades, accidente y cuidado en caso de viaje.



Oferta Línea Orientación

Dimensiones para mantener la salud y el bienestar del **Ser Social**

Especialista Reparaciones del Hogar



- ❑ Servicio disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8 a.m. a 12 :00 pm
- ❑ Orientación en plomería, vidriería, cerrajería y electricidad; para detección del posible daño y las soluciones . Además, de la referencia para la compra de materiales y provisionales técnicos garantizados.

Asistencia escolar



- ❑ Servicio disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m., y sábados de 8 a.m. a 2 p.m.
- ❑ Un profesor brindará tutoría a menores de 12 años en educación preescolar y básica primaria, además de apoyo o resolución de dudas sobre tareas o trabajos de investigación.



Oferta Línea Orientación

Dimensiones para mantener la salud y el bienestar del **Ser Emocional**

Orientación Psicológica



- ❑ Servicio disponible todos los días 24 horas.
- ❑ Un especialista brindará orientación en temas como ansiedad, pánico, estrés, mecanismos de afrontamiento, pautas de crianza y conflictos familiares o de pareja.

Orientación Jurídica



- ❑ Servicio disponible de lunes a domingo de 8 a.m. a 6 : 00 pm
***No aplican asesoría de temas laborales**
*** Solo aplica para Colombia**
- ❑ Obtén la orientación legal sobre cualquier tema de la rama civil, comercial y familiar de la mano de un abogado, permitiendo aclarar dudas en: compraventa de inmuebles, accidentes de tránsito, comparendos, temas familiares.



Oferta Línea Orientación

Dimensiones para mantener la salud y el bienestar del **Ser Físico**

Orientación Médica



- ❑ Servicio disponible las 24 horas, los 365 días del año.
- ❑ Un médico general atenderá la solicitud según la sintomatología, y hará un diagnóstico presuntivo, orientando a las conductas iniciales que debe asumir.

Orientación Nutricional



- ❑ Servicio disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m.
- ❑ Orientación enfocada en hábitos saludables alimenticios. Consulta nutricional de los alimentos: calorías, carbohidratos, índice de grasa y tips de alimentación sana.

Orientación gourmet



- ❑ Servicio disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.
- ❑ Información y asesoría de un chef para recetas, seguimiento a menús y recomendaciones buscando el disfrute de una experiencia culinaria distinta.



Oferta Línea Orientación

Dimensiones para mantener la salud y el bienestar del **Ser Financiero**

Orientación Financiera



- ❑ Servicio disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. *
- ❑ Orientación, consultas básicas sobre declaración de renta, servicios financieros, impuestos de acuerdo con la legislación..

* Solo aplica para Colombia



Salud, Riesgos y Recursos Humanos Consultores Ltda. (“SRR”)

Los servicios objeto de la presente oferta serán prestados por Salud, Riesgos y Recursos Humanos Consultores Ltda. (“SRR”), que es la compañía Aon en Colombia dedicada a ejecutar los servicios de consultoría. Esta es una compañía subsidiaria de Aon Plc, compañía que se encuentra ubicada en Irlanda y que cotiza en la bolsa de valores de Nueva York. Los socios de SRR son Aon Risk Services (Holdings) of the Americas Inc., y Aon Risk Services (Holdings) of Latin America Inc.

SRR cuenta con todo el respaldo y la experiencia de Aon en Colombia y en el mundo, por lo cual ofrece sus servicios con los estándares de calidad más altos en el mercado”.



Otras condiciones del Servicio

Obligación de medio: El Cliente reconoce y acepta que los servicios desarrollados por SRR, son servicios de consultoría independiente, y por lo tanto, las obligaciones de SRR en el desarrollo del presente servicio son de medio de conformidad con lo establecido por la legislación y la jurisprudencia Colombiana. El Cliente reconoce en todo caso, que para la adecuada prestación del servicio requiere que la información suministrada por el Cliente para el desarrollo del servicio deberá ser clara, veraz y completa.

Datos Personales: Las Partes reconocen que a la luz del régimen de protección de datos personales colombiano, el Cliente tendrá el carácter de responsable y SRR el de encargado. En todo caso las partes declaran que tienen las autorizaciones correspondientes para transferir la información y los datos personales necesarios para desarrollar sus obligaciones, y permiten el acceso y/o el suministro de la evidencia de las autorizaciones, cuando así lo solicite la otra parte, igualmente otorgan autorización a la otra para que utilicen tales datos para la creación de bases de datos para propósitos comerciales.

El Cliente y SRR declaran que se otorgan mutuamente la autorización para que traten los datos personales fuera del territorio nacional cumpliendo con los parámetros de seguridad dispuestos por la normatividad vigente, y para transmitir la información necesaria para desarrollar sus obligaciones a sus compañías filiales o subsidiarias para el cumplimiento del contrato correspondiente.

El Cliente y SRR se obligan a colaborar en defensa de la otra parte en el evento de reclamaciones de los titulares de los datos recopilados, de terceros o de investigaciones administrativas por parte de alguna, de acuerdo con los principios de veracidad o calidad.



Independencia y autonomía: El Cliente y SRR conocen y aceptan que los servicios ofrecidos de consultoría independiente, razón por la cual el desarrollo de las actividades derivadas directa o indirectamente de los mismos no generará vínculos laborales entre los trabajadores de SRR con el Cliente, ni entre los trabajadores del Cliente con SRR. Cada una de las partes es responsable por el cumplimiento de las disposiciones legales en materia laboral frente a sus trabajadores, tales como son la afiliación al régimen de seguridad social, salud, riesgos profesionales y pensión, en los términos indicados en la Ley, y las consecuencias del incumplimiento a estas disposiciones legales serán a su cargo.

Indemnidad: Cada una de las partes se obliga a mantener indemne a la otra en caso de recibir reclamaciones judiciales o extrajudiciales provenientes de un trabajador de la otra parte o de un tercero siempre que tal(es) reclamación(es) tengan como fundamento las actividades derivadas del presente Contrato. En el evento de que por decisión judicial o administrativa, una de las partes deba pagar cualquier suma de dinero por concepto de reclamaciones provenientes de empleados, contratistas u otras personas vinculadas con la otra la parte con ocasión del cumplimiento del presente Contrato, la parte requerida se obliga a restituir tales montos a la parte afectada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que le sea notificado tal hecho.

El Cliente conoce y acepta que para el inicio y ejecución del presente Servicio es necesario que el Cliente entregue oportunamente a SRR la información requerida para la correcta ejecución del presente Servicio. El Cliente conoce y acepta que la prestación de los servicios de SRR es una obligación de medio condicionada en su totalidad a la información entregada por el Cliente.

Confidencialidad: El Cliente y SRR se comprometen a que toda información a la que se tenga acceso en virtud del desarrollo de la prestación de los servicios ofrecidos, que reciba de los funcionarios, empleados o asesores de la otra parte, de manera directa o indirecta, en forma verbal o escrita, gráfica o en medio magnético, o bajo cualquier otra forma, no se hará pública y será mantenida en forma estrictamente confidencial. En consecuencia, el Cliente y SRR tomarán las medidas correspondientes para que la información no llegue indebidamente a manos de terceros, en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven de la ejecución de los servicios propuestos. El Cliente y SRR hacen extensiva esta obligación a las personas que intervengan por su cuenta en la ejecución de los servicios propuestos.

Esta obligación de confidencialidad se mantendrá vigente por el término de duración del contrato que se derive de la aceptación de la oferta y cinco (5) años adicionales.

El Cliente conoce y acepta que la información suministrada para el desarrollo del Servicio sea transferida a otras filiales de SRR con la finalidad de prestar otros servicios para los cuales SRR o sus filiales pueden recibir remuneración. Debido a la naturaleza global de los servicios prestados por SRR, la información que el Cliente puede suministrar puede ser susceptible de ser transmitida, usada, almacenada y en cualquier otra forma procesada por fuera del país dentro del cual el Cliente suministró dicha información.

Propiedad Intelectual y de la Información: Los informes, datos, materiales, software, información y demás entregables que se produzcan con ocasión de la ejecución del presente Contrato son propiedad de Aon, siendo el dueño exclusivo de todos los sistemas, técnicas, metodologías, ideas, conceptos, información y conocimiento técnico desarrollado durante la ejecución del presente Contrato.



Parágrafo primero: El Cliente reconoce la titularidad del dominio y de la propiedad intelectual de Aon respecto de las plataformas, aplicativos y demás herramientas web, aplicaciones móviles, entre otras herramientas a las que se le permita tener acceso a los funcionarios del cliente para la ejecución del presente Contrato, las cuales sólo podrán ser utilizadas para el cumplimiento de este, y bajo los parámetros e instrucciones dadas por Aon.

Parágrafo segundo: Las partes expresamente manifiestan que todos los derechos de propiedad sobre la información suministrada, derechos de autor y los derivados de la propiedad intelectual que existían antes de la suscripción del presente Acuerdo, continuarán en cabeza de la parte que era titular de los mismos antes de su celebración. La entrega de información confidencial o de otro tipo de información no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual. En consecuencia, las metodologías, “Know how” y modelos iniciales aplicados por Aon a los que pueda tener acceso el cliente con ocasión de la ejecución del presente Contrato, permanecerán en cabeza de Aon.

Parágrafo tercero: En virtud del presente Contrato, las Partes se obligan a que en cualquier tiempo durante la prestación del servicio y aun cuando cesen las obligaciones que se desprenden del presente Contrato, reconocerán y respetarán la titularidad e integridad de cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial que posean las Partes, con respecto pero no limitado, a ideas, productos, procesos, secretos comerciales e industriales, know-how, marcas comerciales, nombres y enseñas comerciales, derechos de autor, los programas de computador o software, algoritmos, diseños, ilustraciones y planos técnicos, fórmulas, invenciones patentables y no patentables, listas de productos y servicios, planes de negocios, planes financieros, planes y estrategias de mercadeo, políticas de precios, derechos de distribución y licenciamiento.

Limitación de Responsabilidad

El Cliente conoce y acepta que dentro de los límites permitidos por la ley, y salvo los daños causados exclusiva y directamente por dolo o culpa grave de SRR y/o cualquiera de sus empresas relacionadas, empleados, agentes y/o beneficiarios, SRR limita su responsabilidad frente a conductas culposas leves o levísimas en las que hubiese podido incurrir en la prestación de los servicios objeto del presente Contrato u oferta, a la suma de cinco millones de pesos (COP \$5.000.000), como valor previsible del monto máximo de los perjuicios tasados por las partes al momento de suscribir el presente documento. Bajo ninguna circunstancia SRR y/o cualquiera de sus empresas relacionadas, empleados, agentes y/o beneficiarios, será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales, ejemplares o de expectativa.

Sin perjuicio de lo anterior, SRR no desconoce la facultad del Cliente para acudir en cualquier tiempo, a instancias administrativas y judiciales.

La presente cláusula no crea, ni implica, ni opera como admisión o reconocimiento de aceptación de responsabilidad por parte de SRR y/o cualquiera de sus empresas relacionadas, empleados, agentes y/o beneficiarios, sus representantes legales, funcionarios, empresas filiales o subsidiarias respecto del Cliente, sus representantes legales, empleados, empresas filiales o subsidiarias.

Si cualquier estipulación de la presente cláusula es, o se hace, o llega a ser declarada sin efectos jurídicos, por un juez u otra autoridad competente, en todo o en parte, conforme a la ley, dicho término o disposición se considerará que no forma parte de estas condiciones, por lo cual lo estipulado en el resto de la presente cláusula se mantendrá vigente.

GRACIAS

Experiencia Wellbeing

“Estamos listos para ser su mejor aliado”

AON

