



INFORME DE **RESULTADOS** SOBRE EL PROGRESO DE **IKÉ ASISTENCIA 2019**

Estamos comprometidos por dejar una huella positiva



 Dirección

Boulevard Adolfo López Mateos 261,
Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, C.P. 01010

 Phone

52 (55) 5480-0970

 Email

atencionweb@ikeasistencia.com



ÍNDICE GENERAL

Mensaje del Director General

Introducción

¿Quiénes somos?

Nuestra historia

Filosofía institucional

Nuestra Política de Calidad

Misión, Visión y Valores

Presencia a nivel internacional

Oferta de valor

Responsabilidad Social

Nuestro Avance en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo

Código de Ética

Anticorrupción

Transparencia

Canales de Denuncias

Derechos Humanos

Empresa Incluyente

Nuestro Capital Humano

Nuestra gente

Desarrollo de Talento

Capacitación

Laboratorio CAT

Universidad Iké



ÍNDICE GENERAL

Calidad de Vida

Política de Bienestar y Entorno Organizacional Favorable

Un equipo sano, es un mejor equipo

Seguridad e Higiene y Protección Civil

Compensaciones y beneficios

Programa de Fidelidad, Motivación e Integración

Vinculación con la comunidad

Cadena de valor

Fundación Iké

Ángeles Voluntarios

Empresa Verde

Programas medioambientales

Reconocimientos, certificaciones y distintivos



MENSAJE DE DIRECCIÓN GENERAL

Con una década trabajando en favor de la responsabilidad social, en Iké Asistencia refrendamos nuestro compromiso por seguir actuando en beneficio de nuestros grupos de interés con quienes interactuamos diariamente. Nuestra meta es generar negocios sostenibles y sociedades más equitativas con mejores condiciones de vida.

Estamos convencidos que hoy se requiere de la colaboración de las empresas, gobierno y sociedad para revertir los estragos que el entorno presenta, por tal motivo es un orgullo saber que el esfuerzo por ser una mejor empresa para todos, es replicado en cada lugar donde tenemos presencia.

Iké Asistencia Argentina, Brasil y Colombia se han sumado con prácticas de RSC y programas de apoyo para los sectores más vulnerables de sus países.

Mi compromiso es seguir promoviendo con todos nuestros aliados y socios comerciales, valores enfocados en el respeto a la diversidad, medio ambiente, bienestar de los colaboradores y sus familias, así como ampliar el impacto que, desde la Fundación Iké realizamos en pro de la educación infantil.

Los invito a leer nuestro cuarto Informe de Resultados sobre el Progreso, en el cual se plasman los avances y acciones que Iké Asistencia realizó en 2019 para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos e impulsados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Aún queda mucho trabajo por hacer, pero con la colaboración de todos podremos avanzar para dejar entornos sustentables y sanos para las generaciones por venir.



Ing. José Fernando Canasi Lozano
Director General Iké Asistencia

INTRODUCCIÓN

Nos enfrentamos como humanidad y sociedad a una época de grandes retos y toma de decisiones cruciales para nuestra generación y las generaciones futuras.

Las repercusiones y daños al medio ambiente cada día son más evidentes. Los expertos en la materia han advertido décadas atrás sobre el impacto que el crecimiento demográfico y los estilos de vida presentes tendrán en el planeta. Sin embargo aún estamos a tiempo de frenar esta situación.

En nuestro cuarto Informe de Resultados Sobre el Progreso compartimos el avance que Iké Asistencia tuvo durante 2019 para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la cultura que hemos logrado transmitir a nuestras empresas en Latinoamérica, tanto Iké Asistencia Argentina e Iké Asistencia Colombia quienes recientemente se adhirieron al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se encuentran trabajando en los ODS.

Como empresa, queremos contribuir con la sociedad y su calidad de vida, por tal motivo el crecimiento y solidez son de gran relevancia, ya que de esta manera podemos ofrecer empleo a los más de 1,500 colaboradores que trabajan en condiciones dignas y con respeto a sus derechos, contribuyendo a la reducción de la pobreza (ODS 1) y brindamos un trabajo decente y crecimiento Económico (ODS 4).

El desarrollo de nuestros colaboradores es, sin duda, un pilar fundamental para fortalecernos de nuestra empresa. En 2019, brindamos más de 3 mil horas de capacitación y más de mil 500 cursos e-learning. Además, generamos una serie de Talleres Digitales enfocados a los familiares de los colaboradores con el fin de cerrar brechas digitales.

Por segundo año el Instituto Great Place to Work (GPTW) nos posicionó en el lugar 19 de 50 organizaciones en materia de Diversidad e Inclusión, derivado de la cultura que hemos logrado construir a lo largo de estos 9 años desde su implementación. Actualmente empleamos a más de 125 colaboradores en situación de vulnerabilidad y 16 personas con discapacidad motriz y visual, con ello, contribuimos en la reducción de las desigualdades y fortalecemos ciudades y comunidades sostenibles.

Continuamos impulsando iniciativas para el cuidado y preservación del medio ambiente al mantener nuestras acciones en reducción de papel, migrando diversos procesos físicos a digital. Además, se amplió el programa de Teletrabajo con el cual 100 de nuestros colaboradores desempeñan sus funciones desde sus hogares, reduciendo así su huella de carbono en los traslados generados para llegar hasta la oficina e impactando el tránsito vehicular, además de ofrecer una mejora en su calidad de vida y ahorro económico.

Para Iké Asistencia es un orgullo poder compartir con todos sus grupos de interés los avances logrados en 2019 que pueden consultar a detalle en este documento.

¿QUIÉNES SOMOS?

Trabajamos **24 hrs., 365 días del año en México y Latinoamérica** ofreciendo soluciones a nuestros usuarios, desde pasar corriente a un auto, organizar un viaje, realizar una gestoría, hasta transportar de forma urgente en una ambulancia terrestre o aérea.

- Atendemos a **41.8 millones de usuarios**.
- Tenemos más de **4.5 millones de usuarios nuevos al año**.
- Brindamos servicio a más de **260 Socios Comerciales**.
- Contamos con más de **10 mil proveedores** en Latinoamérica.

Atendemos con más de **2,600 empleados** en la región.

- Tenemos una retención superior al **50% de persistencia** de 40 meses.
- Nuestro nivel de **satisfacción es más del 93%**.



i Nuestros servicios en México

- Más de 180 mil servicios de asistencia personal
- Más de 760 mil servicios de asistencia vial
- Más de 114 mil servicios de reparaciones en el hogar
- 51 mil casos legales atendidos
- Más de 22 mil emergencias resueltas a nivel nacional e internacional
- Más de 78 mil servicios médicos atendidos

NUESTRA HISTORIA

1988

Iniciamos Operaciones con nuestro primer cliente lusacell



1998

Nos consolidamos como Iké Grupo Empresarial



2004

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



2006

Inauguramos Iké Asistencia en Colombia y Brasil



2007

Comienza operaciones Iké Asistencia Argentina



2009

Nos certificamos en la Norma ISO 27001:2005



2010

Obtuvimos la certificación (PCI) *Security Standards Council*



2011

Recibimos por primera vez el distintivo Mejores Empresas Mexicanas (MEM)



2013

Obtuvimos nuestra primera certificación como *Great Place To Work* y el distintivo Gilberto Rincón Gallardo que nos reconoce como una Empresa Incluyente



NUESTRA HISTORIA

2018

José Fernando Canasi, Director General de Iké Asistencia fue nominado al reconocimiento The Most Trusted CEO que otorga el GPTW por ser uno de los líderes más destacados de las Mejores Empresas para Trabajar en México



2019

Renovamos el certificado como una de las Mejores Empresas para Trabajar en el ranking de Diversidad e inclusión



2017

GPTW nos distinguió en el lugar diez de 100 organizaciones como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en México en materia de Diversidad e Inclusión



Mexicanos Contra la Corrupción y Transparencia Mexicana en conjunto con Expansión nos reconoció en el lugar 90 de 500 empresas frente a la corrupción

2016

Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y fuimos reconocidos como una de las Mejores Empresas para Trabajar para la generación Millennial por GPTW



2014

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



2015

GPTW nos otorgó el reconocimiento Equidad de Género



FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



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

POLÍTICA DE CALIDAD

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

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



NUESTRA MISIÓN

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

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

NUESTRA VISIÓN

NUESTROS VALORES

CONFIABILIDAD

Cumplimos lo que prometemos siempre.



LEALTAD

Mantenemos fidelidad a la empresa y sus intereses.



INNOVACIÓN

Generamos e implementamos nuevas ideas.



HONESTIDAD

Actuamos con congruencia y verdad.



LIDERAZGO

Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.



RESPONSABILIDAD

Asumimos las consecuencias de nuestras acciones.



PRESENCIA INTERNACIONAL

- Argentina
- Colombia
- Brasil

COBERTURA INTERNACIONAL

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



i

ESTAMOS EN TU VIDA PARA APOYARTE.

Contamos con más de 30 años de experiencia en servicios de asistencia y soluciones integrales.

Somos una empresa de personas al servicio de personas.

NUESTRA OFERTA DE VALOR

Auxilio Vial:

- 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

Asesoría Legal:

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

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
- Recuperación y envío de equipaje
- Hospedaje o transportación en caso de emergencia
- Transmisión de mensajes urgentes
- Traslado al aeropuerto
- Auto sustituto
- Gastos médicos y dentales por emergencia
- Repatriación por fallecimiento
- Médico al lugar de hospedaje

Trámites y Servicios Funerarios

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



Técnicos para el hogar

- Plomeros
- Electricistas
- Cerrajero
- Vidrieros
- Reparaciones, ampliaciones, etc.

Compras Protegidas (En caso de robo):

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

Gestoría

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

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
 - 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
- 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

Apoyo psicológico

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

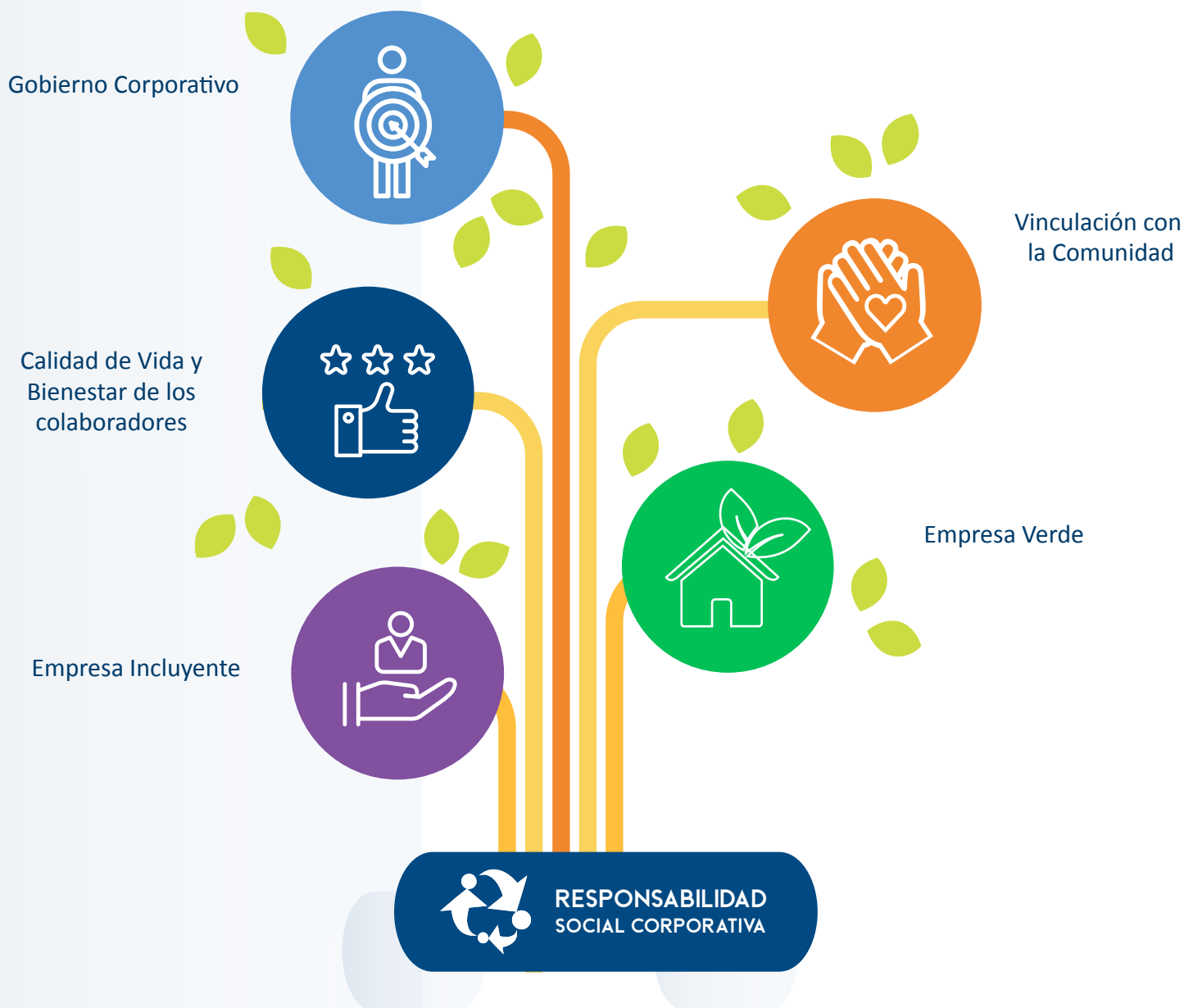
Maestros para apoyo en tareas

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



MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Nuestra cultura está sustentada en el servicio; somos personas, al servicio de personas que estamos comprometidas en agregar valor a todos los grupos de interés a los que impactamos: Colaboradores, Proveedores, Socios Comerciales, Comunidad y Medio Ambiente a través de nuestro **Modelo de Responsabilidad Social conformada por 5 ejes:**



MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gobierno Corporativo: Regido por las políticas, reglamentos, procesos y Código de Ética. Con su aplicación es posible regular las operaciones de Iké Asistencia, generar valor y proteger los intereses de la organización. Contamos con canales de denuncia y retroalimentación que nos permiten garantizar la transparencia y apego a los lineamientos y conducirnos con ética y valores.

Calidad de Vida en la Empresa: El bienestar integral de nuestros colaboradores es medular, por esta razón se impulsan diversos programas que repercuten de forma directa en su productividad y retienen a nuestro talento.

Empresa Incluyente: Valoramos la diversidad y hacemos parte de nuestro talento a grupos en situación de vulnerabilidad. Como empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas estamos comprometidos con la protección de Derechos Humanos y en la reducción de desigualdades.

Vinculación con la Comunidad: Contribuimos en la construcción de un mejor país a través de la educación y acciones de voluntariado. La Fundación Iké beneficia a niños en situación de riesgo de calle, apoyándolos con programas de lecto escritura y re educación emocional a través de la Fundación PPAM. Impactamos económicamente a más de 9000 mil proveedores en los países en los que tenemos presencia.

Empresa Verde: Como parte del compromiso por generar un mejor entorno realizamos las actividades que disminuyen el deterioro ambiental: Se realiza una reforestación anual, recolección de tapas destinadas a una institución que apoya a niños con cáncer, separación correcta de residuos (PET, aluminio y papel), destrucción correcta de desechos electrónicos y equipos de cómputo a través de un proveedor certificado, además dentro de nuestra normativa no permitimos el uso de unícel y plástico.



NUESTRO AVANCE EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Nuestro compromiso
es dejar un mejor
entorno para las
futuras generaciones

ODS DE ACCIÓN

ODS 1



Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

ODS 1: Fin de la pobreza

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

ODS 8



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas y todos

Impactamos la vida de más de **2,652** colaboradores en los países donde tenemos presencia.

ODS 4



Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas y todos

ODS 4: Educación de calidad

A lo largo del año Iké Asistencia proporcionó **3 mil horas de capacitación** a sus colaboradores y se brindaron más de **1, 400 cursos en línea**, fortaleciendo sus competencias y conocimientos.

La Fundación Iké continúa trabajando por la niñez, durante el 2019 logró impactar a **715 pequeños** brindándoles **educación escolar y reeducación emocional** en conjunto con la Fundación PPAM.

ODS 5



Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas

ODS 5: Igualdad de género

Promovemos una cultura con condiciones igualitarias para hombres y mujeres. Actualmente el porcentaje de mujeres en la organización es de **46% mujeres y 54% hombres**.

ODS 10



Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

ODS 10: Reducción de las desigualdades

ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

ODS 11



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Brindamos igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores, ya que 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 a **16 personas con discapacidad motriz y visual**.

ODS DE ACCIÓN

ODS 13



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

ODS 13: Acción por el clima

- **1,457** Toneladas de papel reciclado.
- **800** Kilos de tapitas donadas.
- **210** Kilos de pilas y desechos tecnológicos.

ODS 16



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todas las personas y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

ODS 16: Paz Justicia e Instituciones Sólidas

Capacitamos a nuestros colaboradores para prevenir cualquier acto de corrupción. Desde la implementación del curso e-learning del Código de Ética se han proporcionado **3,600** horas y en materia de Anticorrupción y Antisoborno **1,188**.

GOBIERNO CORPORATIVO



Somos una empresa con más de
30 años trabajando de forma
ética y transparente para
nuestros Grupos de Interés

CÓDIGO DE ÉTICA

Desde la implementación del e-learning del Código de Ética se han proporcionado más de **3,600** horas, con ello se reforzaron nuestros lineamientos, valores políticas y transparencia.

De manera adicional se refuerzan en todos nuestros canales de comunicación la protección de datos personales, aviso de privacidad, anticorrupción, conflicto de interés, sistema de retroalimentación de los colaboradores y valores Iké con el fin de que siempre estén presentes en nuestra cultura.

ANTICORRUPCIÓN

Estamos convencidos de que la confianza es invaluable y debe estar presente en todas las relaciones que establecemos de manera individual y como organización, basados en ello, la relación que hemos formado con nuestros grupos de interés está sustentada en la transparencia, comunicación de resultados y diálogo.

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, pues atenta contra la cultura de la organización y afecta a todos sus grupos de interés.

Para fortalecer nuestra cultura ética y cómo actuar en caso de presentarse un posible caso de corrupción o soborno, el curso e-learning Anticorrupción y Antisoborno es obligatorio para todos los integrantes de la empresa.

Desde la implementación del curso e-learning se han proporcionado **1,188 horas** de capacitación.

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.

CANALES DE DENUNCIA

Contamos con diversos canales de comunicación para atender felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias. Nuestra Política de Puertas Abiertas nos permite tener una comunicación más cercana y abierta con los colaboradores para atender los puntos anteriormente señalados. Sin embargo, con el fin de darle seguimiento a todos los comentarios hemos desarrollado Comunícate, en el cual impulsamos los canales de diálogo:



Jefe inmediato

En Iké Asistencia, trabajamos bajo la premisa de Puertas Abiertas, es decir que los colaboradores pueden acercarse a cualquier jefe, líder o director para expresar cualquier inquietud sin temor a represalias. El jefe que atendió el comentario tiene la responsabilidad de dar seguimiento.



Capital Humano

Nuestros colaboradores pueden acercarse a las áreas de Capital Humano en todo momento para expresar dudas, inquietudes o cualquier situación que requiera atención.



Director de área

Si los comentarios de los colaboradores no fueron atendidos ante las instancias anteriores, los Directores de áreas están en total disponibilidad para atender los comentarios con las áreas que correspondan.



Línea Directa

Es el medio de comunicación con Dirección General, los mensajes enviados por este medio son atendidos personalmente por nuestro Director General que da seguimiento al caso.

Durante el 2019 se atendieron **175**
Líneas Directas.



Comité de Apelación

Da atención y seguimiento a los casos presentados como denuncia, en donde se inicia una investigación del caso y se protege en todo momento la confidencialidad de las personas involucradas, se notifica al colaborador involucrado de las acusaciones y pueden ser sujetos a las siguientes sanciones:

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

A largo del 2019 **no se generaron denuncias** a través del Comité de Apelación.

DERECHOS HUMANOS

Nos hemos comprometido en la implementación de prácticas para reducir las desigualdades, es por ello, que impulsar la inclusión y hacerla parte de la cultura Iké ha sido crucial, así como proteger los derechos humanos.

En 2019 implementamos por primera ocasión nuestra Jornada de Inclusión, dicha jornada tiene por objetivo crear conciencia entre los colaboradores de todas las formas en que se presenta la discriminación, de manera individual, hacia grupos en específico, de manera aprendida, por elección y de forma general todos los factores que están implícitos en esta conducta.

Hemos implementado Políticas de Inclusión Laboral y Responsabilidad Social para garantizar la protección de derechos humanos de nuestros colaboradores y grupos de interés. **Rechazamos cualquier acto discriminatorio.** Apoyamos en todas las circunstancias un trato igualitario.

EMPRESA INCLUYENTE

El instituto Great Place To Work nos distinguió por segunda ocasión en el **Ranking Diversidad e Inclusión en el lugar 19 de 50 empresas seleccionadas.**

Nuestros **procesos de reclutamiento y selección de personal están sustentados en competencias, habilidades y experiencia, no discriminamos por raza, color, sexo, idioma, preferencia sexual, religión, creencia política, origen nacional, discapacidad, posición económica, edad, etc.** Contamos con Políticas de Inclusión de Grupos en Situación de Vulnerabilidad y No Discriminación, que nos ayudan a garantizar la incorporación y diversidad del talento a la organización.

Se han empleado más de 60
colaboradores desde la
implementación de Iké
Incluyente



125 personas contratadas en
situación de vulnerabilidad



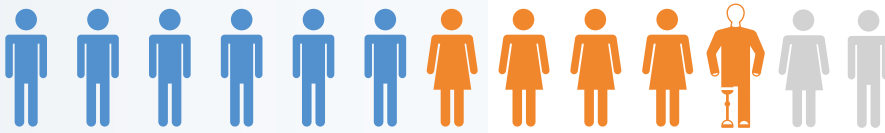
NUESTRO CAPITAL HUMANO



Para nosotros lo más importante es cuidar y desarrollar a nuestros colaboradores.

NUESTRA GENTE

Actualmente empleamos a **1,193 colaboradores** en México.



Porcentaje de MUJERES en puestos administrativos:



433
ADMINISTRATIVOS

Porcentaje de HOMBRES en puestos administrativos:



Porcentaje de MUJERES en puestos OPERATIVOS



712
OPERATIVOS

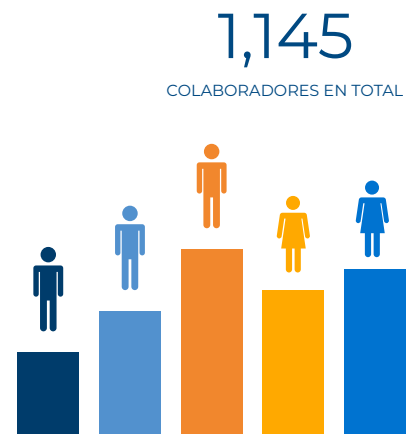


Porcentaje de HOMBRES en puestos OPERATIVOS:



i Composición de nuestra organización

Directores	18
Subdirectores	15
Gerentes	46
Líderes	64
Jefes	127
Analistas	187
Auxiliares	14
Coordinadores	674



DESARROLLO DE TALENTO

A lo largo del 2019 hubo **60 promociones**, de esta manera brindamos no sólo la oportunidad de un desarrollo profesional sino también impactamos su calidad de vida.

CAPACITACIÓN

Desarrollamos a nuestro talento en las competencias necesarias para desempeñar sus funciones, esto lo realizamos a través del **modelo 70-20-10**, que consiste en desarrollar el 70% del aprendizaje a partir de la experiencia y la práctica adquirida, el 20 % a través de modelos, conversaciones, retroalimentación con otras personas y finalmente el 10% se da través del desarrollo de cursos, programas o lecturas.

Hemos impulsado la autogestión del aprendizaje, es por ello que desde hace 6 años la metodología en la que se imparte el 90% de la capacitación es e-learning.

Acompañado de este modelo cada colaborador tiene su Plan Individual de Aprendizaje (PIA), en el que desarrolla actividades, proyectos y contenido acorde a las competencias que acordaron en conjunto con su jefe para fortalecer su desempeño.

Se han realizado más de **1,100 PIAS** desde que se instauró esta modalidad.

LABORATORIO CAT

Al igual que el Plan Individual de Aprendizaje, el Laboratorio CAT ha sido diseñado para impulsar la autogestión del conocimiento, particularmente para fortalecer los conocimientos operativos.

Los colaboradores que se desempeñan en el Centro de Atención Telefónica pueden consultar el catálogo de formación y acceder a los cursos en el momento que lo necesiten y sin esperar a que se abra un grupo con cierto número de participantes o condiciones para acudir.

La herramienta es muy amigable y contiene simuladores, cursos e-learning, documentos, presentaciones, juegos digitales, etc.

A lo largo del 2019 participaron **600 colaboradores** y se proporcionaron **1,500 hrs. de capacitación.**



UNIVERSIDAD IKÉ

Continuamos fortaleciendo la Universidad con contenidos, durante el año pasado 128 colaboradores culminaron en esta modalidad:

- Escuela de Calidad: **46 colaboradores**
- Escuela de Liderazgo: **30 colaboradores**
- Escuela de Proveedores: **52 colaboradores**

Los resultados obtenidos a lo largo del 2019 en Capacitación son los siguientes:

- 1.- **3 mil hrs.** totales brindadas de capacitación
- 2.- Se realizaron **30 mentorías y 12 cursos** de Vinculación administrativa
- 3.- **900 cursos** de **E-Learning** y **Código de Ética** realizados en **900 hrs. de capacitación**
- 4.- Se realizaron **400 cursos en 400 hrs. de capacitación** de Anticorrupción y Antisoborno
- 5.- Se concluyeron **243 PIAS.**

Inversión realizada en 2019 para la capacitación de nuestros colaboradores fue de: **\$1,599,640.00**

CALIDAD DE VIDA



“Estamos convencidos que el trabajo en conjunto por parte de las empresas, gobierno y organizaciones de la sociedad civil son fundamentales para lograr un desarrollo sostenible”.



CALIDAD DE VIDA

POLÍTICA DE BIENESTAR Y ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE

Sin duda el Bienestar Integral de los colaboradores ha sido una prioridad desde nuestra constitución, y a lo largo de los años hemos ido sumando prácticas, beneficios, compensaciones, actividades y políticas que enriquezcan su estancia en la empresa.

Promovemos un estilo de vida saludable de manera física y emocional, es por eso que desde hace 7 años desarrollamos Wellness Corporativo, con el fin de guiar y conducir a nuestros colaboradores a realizar actividades en su día a día en pro de cuidar su salud.

En el 2019 sumamos a nuestro programa la Política de Bienestar y Entorno Organizacional favorable, en la cual nos comprometemos a fomentar un espacio de trabajo saludable, y disminuir factores que generen ansiedad, estrés o afecten la salud mental y emocional de nuestros colaboradores.

Para ello hemos iniciado la aplicación de encuestas que nos permitan identificar si alguno de nuestros colaboradores ha sido afectado de forma directa o indirecta, su salud física o emocional como consecuencia de sus labores o estancia en Iké Asistencia. Con esta práctica también nos apegamos al cumplimiento de la NOM 35.

UN EQUIPO SANO ES UN EQUIPO MEJOR

VIVE LIGERO

Por 4° año consecutivo hemos continuado con esta práctica que ha sido muy exitosa solicitada por los colaboradores. El objetivo es identificar dos o más factores de riesgo como: triglicéridos, colesterol, glucosa, presión, arterial, etc. Así como sobre peso u obesidad y a través del seguimiento de sus hábitos alimenticios y modificación de los mismos sacarlo de esa zona de riesgo. Participaron **58 colaboradores.**

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 en el pago de las carreras realizando un reembolso del 50%, 70% y 100% esto, de acuerdo al número de carreras que realicen, incentivando su desempeño y así lograr que el número de carreras sea mayor. En relación al apoyo a la Fundación, se hace una donación de \$50.00 por cada km corrido, con esto los corredores se motivan más para apoyar a esta causa.

CALIDAD DE VIDA

JORNADA DE SALUD

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

CHEK UP MÉDICOS

Contamos con la participación de PrevenIMSS para realizar el check up médico que incluye la valoración de medidas antropométricas, glucosa, colesterol, triglicéridos. Además, este año se realizaron 150 mastografías gratuitas para las colaboradoras de Iké Asistencia.



IKÉ EN MOVIMIENTO

Con el fin de fomentar las actividades físicas que permitan generar bienestar integral en los colaboradores, el programa Iké en Movimiento tiene 7 años de existencia. Actualmente se imparten clases de Pilates dentro de las instalaciones de Iké Asistencia.





SERVICIO MÉDICO

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

MASOTERAPEUTAS

La atención de masaje se brinda 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 más tiempo sentados.

i Nuestros resultados generales desde su implementación:

- Jornada de la Salud: Participaron **1,500 colaboradores.**
- Vive Ligero: **262 colaboradores.**
- Check Up: Se realizaron **1,024.**
- Club de Corredores: **97 colaboradores.**
- Iké en Movimiento: Han participado **138 colaboradores.**
- Masajes: Se han proporcionado **24,842** desde que arancó este beneficio para los colaboradores.



**Un equipo sano es
un mejor equipo.**

SEGURIDAD E HIGIENE, PROTECCIÓN CIVIL

Nuestro cuerpo de brigadistas está conformado por 70 colaboradores que son capacitados en temas de primeros auxilios, prevención de combate e incendios, búsqueda y rescate, atención de personas con discapacidad y simulacro.

Contamos con cuatro códigos de emergencia. Los jefes de brigada lo 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

El alcance de este procedimiento contempla a los visitantes en el edificio, quienes son informados a través de un video accesible que se encuentra en un dispositivo digital en la recepción principal y al personal de nuevo ingreso a través de capacitación en curso de inducción.



Durante el 2019 se realizaron **2 simulacros**: uno de forma interna y nos sumamos al realizado el 19 de septiembre de manera nacional.

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

Contamos con un plan de contingencia a seguir en caso 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, con lo cual impactamos el (ODS 1) Fin de la Pobreza.

Las prestaciones y beneficios otorgados:

- Teletrabajo
- Transporte
- 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

TELETRABAJO

Es una iniciativa que se lanzó en hace 2 años iniciando con el equipo de Tecnologías de la Información, al cual este año se han sumado **70 colaboradores** más de toda la organización, con lo cual un total de 100 colaboradores desarrollan hoy en día sus actividades desde casa, brindando a los colaboradores diversos beneficios como: mayor tiempo de calidad en casa, reducción de costos en traslados y alimentos, así como aumento de la productividad.

Con esta iniciativa también **contribuimos al cuidado y preservación del medio ambiente, reduciendo los índices de movilidad y contaminación.**

Actualmente **100 colaboradores** utilizan esta 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

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.

SERVICIOS EXCLUSIVOS DE ASISTENCIA PARA COLABORADORES

Del programa de Actitud Iké se realizaron las siguientes actividades:

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 $0 \leq < 0.05$
- 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 (PIA).

Los colaboradores son seleccionados a través de votaciones realizadas por sus compañeros de trabajo, 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 de los colaboradores a ser parte de este reconocimiento.

Evento de los niños: Los hijos de los colaboradores experimentaron un día en el trabajo de sus papás, el día de su visita estuvo conformado por diversas actividades desde el recorrido por las instalaciones hasta un show de magia. En esta **práctica participaron 100 pequeños.**

Día de la madre: Consentimos a todas nuestras colaboradoras que son madres con una experiencia, con un masaje o bien aplicación de gelish. **250 madres pudieron disfrutar de este obsequio.**

Día del padre: Les obsequiamos una experiencia en la cual disfrutaron de una comida con cerveza, hamburguesas, karaoke, dominó y rockola. **Participaron 200 colaboradores.**

Día de muertos: De manera tradicional celebramos a nuestros muertos y por ello realizamos por **6° año consecutivo el concurso de catrinas.**

Juegos de Actitud: Realizamos por cuarto 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.

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. Durante el 2019 reconocimos a **51 niñas y niños.**

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.

Día Pet Friendly: Los colaboradores pudieron disfrutar de un día de trabajo con sus mascotas en la oficina.



Torneo de Básquetbol: Se implementó por primera ocasión dicho torneo, en el cual participaron 18 equipos.

Torneo de Billar: A nuestro programa de Actitud Iké se sumó este torneo en el que **participaron 18 equipos.**

Concurso de Talentos: Con el fin de incentivar el talento de nuestros colaboradores se lanzó el concurso, en donde la gran mayoría de los participantes mostró su habilidad para cantar y tocar instrumentos. Se reconocieron a los tres primeros lugares.

Summer Day, Spring Day y Christmas Day: Celebramos nuestros logros, así como los reconocimientos producto del trabajo de todos los colaboradores (GPTW, ESR, Súper Empresas, MEM, Gilberto Rincón Gallardo, etc.).

Torneo de Maquinitas: Con el fin de obtener recursos para las actividades de Responsabilidad Social y Calidad de Vida, se realizó la adquisición de una maquinita con videojuegos, para inaugurarla se realizó el primer torneo de maquinitas en el cual **participaron 20 personas.**

En 6 meses de adquisición de la maquinita, se recaudado el 60 % de su valor que se destinará a actividades de RSC y Actitud Iké.



VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD



"Estamos convencidos que el trabajo en conjunto por parte de las empresas, gobierno y organizaciones de la sociedad civil son fundamentales para lograr un desarrollo sostenible".



CADENA DE VALOR

El modelo de negocio que hasta ahora ha ejecutado la organización, nos ha permitido tener un alcance amplio y expandirnos no únicamente a nivel nacional sino en países en Latinoamérica, hoy en día **brindamos servicio a más de 260 socios comerciales** de diversos sectores como:

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

Sin duda el brindar servicio a más **40 millones** de usuarios no sería posible sin aliados estratégicos. Nuestros proveedores son una pieza indispensable para proporcionar los servicios, actualmente contamos con más de **10 mil proveedores en toda Latinoamérica**.

Durante el 2019 **se capacitaron a 94 proveedores** en temas de Prevención de Daños con el fin de garantizar un servicio de calidad a nuestros usuarios y certificarse en el tema. Los cursos fueron distribuidos de la siguiente manera:

- CDMX: 37 proveedores
- Monterrey: 21 proveedores
- Guadalajara: 36 proveedores

Con dicha capacitación fue posible:

- Certificar a operadores de grúa
- Capacitar para la correcta asignación de grúas
- Aminorar basados en el conocimiento adquirido las quejas por daño a los vehículos.

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



i Resultados obtenidos

- 8.7 % de disminución de quejas por parte de los usuarios.
- 7.2 % de disminución de quejas por parte de los clientes en CAT de Moras.
- 7.9 % de disminución de quejas por parte de los clientes en el centro de Periférico Sur.

FUNDACIÓN IKÉ

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

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:

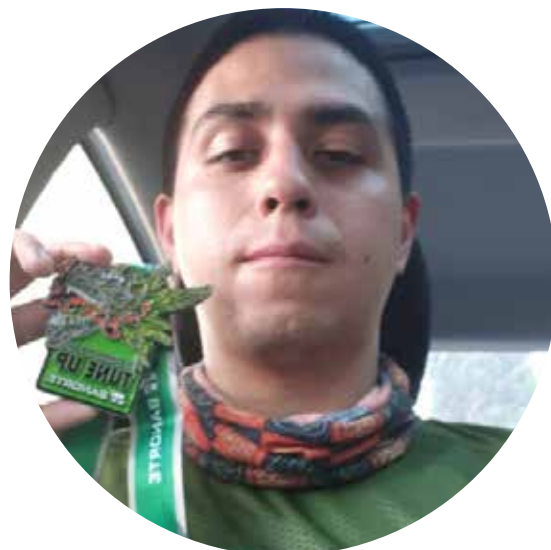
- Eventos para recaudación de fondos – 60%
- Rifas 5%
- Cargos recurrentes 10%
- Iké Asistencia 25%

Uno de los eventos en los cuales se logra una recaudación importante es el **Torneo de Golf**, en el 2019 se acumuló el monto de **\$993,199.32** en efectivo y en especie.

A través del **Club de Corredores** de Iké Asistencia la fundación logró **recaudar \$33,000.00**.

La dinámica es la siguiente; por cada kilometro que el Club de Corredores realiza, la empresa dona \$50.00. Se lograron realizar 16 carreras sumando un total de 1093 kilometros. Con el dinero obtenido fue posible solventar los gastos del programa de Lecto- Escritura y matemáticas.

Se donaron \$200,000.00 a la Cruz Roja de Lerma para suministrar medicamentos e insumos pediátricos en consultorios y ambulancias.



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

- Apadrina un niño benefició a 24 niños.
- El programa PPAM re-educó emocionalmente a 584 niños.
- La Institución FUNFAI apoyó a 25 niños con material pedagógico
- En conjunto con la Fundación Ver Bien para Aprender Mejor se entregaron 19 lentes a CEFIA
- Se realizó la donación en especie a la Casa Cuna de la Paz impactando a más de 30 niños

ÁNGELES VOLUNTARIOS

Es el programa de voluntariado corporativo que busca generar la participación activa de los colaboradores, familiares y amigos en actividades que mejoren nuestro entorno ambiental y social.



SOLIDARIDAD POR MÉXICO (CONSTRUCCIÓN DE CASA SANTIAGO TIANGUISTENCO)

Hemos dado continuidad a las familias que perdieron sus hogares hace 2 años en el terremoto de septiembre 2017. En conjunto con la Fundación Construyendo, acudimos a Santiago Tianguistenco para **Construir la Vivienda de la Familia Castro Hernández**, este logro fue posible gracias al apoyo de 12 colaboradores.

Voluntariado Banco de Alimentos: Los colaboradores participaron en el proceso de separación de alimentos. Acudieron a esta actividad **10 personas**.

Voluntariado Casa Adulto Mayor: Por primera ocasión participamos en un voluntariado con Adultos Mayores, fue una experiencia muy grata, pues dicha casa alberga a más de 200 adultos. En ella los voluntarios realizaron actividades de baile, canto y compartieron anécdotas y experiencias con los miembros de esa casa. **Acudieron 14 colaboradores**.

Voluntariado Albergue Manada San: Logramos la participación de **40 colaboradores** que acudieron a las instalaciones de estos canes **para alimentar a más de 300 albergados** y realizar labores de limpieza.

Voluntariado Cine: Como obsequio a los pequeños que apoya la Fundación Iké (CEFIA, FUNFAI, Casa Hogar Margarita, Casa Hogar Florecer) los invitó al cine a disfrutar de dos funciones, a esta actividad **acudieron 103 pequeños y los colaboradores** de Iké Asistencia para participar en el cuidado de los mismos. Fueron **convocados 20 personas**.

Taller de Inclusión Digital: Nos interesa contribuir en la disminución de brechas digitales, pues somos conscientes que la tecnología brinda la posibilidad de acceder al desarrollo y al conocimiento. Por ello lanzamos el Primer Taller de Inclusión Digital dirigido a los familiares de colaboradores que no cuentan con conocimientos en computación.



EMPRESA VERDE



“Nos complace ser parte de este gran reto a nivel mundial y refrendamos nuestro compromiso por agregar valor para la construcción de una mejor sociedad”.

PROGRAMAS MEDIOAMBIENTALES

Atendemos el (ODS 13) Acción por el clima. Hemos adoptado medidas que favorecen la calidad de vida de nuestros colaboradores y generan un impacto en el medio ambiente. Con la implementación de Teletrabajo 100 de los colaboradores ahora pueden desarrollar sus actividades laborales desde casa y evitar el traslado hasta la oficina, en alguno de los casos más de dos horas de tránsito y contribuir en la disminución del parque vehicular.

Transformamos *"Guardianes del Planeta"*, este año nos enfocamos en cómo los pequeños perciben su entorno, y lo realizamos a través de un concurso de fotografía. Las imágenes mostraron los espacios que transitan contaminados, con el objetivo de crear consciencia sobre lo que estamos haciendo con el entorno y una alternativa para tener espacios libres de contaminación.

Contamos con la normativa de no utilizar unícel en nuestras instalaciones, por tal motivo todos los colaboradores utilizan termos para sus bebidas.

Continuamos impulsando nuestros programas de Reciclaje y colaborando con instituciones que le den un destino final adecuado y con menor impacto ambiental.

RECICLAJE DE PAPEL

1,457 toneladas de papel entregadas a Recicramm para reciclaje.



RECICLAJE DE ELECTRÓNICOS

210 kilos de pilas y desechos tecnológicos entregados a Reciclatrón



RECICLAJE TAPITAS

800 kilos de tapitas donadas a AMANC para la compra de medicamentos, hospedaje y alimentos de niños con cáncer.



i BIENESTAR Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Con nuestro programa de Teletrabajo, 100 colaboradores se sumaron a la disminución de su huella ecológica al trabajar desde casa.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



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

LOGROS, RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICADOS IKÉ

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





IKÉ ASISTENCIA

 Dirección

Boulevard Adolfo López Mateos 261,
Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, C.P. 01010

 Phone

52 (55) 5480-0970

 Email

atencionweb@ikeasistencia.com

Nuestras redes sociales

