

iike
Asistencia®
México

**INFORME DE RESULTADOS
SOBRE EL PROGRESO**

2017



ÍNDICE

Mensaje del director general

- a) Mensaje del Director General
- b) ¿Quiénes somos?
- c) Nuestra historia

1

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

- Nuestra 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
- Sistema de Denuncias
- Anticorrupción
- Transparencia
- Derechos Humanos
- Empresa Incluyente

4

NUESTRO CAPITAL HUMANO

- Incorporación y Desarrollo de Talento
- Desarrollo profesional
- Capacitación

5

CALIDAD DE VIDA

- Un equipo sano, es un equipo mejor
- Seguridad e Higiene, Protección Civil
- Wellness Corporativo
- Compensaciones y beneficios
- Programa de Fidelidad, Motivación e Integración

6

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

- Cadena de valor
- Fundación Iké
- Solidaridad por México

7

EMPRESA VERDE

- Programas medioambientales

8

RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

Mensaje del Director General

Es un gusto poder refrendar nuestro compromiso por realizar acciones que impacten de manera positiva el entorno social, ambiental y económico. Por esta razón compartimos el Segundo Informe de Resultados sobre el Progreso de Iké Asistencia en el cual se plasman las prácticas, procesos y avances que han fortalecido la Responsabilidad Social de la organización.

Fomentar una cultura de transformación e impacto sostenible en 2017 fue todo un reto, ya que los factores externos que vivimos en México hicieron que como empresa redobláramos esfuerzos para impulsar acciones que siguieran brindando bienestar a nuestros Grupos de Interés. Estas acciones encaminadas a impactar positivamente en nuestro entorno, lograron que Mexicanos Contra la Corrupción y Transparencia Mexicana en conjunto con Expansión nos posicionara, por primera vez, dentro del ranking de las 100 mejores empresas que actúan en contra de la corrupción. Además, el Instituto Great Place to Work distinguió a Iké Asistencia

en el lugar diez como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en materia de Diversidad e Inclusión. Continuar adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas tiene un gran significado para nuestra organización, ya que nos impulsa a construir sociedades más sanas que den pie a un crecimiento económico justo, trabajando así en el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).

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

Ing. José Fernando Canasi Lozano
Director General Iké Asistencia

¿QUIÉNES SOMOS?

Quiénes Somos



- **Somos líderes en servicio de asistencia proporcionando más de 1.9 millones de servicios al año.**



- **Atendemos a 43.7 millones de usuarios.**



- **Contamos con más de 9000 mil proveedores en Latinoamérica.**



- **Otorgamos más de 700 mil servicios de asistencia vial.**



- **Brindamos más de 90 mil servicios médicos.**



Brindamos servicio a más de 260 Socios Comerciales.



- **Brindamos más de 300 mil servicios de asistencia personal.**

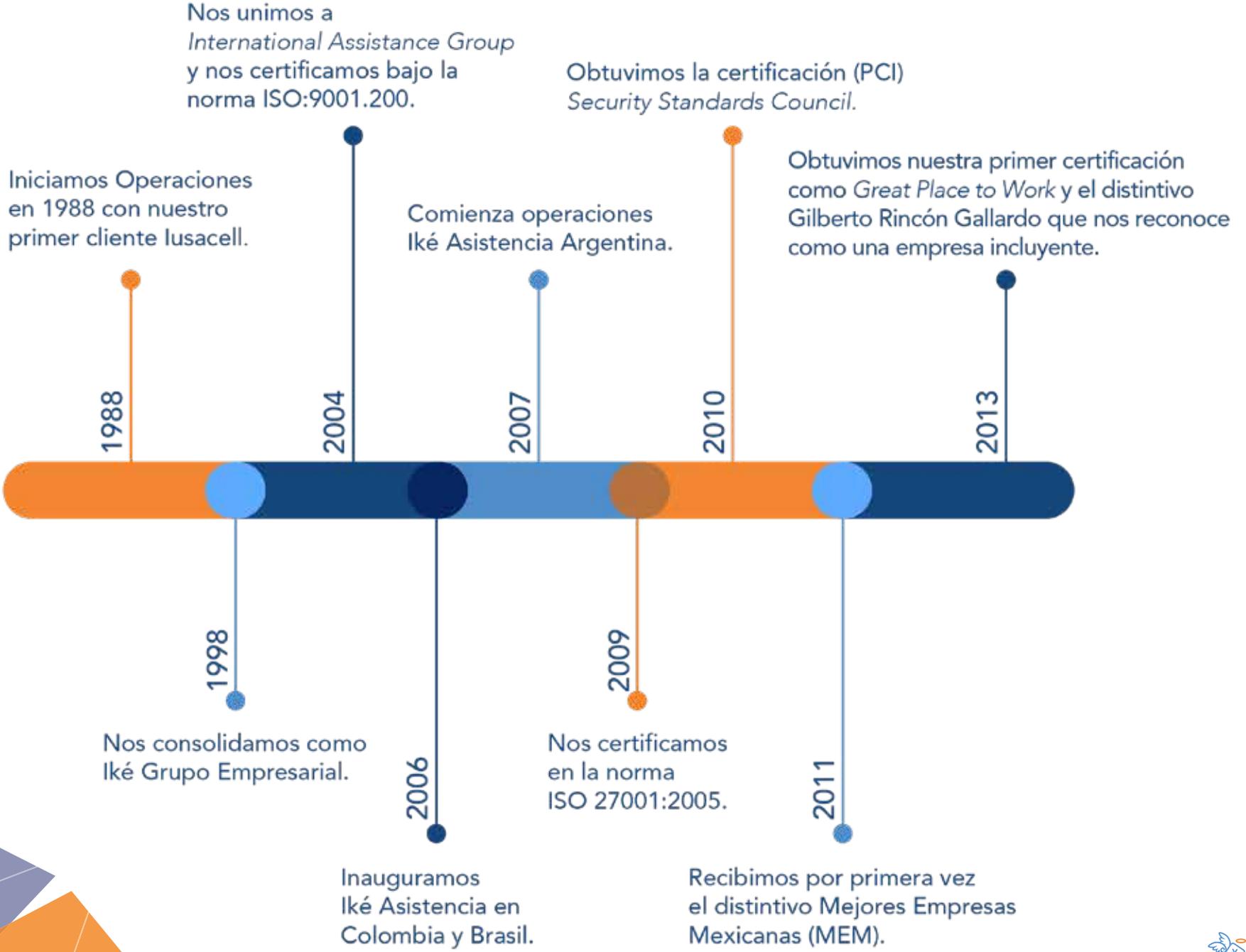


- **Resolvimos 150 mil casos legales.**



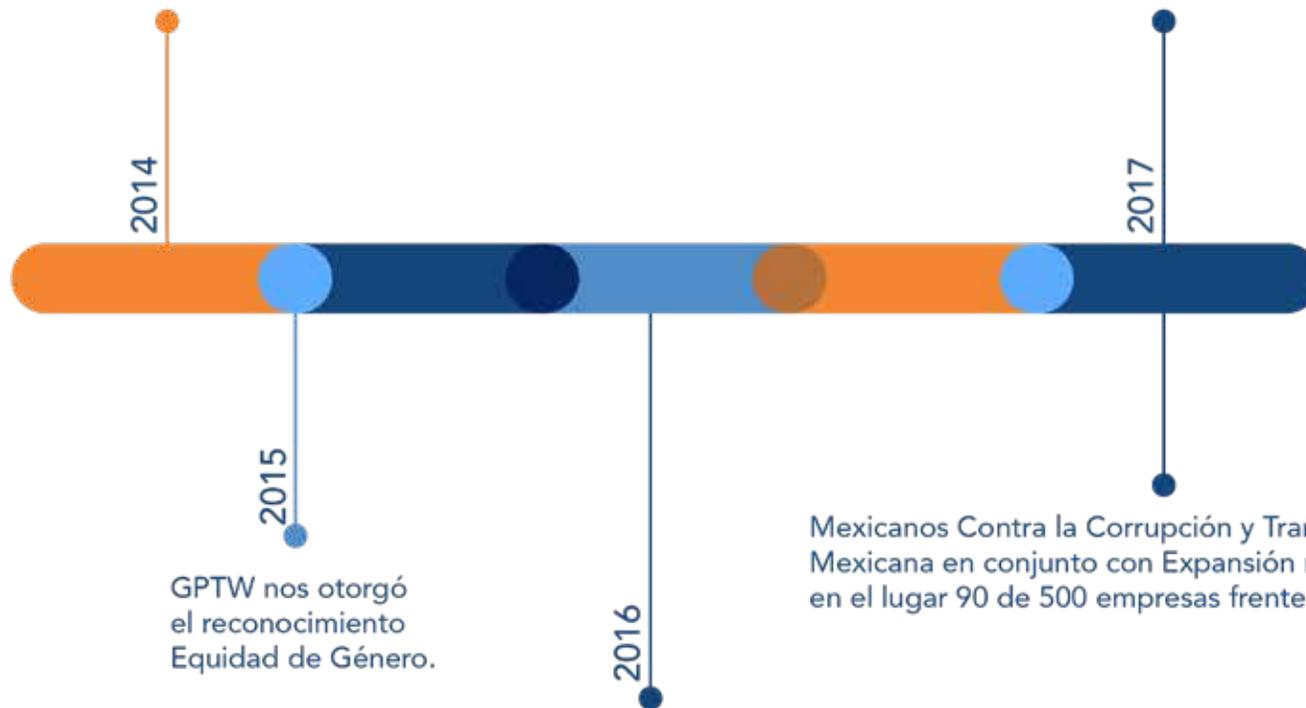
- **Resolvimos más de 45 mil emergencias nacionales e internacionales.**

NUUESTRA HISTORIA



Recibimos por primer año el distintivo Empresa Socialmente Responsable, así como el reconocimiento Súper Empresas Expansión y los distintivos Empresa Saludablemente Responsable y el distintivo Organización Responsablemente Saludable.

Great Place To Work nos distingue en el lugar 10 de 100 organizaciones como uno de los mejores lugares para trabajar en México en materia de Diversidad e Inclusión.



2014

2015

2016

2017

FILOSOFÍA

ORGANIZACIONAL



1

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Nuestra Política de Calidad declara lo siguiente:

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

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



VISIÓN

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



MISIÓN

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

VALORES



HONESTIDAD

Actuamos con congruencia y verdad.



CONFIABILIDAD

Cumplimos con lo que prometemos siempre.



LEALTAD

Mantenemos fidelidad a la empresa y sus intereses.



LIDERAZGO

Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.



INNOVACIÓN

Generamos e implementamos nuevas ideas.



RESPONSABILIDAD

Asumimos las consecuencias de nuestros actos.

PRESENCIA

INTERNACIONAL

Presencia Internacional



Cobertura Internacional

Como miembros de International Assistance Group (IAG) tenemos presencia en:





OFERTA

DE VALOR

- Cambio de llanta
- Paso de corriente
- Servicio arrastre de grúa
- Suministro de gasolina y líquidos
- Cerrajería
- Localización de autopartes
- Referencia de centros de servicio y agencias



AUXILIO VIAL

- Asesoría legal telefónica y presencial en cualquier rama del derecho
- Defensa y representación de denuncias ante las autoridades y terceros



ASESORÍA LEGAL

- Ambulancia terrestre y aérea
- Médicos y enfermeras a domicilio
- Renta de equipo especializado
- Búsqueda y envío de medicamentos.
- Asesoría telefónica
- Red de descuentos
- Segunda opinión médica
- Check up Médico
- Consultas médicas sin costo
- Protección en viajes
- Recuperación y envío de equipaje
- Hospedaje o transportación en caso de accidente o emergencia
- Transmisión de mensajes urgentes
- Traslado al aeropuerto
- Auto sustituto
- Gastos médicos y dentales por emergencia
- Repatriación por fallecimiento
- Médico al lugar de hospedaje
- Plataforma de descuentos en Hoteles



SERVICIOS MÉDICOS

- Asesoría legal para la realización de trámites ante las autoridades gubernamentales
- Coordinación del servicio funerario
- Red de descuentos en agencias funerarias



TRÁMITES Y SERVICIOS FUNERARIOS

- Plomeros
- Electricistas
- Cerrajeros
- Vidrieros
- Profesionales y técnicos para reparaciones, ampliaciones, etc



TÉCNICOS PARA EL HOGAR

- Pago de recuperación
- Envío de ambulancia
- Envío de abogado



COMPRAS PROTEGIDAS

- Asesoría para trámites administrativos y vehiculares.
- Gestión de todo tipo de trámites no presenciales.



GESTORÍA

- Secretaria virtual.
- Consultoría.
- Red de descuentos.
- Referencias de:
 - Servicios profesionales.
 - Estadísticas nacionales por sector.
 - Apoyo en instituciones financieras y gobierno.
 - Directorio de proveedores y distribuidores



ASESOR DE NEGOCIOS

Orientación telefónica y conexión remota para:

- Configuración de periféricos.
- Consulta sobre software o hardware.
- Descarga de aplicaciones.
- Envío de un técnico a domicilio.



SOPORTE TÉCNICO

- Orientación telefónica veterinaria.
- Cuidadores de mascota a domicilio.
- Red de descuentos y referencias clínicas veterinarias y de veterinarios.
- Información sobre albergues y rescatistas.
- Check up mascotas.



VETERINARIOS

- Red de odontólogos, odontopediatras y diagnóstico radiodental.
- Paquetes de tratamientos personalizados.
- Limpieza dental gratuita.
- Consulta dental sin costo.
- Red de descuentos.

- Orientación telefónica.
- Referencias de terapeutas especialistas.
- Costos preferenciales en consultas con especialistas.

- Asesoría telefónica y online de pedagogos.
- Red de descuentos de profesores a domicilio y terapeutas.



PROTECCIÓN DENTAL



APOYO PSICOLÓGICO



MAESTROS PARA APOYO EN TAREAS



RESPONSABILIDAD

SOCIAL EMPRESARIAL

2

NUESTRO AVANCE EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Impactamos la vida de más de 5,356 empleados en los países donde tenemos presencia.



A lo largo del año Iké Asistencia proporcionó 1830 horas de capacitación a sus colaboradores, fortaleciendo sus competencias y conocimientos. A través de la Fundación Iké se brindó educación escolar y psicológica a 260 niños y 14 padres de familia.



Promovemos una cultura con condiciones igualitarias para hombres y mujeres. Actualmente el porcentaje de mujeres en la organización es de 44% y hombres 56%.



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 emplea 18 personas con discapacidad motriz y visual.**



Capacitamos a nuestros colaboradores para prevenir cualquier acto de corrupción. **En 2017 se proporcionaron 810 horas de capacitación del código de ética y 373 de anticorrupción y soborno.**



Asumimos el compromiso de cuidar y preservar el medio ambiente desde la implementación de nuestros programas de reciclaje, obteniendo los siguientes resultados en el 2017.

- 5,212.78 toneladas de papel reciclado.
- 435.2 Kilos de PET reciclado.
- 904 Kilos de tapitas donadas.
- 921.500 Kilos de pilas y desechos tecnológicos entregados para ser reciclados.
- 120 árboles plantados.

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.



GOBIERNO

CORPORATIVO

3

GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro gobierno corporativo se rige por el código de ética, políticas y reglamentos, con su aplicación es posible regular las operaciones de Iké Asistencia, generar valor y proteger los intereses de la organización.

Como parte de nuestros procesos realizamos de forma anual el curso e-learning del código de ética dirigido a todos los colaboradores de la empresa, este año se proporcionaron **810 horas de capacitación** en el tema. Para reforzar el cumplimiento del mismo se realizó una estrategia de comunicación que engloba los temas de protección de datos personales, aviso privacidad, anticorrupción, conflicto de interés, sistema de retroalimentación de los colaboradores y valores Iké dados a conocer a través de diversos canales de difusión de la empresa. Los colaboradores de nuevo ingreso son instruidos en la materia desde el día uno en la inducción de Responsabilidad Social Corporativa, abordando todo el contenido y el

manejo de Sistema de Denuncias.

Sistema de Denuncias

El sistema de denuncias se compone por diversas líneas de comunicación en las que se da tratamiento a las quejas presentadas al incumplimiento del código de ética.

- Jefe inmediato
- Capital humano
- Director de área
- Línea directa
- Comité de apelación

Línea Directa es el medio de comunicación más importante con la alta dirección, en él se pueden expresar ideas de mejora pero también cualquier conflicto que se estuviera presentando. Dicha línea de comunicación se encuentra disponible en Ikénet principal canal de comunicación de la organización, los mensajes enviados por este medio son

atendidos personalmente por nuestro Director General que a su vez confirma la recepción del mensaje y da seguimiento al caso.

Las denuncias también pueden ser realizadas a través del correo electrónico eticaempresarial@ikeasistencia.com posteriormente el **Comité de Apelación** sigue los lineamientos de la **Política de Apelación** que señalan iniciar una investigación inmediata del caso, proteger en todo momento la confidencialidad de los denunciantes y notificar al colaborador involucrado de las acusaciones que se presentan en su contra. Es indispensable presentar la carta de hechos para realizar el análisis pertinente, el proceso también implica

una entrevista con el Director de área de la persona afectada y entrevista con la persona acusada. Para determinar la sanción se deberá contar con ambas versiones o las necesarias.

El tipo de sanción puede implicar tres acciones:

- Amonestación por escrito
- Suspensión en el trabajo sin goce de sueldo hasta ocho días
- Rescisión de contrato

Alargo, del 2017 contamos con **7 quejas atendidas** por el comité de apelación y líneas directas, una de ellas implicó la rescisión de contrato por maltrato.

La solución de los casos fue atendida de acuerdo a lo estipulado en nuestro código de ética y política de apelación, erradicando cualquier acto de favoritismo.

Anticorrupción

La confianza que Iké Asistencia ha logrado constituir con socios comerciales, usuarios, proveedores, accionistas y colaboradores está cimentada en la transparencia con cada uno; fomentamos la comunicación responsable y puntual.

Rechazamos cualquier acto para desprestigiar o proporcionar información falsa de nuestros competidores, para conseguir alguna ventaja comercial, en Iké Asistencia respetamos las reglas de libre competencia y mercado, participamos de forma honesta y leal.

Nuestra postura ante actos de soborno y



corrupción es de tolerancia cero, por ende cualquier persona que incurra en alguna de las conductas antes mencionadas es investigada y sancionada

El desarrollo del curso e-learning Anticorrupción y Soborno es parte de la capacitación obligatoria que se brinda a los integrantes de la organización, en 2017 se proporcionaron **373 horas de capacitación** en el tema.

En una evaluación realizada por la revista Expansión y Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, y Transparencia Mexicana, Iké Asistencia fue considerada dentro de las 500 Empresas Frente

a la Corrupción en 2017, dicha evaluación considera la implantación de políticas y prácticas anticorrupción que brinden transparencia en la información proporcionada. La empresa se situó **en el lugar 90** dentro del Ranking, somos conscientes que aún faltan aspectos para reforzar, sin embargo, es un indicativo que los procesos desarrollados son correctos.

Compliance y Auditoría Corporativa garantizan el cumplimiento normativo de nuestras políticas, procedimientos, reglamentos y código de ética, su intervención es indispensable para el posicionamiento estratégico de Iké Asistencia a través del cumplimiento de normas legales y evitar

sanciones que repercutan en daños económicos y de imagen que afecten la reputación de la organización.

Nuestras certificaciones ISO9000:2015, ISO27001:2013 y PCI (Payment Card Industry Data Security Standard) son resultado del cumplimiento de los estándares que demandan dichas certificaciones permitiendo la correcta operación de la empresa y protección de la información corporativa y sus grupos de interés.

Transparencia

Mantenemos nuestra información pública



disponible en la página corporativa y redes sociales, para la consulta y validación de nuestros grupos de interés. A través de estos medios pueden mantenerse informados acerca de nuestro desempeño, con ello fortalecemos nuestras relaciones de confianza y transparencia.

Nos interesa conocer la opinión de nuestra imagen ante los grupos de interés identificados por lo que dimos inicio con la primera encuesta de materialidad que aborda: derechos humanos, estándares laborales, anticorrupción y medio ambiente. Aún nos encontramos en la fase de aplicación, en el primer semestre presentaremos nuestra matriz de materialidad que nos permitirá

trabajar en conjunto con colaboradores, proveedores, socios comerciales, medio ambiente y comunidad para fortalecernos en conjunto.

Derechos Humanos

Iké Asistencia se ha comprometido desde su constitución a proteger los Derechos Humanos, así como fomentar y cumplir los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Contribuimos en la Reducción de Desigualdades (ODS 10) al promover la inclusión social y laboral dentro de la organización y permeamos esta ideología entre

nuestros grupos de interés. Rechazamos cualquier acto discriminatorio. Apoyamos en todas las circunstancias un trato igualitario para las personas sin importar raza, color, sexo, idioma, preferencia sexual, religión, creencia política, origen nacional, discapacidad, posición económica, edad, etc.

Hemos implementado Políticas de Inclusión Laboral y Responsabilidad Social para garantizar la protección de Derechos Humanos de nuestros colaboradores y grupos de interés, su incumplimiento tiene como consecuencia ser acreedores desde un acta administrativa hasta la desvinculación de la organización.



Empresa Incluyente

Parte de nuestra cultura como organización es la inclusión de grupos vulnerables, valoramos la diversidad y estamos convencidos de que la incorporación a nuestros procesos de reclutamiento y selección de una Política de Inclusión nos han permitido enfocarnos en las competencias, habilidades y experiencia de los candidatos, ampliando la integración del mejor talento a la empresa.

El proporcionar oportunidades laborales a grupos vulnerables, y personas con discapacidad ha fortalecido el clima laboral y sensibilizado

a todos los colaboradores en fomentar una convivencia de respeto y tolerancia, nuestro objetivo es permear esta filosofía a todos nuestros grupos de interés e impactar en la Reducción de las Desigualdades.

El instituto Great Place To Work nos distinguió por la implementación de prácticas que promueven la inclusión social, económica y laboral, situándonos en el lugar diez de cien en materia de Diversidad e Inclusión.

La incorporación de colaboradores en situación de vulnerabilidad ha aumentado en el último año, actualmente empleamos a **111 personas**

en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con preferencias sexuales distintas, madres y padres solteros y personas con discapacidad).

En comparación con el 2016 aumentó la incorporación de colaboradores en situación de vulnerabilidad **aumentó un 30%**.

Los procesos de crecimiento profesional se brindan de manera igualitaria para todos los colaboradores, resultando en varias promociones de áreas operativas a puestos administrativos.



A blurred background image of a diverse crowd of people, overlaid with abstract geometric shapes in blue and orange. The shapes consist of overlapping triangles and lines, creating a modern, dynamic feel.

CAPITAL

HUMANO

4

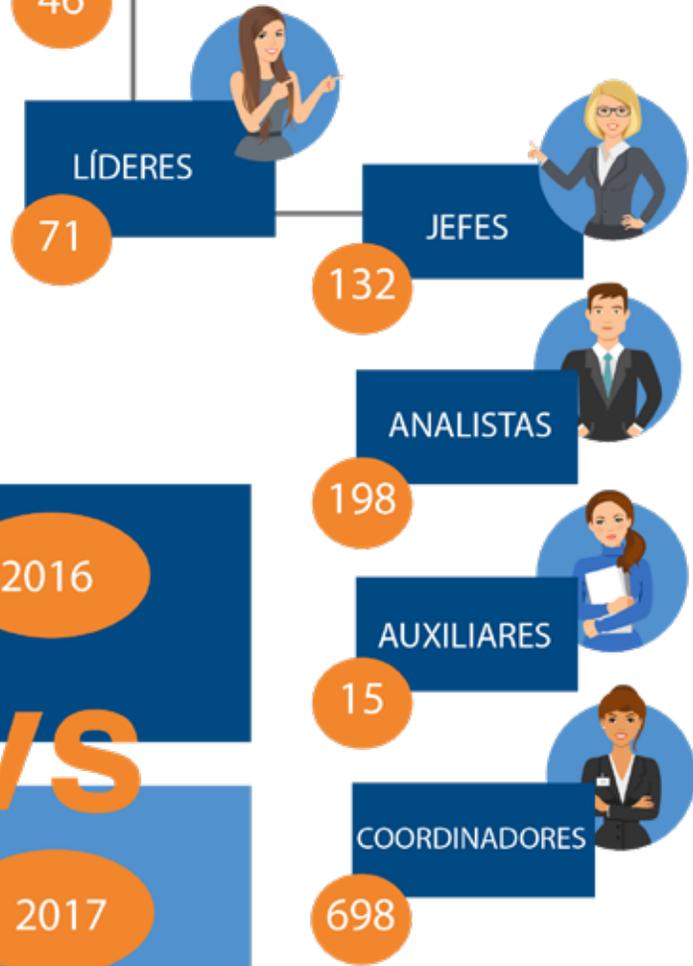
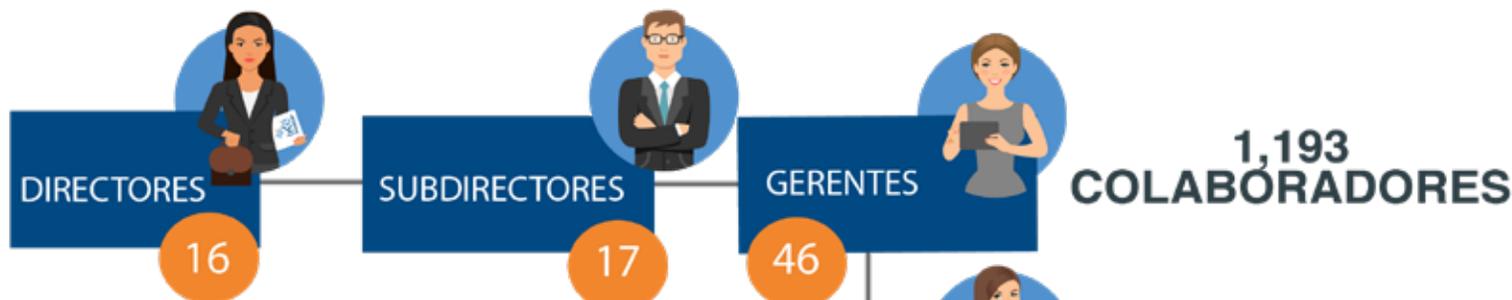
NUESTRO CAPITAL HUMANO

Somos una empresa que brinda servicios por lo cual no tenemos activos fijos, no obstante, nuestro activo más importante son los colaboradores.

Contribuimos al crecimiento económico de nuestro país, actualmente empleamos a

1193

**COLABORADORES
EN MÉXICO**



DIRECTORES	2	11	2016
SUBDIRECTORES	2	16	
GERENTES	22	25	
VS			
DIRECTORES	2	14	2017
SUBDIRECTORES	3	14	
GERENTES	24	22	

Incorporación y desarrollo de talento

Contribuimos al **crecimiento económico y trabajo decente (ODS 8)**, otorgando oportunidades de empleo a 1193 colaboradores, aumentamos el porcentaje de personal incorporado un **31.20%** en comparación con el año 2016.

Con la inauguración del Centro de Atención Telefónica en la nueva sede situada en la Ciudad de México en la calle de Moras, aberturamos 145 nuevos puestos ampliando nuevas oportunidades de empleo, considerando nuestra política de inclusión laboral.

El crecimiento y desarrollo profesional de nuestro equipo de trabajo es indispensable, por ello es que impulsamos las promociones internas. Para dar mayor claridad de las posiciones hacia las cuales es posible tener ascenso, se dan a conocer las **Rutas de Carrera**, segmentadas en personal administrativo y personal del CAT. En cada una de ellas se especifican claramente los requisitos a cubrir. Con dicha práctica 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.

Durante el 2017 se promovieron **68 colaboradores** impactando su calidad de vida, **incrementando el 28.3%** en relación al 2016.

Capacitación

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.

Por esta razón la formación y el desarrollo continuos resultan de relevancia para la



organización, pues nos permite mantenernos actualizados. fortaleciendo la calidad del servicio brindada a nuestros clientes y usuarios e innovando en nuevos nichos del mercado.

Gran porcentaje de nuestra capacitación se otorga de manera virtual, hemos renovado el sistema de enseñanza fomentando la autogestión del conocimiento y el uso de herramientas tecnológicas.

La capacitación proporcionada en la organización se segmenta de la siguiente forma:

Laboratorio CAT:

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

Esta metodología ha sido de gran contribución para el CAT, ya que por la operación se complica programar cursos presenciales y con esta herramienta pueden consultar el catálogo de formación y acceder a los cursos en el momento que lo necesiten sin esperar a que se abra un grupo con cierto número de participantes o condiciones para acudir.

A lo largo del 2017 participaron 700 colaboradores y se proporcionaron 140 horas de capacitación.

Plan Individual de Aprendizaje (PIA)

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

A lo largo del 2017 se realizaron de forma completa **267 PIAS**.

Universidad Iké

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

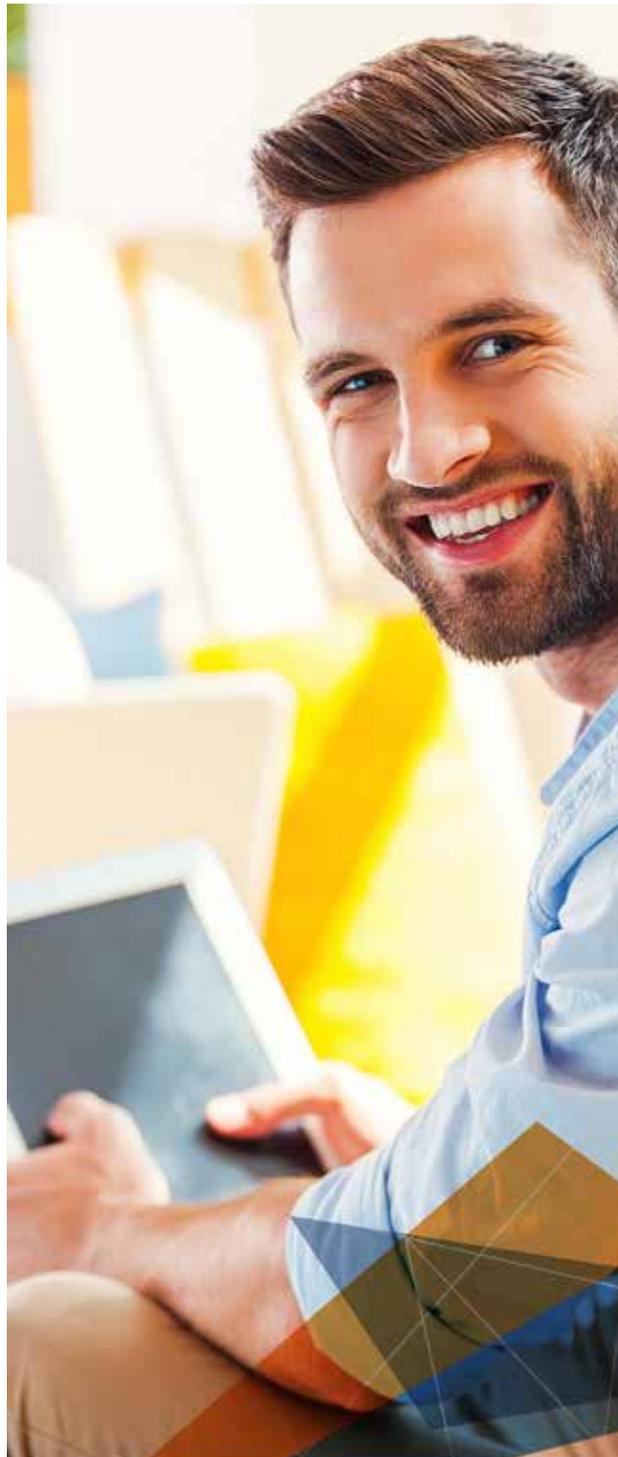
De esta manera desarrollamos las escuelas que la conforman:

1. Escuela CAT
2. Escuela de Liderazgo
3. Escuelas de Servicio y Áreas de Soporte

La primera escuela lanzada en 2017 es la de **Liderazgo**, en ella se desarrollan las habilidades gerenciales que impactan en las competencias institucionales y de negocio, que permiten dar respuesta a las estrategias, retos y procesos de innovación.

Se compone de los siguientes módulos:

1. Autoconcepto y fortalecimiento de la autoestima



2. La misión y visión de un líder
3. Proyecto de vida y carrera
4. Inteligencia emocional
5. Manejo del estrés
6. Mis áreas de desarrollo
7. Planeación estratégica personal

De la primera generación de colaboradores inscritos egresaron **63 personas**. Las siguientes escuelas próximas a lanzarse son Escuela de Calidad y Proveedores.

Los resultados obtenidos a lo largo del 2017 en Capacitación son los siguientes:

- Horas totales de capacitación durante el 2017: 1830 horas.
- Cursos de inducción brindados durante el 2017: 30 cursos de inducción CAT y 4 cursos de inducción administrativa.
- Número de e-learning Código de ética realizados: 810 cursos e-Learning, 810 horas de capacitación.
- Número de e-learning Anticorrupción realizados: 373 cursos e-Learning, 373 horas de capacitación PIAS cerrados en 2017: 267 PIAS cerrados.
- Horas de capacitación brindadas en el laboratorio CAT: 700 participantes y 140 horas proporcionadas.
- Número de personas egresadas de la escuela de liderazgo : 63 personas egresadas de la escuela de liderazgo.
- Inversión realizada en 2017 en capacitación: \$1, 260.000.



CALIDAD

DE VIDA

5

CALIDAD DE VIDA

Wellness Corporativo

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

Vive Ligero

Como parte del Programa Wellness y dando seguimiento a las actividades que hemos emprendido para mejorar la salud integral de los colaboradores, se lanzó el programa "Vive Ligero" junto con la participación de nutriólogas. Para poder hacer la invitación se llevó a cabo un análisis de los resultados del Check up realizados durante la Jornada de la Salud 2016, en donde se identificaron grupos de riesgo de acuerdo a lo siguiente:

1. Dos o más factores de riesgo alto (triglicéridos, colesterol, glucosa, presión arterial)

2. Sobrepeso u obesidad

Los resultados obtenidos al finalizar el programa son: pérdida de **320.90 Kilos** en total de todos los participantes.

Jornada de la Salud

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.

Dicho evento se conforma por: expo de proveedores, pláticas de salud, sesiones de actividad física, check up médico y masajes.

Check Up

Contamos con la participación de PrevenIMSS para realizar el check up que incluye la valoración de medidas antropométricas, glucosa, colesterol,

triglicéridos.

Club de Corredores

Este programa cumple dos objetivos muy importantes, por un lado se promueve el deporte y por

otro lado se apoya a Fundación Iké. Iké Asistencia se compromete con el Club de Corredores en apoyarlos con el pago de las carreras realizando un reembolso del 50%, 70% y 100%, de acuerdo al número de carrera que realicen, incentivando así para que sigan corriendo y cada vez asistan a más número de carreras.

En relación con el apoyo realizado a la fundación se hace una donación de \$50.00 por cada km corrido, lo que motiva aún más a los corredores para apoyar esta causa.

Iké en Movimiento

El programa Iké en Movimiento se creó hace 5 años con el fin de fomentar las actividades físicas que permitan el bienestar integral de los colaboradores. Actualmente se imparte la clase de Crossfit dentro de las instalaciones de Iké.

Servicio Médico

Contamos con un servicio médico que da atención a los colaboradores que presentan alguna emergencia como son: crisis de presión arterial, desmayos, enfermedades menores etc. De igual manera, proporciona apoyo y asesoría en relación a la implementación y seguimiento del Programa de Wellness Corporativo.

Masoterapeutas

La atención de masaje se otorga a todo el personal del CAT dentro de su horario laboral, esto con la finalidad de disminuir el estrés al que están expuestos por la naturaleza del trabajo que realizan y a que permanecen un largo tiempo sentados.

Los resultados del programa Wellness Corporativo son:

- **Jornada de la Salud: participaron 344 colaboradores y 26 proveedores**
- **Vive Ligero: 64 colaboradores.**
- **Check Up: 2012: se realizaron 201 Check up.**
- **Club de Corredores: 30 colaboradores.**
- **Iké en Movimiento: participaron 25 colaboradores**
- **Masajes: se proporcionaron 5850 masajes a lo largo del año**

Seguridad e Higiene, Protección Civil

Contamos con protocolos establecidos dentro de la norma ISO9000:2015 que señalan qué hacer en caso de incendio, amenaza de bomba, sismo o la presencia de algún lesionado o persona en riesgo. El alcance de este procedimiento contempla a los visitantes en el edificio y personal de nuevo ingreso que aún no conocen nuestros códigos. Específicamente en su caso se proporcionan folletos con el protocolo de evacuación y la proyección de un video en capacitación que señala cómo actuar y qué hacer en caso de presentarse los escenarios antes mencionados.

Contamos con cuatro códigos de emergencia. Los jefes de brigada los anuncian en voz alta para que los colaboradores sepan cómo actuar acorde al color.
Código Amarillo: caso sismo
Código Rojo: caso incendio
Código Blanco: caso lesionados
Código Negro: amenaza de bomba
Se desarrollan cursos mensuales de protección civil para proporcionar entrenamientos a los brigadistas y enfrentar cualquier eventualidad que pudiera presentarse.

Durante el sismo del 19 de septiembre nuestros brigadistas actuaron de forma ecuánime y eficiente, guiando a todas las personas presentes en el edificio. Además aplicaron todos sus conocimientos incluyendo las técnicas de



evacuación del programa “Ángel Voluntario”, programa enfocado en la evacuación de personas con discapacidad y mujeres embarazadas.

Sabemos que pertenecer a un cuerpo de brigadistas es una elección meramente voluntaria, no obstante, somos conscientes de que no todos nuestros colaboradores han desarrollado las competencias para guiar a un grupo de personas en caso de alguna contingencia. Por esta razón el nuevo esquema para incorporarse al equipo de brigadistas consta de un proceso de evaluación realizado por el área de administración de talento que valora a través de entrevistas, pruebas psicométricas y proyectivas, la unión al equipo de protección civil.

El equipo de brigadistas está conformado por **70 colaboradores**.

Contamos con cuatro códigos de emergencia.

Compensaciones y beneficios

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 servicio médico. Impactamos el **(ODS 1) Fin de la Pobreza**.

Las prestaciones y beneficios otorgados:

Teletrabajo*

Home Office

Transporte Gratuito

Plan de incentivos

Fondo de ahorro

Vales de despensa

Seguro de gastos médicos

Seguro de vida

Días otorgados adicionales

Servicios exclusivos de asistencia para colaboradores Iké*

Financiamiento de Estudios

Descuentos en diversos establecimientos

Clases de inglés

Teletrabajo: Es una iniciativa que se lanzó en 2017, iniciando por la Dirección de Tecnologías de la Información brindando a los colaboradores diversos beneficios como: mayor tiempo de calidad en casa, reducción de costos en traslados y alimentos así como aumento en la productividad y reducción de costos. Con esta iniciativa también contribuimos al cuidado y preservación del medio ambiente, reduciendo los índices de movilidad y contaminación.

Actualmente 18 colaboradores utilizan esta nueva modalidad.

Servicios exclusivos de asistencia para colaboradores se brinda como beneficio la posibilidad de acceder de forma gratuita a las siguientes asistencias, arrastre de grúa, paso de corriente, cambio de llanta, suministro de gasolina, servicio de ambulancia, asesoría médica telefónica, referencias médicas, asesoría jurídica telefónica, gestión administrativa y vehicular, asesoría jurídica en siniestros y asistencia hogar. (2 veces por año).

Programa de Fidelidad, Motivación e Integración (Actitud Iké)

Este programa tiene como objetivo fomentar la integración de los empleados de Iké Asistencia y generar un clima laboral sano y de bienestar integral. Para su desarrollo se han especificado los pilares que lo conforman:

- **Orgullo:** vivimos nuestros valores en todo momento somos honestos, confiables, responsables, líderes, innovadores y leales.
- **Cercanía:** celebramos los logros alcanzados y valoramos a cada persona que forma parte de esta gran familia.
- **Compañerismo:** nos distinguimos por trabajar en equipo, dar apoyo a nuestros compañeros y ser un equipo fuerte y unido.
- **Responsabilidad:** damos siempre lo mejor brindando a nuestros clientes y usuarios la mejor calidad y atención.



- **Actitud positiva:** afrontamos cada situación con una actitud positiva, alegre y comprometida.
- **Diversión:** vivimos con pasión cada momento y hacemos único cada día de trabajo.

Considerando los siguientes pilares y el objetivo del programa se realizaron las siguientes actividades:

Evento de los niños: realizamos nuestra tercer carrera "Corremos en equipo, corremos en familia" donde fomentamos la integración familiar y una actitud deportiva. Este año participaron 150 pequeños en las diversas categorías y 87 papás.

Cine Iké: este año en Iké tuvimos la presentación de un documental que busca la sensibilización de los mexicanos. "Encender el Corazón", impulsada por el Director General. Acudieron más de **500 personas** entre colaboradores y acompañantes. .

Día de la madre: celebramos de manera tradicional a todas nuestras madres de familia en la organización con la partida de pastel y la entrega de su obsequio. **Se hizo la entrega de 260 regalos.**

Día del padre: festejamos el día del padre con la **entrega de 350 regalos.**

Día de muertos: celebramos y preservamos nuestras tradiciones, una de las actividades que más agrada es el "Concurso de Catrinas" pues retoma muchos aspectos de nuestra cultura. Este año participaron **19 equipos, demostrando su creatividad y trabajo en equipo.**

Torneo de Fútbol: celebramos nuestro 10° torneo en la rama varonil y 5° en femenino, sin duda

es uno de los eventos que más agrada pues se da la convivencia entre compañeros y familiares.

Juegos de Actitud: realizamos por segundo año consecutivo esta dinámica que refuerza nuestra filosofía y cultura. A través de los juegos se fortalecen el compañerismo, trabajo en equipo, comunicación, innovación, liderazgo y actitud positiva.

Muro de la excelencia: programa que reconoce la manera en la cual los colaboradores viven y representan los valores de la organización, considerando su desempeño y desarrollo profesional.

El programa está dirigido al personal administrativo y operativo, contempla indicadores diferentes, en el caso de los colaboradores del CAT son los siguientes:

- Vive y Representa los Valores Iké
- Vive y Promueve la Cultura GPTW
- Cuenta con una o más felicitaciones por parte de clientes o usuarios
- Promueve su desarrollo profesional dentro y fuera de Iké
- Antigüedad mínima de 9 meses
- Cumplimiento de indicadores operativos: Calidad arriba de 95% y Deficiencias 0 o < 0.05
- Puntualidad y asistencia

Para el caso del personal administrativo considera lo siguiente:

- Vive y Representa los Valores Iké
- Vive y Promueve la Cultura GPTW
- Promueve su desarrollo profesional dentro y fuera de Iké
- Antigüedad mínima de 1 año
- Evaluación de desempeño superior 90
- Cumplimiento del Plan individual de Aprendizaje

Los colaboradores son seleccionados a través de votaciones realizadas por sus compañeros



de trabajo y posteriormente se confirma el cumplimiento de todos los requisitos. Durante un desayuno, el comité ejecutivo realiza una entrevista con cada uno de ellos para determinar al Ganador, quien representa los valores de la organización, participación activa en todas las actividades y es un ejemplo de su desempeño laboral.

En caso de ser ganadores, los premios otorgados son:

- Una bicicleta
- Un Ipad
- Un viaje con todos los gastos pagados a un destino
- Una beca para continuar su desarrollo profesional

Con esta actividad premiamos a los colaboradores ejemplo e invitamos al resto a ser parte de este reconocimiento.

Reconocemos el esfuerzo de tus pequeños:

continuamos incentivando el desempeño académico de los hijos de los colaboradores, por ello reconocemos los promedios más altos brindándoles útiles escolares y promocionales. Este programa está dirigido a estudiantes de primaria y secundaria.

Reconocimos a **52 estudiantes** con promedios de 9.0., aumentado un 88% el reconocimiento a la excelencia escolar.

Días temáticos: se desarrollan en días específicos para celebrar o puntuar fechas especiales como por ejemplo, día internacional de la mujer, lucha contra el cáncer, summer day, para apoyar a la selección mexicana, etc.

Viernes de karaoke: se inauguró este año con dicha actividad, desarrollada en el comedor de la empresa en fechas específicas. Se hace la invitación a todos los colaboradores para cantar en este espacio.

Pamboleros de Corazón: con la realización de la Copa de oro y confederaciones, se implementaron a través de nuestro principal medio de comunicación Ikénet trivias para que los colaboradores probaran sus conocimientos en futbol. Los ganadores fueron acreedores a balones y termos.

Día Pet Friendly: se implementó este año y brindó la posibilidad de disfrutar un día de trabajo con sus mascotas en la oficina, desde loros hasta canes.





VINCULACIÓN

CON LA COMUNIDAD

6

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

Cadena de Valor

El adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y trabajar bajo un esquema de "Trajes a la medida" nos ha permitido ampliar nuestro mercado en Latinoamérica y brindar nuestro servicio a más de 260 socios comerciales, segmentados en:

- Bancos e instituciones financieras
- Armadoras
- Aseguradoras
- Empresas de Telecomunicaciones
- Entre otros.

Parte del éxito de la empresa radica en la mejora constante y replantearnos, qué aspectos se pueden mejorar para otorgar el servicio, a nuestros clientes y usuarios con los mejores estándares de calidad, por esta razón, se realizó la implementación del programa 0Q (Cero quejas) que consisten en disminuir las quejas que pudieran presentarse en la organización de forma interna y externa.

Bajo el lema "Todos somos pieza clave" cada área dio a conocer su labor y cómo su labor contribuye a las operaciones de Iké.

Los resultados obtenidos después de la implementación fueron:

15% de disminución de quejas por parte de los usuarios.

28% de disminución de quejas por parte de los clientes en CAT de Moras.

24% de disminución de quejas por parte de los clientes en el centro de Periférico Sur.

El proporcionar un servicio con altos estándares de calidad no sería posible sin nuestros aliados estratégicos, nuestros proveedores a nivel nacional e internacional. Hoy en día son más de 9 mil distribuidos en México y Latinoamérica. Contribuimos al desarrollo económico en los países y regiones donde tenemos presencia, pues muchos de ellos aún son pymes.

Con el fin de fortalecer el servicio otorgado a nuestros clientes y usuarios, continuamos impulsando la



capacitación y desarrollo abordando los siguientes temas:

- Filosofía Iké
- Iké y su Cadena de Valor
- Evaluación del servicio
- Redes Sociales y clientes difíciles

Los proveedores capacitados en 2017 son: 76 proveedores

Grupo Modelo nos invitó como empresa aliada a su iniciativa #Porunbuencamino, que tiene por objetivo promover una cultura de respeto y seguridad vial. La participación de las empresas adheridas a esta iniciativa consiste en ser portavoces y crear conciencia entre sus grupos de interés de modificar ciertas actitudes frente al volante, desde evitar el texteo hasta conducir alcoholizados. Iké Asistencia dio a conocer dicha campaña con sus colaboradores pero también con sus proveedores, **se compartió a 3173**.

Fundación Iké

Impactamos el (ODS 4) Educación de Calidad, dada la naturaleza de la Fundación Iké que es apoyar a niños en situación de riesgo de calle con educación académica y emocional.

Durante el ciclo escolar 2016-2017 apoyó a 6 instituciones: Casa Hogar Margarita, Casa Hogar Florecer, Internado San Juan Bosco, CEFIA, Fundación AFEECI, Fundación Maka y Cruz Roja.

La fundación busca recaudar fondos a través de diversas actividades como: eventos recreativos, donaciones recurrentes y alianzas estratégicas. La fuente de sus recursos se distribuye de la siguiente manera:

- **Eventos para recaudación de fondos 60%**
- **Rifas 5%**
- **Cargos recurrentes 10%**
- **Iké Asistencia 25%**

Uno de los eventos más importantes realizados de forma anual para la procuración de fondos es el Torneo de Golf, en su cuarta edición contamos con la participación de 108 jugadores, se consiguió un total de 22 patrocinios en efectivo y especie.

A través del Club de Corredores de Iké Asistencia la fundación **logró recaudar \$54,650.00**.

La dinámica es la siguiente: por cada kilómetro que el club de corredores realiza la empresa dona \$50.00. Se lograron realizar 16 carreras sumando un total de 1093 kilómetros. Con el dinero obtenido fue posible solventar los gastos del programa de Lecto- Escritura y Matemáticas.

Los colaboradores de la empresa realizaron la donación de **62 libros** e Iké Asistencia donó uno más por cada libro otorgado.

Se pintó la barda de CEFIA con la ayuda del voluntariado corporativo y se realizó la donación de pintura, material y mano de obra.

Ligado al programa Vive Ligero de Iké Asistencia los participantes donaron alimentos por cada kilo disminuido. **Se logró colectar 370 Kilos aportados por los colaboradores e Iké aportó otros 370 Kilos más.**

Se donaron \$350,000.00 a la Cruz Roja de Lerma



para suministrar medicamentos e insumos pediátricos en consultorios y ambulancias.

Los pequeños impactados al cierre del ciclo escolar son los siguientes:

- **123 alumnos de primaria y 14 madres en el Internado San Juan Bosco**
- **58 alumnos de primaria en CEFIA**
- **40 alumnos de primaria y 13 de secundaria en AFECCI**
- **26 alumnos de primaria de la Asociación Maka Weiner**

En total se atendieron a 260 alumnos y 14 madres de familia.

Solidaridad por México

En el mes de Septiembre México experimentó dos terremotos que trajeron como consecuencia la pérdida de algún ser querido o la pérdida total o parcial de miles de hogares. Al igual que muchas empresas y personas Iké Asistencia y todos sus integrantes se sumaron a las diversas actividades que requerían ayuda de las personas afectadas.

Desde el giro de su negocio Iké proporcionó asistencia, médica, vial y psicológica. Todos sus colaboradores contribuyeron en la donación de alimentos y ropa, y posteriormente se canalizaron a Oaxaca, Morelos y Ciudad de México. Las entregas se realizaron directamente a las zonas afectadas.

La organización brindó apoyo a colaboradores que tuvieron afectaciones en sus viviendas. Ofreció asesoría gratuita para la revisión estructural de sus hogares. Los empleados fueron visitados en sus domicilios por un arquitecto para determinar si las viviendas eran inhabitables con presencia de daños

estructurales o daños menores que implicaran sólo reparaciones.

7 colaboradores recibieron apoyo para la revisión estructural de sus domicilios.

Adicional se implementó una Política de Apoyo Emergente en Desastres para sus empleados. En la que se estipula que otorgará apoyo en caso de presentarse de forma súbita alguna situación de desastre y una vez que el Gobierno lo haya declarado en la Gaceta Oficial.

Los empleados que hayan sido afectados por un evento natural (terremoto, erupción volcánica o huracán), podrán recibir el apoyo monetario que otorga la empresa una vez que se realice alguna de las siguientes valoraciones:

- Riesgo alto: se considera área insegura, inmueble inhabitable
- Riesgo medio: se consideran inmuebles con daños estructurales
- Riesgo menor: se consideran daños menores como reparaciones en muros, ventanas, losetas, etc.

El apoyo económico brindado acorde a la siguiente evaluación es:

- Apoyo para renta: pago mensual hasta por seis meses de \$6,000.00 (\$36,000.00)
- Apoyo para reconstrucción: la ayuda se recibirá en materia hasta \$36,000.00 para el caso de viviendas clasificadas en riesgo alto y medio.
- Apoyo para reparación de daños: se brindará un monto de hasta \$16,000.00 para aquellas viviendas clasificadas en riesgo bajo

3 colaboradores fueron apoyados con este esquema.



EMPRESA

VERDE

7

EMPRESA VERDE

Atendemos **Acción por el clima (ODS 13)**. Hemos adoptado medidas para disminuir nuestra huella ecológica y combatir el cambio climático.

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

En 2017 lanzamos "Guardianes del Planeta", este programa está dirigido a los hijos de los colaboradores con el objetivo de despertar una conciencia de reciclaje desde temprana edad. Consiste en recolectar la mayor cantidad de desechos tecnológicos y papel para posteriormente

reconocerlos como Guardianes del Planeta encomendándoles actividades para el cuidado de nuestros recursos naturales e impulsar que al interior de sus casas que así suceda. **En esta primera edición colectamos 472.50 kilos de desechos tecnológicos y 449 Kilos de papel.**

Dimos seguimiento a las alianzas con Grupo Modelo, ECOCE, Recicramm, AMANC y Recicladrón. Gracias a estos vínculos podemos dar un tratamiento correcto de nuestros desechos.

Los resultados obtenidos fueron:

- **5,212.78 toneladas de papel entregadas a Recicramm para reciclaje**

- **435.2 Kilos de PET entregados a ECOCE**
- **904 Kilos de tapitas donadas a AMANC para la compra de medicamentos, hospedaje y alimentos de niños con cáncer**
- **921.500 Kilos de pilas y desechos tecnológicos entregados a Recicladrón.**
- **Como empresa aliada de Grupo Modelo participamos en su tercera Jornada de Reforestación para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente. Se plantaron 120 árboles y se realizó trabajo de limpieza en el Parque San Antonio en la Delegación Álvaro Obregón.**

RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIONES

Y DISTINTIVOS

8

RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

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

2016



2017

