



# SOMOS *personas* AL SERVICIO *de personas*



INFORME DE RESULTADOS SOBRE EL PROGRESO  
IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA 2020







# Contenido

1. Mensaje del Director General.....	8
2. Introducción.....	10

## NUESTRA ORGANIZACIÓN

3. ¿Quiénes somos?.....	12
4. Nuestros servicios en Colombia.....	13
5. Línea de tiempo Iké Colombia.....	14

## FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

6. Iké Asistencia en cifras.....	16
7. Política de Calidad.....	17
8. Nuestra Misión, Visión y Valores.....	17
9. Presencia internacional.....	19
10. Oferta de Valor.....	20

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

11. Nuestro modelo de Responsabilidad Social Ambiental.....	24
12. Gobierno Corporativo.....	26
13. Calidad de vida en la empresa.....	26
14. Empresa incluyente.....	26
15. Vinculación con la Comunidad.....	27
16. Cultura Ambiental Iké.....	27

## NUESTRO AVANCE, OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17. ¿Cómo contribuimos al desarrollo sostenible?.....	30
18. Nuestros grupos de interés.....	32
19. Código de Ética, Curso Anticorrupción y Transparencia.....	34
20. Canales de denuncias.....	35

21. Derechos Humanos.....	36
22. Empresa Incluyente.....	37

## NUESTRO CAPITAL HUMANO

23. Composición organizacional.....	40
24. Desarrollo de talento.....	42
25. Capacitación.....	42
26. Capacitación y formación de la operación.....	43
27. Convenios con instituciones educativas.....	43

## CALIDAD DE VIDA

28. Bienestar y calidad de vida laboral.....	46
29. Actividades y beneficios.....	46
30. Resultados.....	48
31. Seguridad y Salud en el Trabajo.....	50
32. Indicadores SG.SST.....	50
33. Teletrabajo.....	51

## VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

34. Cadena de Valor.....	55
35. Programa de vinculación con la comunidad.....	57
36. Fundación Hogar Integral.....	58
37. Siembra vida en casa.....	58

## CULTURA AMBIENTAL IKÉ

38. Política Ambiental.....	60
39. Huella de carbono.....	61
40. Sumidero de carbono.....	62
41. Indicadores de control ambiental.....	62
42. Manejo de residuos.....	64
43. Sensibilización ambiental.....	66
44. Reconocimientos.....	68



Daniel Robledo Quijano  
Director General  
Iké Asistencia Colombia S.A.

## Mensaje de la Dirección General

Hemos superado un año que cambió nuestro entorno en muchos aspectos, en lo personal, en lo social y como compañía. Muchas cosas no volverán a ser como antes, pero hemos logrado adaptarnos sacando el mejor provecho de una de la crisis mundial más impactante de los últimos años.

Somos realistas y sabemos que aún hay un largo camino para retornar a la normalidad y volver a creer en las expectativas que teníamos antes de la emergencia sanitaria, pero nuestro objetivo no va a cambiar, tenemos la convicción de seguir afianzando nuevas estrategias que nos permitirán seguir mejorando nuestros procesos día a día.

La Dirección General, directores y gerentes mantuvimos nuestro compromiso como empresa en fomentar actividades y proyectos que contribuyeran al incremento del bienestar social y ambiental para todos nuestros grupos de interés.

Como empresa socialmente responsable mantenemos nuestras políticas de gobierno basadas en principios, valores y ética empresarial para construir un mejor ambiente de trabajo para los colaboradores, apoyar a la comunidad y crear una cultura de cuidado ambiental.

Continuamos trabajando en alcanzar las metas que nos trazamos en 2020, mejorando nuestro modelo de responsabilidad Social Corporativo, lo que nos demanda mayor esfuerzo para consolidarnos como una empresa de asistencia líder en la implementación de procesos sostenibles.

De este modo los invitamos a conocer nuestro segundo informe de sostenibilidad con el progreso de las acciones alineadas a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



# ○ Introducción

Desde hace algunos años, las dinámicas de crecimiento convencionales han generado un fuerte desequilibrio entre nuestro medio ambiente y el ser humano, dicho desequilibrio acentúa e incrementa las brechas sociales en países en vía de desarrollo, marcando así tendencias de desigualdad social mucho más altas que los otros continentes, por ello, es necesario desarrollar en todos los sectores modelos económicos que en general armonicen la competitividad y productividad de las naciones otorgando soluciones a necesidades sociales y de capital natural, que además, garanticen los recursos para futuras generaciones.

Iké Asistencia Colombia, en su primer informe de sostenibilidad incluye algunas de las prácticas inherentes a los 10 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se ejecutan e implementan en la organización, con lo cual también generamos estrategias para dar cumplimiento a la Agenda 2030.

Nuestra compañía trabaja en pro de generar empleos dignos y bajo todas las condiciones establecidas por la ley, lo que, a su vez, impulsa el crecimiento económico y la calidad de vida en nuestra sociedad. Por ello contamos con 688 colaboradores directos que garantizan la prestación de servicios con estándares certificados de calidad y seguridad.

Consideramos que otro de nuestros pilares básicos para superar los retos que impone el desarrollo, se basa en los aportes a la educación, mediante la inversión en distintos proyectos al interior de la organización que fomentan la formación de líderes y proveedores competitivos, a través de

métodos virtuales y presenciales en los que se busca desarrollar y potencializan las capacidades de nuestros colaboradores buscando así la mayor competitividad para nuestra organización.

Creemos firmemente en la necesidad de preservar nuestro capital natural, por ello llevamos a cabo controles operativos de tipo administrativo y logístico a través de múltiples herramientas para el monitoreo y caracterización de impactos ambientales provenientes de la organización, estos, son considerados y evaluados en búsqueda de la forma más eficiente de reducción.

Para Iké Asistencia es un orgullo poder compartir con todos sus grupos de interés los avances logrados en 2020 que pueden consultar a detalle en este documento.

**ES UN ORGULLO  
COMPARTIR  
LOS AVANCES  
LOGRADOS  
EN EL 2020.**



# ¿Quiénes somos?



Trabajamos 24 horas, 365 días del año en Colombia 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 42.6 millones de usuarios.
- Tenemos más de 2.6 millones de usuarios nuevos al año.
- Brindamos servicio a más de 384 Socios Comerciales.
- Contamos con más de 10 mil proveedores en Latinoamérica.
- Atendemos con más de 3.212 empleados en la región.
- Tenemos una retención superior al 50% de persistencia de 40 meses.
- Nuestro nivel de satisfacción es más del 93%.
- Presencia en 35 compañías, servicios en todo el mundo.



## ► Nuestros servicios en Colombia

### VIAL

- Asistencia Vial
- Asistencia Legal
- Asistencia Viaje Nacional

### HOGAR

- Cerrajería
- Destaponamiento
- Plomería
- Vidriería

### MÉDICA

- Asistencia Médica
- Asistencia Viajes Internacional
- Asistencia Mascotas
- Asistencia Nutricional
- Asistencia Psicológica

### OTRAS ASISTENCIAS

- Asistencia PC
- Especializados
- Asistencia Educativa



# Línea de tiempo



# Nuestra Filosofía institucional



## IKÉ EN CIFRAS ECONÓMICAS

**20556**

Ventas telefónicas en el 2020

## IKÉ EN CIFRAS SOCIALES

**611**

colaboradores directos  
por la compañía.

Presencia en **4**  
países de  
Latinoamérica.

## IKÉ EN CIFRAS AMBIENTAL

**231943KW**  
Consumidos.

**1834** Metros cúbicos  
H2O consumidos.

**32.180** Toneladas de dióxido de  
carbono capturadas en 2020.

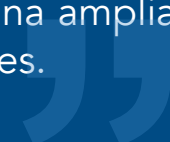
## POLÍTICA DE CALIDAD



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.

Damos cumplimiento a los requisitos vigentes y aplicables a la organización.

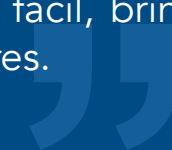
Contamos con personal especializado, recursos tecnológicos de vanguardia y una amplia red de proveedores para poder afirmar a nuestros clientes.



## NUESTRA MISION



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



## NUESTRA VISION



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





# NUESTROS VALORES

Confiabilidad		Cumplimos lo que prometemos siempre.
Honestidad		Actuamos con congruencia y verdad.
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 nuestras acciones.

# PRESENCIA INTERNACIONAL

Argentina 	Brasil 	México 
---	--	--

# COBERTURA INTERNACIONAL

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



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Clientes	Proveedores	Colaboradores	Usuarios
----------	-------------	---------------	----------

OFERTA  
DE VALOR



Asistencia Vial	Cambio de llanta 	Paso de corriente 	Arrastre de grúa 
	Suministro de gasolina 	Cerrajería 	Localización autopartes 
Asistencia Legal	Asistencia legal 	Accidente automovilístico 	Orientación telefónica 

Asistencia Médica	Ambulancia terrestre 	Ambulancia aérea 	Médico a domicilio 
	Asesoría telefónica 	2da Opinión médica 	Referencias médicas 
	Asistencia COVID 		
Asistencia Hogar	Plomería 	Cerrajería 	Vidriería 
	Servicios especializados 		



Asistencia Viajes	Viajes internacionales 	Gastos médicos 	Hospedaje 
	Viajes nacionales 	Transporte de pasajeros 	
Otras Asistencias	Asistencia PC 	Asistencia Senior 	Asistencia psicológica 
	Asistencia nutricional 	Asistencia Educativa 	Asistencia mascota 

# OFERTA DE VALOR EN NÚMEROS DE SERVICIO

Asistencia Vial 	403.217 Servicios prestados.
Asistencia Hogar 	47.807 Servicios prestados.
Asistencia Médica 	168.061 Servicios prestados.
Otras Asistencias 	3.444 Servicios prestados.



# ○ Responsabilidad Social Empresarial



## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Nuestro modelo de responsabilidad social empresarial se basa en el crecimiento de la organización de forma sostenible. Buscamos que la prestación de nuestros servicios asistenciales contribuyan de forma directa con los pilares económicos, sociales y ambientales de nuestro país; siendo estos fundamentales para la mejora y construcción de nuestros grupos de interés.

Nuestro esquema de trabajo se fundamenta en 5 ejes:



## GOBIERNO CORPORATIVO

Estamos comprometidos a dirigir los negocios y operaciones, buscando que la objetividad y toma de decisiones no se vea afectado por intereses personales que no estén alineados a los intereses y valores de la compañía, así que, garantizamos que todos nuestros grupos de interés se formen y actúen bajo principios éticos y leales.

## CALIDAD DE VIDA EN LA EMPRESA

Somos conscientes que el clima laboral, los factores externos y el sentido de pertenencia de los colaboradores en la organización, impactan de forma directa en la productividad de estos, así, procuramos llevar a cabo actividades que incrementen los niveles de satisfacción en nuestros grupos y actores principales.

## EMPRESA INCLUYENTE

Como empresa socialmente responsable, nos preocupamos por otorgar soporte a las comunidades más vulnerables, es así, como logramos un alto nivel de equilibrio dentro la diversidad social, logrando mayor adaptabilidad al cambio y altos niveles de tolerancia interna organizacional.

## VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

Entendemos que el bienestar de las comunidades es uno de los núcleos fundamentales de nuestra sociedad y que como empresa contribuimos a través de acciones de voluntariado, fomento educativo y principalmente brindando soporte a niños y niñas en condiciones de extrema vulnerabilidad.


## CULTURA AMBIENTAL IKÉ

En Iké es fundamental. Contribuir a la disminución de impactos negativos derivados del cambio climático, por eso, establecemos programas y actividades, que disminuyen la huella de carbono de la organización y sensibilizamos a los grupos de interés sobre la implementación de formas sustentables de llevar a cabo actividades productivas y acciones diarias que contribuyen a mejora del bienestar ecológico del planeta en todos los niveles de la sociedad.



Nuestro avance,  
objetivos de desarrollo  
sostenible



Siembra vida en casa 



# ¿CÓMO CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE?



Empleamos a **2.652**, colaboradores en todos los países donde trabajamos y generamos puestos de trabajo dignos para **518** colaboradores directos en Colombia.



Elaboramos alrededor de **25** actividades durante el 2020, que beneficiaron a más de **510** colaboradores, incentivando hábitos de vida Saludables.



Promovemos oportunidades de aprendizaje y formación para nuestros colaboradores y sus familias.



Contamos con que el **57,26%** de la población que labora en Iké Colombia es femenina, lo que indica el fortalecimiento de rol de las mujeres en las organizaciones y mejora la equidad de género.



Garantizamos el uso racional de energía a través de la adquisición de equipos electrónicos que ostenten estándares de ahorro energéticos.



Garantizamos el desarrollo de este ODS, a través de la generación de empleo a **518** personas de forma directa y la generación de ingresos indirectos a **1.200** núcleos familiares.



Gran parte de los regalos que otorgamos a nuestros colaboradores, son productos de materiales reciclables o que evitan el consumo de algún material contaminante, llevamos el control de los recursos hídricos y energéticos que consumimos e implementamos tecnologías para su uso eficiente.



Garantizamos el adecuado manejo de residuos peligrosos durante el ciclo de vida que concierne a nuestra organización y creamos sumideros de carbono mediante la reforestación de áreas de importancia ecológica.



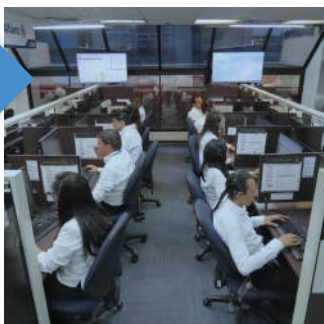
Recomendamos a nuestros colaboradores mediante capsulas informativas, cuidar y proteger la fauna silvestre que llega a la ciudad. Sensibilizamos acerca de la importancia de las especies en nuestro planeta, realizamos plantaciones de árboles y avistamientos de especies endémicas en los recorridos.



Promovemos la inclusión y practica de derechos Humanos, dentro de nuestro código de ética y practicas diarias. Hemos instruido a cerca de **1.500** colaboradores en prácticas anticorrupción en el periodo 2019.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Colaboradores



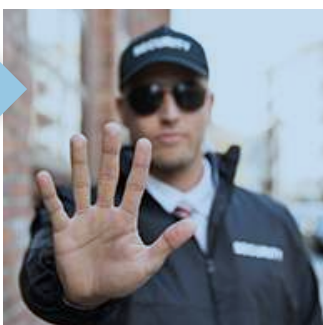
Clientes  
y usuarios



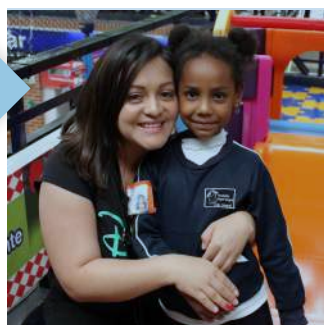
Proveedores



Autoridades



Comunidad



# Gobierno corporativo





CÓDIGO  
DE ÉTICA

Evitamos el favoritismo implementando políticas que aseguren la equidad entre todos nuestros colaboradores. A través del curso de ética se desarrollan las habilidades necesarias para enfrentar escenarios éticos.

A la fecha se han llevado a cabo más de **183** horas de capacitación.

CURSO  
ANTICORRUPCIÓN

Nuestra tolerancia ante actos de soborno y corrupción es cero, por ello, cualquier colaborador que incurra en alguna de las conductas mencionados anteriormente, es sancionado, de conformidad con los parámetros establecidos en la normatividad interna.

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



Jefe  
Inmediato



La primera instancia a la que pueden recurrir los colaboradores es a su jefe inmediato, en caso de no encontrar respuesta alguna, **los directores de áreas** están en total disponibilidad para atender los comentarios con los casos específicos que correspondan.

Capital  
Humano



La jefatura de Capital Humano se encuentra disponible para escuchar y atender a todos los colaboradores de la organización de acuerdo con el debido proceso cuando se registren denuncias.

Línea  
Directa



La línea directa es el medio de comunicación para recibir todo tipo de denuncias, éstas, serán atendidas directamente por la Dirección General de la organización. Se lleva a cabo a través de la página corporativa y se registran de forma totalmente anónima.

Comité de  
Convivencia  
Laboral



El Comité de Convivencia Laboral es una instancia delegada por la autoridad nacional encargada de recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.

Este, es otro de los mecanismos que tiene un colaborador en Iké para denunciar algún tipo de corrupción.



# ¿CÓMO EVALUAMOS LA GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO?

Durante el 2020 gestionamos 6 líneas directas, otorgando seguridad y confiabilidad en los procesos de denuncia.

## DERECHOS HUMANOS

En Iké Asistencia trabajamos directamente con la premisa de respetar cada uno de los 30 artículos de la declaración universal de los derechos humanos, por ello, hemos implementado una serie de actividades basadas en Políticas de Inclusión Laboral y Responsabilidad Social.

33 Colaboradores en condición de vulnerabilidad.	87 Madres cabeza de hogar	13 Colaboradores de comunidades LGBTI.
12 Comunicaciones con respecto a los derechos humanos.	Colaboradores divididos en porcentajes 57.26% Mujeres 32.73% Hombres	Sensibilización a personas en Derechos Humanos 450

# EMPRESA INCLUYENTE

## ¿CÓMO HACEMOS NUESTROS PROCESOS DE SELECCIÓN?

Nuestra política de No discriminación dictamina que se prohíbe cualquier acto de discriminación a todo colaborador de la organización o grupo de interés.

Dentro de nuestras ofertas laborales, el personal se escoge por sus capacidades y competencias para el desempeño del cargo, es un requerimiento de Código de Ética.





# Nuestro Capital humano



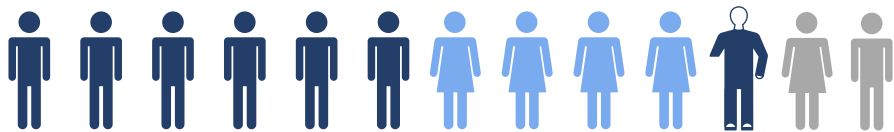
Formación iké





# COMPOSICIÓN ORGANIZACIONAL

Actualmente empleamos **518** colaboradores directos en la compañía y más de **1.000** proveedores.



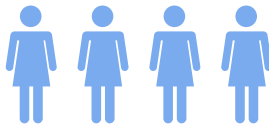
**138**

Hombres en puestos operativos.



**319**

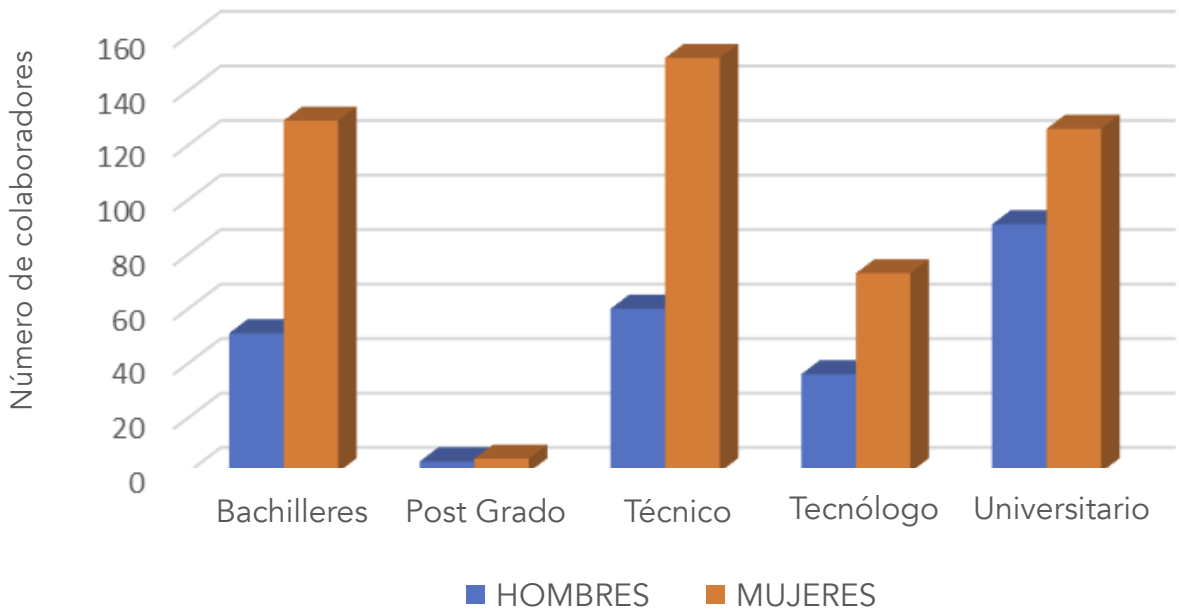
Mujeres en puestos operativos.



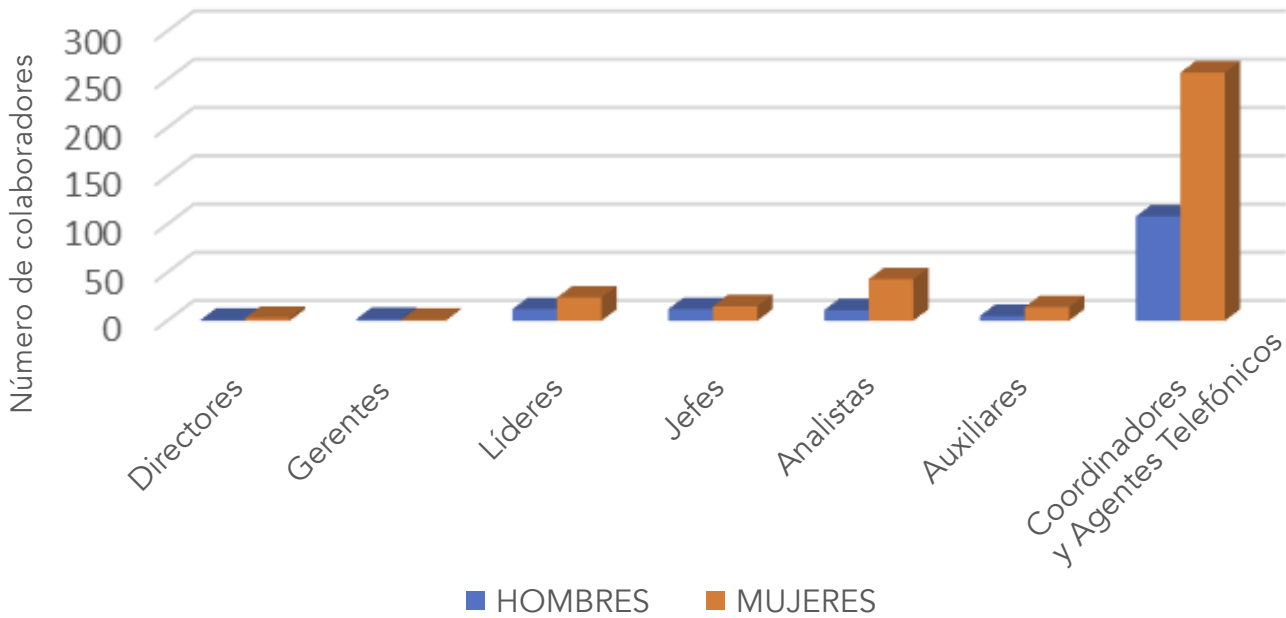
Directores	4
Gerentes	3
Jefes	27
Líderes	36
Analistas	68
Auxiliares	19
Coordinadores y Auxiliares Telefónicos	367



## DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESTUDIO Y GÉNERO



## DISTRIBUCIÓN POR CARGO Y GÉNERO





# Desarrollo de talento

A lo largo del 2020 llevamos a cabo **2 promociones en Escuela de Liderazgo y Escuela de Calidad**, de esta manera, brindamos no solo la oportunidad de un desarrollo profesional sino también buscamos impactar su calidad de vida.

## CAPACITACIÓN

**173** Programas de aprendizaje individual y acceso a plataformas de educación virtual.

El capital humano de nuestra organización desarrolla y mantiene sus conocimientos con base en nuestra modelo de capacitación **PIA**, con una metodología de aprendizaje **70%, 20%, 10%**, que integra el conjunto de competencias transversales de la organización y permite a través de su ejecución el desarrollo de sus habilidades.

El modelo establece que los programas de aprendizaje se desarrollen de la siguiente forma:

**70%**

En el puesto de trabajo.

**20%**

De otras personas.

**10%**

Formación.

## CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE LA OPERACIÓN



Cursos enfocados en fortalecimiento de competencias en áreas de interés.

### PROGRAMA MI PLANILLA

Autoformación, temáticas de interés enfocados en adaptación y resiliencia organizacional.



Material audiovisual, enfocado al bienestar del colaborador en las diferentes áreas de su vida

## CONVENIOS CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS



**183**

Horas en cursos de ética.

Se llevaron a cabo **173** programas de Aprendizaje Individual, participaron alrededor de **300** colaboradores, durante aproximadamente **200** horas.

# Espacio iké



Pocas veces hemos sido testigos de un proceso de transformación digital tan radical como el que estamos viviendo en estos tiempos, donde el teletrabajo ya no es visto como un problema sino como una oportunidad.

En medio de este cambio en nuestra sociedad, y con la necesidad de seguir juntos, surge una iniciativa liderada por la Dirección General de Iké Asistencia que busca incentivar una mayor cercanía e interacción entre todos los colaboradores y el equipo Directivo de Iké Asistencia México - LATAM.

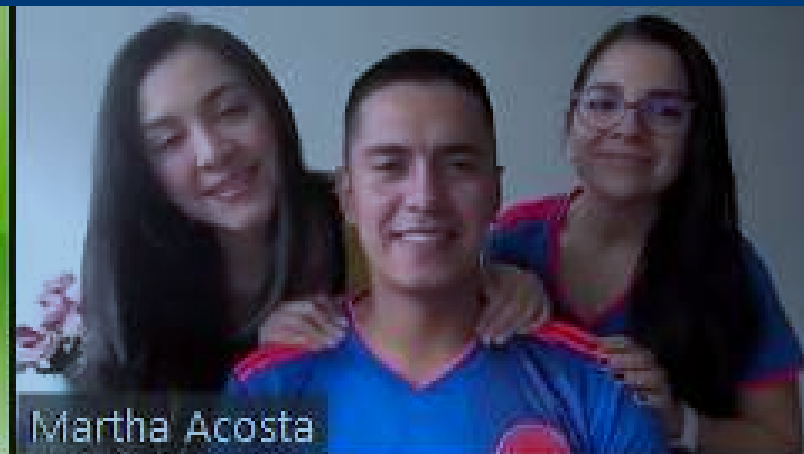
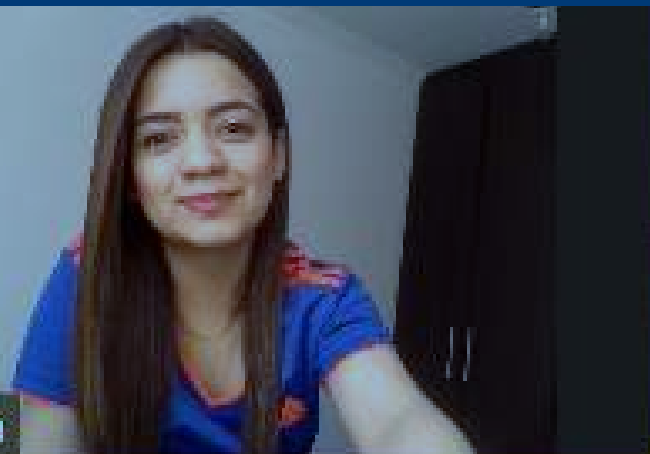
Estos encuentros, llamados “Espacio Iké”, se realizan los últimos viernes de cada mes para profundizar en diferentes temáticas que nos ayudan a mejorar nuestra visión de grupo y aumentar nuestro sentido de pertenencia. Hasta el momento, se han realizado más de 3 espacios iké, estos han tenido un impacto positivo en el cambio de la cultura organizacional digital y la mejora en la resiliencia de la organización.



# Calidad de vida



Imurcia



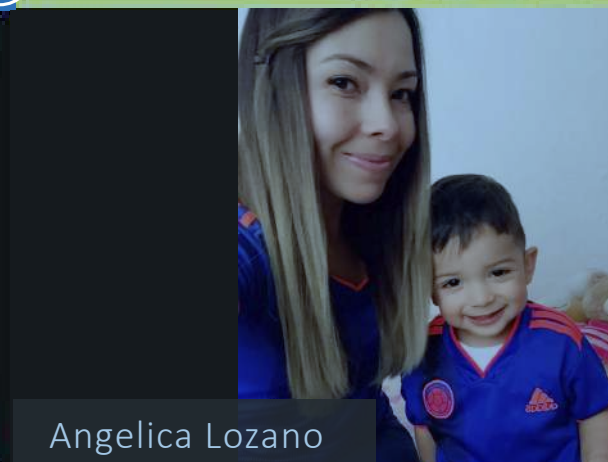
Martha Acosta



Imescobar



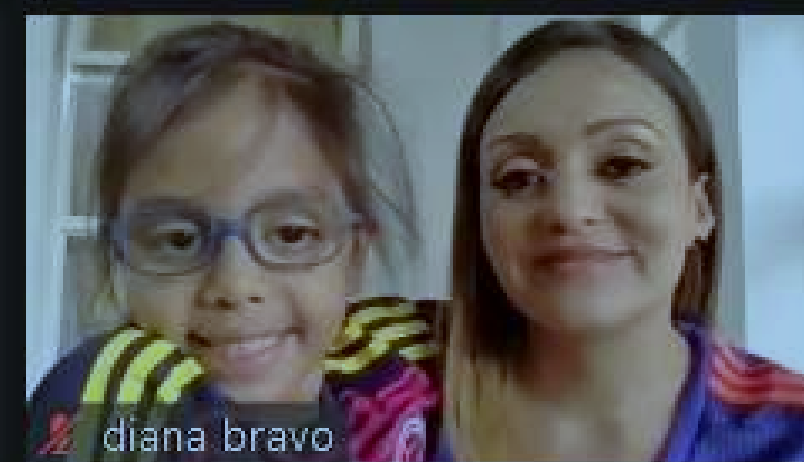
Andrea Nossa



Angelica Lozano



Camilo Andrés Vásquez



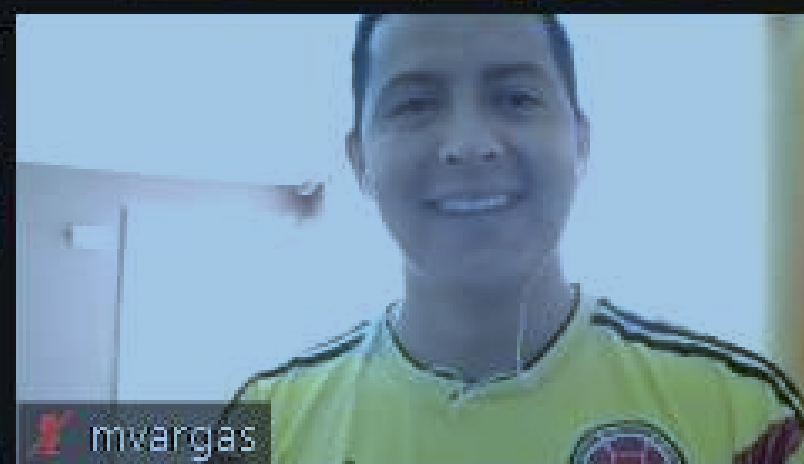
diana bravo



igrijalba



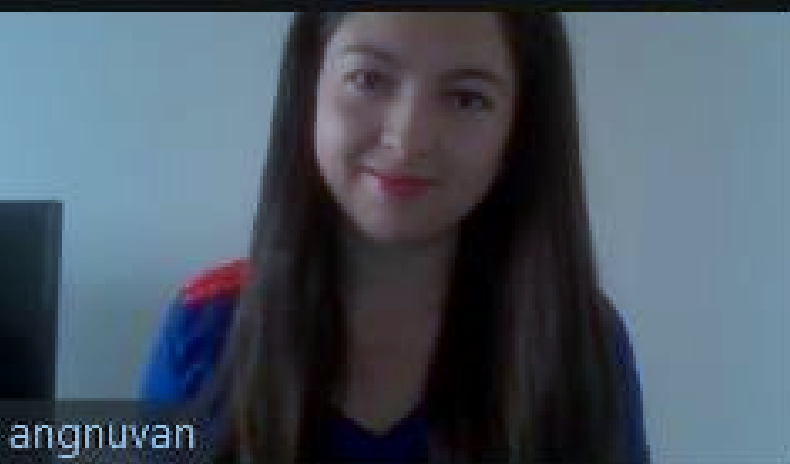
Liliana Briñez



mwargas



Karen Mejia



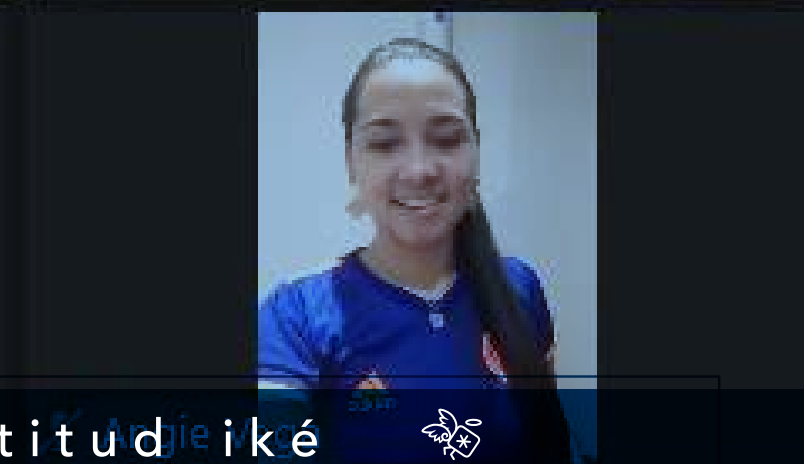
angnuvan



Nury Garzón Arévalo



Cesar Arley Loaiza Jimenez



Actitud iké





# BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA

Nuestra organización, ha diseñado un programa de bienestar para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, buscando aumentar el sentido de pertenencia y compromiso con la compañía.

## ACTIVIDADES Y BENEFICIOS

Actividades recreativas y deportivas.		Pensando en tu salud.	
Para compartir en familia.		Ayudas mutuas.	
		Reconocimiento a las familias en fechas especiales.	
Feria de familias emprendedoras.		Póliza colectiva de vida y exequial.	

# INNOVACIÓN 2020

## Familias emprendedoras.

Más de **21** familias de nuestros colaboradores tuvieron un espacio para promocionar y vender sus productos de forma virtual.

Al rededor de **50** familias se beneficiaron a través de la venta directa de sus productos.

## Póliza de vida y exequial

Iké asegura en vida a los colaboradores, asumiendo el pago al **100%** del valor de la prima, correspondiente a una póliza colectiva, y una póliza exequial, como parte del portafolio de beneficios, cubrirá titular más ocho **(8)** beneficiarios de su núcleo familiar.

Aproximadamente **\$30.000.000** para el 2020, que cubre a **448** Colaboradores

RESULTADOS  
DE BIENESTAR

Actividades  
recreativas y  
deportivas.



Juegos de actitud 2020, dos semanas de actividades virtuales, de agilidad mental, física y retos creativos, con más de **150** colaboradores participando.

Pensando  
en tu salud.



Sesiones periódicas de SPA, participación estimada **110** colaboradores.

Sesiones virtuales sobre manejo de emociones **100** colaboradores.

Para  
compartir  
en familia.



La organización otorga a los colaboradores más de **208** horas a través de viernes flexibles para compartir con sus familias.

Un día de descanso por cumpleaños, se beneficiaron este año **524** colaboradores.

Ayudas  
mutuas.



La organización ha facilitado nuevas alianzas con establecimientos de víveres, artículos escolares, cuidado personal y recreación, ofreciendo más de **\$75.500.000** descontados por nómina, para que **620** colaboradores pudiesen llevar alimento, útiles escolares a sus hogares y participara de actividades de recreación con sus familiares y amigos.

Con apoyo de la caja de Compensación, se promovió el uso de los subsidios monetarios, para vivienda impactando a **18** Familias, por valor de **\$365.000.000**. De igual forma se beneficiaron del subsidio de arriendo **5** Familias.

Reconocimiento  
a las familias en  
fechas especiales.



Como organización reconocemos el valor de nuestros colaboradores y sus familias en fechas especiales, otorgando aproximadamente **\$40.300.000** en obsequios durante el desarrollo de nuestras actividades del 2020.

Para el cierre del año, realizamos el bingo virtual de integración de las familias, con la participación **630** colaboradores con sus grupos familiares.




Pensando  
en tu  
desarrollo.



Durante el 2020, se llevaron a cabo **108** capacitaciones de acceso directo a través de nuestra caja de compensación.

# SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A través de nuestro sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, encontramos los lineamientos necesarios para desarrollar estrategias en materia de medicina preventiva e higiene industrial que nos permiten realizar seguimiento minucioso de la salud y bienestar de cada uno de nuestros colaboradores; esto se complementa con las horas de capacitación que hacen parte de nuestro programa de SST.

<div>Pausas activas.</div> <div></div>	Más de <b>510</b> colaboradores participaron en distintas actividades con el apoyo de la ARL.
<div>Brigada de emergencias</div> <div></div>	Se capacitarón a más de <b>15</b> colaboradores como primeros respondientes en brigada de emergencias.
<div>Promoción y prevención</div> <div></div>	Participaron aproximadamente <b>511</b> colaboradores en actividades de promoción y prevención.

## INDICADORES SG.SST

Iké Asistencia desarrolló varios programas de medicina preventiva y autocuidado con el fin de disminuir y ausentismo médico que tiene como meta máxima no sobrepasar el **5%**.

## AUSENTISMO MÉDICO

	JUN	JUL	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
CEFALEA	0,0%	0,0%	0,5%	0,7%	1,9%	0,3%	1,6%
RESPIRATORIO	0,0%	0,9%	1,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,2%
OSTEOMUSCULAR	0,2%	0,2%	0,5%	0,2%	0,7%	1,6%	0,3%
DIGESTIVO	0,3%	0,2%	0,0%	0,9%	0,2%	0,5%	0,7%

## TASA DE ACCIDENTALIDAD DE TRABAJO

En Iké Asistencia gestionamos de forma eficiente la accidentalidad de nuestros colaboradores, mediante un programa de lecciones aprendidas.

	JUN	JUL	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ADMINISTRATIVOS	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
META	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%



# Teletrabajo



Esta modalidad de trabajo permitió mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, incentivando que las familias compartan más espacios en conjunto, mejorando la movilidad, disminuyendo los niveles de contaminación y en general.

Este año presento grandes retos por cuenta de la pandemia por Covid-19, retos que implicaron el traslado de todos y cada uno de los colaboradores integrantes de la organización a trabajar en la modalidad trabajo en casa.

El proceso anterior permitió a la compañía evaluar nuevas formas de desempeñar las tareas.

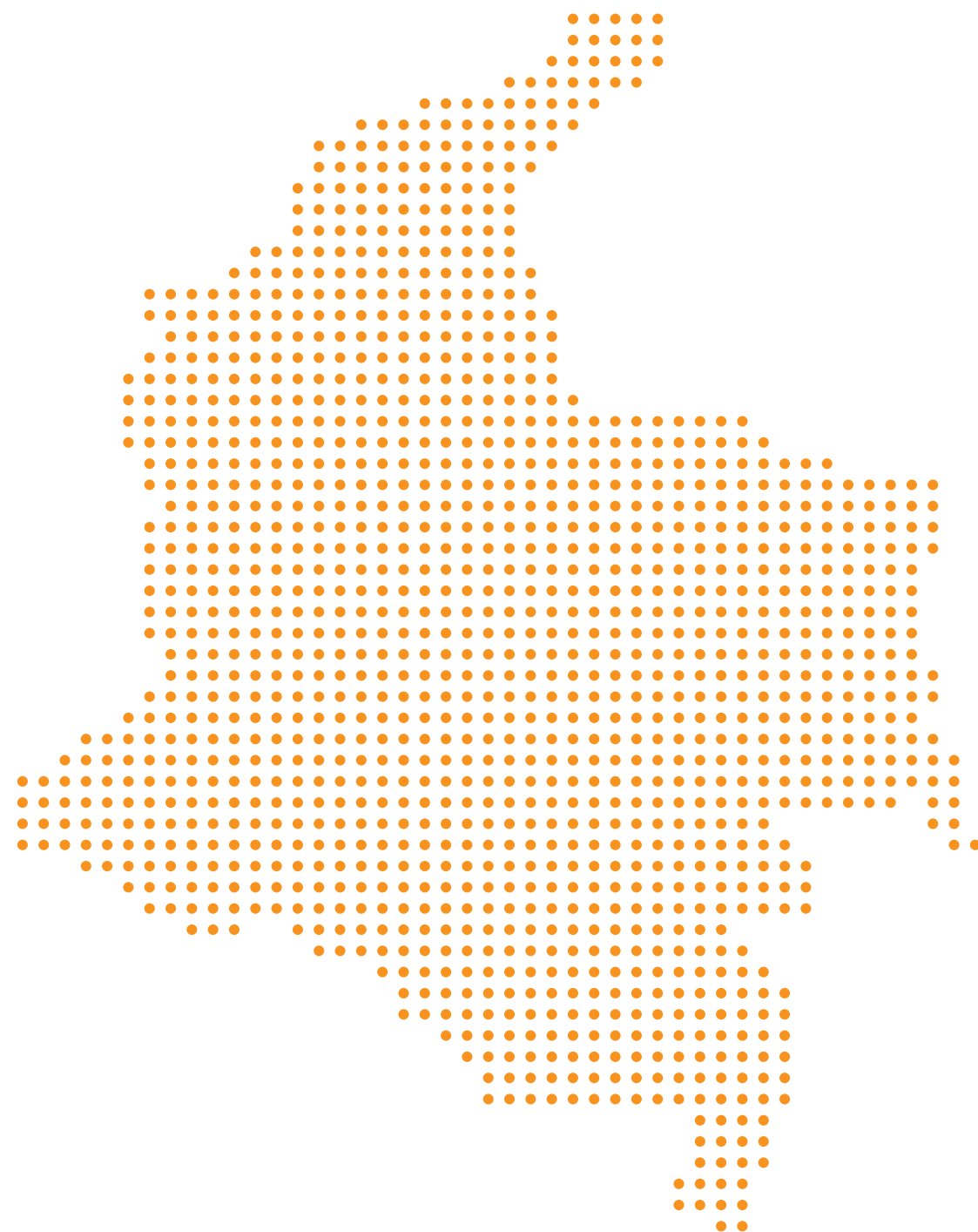


# Vinculación con la comunidad



Sé un padrino iké 

# Cadena de valor



	204 Proveedores, 1.200 grúas afiliadas, 928 para vehículos livianos y 272 para vehículos pesados.
	79 Proveedores y 259 técnicos afiliados.
	36 Proveedores y 776 técnicos afiliados.
	95 Proveedores y 503 abogados.
	111 Proveedores y 338 ambulancias.
	111 Proveedores y 954 médicos.
	75 Proveedores y 937 conductores.
	32 Proveedores y 114 colaboradores.




Red de proveedores habilitada con 743 aliados estratégicos con una cobertura de 5.081 técnicos y recursos.




PROGRAMA DE  
VINCULACIÓN  
CON LA COMUNIDAD

Navidad Iké. 	Apadrina un niño en navidad. 	
Campaña Barriguitas Felices. 	Campaña Manitas Limpias. 	Voluntariado Animal. 
Vinculación Comunidades LGBTI. 	Feria Familias Emprendedoras. 	

FUNDACIÓN  
HOGAR INTEGRAL

Apadrina un niño en navidad. 	<b>100</b> Niños beneficiados de comunidades periféricas de la ciudad de Bogotá. Inversión 2020: <b>\$5.500.000</b>
Campaña Manitas limpias. 	<b>100</b> Niños beneficiados del Jardín CDI Qualitas. Inversión 2020: <b>\$250.000</b>
Campaña Barriguitas Felices. 	<b>100</b> Niños beneficiados de la Fundación Hogar Integral, a través de la entrega de alimentos a comedores comunitarios. Inversión 2020: <b>\$210.000</b>

CONCURSO  
SIEMBRA VIDA EN CASA

Siembra vida en casa. 	Más de <b>650</b> colaboradores sensibilizados en los 4 países y más de <b>20</b> participantes directos.  Aproximadamente <b>20</b> colaboradores contribuyeron en la elaboración de espacios verdes de siembra al interior de sus hogares.  Inversión 2020: <b>\$920.000</b>
--	--

## INCLUSIÓN Y VINCULACIÓN

Población  
en condición  
especial.



Aproximadamente el **4,0%** de nuestros colaboradores hacen parte de algún grupo en condiciones especiales de nuestro país.

## FERIA FAMILIAS EMPRENDEDORAS

Feria Familias  
Emprendedoras.



Más de **21** familias de nuestros colaboradores tuvieron un espacio para promocionar y vender sus productos de manera virtual.

Al rededor de **50** familias se beneficiaron a través de la venta directa de sus productos.

## Cultura ambiental iké



### POLÍTICA AMBIENTAL

En Iké Asistencia estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, es por esto que, buscamos implementar acciones que contribuyan a disminuir los impactos negativos que nuestras actividades puedan ocasionar en el mismo, a través de:

Huella de carbono y  
sumidero de carbono.

Indicadores de control  
ambiental.

Manejo  
de residuos.

Sensibilización  
ambiental.

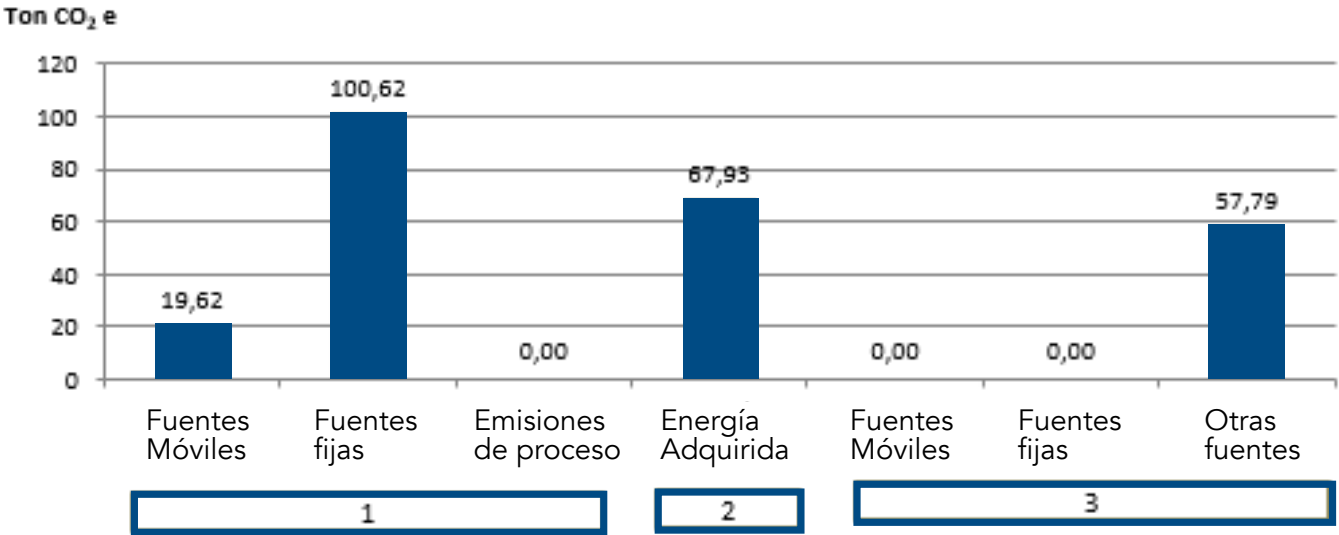
# HUELLA DE CARBONO

Nuestro cálculo se basa en la metodología SDA de la Secretaría Distrital de Medio Ambiente, y para 2020, el alcance uno se impuso con el **49%** del total de las emisiones Co2 equivalentes en la organización, esto se debió al aumento en el consumo de combustible derivado del manejo de motocicletas para el desempeño de actividades propias.

Además, tenemos que el gasto de energía y el consumo de papel asociados a los alcances 2 y 3 respectivamente, solamente alcanzaron el **28%** y el **23%** del total de las emisiones, lo cual contrasta con las cifras del año anterior, debido a que en esta ocasión durante los 6 primeros meses del año, la movilidad estuvo restringida por ocasión de la pandemia.

Para mitigar nuestros impactos, realizamos jornadas de reforestación de forma periódica, dicha jornada no se llevó a cabo debido a la contingencia por Covid-19, sin embargo se llevó a cabo un concurso de siembra en casa, el cual afirman nuestro compromiso con la disminución de emisiones contaminantes y ODS 13.

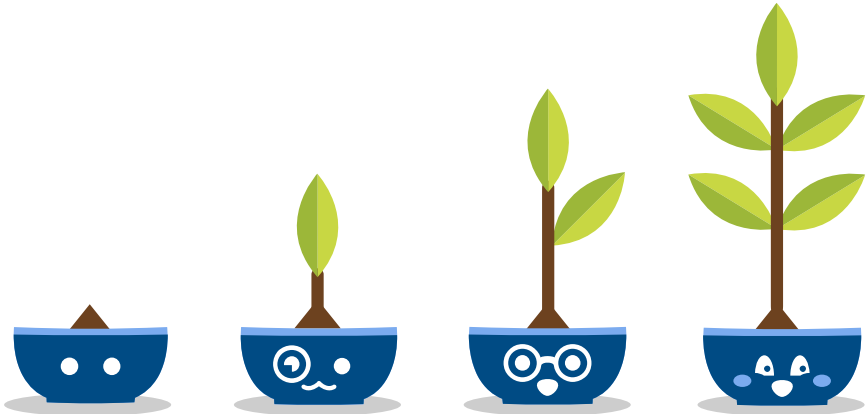
## HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA



# SUMIDERO DE CARBONO

Durante 2020 Iké Asistencia llevó a cabo su segunda jornada de siembra de árboles, donde se calculó que el sumidero de carbono generado por la organización captura entre **28.760** y **32.180** Kg de Co2.

Día a día, nos acercamos a nuestra meta de siembra, queremos contar con por lo menos **2.222** especies nativas en el Bosque Alto Andino en los próximos periodos.

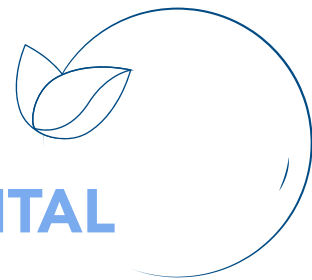


Durante estas jornadas de concurso participaron más de **20** colaboradores directos y más de **400** indirectos a través de redes sociales. La inversión en este proyecto se aproxima a los **\$920.000**.

Ike Asistencia, reafirma su compromiso con la conservación de nuestros bosques y la reducción de contaminación atmosférica.



# INDICADORES DE CONTROL AMBIENTAL

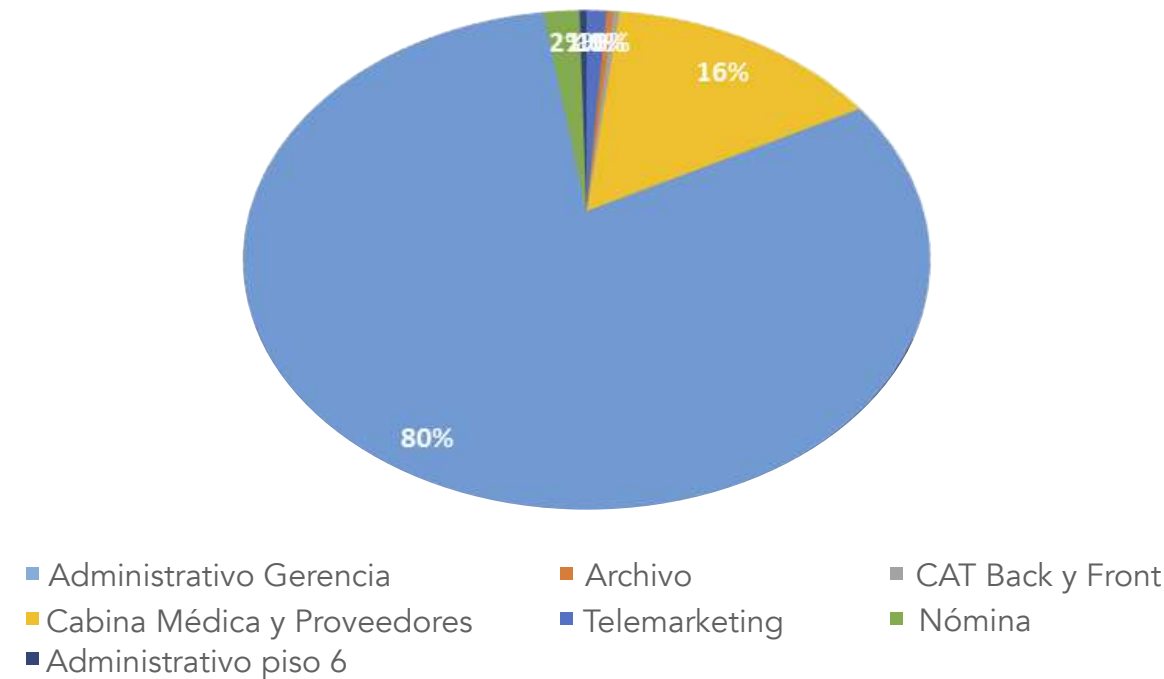


Durante el año 2020, se registró un consumo de **232,186** WATTS en la organización.

Este número obedece a una disminución en el consumo de energía de **28,3%** con respecto al año anterior.

Lo anterior se da, debido a que el primer semestre del año los colaboradores desempeñaron sus labores desde casa por ocasión de la contingencia por Covid-19 y el cambio asociado a las luminarias ahorradoras.

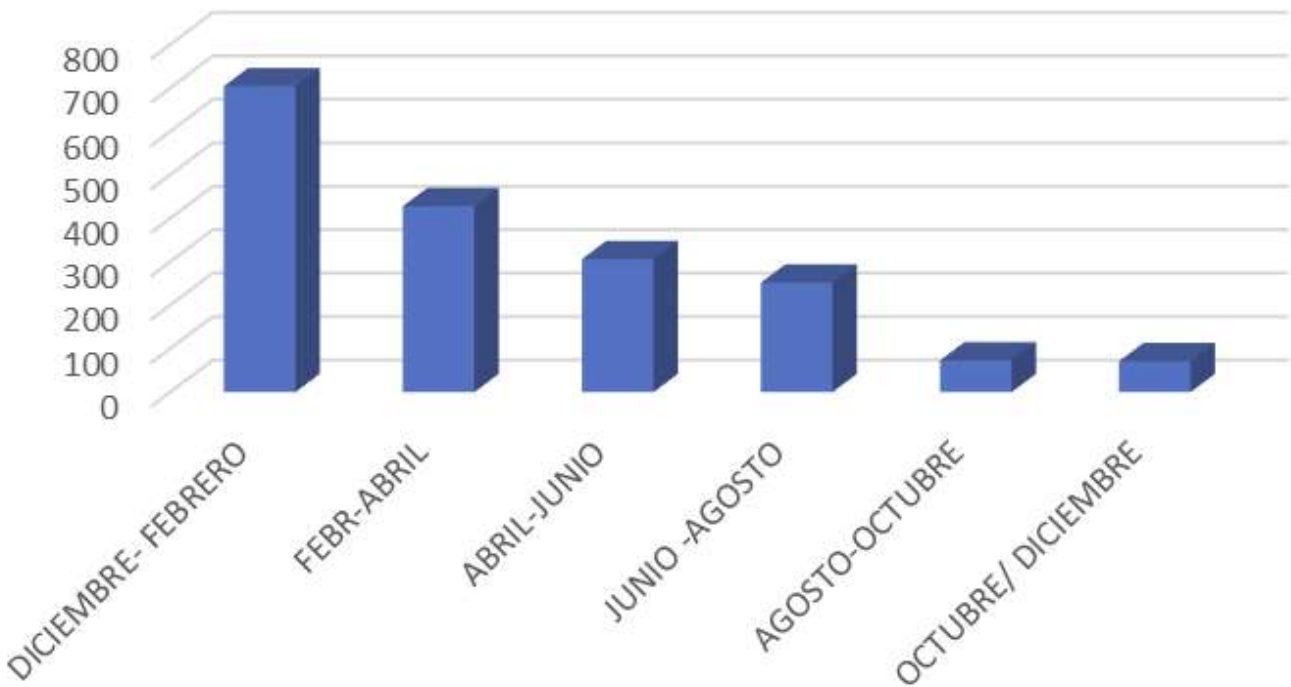
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2020



Durante el año 2020, se registró un consumo de **1.834** metros cúbicos en la organización. Se presento una disminución en el consumo de **63,64%** con respecto al año anterior.

Este número está relacionado directamente al consumo del recurso asociado a la cantidad de personas en la organización.

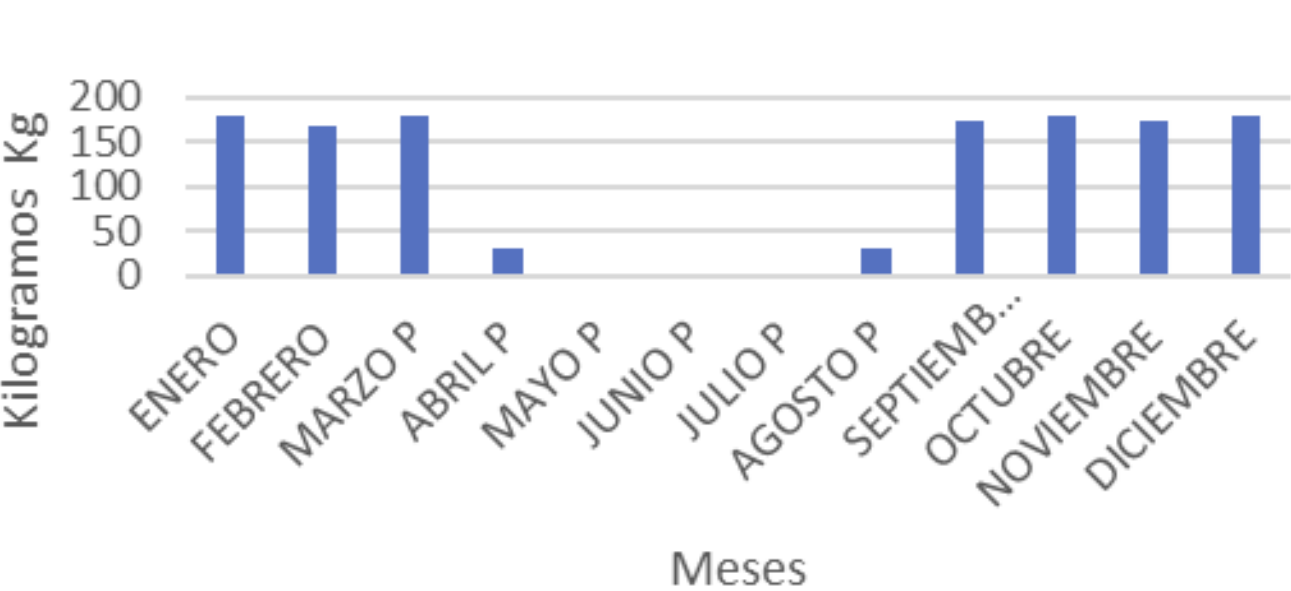
CONSUMO RECURSO HÍDRICO 2020



Para el año 2020 se reincorporaron alrededor de **1.013Kg** de residuos reciclables basados en papel, cartón y tapas plásticas. Estos son gestionados por las fundaciones Planet y Eco Mundo.

El material entregado a Fundación Planet hace parte de su materia prima para la fabricación de otros elementos, con lo que la fundación le da continuidad a varios procesos de restauración ecológica y abastece económicamente más de **100** familias de la región.

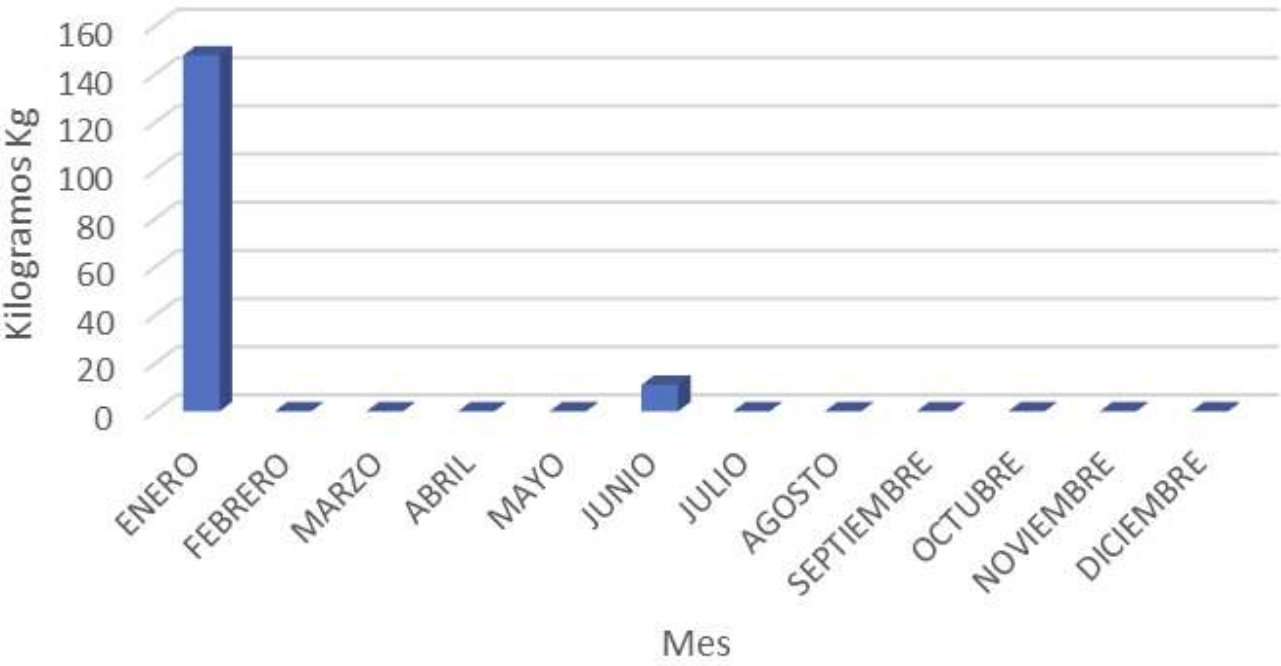
PROMEDIO PRODUCCIÓN DE RESIDUOS  
RECICLABLES MENSUAL



Nuestra organización cuenta con un programa de gestión integral de residuos sólidos, donde se clasifica y se separa cada uno de ellos, según un protocolo establecido y se entrega a proveedores que garantizan su disposición final de conformidad con la ley Colombiana.

Durante el 2020 se entregaron más de **158,75kg** residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, debidamente embalados y con certificado de disposición final.

RESIDUOS PELIGROSOS DISPUESTOS 2020



# SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

En Iké Asistencia es de vital importancia que nuestros colaboradores y grupos de interés conozcan y se adhieran a las prácticas internas para la preservación del medio ambiente; se realizan distintas actividades de sensibilización aprovechando nuestros medios de comunicación difundimos información para fomentar cultura ambiental.

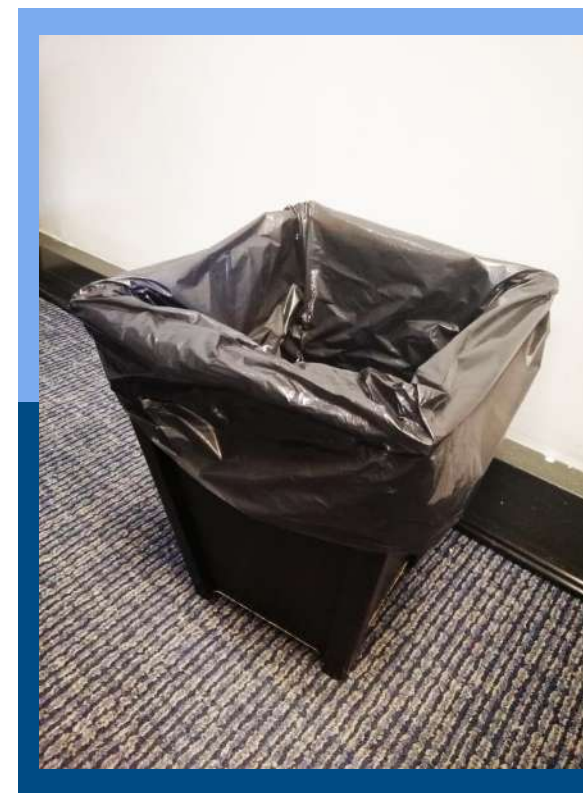
En el año 2020 conseguimos que el **40%** de los envases plásticos que se generan en la organización se reincorporen a nuevos procesos productivos.

Más de **5** puntos de separación en la organización:

## CONTENEDORES PARA PAPEL RECICLADO



## RESIDUOS ORDINARIOS



## CONTENEDOR PARA PLÁSTICOS TAPAS PLÁSTICAS Y PILAS





## ○ Logros y reconocimientos



Como resultado de nuestro desempeño organizacional, hemos obtenido diversos distintivos, logros y reconocimientos.

CEMEFI	FENALCO
	
SGS 9000-1	PACTO MUNDIAL
	
SECRETARÍA DISTRITAL DE MEDIO AMBIENTE	PACTO MUNDIAL
	

# Anexos indicadores GRI

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
GRI 102: Contenidos generales 2016  1. Perfil de la compañía.	102-1 Nombre de la compañía.	1
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	13-16
	102-3 Ubicación de la sede.	38
	102-4 Ubicación de las operaciones.	38
	102-7 Tamaño de la compañía.	19
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	40
GRI 102: Contenidos generales 2016  3. Ética e integridad.	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	8
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	17

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
GRI 102: Contenidos generales 2016  4. Gobernanza	102-18 Estructura del gobierno corporativo.	26
GRI 102: Contenidos generales 2016  5. Participación de los grupos de interés.	102-40 Lista de grupos de interés.	32 - 33
GRI 102: Contenidos generales 2016  6. Prácticas para la elaboración de informes.	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	38
	102-55 Índice de contenidos GRI.	10
GRI 103: Contenidos generales 2016  Indicadores propios.	Resultados gestión del Buen Gobierno.	26

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA RESPUESTA
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	62
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	63
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de emisiones de GEI.	60
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación.	64-65
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-2 Tipos y tasas de salud y seguridad.	48
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de información.	42
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad.	40-41









[www.ikeasistencia.com](http://www.ikeasistencia.com)

Dirección: Calle 93b # 17-25

Oficina 301 y piso 6

Tel: +57 (1) 6337733

INFORME DE RESULTADOS SOBRE EL PROGRESO IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA 2020