



INFORME
DE RESULTADOS
SOBRE EL PROGRESO
2018



ÍNDICE



ÍNDICE

1

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

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

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

7

EMPRESA VERDE

- Programas medioambientales

8

RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

Mensaje del Director General

El 2018 representó un año de celebración para Iké Asistencia, ya que cumplimos tres décadas trabajando incansablemente para hacer más fácil la vida de millones de usuarios a través de servicios de calidad, confiables y oportunos.

Fortalecimos nuestras prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) hacia nuestros Grupos de Interés al comenzar diálogos y análisis de materialidad con la cadena de valor, socios comerciales y colaboradores de Iké Asistencia, mismos que nos permitirán mejorar y ampliar nuestro alcance para seguir impactando de manera favorable en el entorno.

Por esta razón, es un orgullo presentar nuestro Tercer Informe de Resultados sobre el Progreso de Iké Asistencia en el cual se detalla nuestra contribución hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, logrando generar oportunidades laborales a más de 5 mil colaboradores en México y Latinoamérica, empleados a través de políticas incluyentes, transparentes y en apego a los derechos humanos.

De la misma manera, impulsamos la educación escolar y emocional de 300 niños en situación vulnerable a través de la Fundación Iké para mejorar el desarrollo y desempeño de las futuras generaciones.

Mantuvimos prácticas que disminuyeron las desigualdades y promovimos acciones de preservación y cuidado del medio ambiente.

Es así, que nuestra historia está enmarcada por ser una empresa ética, congruente con sus valores y comprometida por expandir sus acciones en materia de Responsabilidad Social hacia todos los países en donde tenemos presencia; porque sabemos que podemos ser un referente para que más organizaciones y personas se sumen a una cultura que construya entornos más prósperos y justos.

Ing. José Fernando Canasi Lozano
Director General Iké Asistencia



¿QUIENES
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.



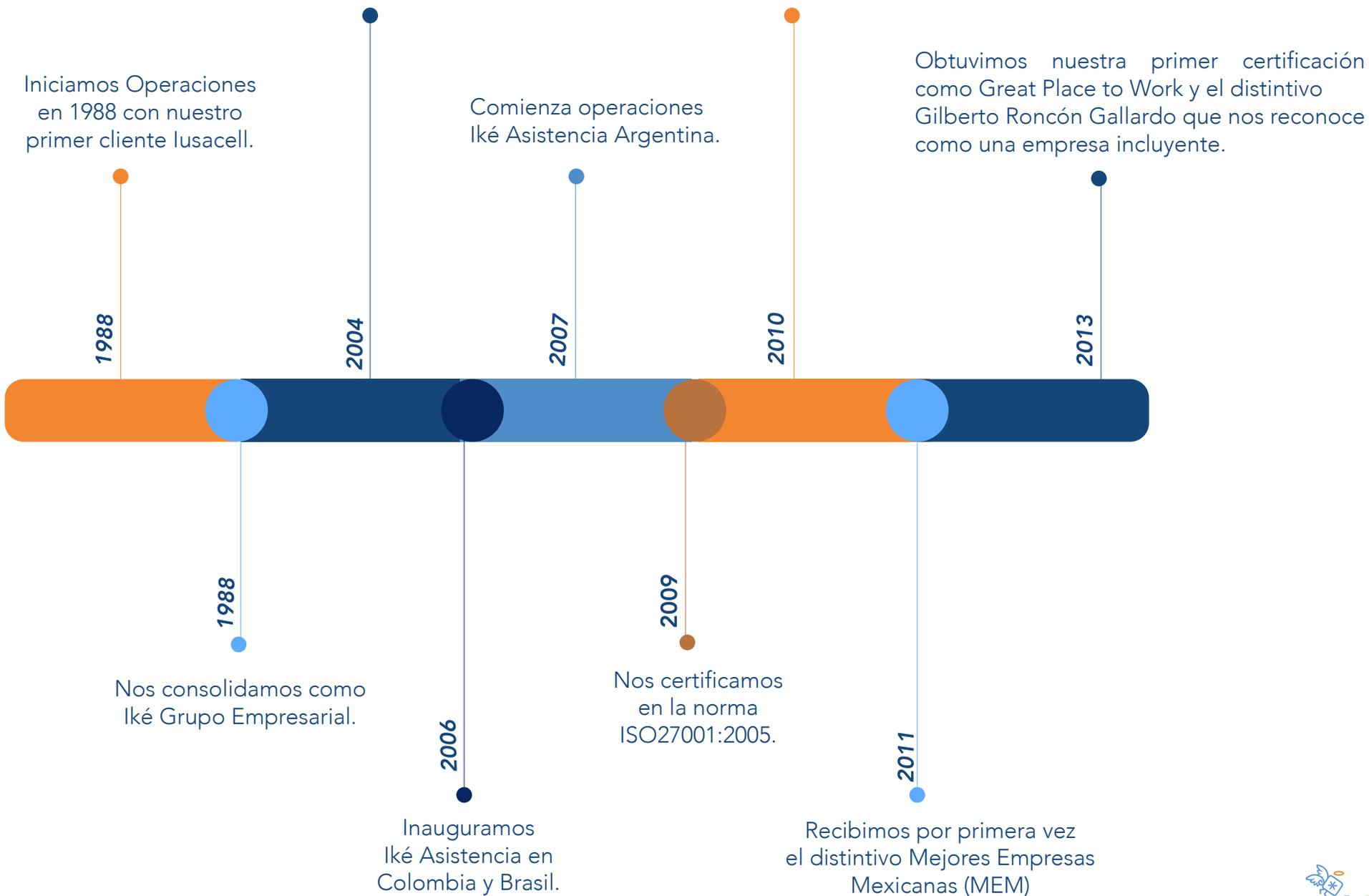
- Resolvimos más de 45 mil emergencias nacionales e internacionales.

A photograph of a man and a woman in professional attire standing outdoors. The man on the left has a full beard and is wearing a dark suit, white shirt, and red tie. The woman on the right is wearing a grey business suit and a large, ornate necklace. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting.

NUUESTRA HISTORIA

Nos unimos a **International Assistance Group** y nos certificamos bajo la norma ISO:9001.2000.

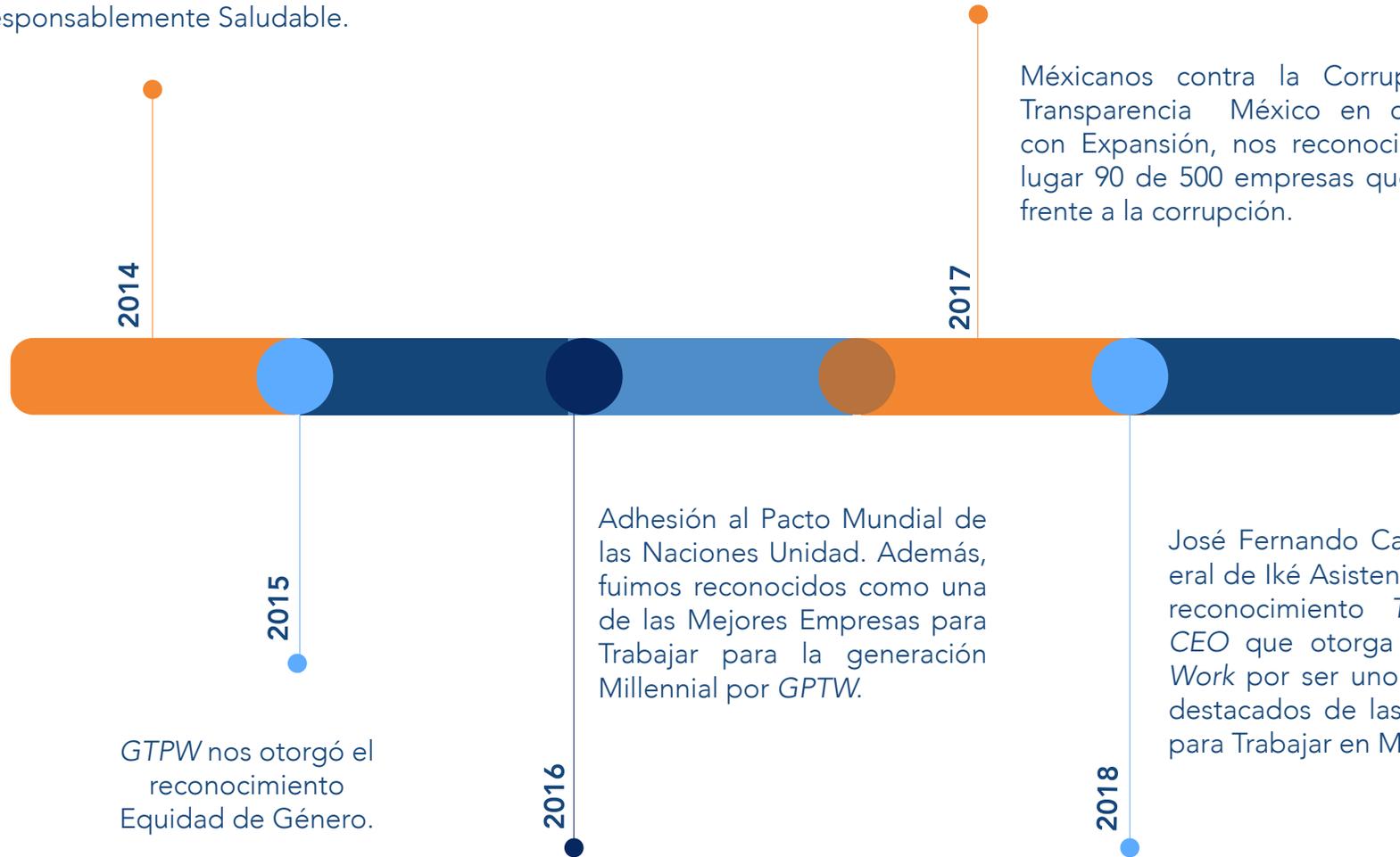
Obtuvimos la certificación (PCI)
Security Standards Council.



Recibimos por primer año el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), Súper Empresas Expansión y los reconocimientos Empresa Saludablemente Responsable y el distintivo Organización Responsablemente Saludable.

El *Great Place To Work (GPTW)* nos distinguió en el lugar 10 de 100 organizaciones como uno de los mejores lugares para trabajar en México en materia de Diversidad e Inclusión.

Méxicanos contra la Corrupción y Transparencia México en conjunto con Expansión, nos reconoció en el lugar 90 de 500 empresas que hacen frente a la corrupción.





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:

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

Misión:

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

Visión:

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



NUESTROS 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



ARGENTINA / BRASIL / COLOMBIA

**PRESENCIA
INTERNACIONAL**

COBERTURA INTERNACIONAL

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



OFERTA DE VALOR

AUXILIO VIAL

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

ASESORÍA LEGAL

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

MAESTROS PARA APOYO EN TAREAS

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

ASESOR DE NEGOCIOS

- 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

OFERTA DE VALOR

TRÁMITES Y SERVICIOS FUNERARIOS

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

TÉCNICOS PARA EL HOGAR

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

COMPRAS PROTEGIDAS

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

GESTORÍA

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

OFERTA DE VALOR

APOYO PSICOLÓGICO

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

SOPORTE TÉCNICO

Orientación telefónica y conexión remota para:

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

VETERINARIOS

- 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.

PROTECCIÓN DENTAL

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

OFERTA DE VALOR

SERVICIOS MÉDICOS

- 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.
- 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.
- Recuperación y envío de equipaje.



NUESTRO AVANCE EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

1 FIN DE LA POBREZA



Hemos impactado la vida de más de **5,356 empleados** en los países donde tenemos presencia.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



A lo largo del año 2018 **proporcionamos 2935 horas de capacitación a los colaboradores**, fortaleciendo sus competencias y conocimientos. A través de la **Fundación Iké** se proporcionó educación escolar y psicológica y se atendieron durante el ciclo escolar **2017-2018 a 477 niños**.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



Impulsamos y promovemos condiciones igualitarias para hombres y mujeres. **Actualmente el porcentaje de mujeres en la organización es de 46% y hombres 54%.**



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.** Hemos implementado una Política de Inclusión de Grupos en Situación de Vulnerabilidad y No Discriminación.

Actualmente la organización emplea 19 personas con discapacidad motriz y visual.

Nos conducimos con ética y transparencia. Desde nuestras prácticas prevenimos actos de corrupción en toda la cadena de negocio y capacitamos a nuestros colaboradores para mitigarlos.

En 2018 se proporcionaron 1980 horas de capacitación del código de ética y 415 de anticorrupción y soborno.

• Cuidamos y preservamos el medio ambiente a través de nuestro programa de Gestión ambiental, desde dónde impulsamos la reutilización y reciclaje de desechos.

- **2,336.8 toneladas de papel reciclado.**
- **480 Kilos de tapitas donadas.**
- **208 Kilos de pilas y desechos tecnológicos entregados para ser reciclados.**

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

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 para evitar sanciones que afecten la imagen y reputación de la organización.

Nuestras certificaciones ISO9001:2015, 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. 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 1989 horas de capacitación en el tema. Salvaguardar los datos personales de todos nuestros grupos de interés es primordial, por esta razón durante el año se realizó un reforzamiento a todos los integrantes de la organización acerca de la protección de datos personales, ingeniería social y como actuar ante el phishing como medida preventiva. **Se impartieron 30 cursos y 45 horas de capacitación de políticas de protección de la información.**

Sistema de Denuncias

Contamos con diversos medios de comunicación para denunciar y dar respuesta a las sugerencias o incumplimientos reportados acerca de los procesos, políticas y código de ética.

Los canales de comunicación son los siguientes:

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

De los canales de comunicación anteriormente mencionados Línea Directa es el medio en el cual la Dirección General recibe de manera personal las opiniones emitidas por los colaboradores, en él se pueden expresar ideas de mejora, áreas de oportunidad, quejas, denuncias, etc. 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.

Durante el 2018 se dio tratamiento a 60 líneas directas, conformadas por diversas problemáticas (clima laboral, sugerencias, código de vestimenta, etc.) Cada línea fue evaluada para darle una solución oportuna.

Comité y política de apelación

El comité de apelación está conformado por la Dirección General, Dirección de Auditoría Corporativa, Dirección de Finanzas y Subdirección de Capital Humano. Las áreas mencionadas dan cumplimiento a la Política de Apelación que marca el siguiente procedimiento.

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.

Las denuncias también pueden ser realizadas a través del correo electrónico eticaempresarial@ikeasistencia.com para los grupos de interés externos, el Comité de Apelación también es responsable de darle seguimiento a los casos presentados.

Anticorrupción

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 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.

A lo largo del año **se proporcionaron 415 horas de capacitación en el tema.**

Por segundo años la revista Expansión y Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana, reconoció a Iké Asistencia dentro de las 500 Empresas Frente a la Corrupción en el lugar 80, escalando diez posiciones en un año.

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 y con ello fortalecemos nuestras relaciones de confianza y transparencia.



Concluimos la consulta realizada a los siguientes grupos de interés: colaboradores, socios comerciales y proveedores para concretar nuestra matriz de materialidad y dar respuesta a sus opiniones.

Materialidad

Los temas en los cuáles falta fortalecer aspectos para los tres grupos son:

- Mayor involucramiento de los tres grupos en el cuidado y preservación del medio ambiente
- Acciones en conjunto para impactar de forma positiva nuestra comunidad y entorno
- Reforzamiento de nuestras políticas con los grupos de interés

Derechos Humanos

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. Rechazamos cualquier acto discriminatorio.

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. Impactamos en la Reducción de Desigualdades (ODS 10) ya que actualmente empleamos a 80 personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con preferencias sexuales distintas, madres y padres solteros y personas con discapacidad).

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





NUUESTRO 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:

1112

colaboradores en México

Impactamos al crecimiento económico y trabajo decente (ODS 8)



NUESTRO CAPITAL HUMANO

Personal Administrativo 443
Personal Operativo 669

Porcentaje de mujeres 46%

Porcentaje de hombres 54%

Porcentaje de puestos Directivos y Gerencias 2018

Directores 15
Subdirectores 14
Gerentes hombres 23

Directoras 2
Subdirectoras 3
Gerentes mujeres 24

Capacitación

Desarrollamos las competencias necesarias de todos nuestros colaboradores para desempeñar sus funciones e impulsar otras habilidades que les permita tener un crecimiento profesional de forma integral.

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 impactan al desarrollo y a las necesidades operativas.

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.

Universidad Iké

De la universidad Iké se desprenden 4 escuelas:

1. Escuela de liderazgo
2. Escuela de calidad
3. Escuela de proveedores
4. Escuela de supervisores

La modalidad de las 4 escuelas es e-learning, con el objetivo que los colaboradores sean capaces de autogestionar su conocimiento y determinar sus tiempos y espacios para tomar la capacitación y desarrollar las actividades asignadas.

Los resultados obtenidos a lo largo del 2018 en Capacitación son los siguientes:

- Horas totales de capacitación durante el 2018: **2935 horas**
- Cursos de inducción brindados durante el 2018:
30 cursos de inducción CAT y 6 cursos de inducción administrativa
- Número de e-learning Código de ética realizados:
1980 cursos e-Learning, 1980 horas de capacitación.
- Número de e-learning Anticorrupción realizados:
415 cursos e-Learning, 415 horas de capacitación
- Número de curso de Lineamientos y políticas realizados:
30 cursos, 45 horas de capacitación
- PIAS cerrados en 2018: **337 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:
60 personas egresadas de la escuela de liderazgo
- Número de participantes en escuela de proveedores:
58 participantes
- Número de participantes en escuela de calidad:
46 participantes
- Inversión realizada en 2018 en capacitación:
\$ 946,000.00





CALIDAD DE VIDA

Vive Ligero

Se llevó a cabo un análisis de los resultados del Check up realizados durante la Jornada de la Salud 2018 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: participación de 77 colaboradores, que disminuyeron en total 148.6 kilos.

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 y que su bienestar repercuta en dar mejores resultados en su trabajo.

Dicho evento se conforma por: exposición de proveedores, pláticas de salud, sesiones de actividad física, checkup médico y masajes.

Participaron 350 colaboradores y 28 proveedores

Check Up

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

Se realizaron 201 check up



Club de Corredores

Este programa cumple dos objetivos muy importantes, promover el deporte y apoyar a la 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 Iké, se hace una donación de \$50.00 por cada km corrido, lo que motiva aún más a los corredores para apoyar esta causa.

Participaron: **30 colaboradores en 29 carreras y rrecorrieron 1616 km.**

Iké en Movimiento

Actividades físicas que se desarrollan dentro de las instalaciones de Iké para su comodidad y bienestar integral.

Participaron 63 colaboradores

Masoterapeutas

El servicio 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.

Masajes otorgados: 9034



Seguridad e Higiene, Protección Civil

Contamos con un equipo de brigadistas conformado por 70 colaboradores que se capacitan constantemente en los protocolos establecidos dentro de la norma ISO9001:2015 que señalan qué hacer en caso de incendio, amenaza de bomba, sismo o la presencia de algún lesionado o persona en riesgo.

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: sismo

Código Rojo: incendio

Código Blanco: lesionados

Código Negro: amenaza de bomba

De manera mensual se desarrollan cursos de protección civil para proporcionar entrenamientos a los brigadistas y enfrentar cualquier eventualidad de riesgo que pudiera presentarse.

Para los visitantes del edificio, en recepción contamos con un instructivo digital que les señala que hacer en caso de sismo o evacuación del edificio.

Compensaciones y beneficios

Impactamos el (ODS 1) Fin de la Pobreza. 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. Las condiciones laborales de todos nuestros colaboradores son dignas y se retribuyen justamente de acuerdo a las funciones que desempeñan.

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

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

Programa de Fidelidad, Motivación e Integración (Actitud Iké).

Con este programa fortalecemos la integración de los colaboradores de Iké Asistencia, creando un ambiente laboral sano y bienestar integral. Este programa está conformado por los siguientes pilares:

- **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.



De él se desprenden las siguientes actividades:

Día de la madre: se hizo entrega de 266 regalos.

Día del padre: entregamos 364 regalos.

Día de muertos: celebramos nuestras tradiciones, por sexto año consecutivo realizamos el concurso de Catrinas en donde participaron 11 equipos.

Torneo de Fútbol: celebramos nuestro 11° torneo, en la rama varonil contamos con 12 equipos 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: 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.

Para los 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

Reconocemos el esfuerzo de tus pequeños:

Reconocimos a 68 estudiantes (hijos de colaboradores) con promedios a partir de 9.0 entregándoles útiles escolares.

Días temáticos: en fechas especiales se celebra portando alguna prenda alusiva a la fecha (día del amor y la amistad, día de la primavera, partidos de la selección mexicana, etc.)

Día Pet Friendly: desarrollamos dicha dinámica por segundo año consecutivo y de manera adicional los colaboradores donaron alimentos para mascotas que habitan en un asilo.

A photograph of two children's hands holding a small globe of the Earth. The children are wearing blue clothing with white cutouts. The background is blurred.

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

Cadena de valor

Contamos con más de **260 socios comerciales** distribuidos de forma nacional e internacional, constituidos por:

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

Una red de más de 9,000 proveedores distribuidos en toda Latinoamérica, nos permite darle servicio a más de **4.5 millones de usuarios**, con ello logramos contribuir en el desarrollo económico de los países en donde tenemos presencia.

Desarrollo de Proveedores

Durante el 2018 fortalecimos nuestro servicio a través de la capacitación brindada a más de 300 proveedores a nivel nacional.

El brindar un servicio de excelencia es parte de nuestra cultura e incluso dentro de nuestra Política de Calidad: **“No se preocupe, su problema queda en nuestras manos”**. Es por ello que de manera constante buscamos mejorar nuestros estándares de calidad.

El programa 0Q (Cero quejas) es impulsada por parte de la alta dirección y fomenta la disminución de quejas en todas las áreas aunque no tengan contacto con los usuarios o socios comerciales.

Los resultados obtenidos al segundo año de su implementación en el Centro de Atención Telefónica son:

36 % de disminución de quejas por parte de los clientes en CAT de Moras.

25 % de disminución de quejas por parte de los clientes en el centro de Periférico Sur.

Por un Buen Camino

Por segundo año, Grupo Modelo nos invitó como empresa aliada para impulsar entre nuestros grupos de interés la campaña **Por un Buen Camino** que promueve la conducción responsable de los automovilistas, pero también respetar los señalamientos por parte de los peatones.

La campaña fue difundida entre proveedores y colaboradores, generando un impacto en más de **2,350 personas**.

Fundación Iké

Fundación Iké nace del profundo compromiso de contribuir en la mejora de nuestro entorno social y mejorar las oportunidades de los niños en situación de vulnerabilidad. La Fundación contribuye con educación académica y emocional para que los pequeños puedan culminar sus estudios de educación básica. Con ello contribuimos en el **(ODS 4) Educación de Calidad**

Durante el ciclo escolar 2017-2018 apoyó a 6 instituciones: Casa Hogar



Margarita, Casa Hogar Florecer, Escuela Rey Meconetzin, CEFIA, Escuela Profesor Enrique Vázquez y Cruz Roja.

La recaudación de fondos se lleva a cabo a través de diversas actividades: 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%

Por quinto año consecutivo la Fundación realizó el Torneo de Golf en donde participaron 122 jugadores y se recaudo \$ **1, 453 565.00.**

A través del Club de Corredores de Iké Asistencia la fundación logró recaudar

\$55,400.00.

Se donaron **\$150,000.00** a la Cruz Roja de Lerma para suministrar medicamentos e insumos pediátricos en consultorios y ambulancias.

También se realizó en Navidad una donación de 250 regalos por parte de los colaboradores de Iké a las instituciones que apoya la Fundación.

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

21 alumnos Casa Hogar Margarita

28 alumnos Casa Hogar Florecer

47 alumnos CEFIA



EMPRESA VERDE

36 alumnos Escuela Rey Meconetzin

225 alumnos Escuela Profesor Enrique Vázquez

Apoyo en especie:

90 niños Casa Cuna la Paz

30 niñas Casa Hogar Granja para niños la Esperanza

En total se atendieron a 477 niños.

Con estas acciones contribuimos en el (ODS 13) Acción por el clima.

Construcción de Casas

Iké Asistencia- Fundación Iké participaron en conjunto con Fundación VIEM para la construcción de una vivienda destinada a una familia afectada por el terremoto ocurrido en septiembre de 2017. En dicha actividad participaron 14 colaboradores, familiares y amigos.; durante 3 días trabajaron en la construcción en la casa en Tetela del Volcán en el Edo. de Morelos, guiados por los integrantes de la Fundación VIEM.

Dimos seguimiento a las alianzas con **Grupo Modelo, Recicramm, AMANC, y Recicladrón y Telefónica** con la finalidad de dar un destino final correcto a los desechos generados en la organización y también en los domicilios de los colaboradores.

Los resultados obtenidos del reciclaje son:

- 2, 336. 8 toneladas de papel entregadas a Recicramm para reciclaje
- 480 kilos de tapitas donadas a AMANC para la compra de medicamentos, hospedaje y alimentos de niños con cáncer
- 208 kilos de pilas y desechos tecnológicos entregados a Recicladrón.
- Como empresa aliada de Grupo Modelo participamos en la limpieza del Bosque de Tlalpan para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente.

Con estas acciones contribuimos en el (ODS 13) Acción por el clima.

RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS

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

