

# PACTO MUNDIAL

---



En **ike**, le damos significado

## a. Mensaje del Director General

### b. ¿Quiénes somos?

- Nuestra historia

#### 1. Filosofía Institucional

- Política de calidad
- Misión, Visión y Valores
- Presencia internacional
- Oferta de valor
- Nuestros socios comerciales

#### 2. Nuestro Avance en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

#### 3. Modelo de Responsabilidad Social

#### 4. Gobierno Corporativo

- Compromiso con nuestros Grupos de Interés
- Fortalecimiento de Políticas y Lineamientos
- Transparencia
- Derechos Humanos
- Empresa Incluyente
- Canales de Comunicación y Denuncia
- Comité de Apelación

#### 5. Nuestro Capital Humano

- Composición de la organización

#### 6. Calidad de Vida

- Desarrollo de Talento
- Universidad iké
- Sí te cuidas tú, nos cuidamos todos
- Actitud Iké digital
- Coolturízate
- Escuela de Transformación Digital
- Compensaciones y Beneficios

#### 7. Vinculación con la comunidad

- Fundación Iké
- Live con Causa

#### 8. Empresa Verde

- Programas medioambientales

#### 9. Reconocimientos, certificaciones y distintivos



En 2021, el papel de la responsabilidad social en las empresas cobró un sentido distinto y muy importante. La crisis que derivó de la contingencia sanitaria hace 2 años, hizo que los directivos de las empresas fuéramos más allá y nos reinventáramos para adaptarnos rápidamente a las necesidades del entorno actual.

Sin duda, este año para iké fue una oportunidad de cambios y evolución. Como empresa socialmente responsable, refrendamos nuestro compromiso por generar prácticas que tuvieran un impacto positivo en los grupos de interés, logrando con nuestras acciones seguir contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible enfocados a erradicar la pobreza, brindar educación de calidad, reducir las desigualdades, promover la igualdad de género, propiciar la creación de empleos justos y con oportunidades de crecimiento económico.

Renovamos nuestra marca para darle mayor significado a nuestra labor, porque hoy brindamos más que un servicio de asistencia, somos la empresa que a través de soluciones digitales acompaña a los usuarios en su día a día para hacer más fácil su vida. Implementamos metodologías de cambio cultural que nos permitieron avanzar hacia la transformación digital de la empresa. Modernizamos nuestros sistemas y reforzamos las medidas de seguridad de la información para brindar mayor confianza a nuestros clientes y usuarios.

Para nuestro capital humano, establecimos el esquema de trabajo híbrido como parte del programa de bienestar de la empresa y nos cambiamos de instalaciones para mejorar las vías de acceso y movilidad de los colaboradores. Además, mantuvimos en todo momento, los protocolos de seguridad y protección COVID- 19 para salvaguardar la salud del personal y sus familias.

Sin duda, el 2021 fue un año de retos importantes que nos enseñó a abrazar los cambios y convertirlos en oportunidades de mejora y evolución. En iké estamos muy orgullosos de ser una empresa que se reinventa todos los días con la finalidad de ser una organización justa y prospera para todos y en cada país donde tiene presencia.

**José Fernando Canasi**  
Director General de iké





**ike**, somos los que te acompañamos en cada aventura

30 años en el mercado ofreciendo soluciones digitales para hacer la vida más fácil, desde soluciones personalizadas hasta proyectos a la medida con la mejor tecnología y excelencia de servicio.

- 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 95%**
- Presencia de **35 compañías**
- Servicios en todo **el mundo**
- **250 corresponsales**

#### Nuestros Servicios en México en el último año:

- Más de 950 mil servicios al año
- 24.4 millones de usuarios



# iké a lo largo de los años...

**1988**

Iniciamos operaciones con nuestro primer cliente Iusacell.

**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**

Comenzamos operaciones de Iké Asistencia en Argentina.

**2009**

Nos certificamos en la Norma ISO 27001:2005.

**2010**

Obtuvimos la certificación (PCI) Security Standards Council.

**2011**

Por primera vez, recibimos el distintivo Mejores Empresas Mexicanas (MEM).

**2013**

Nos certificamos como Great Place To Work y obtuvimos el distintivo Gilberto Rincón Gallardo que nos reconoce como una Empresa Incluyente.

**2014**

Obtuvimos el distintivo de ESR, Súper Empresas y los certificados como Empresa Saludablemente Responsable y Organización Responsablemente Saludable.

**2015**

El Great Place To Work nos otorgó el reconocimiento Equidad de Género.

**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.

**2017**

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

**2018**

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

**2020**

La pandemia cambió nuestra forma de vivir y comenzamos a trabajar desde casa, lo que dio pie a mantener un esquema de colaboración híbrido. Comenzamos una serie de cambios y mejoras en sistemas y tecnología.

**2021**

Evolucionamos como una empresa ágil y renovamos nuestra marca, siendo solo iké, porque sabemos que somos más que una empresa de asistencia.

**2022**

Nos volvimos adictos al cambio y estrenamos instalaciones.



# FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

ikeé



**Nuestra Política de Calidad declara:**

*"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".*

**Misión:** Hacer la vida más fácil, brindando servicios de excelencia apegados a nuestros valores.

**Visión:** Ser la mejor empresa en Latinoamérica en ofrecer soluciones integrales.

**Valores:**

- **Confiabledad:** Cumplimos con 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 nuestros actos.

**ike**



## Presencia a nivel internacional



México



Argentina



Brasil



Colombia

## Presencia a nivel internacional

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



# Nuestra oferta de valor

**SOLUCIONES DIGITALES:** Estamos en todos los momentos de tu vida para ofrecerte soluciones en:

## MÉDICO ONLINE

Nuestras consultas médicas ahora también son por videollamada.

- Ambulancia terrestre y aérea
- Médicos y enfermeras a domicilio
- Check up médico
- Renta de equipo especializado
- Búsqueda y envío de medicamentos
- Asesoría telefónica
- Red de descuentos
- Segunda opinión médica
- Consultas médicas sin costo

## PSICÓLOGO ONLINE

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

## PLATAFORMA WELLNESS

Plataforma con:

- Rutinas de ejercicio
- Consejos nutricionales
- Nutriólogos
- Beneficios especiales

## COACH ONLINE

Tu salud y bienestar en manos de nutriólogos y entrenadores expertos por videollamada.

- Plan alimenticio
- Rutina de ejercicio
- Consejos prácticos
- Beneficios especiales

## PROFE ONLINE

Información y referencias sobre:

- Métodos, estrategias y materiales didácticos
- Sistemas, evaluaciones y programas educativos
- Problemas psicopedagógicos individualizados (dificultades neurológicas, emocionales, sensoriales y/o escolares)
- Red de descuentos de profesores a domicilio y terapeutas

## SOPORTE TÉCNICO ONLINE

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

# Nuestra oferta de valor

**CONSERJERÍA:** Un ConciERGE exclusivo, con atención digital y beneficios especiales.

## VIAJES



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

## VIAL

- Grúa
- Cambio de llanta
- Paso de corriente
- Suministro de gasolina y líquidos
- Cerrajería
- Localización de autopartes
- Referencias de centros de servicio y agencias

## LEGAL

Plataforma con:



- Asesoría legal telefónica, presencial o por videollamada en cualquier rama del derecho
- Defensa y representación de denuncias antes las autoridades y terceros

## FUNERARIA



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

## COMPRAS PROTEGIDAS

- Un año adicional de garantía en caso de robo: Pago de recuperación, envío de abogado y Seguro de vida

## HOGAR

Información y referencias sobre:

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

## GESTORÍA

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

## ASESOR DE NEGOCIOS

- Secretaria virtual
- Consultoría
- Red de descuentos



# Nuestra oferta de valor

**CONSERJERÍA:** Un ConciERGE exclusivo, con atención digital y beneficios especiales.

## 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

## PROTECCIÓN DENTAL

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

## SENIOR

### Buddy service

Acompañante que los lleve a:

- Compras
- Centros comerciales

### Health coach

- Clases de yoga
- Clases de pilates
- Meditación

### Life & style

Sugerencias de:

- Clases de baile
- Manualidades
- Clases de pintura

### Handyman

Para realizar tareas como:

- Cambiar un foco
- Pintar
- Jardinería

**ASISTENCIA MASCOTAS** a través de nuestra APP mascotas.

- Veterinario

## MILLENNIAL

- Compras protegidas online
- Health coach con clases vía Skype
- One clic conciERGE
- Gadgets
- Protección y descuentos en viajes
- Beneficios en tiendas online y restaurantes



## Nuestra oferta de valor

**CONSERJERÍA:** Un ConciERGE exclusivo, con atención digital y beneficios especiales.

### GARANTÍA EXTENDIDA

En caso de avería:

- Pago de recuperación
- Un año adicional de garantía apegado a la póliza de garantía del fabricante

### ROBO EN ATM

Reposición del monto robado hasta por la máxima cantidad permitida en el cajero durante un día

**Contar con iké es sinónimo de:**

*Rapidez • Atención multicanal • Precio justo • Calidad • Seguridad*

**iké**



# Nuestros socios comerciales

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

## - BANCOS -



## - ASEGURADORAS -



## - ARMADORAS -



# Nuestros socios comerciales

## - OTROS -



## - VIAJES -



## - TELECOMUNICACIONES -



## - NUEVOS CLIENTES -



# NUESTRO AVANCE EN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ike





- Empleamos a **3,212 personas** a nivel región e impactamos a más de **10,000 proveedores**.



- Se impartieron **10,351 horas** de capacitación, **1,797** se proporcionaron en línea.
- A través de la Fundación iké es posible mejorar la calidad de vida de la niñez mexicana, a través de proyectos de educación integral dirigidos a niños en situación de exclusión social. En 2021, se logró que **715 niñas y niños** de diversas instituciones dieran continuidad a sus educación.



- El porcentaje de **mujeres** en la organización es de **45%** y **hombres 55%**.



- Estamos comprometidos en brindar **igualdad de oportunidades** para todos nuestros colaboradores, por tal motivo los procesos de selección están basados en competencias, habilidades y experiencia de los candidatos e impulsamos de manera interna y externa un entorno de inclusión y no discriminación.

- Actualmente empleamos **14 personas** con discapacidad motriz.



- Fortalecemos el dirigirnos de manera ética y transparente. En 2021 se proporcionaron **931 horas** de capacitación del código de ética y **690 horas** de capacitación anticorrupción y antisoborno.



# **MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**ike**

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 que a su vez, se sustentan en 5 ejes.



# GOBIERNO CORPORATIVO



ike

Uno de los pilares que ha permitido a Iké ser líder en el ramo de asistencia, es la transparencia e integridad con la ha conducido sus negocios desde hace 34 años. La implementación de lineamientos, políticas y capacitación constante ha permitido fortalecer la confianza que nuestros grupos de interés continúan depositando en nosotros, por ello seguimos innovándonos y evolucionando para agregar valor a cada de ellos.

### Compromiso con nuestros Grupos de Interés

**Colaboradores:** *“El activo más importante es nuestra gente”*. De manera constante buscamos generar e implementar iniciativas y programas que fomenten el bienestar integral de nuestros colaboradores y aunque el 2021 se mantuvo la contingencia sanitaria, en iké dimos prioridad a salvaguardar la salud de nuestra gente manteniendo las medidas sanitarias estipuladas por el Gobierno de la Ciudad de México.

Además, tuvimos 2 cambios importantes que tiene como finalidad, brindar mayor bienestar y calidad de vida de los colaboradores. El primer cambio fue el regreso a las oficinas bajo un esquema híbrido, respetando el aforo permitido en nuestras instalaciones y manteniendo los protocolos de salud. Con este esquema de colaboración escalonado, se permite cuidar la economía del colaborador a disminuir los días de traslado y estancia en las instalaciones.

Actualmente todo el 100% del personal administrativo (446 colaboradores), trabaja en esquema híbrido. El segundo cambio importante fue la mudanza de oficinas que se realizó a finales de 2021. Las nuevas oficinas, ofrecen a los colaboradores una mejor ubicación y accesibilidad, lo que les permite disminuir gastos de traslado y tiempos de llegada. Adicional que las nuevas instalaciones cuentan con espacios más modernos y cómodos.



## Compromiso con nuestros Grupos de Interés

**Socios Comerciales:** Nuestro compromiso es agregar valor superando sus expectativas a través de la innovación y proactividad constantes y el año 2021 no fue una excepción. Se diversificaron nuestros canales de venta y medios digitales para brindar atención a nuestros usuarios.

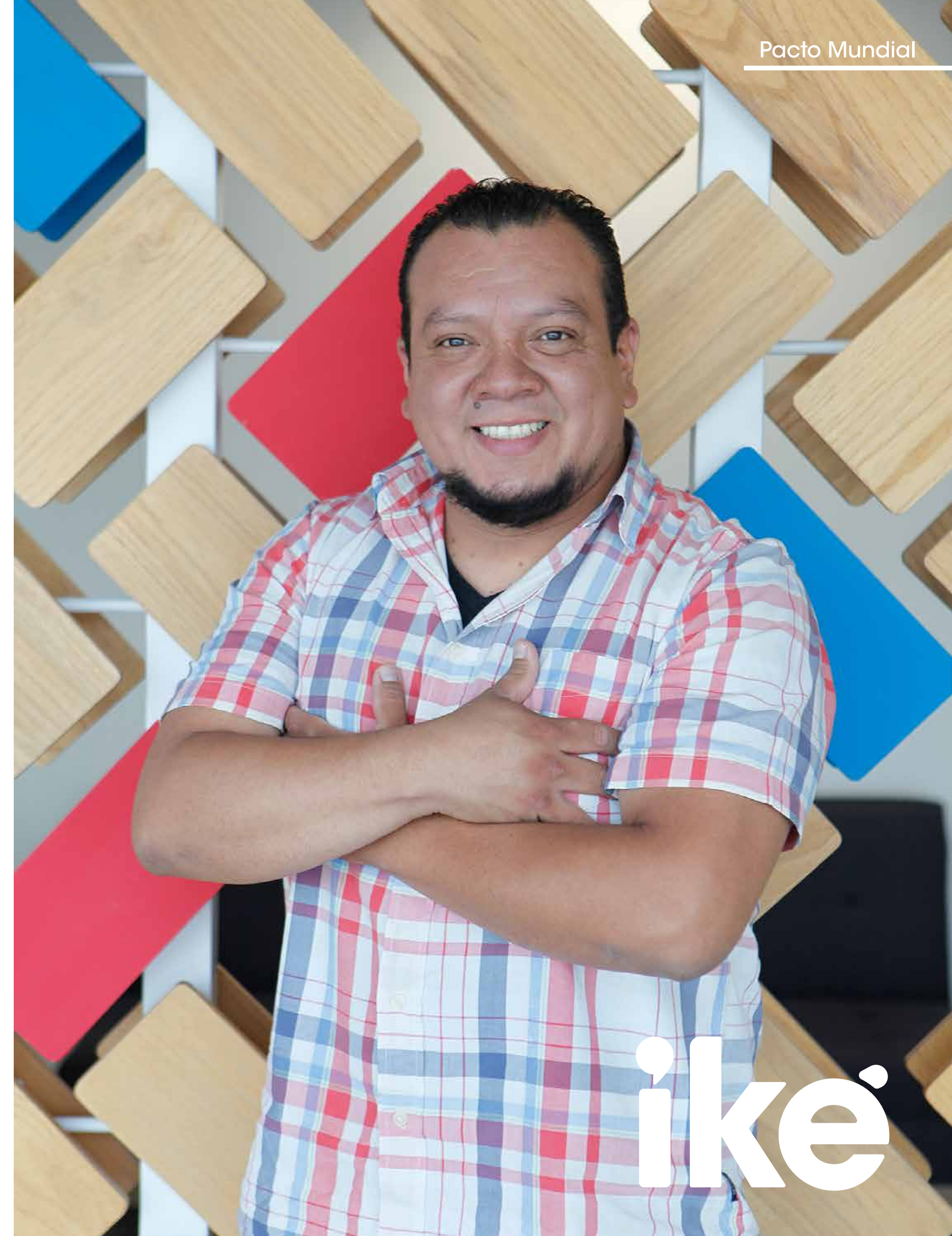
Incorpoamos nuevos servicios a nuestra oferta de valor:

- Coach online
- Plataforma Wellness
- Conserjería
- Garantía extendida
- Robo en ATM
- Senior
- Health coach

Ofertamos a cada socio servicios que se adecuen sus necesidades, lo cual nos ha permitido crear relaciones de confianza y de largo plazo que han beneficiado a ambas partes.

**Usuarios:** La especialización y capacitación hacia nuestro personal, así como la implementación de herramientas y protocolos nos ha permitido tener un nivel de satisfacción de **más del 95%**.

Garantizamos la protección de datos personales de nuestros usuarios dando cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales, contamos con la certificación ISO27000:2013 (Sistema Integral de Seguridad y Protección de la Información).



*"No se preocupe, su problema queda en nuestras manos"* es la esencia de nuestra política de calidad, por ello trabajamos día con día para superar las expectativas de nuestros clientes y usuarios y brindar los mejores servicios de asistencia.

**Proveedores:** Son nuestros aliados estratégicos y contamos con el apoyo de más 10 mil en Latinoamérica. La relación establecida con cada uno de ellos ha sido posible gracias al profesionalismo y los valores compartidos, ello nos ha permitido beneficiarnos mutuamente y brindar servicios de excelencia a nuestros usuarios.

**Accionistas:** El mantenernos a la vanguardia e innovándonos nos ha permitido ser líderes en el mercado de asistencia, generando valor a nuestros accionistas. Protegemos su valor a través de una eficaz administración del negocio, con controles de información financiera que reflejan todas las operaciones. Contamos con el área de auditoría, especializada en la revisión de procesos y validación del cumplimiento de nuestros lineamientos, pero sobre todo enfocados en detectar cualquier irregularidad que pudiera dañar el operar de la compañía.

**Comunidad:** Desde su constitución Iké se ha comprometido en generar un impacto positivo en la sociedad desde su operar. Hoy en días las prácticas de vinculación con la comunidad se realizan en todos los países en donde tenemos presencia. En Iké México, la Fundación Iké dirige sus esfuerzos en la niñez, principalmente en el rubro de educación escolar y emocional desde hace 9 años.

**Medio ambiente:** Hemos implementado acciones que aminoren nuestro impacto negativo en el medio ambiente y el uso de recursos naturales.

Parte de las actividades que implicaban el uso de papel tuvieron una transformación digital aminorando de manera significativa el uso de este recurso. Nuestros colaboradores son informados acerca del impacto generado al medio ambiente como organización y como individuos, así como de acciones para contrarrestarlo y hacer cambios en pro del bienestar de nuestro entorno.

### Fortalecimiento de Políticas y lineamientos

La excelencia brindada a nuestros usuarios y socios comerciales es posible gracias al apego que como organización tenemos a nuestras políticas, código de ética y lineamientos. Con ello fortalecemos nuestros valores y cultura, por esta razón es indispensable capacitar a nuestros colaboradores y proveedores acerca de las conductas esperadas al ser parte de este gran equipo. Durante el 2021 se brindaron:

- **369 horas** de capacitación e-learning del Código de Ética
- **360 horas** de capacitación e-learning Política Anticorrupción y Antisoborno

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

## Derechos Humanos

Iké desde sus cimientos ha adquirido el compromiso de proteger y respetar los Derechos Humanos sin distinción alguna, así como la implementación de políticas que permitan Reducir las Desigualdades.

Proporcionamos salarios justos y nos apegamos a las leyes laborales en los países donde tenemos presencia. Estamos en contra del trabajo forzado, así como la contratación de menores de edad y cualquier acto que vulnere sus derechos.

Impulsamos la igualdad de oportunidades en nuestros procesos de selección y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, los procesos de selección están basados en la experiencia, habilidades y competencias que cada persona aporta a la organización. Somos fieles creyentes en la diversidad del talento y eso nos ha permitido generar una cultura de inclusión y generación de ideas innovadoras.

## Empresa Incluyente

Hemos instaurado políticas que garantizan una cultura de respeto a la diversidad y un ambiente incluyente libre de violencia y hostigamiento. Tenemos tolerancia hacia acciones de discriminación y segregación por:

Apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, género, edad, condición social, económica, de salud, embarazo, estado civil o conyugal, religión, opiniones, origen étnico o nacional, orientación sexual y situación migratoria, etc.

## Canales de Comunicación y Sistema de Denuncias

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. A través de nuestros medios de comunicación interna, permeamos los canales de diálogo de la empresa.

- Jefe inmediato
- Capital Humano
- Director de área
- Línea Directa
- Comité de Apelación

Línea Directa es el medio de comunicación con la Dirección General. Los mensajes enviados por este medio son atendidos personalmente por nuestro Director General que mensaje da seguimiento al caso.

## 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 finalmente se determina una sanción que puede derivar en tres posibles o más soluciones según sea la denuncia atendida:

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



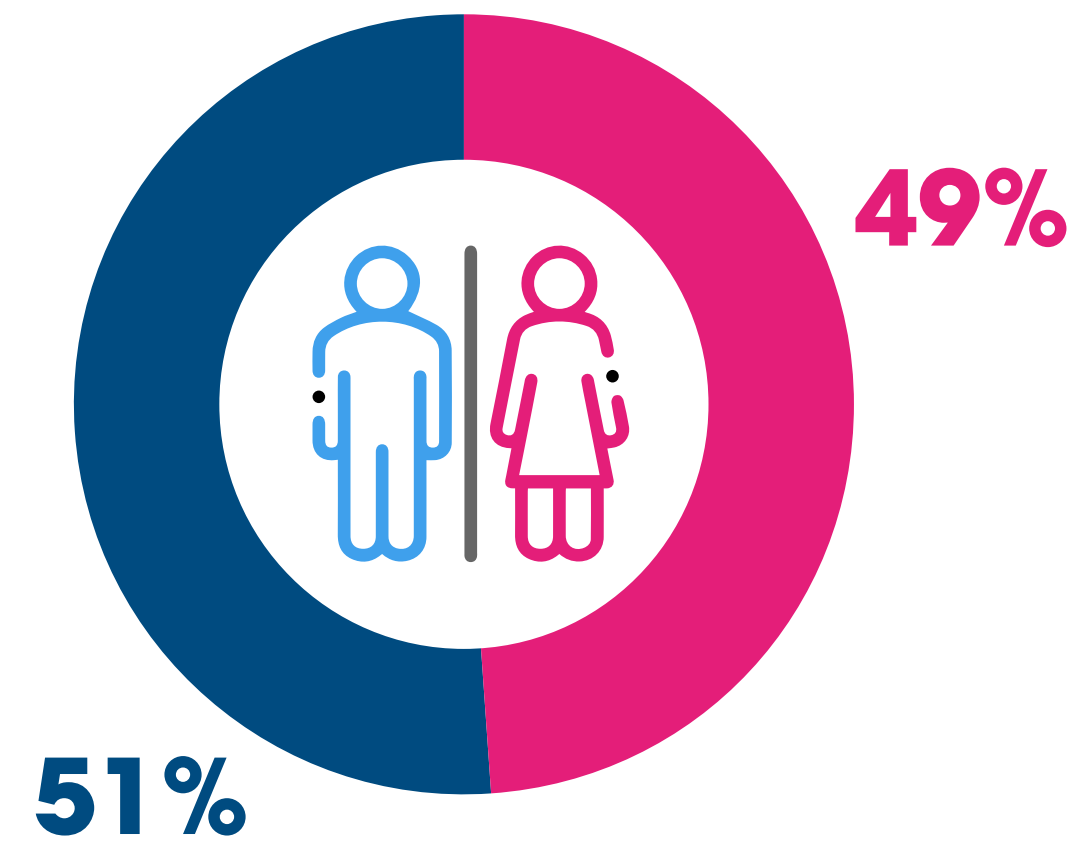
# NUESTRO CAPITAL HUMANO



# Composición de la organización

En iké, brindamos la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades, sin importar si son hombres o mujeres.

Actualmente empleamos a **972 colaboradores en Iké México** con una mezcla integrada por el **49% mujeres y 51% hombres.**



Femenino	481 colaboradoras
Masculino	491 colaboradores
<b>TOTAL</b>	<b>972 colaboradores</b>

PUESTO	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL GRAL.
Director General	0	0%	1	100%	1
Director de área	1	14%	6	86%	7
Head	4	29%	10	71%	14
Subdirector	1	10%	9	90%	10
Gerente	19	59%	13	41%	32
Líder	33	52%	30	48%	63
Jefe	43	43%	57	56%	101
Sr	10	71%	5	36%	14
Analista	62	46%	69	51%	136
Auxiliar	107	55%	92	47%	194
Técnico	201	50%	199	50%	400
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>		<b>491</b>		<b>972</b>



# CALIDAD DE VIDA



ike

## Desarrollo de talento

Fomentamos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, ampliando así su experiencia laboral e impactando su calidad de vida. **Durante el 2021 se promovieron a 46 colaboradores en áreas administrativas y operativas**, dichas iniciativas nos permiten retener a nuestro talento y promover las oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

- **21 colaboradores** promovidos al área administrativa.
- **25 colaboradores** promovidos en el Centro de Soluciones.



## Universidad iké

La Universidad iké engloba las 4 escuelas: Liderazgo, Calidad, Proveedores y Transformación Digital.

A través de la Universidad iké, los colaboradores conocen los fundamentos de la Transformación Digital que los ayudarán a mejorar sus habilidades a través de metodologías para:

- Entender los cambios tecnológicos, cuáles son las tendencias actuales y cómo avanzan
- Empoderar y trabajar con equipos multifuncionales
- Crear experiencias de cliente
- Incentivar la creatividad e innovación para la mejora continua
- Aplicar herramientas digitales en nuestra gestión

En 2021 los resultados fueron los siguientes:

- Escuela Calidad: 43 terminados
- Escuela de Liderazgo: 112 terminados
- Escuela de Proveedores: 42 terminados
- Escuela de Transformación Digital: 30 terminados 147 en curso

Total de colaboradores inscritos en los programas de las Escuelas de Transformación Digital:

**227 colaboradores**



## PIA Digital

**El Plan Individual de Aprendizaje (PIA)** es el medio de capacitación dirigido a los colaboradores. En ediciones anteriores el modelo se basaba en competencias institucionales y de negocio en las que se identificaba, a través de la evaluación de desempeño, cuáles eran necesarias fortalecer y continuar desarrollando.

Desde 2020 y como parte de la mejora de procesos que surgieron con la pandemia, el modelo del PIA en 2021 se volvió más digital y se incorporó la opción de adherir conocimientos adquiridos fuera de la plataforma y hacerlos parte de la capacitación del colaborador, esto con la finalidad de permitir al personal generar planes de autocapacitación acorde a sus perfiles e intereses (cursos, diplomados, maestrías, etc.), lo que ha permitido a nuestros colaboradores sumar más horas al fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades. Además, brindamos Weblabs con especialistas de la organización a nivel regional que compartieron sus experiencias en temas de interés general.

Este nuevo modelo con enfoque OnDemand permite acceder al colaborador desde cualquier dispositivo y también compartir el conocimiento al sugerir temas de interés para sus compañeros a través de las listas de reproducción compartidas en sus perfiles.

Se renovó el contenido y amplió el catálogo de cursos englobando: desarrollo personal, habilidades comerciales, liderazgo y administración, productividad en la oficina, wellness, tecnología, cumplimiento de políticas y lineamientos internos, ventas y servicio.

Durante el 2021 se brindaron **15,752 horas** a través del PIA y se concluyeron **228 planes.**



ike

Si este año deseas completar tu PIA de una manera diferente, **inscríbete a la Escuela de Transformación Digital**, completala y con ello tendrás el 100% de tu cumplimiento en el Plan Individual de Aprendizaje.

## Laboratorio CDS Digital

Uno de nuestros principales centros de enseñanza también experimento una transformación. Con posible acceso desde cualquier dispositivo los colaboradores que se desempeñan en el Centro de Soluciones tienen la posibilidad de capacitarse en el momento que así lo deseen. Se han incorporado cursos, video y materiales que permiten el desarrollo de habilidades y competencias, así como el reforzamiento y actualización de procesos.

Actualmente se cuenta con más de **160 materiales con capacitación** técnica y enfocada a procesos como: ortografía y redacción, protocolo de atención y servicio, manejo de situaciones difíciles en el servicio al cliente, mecánica básica (para cabina vial), cursos de plomería y electricidad (par cabina hogar), tipos de ambulancias, primeros auxilios psicológicos (para cabina médica) son algunos de los temas que conforman el laboratorio CDS.

**453 colaboradores** accedieron durante el 2021 al Laboratorio CDS.

**453 colaboradores** accedieron durante el 2021 al Laboratorio CDS.



## Resultados de capacitación 2021:

Horas totales brindadas de capacitación: **15,752.58 horas**

- Cursos de inducción brindados: **49 cursos**
- Número de horas E-learning Código de Ética: **369 horas**
- Número de horas E-learning Anticorrupción y Antisoborno: **360 horas**
- Número de horas E-learning Protección de Datos: 377 horas
- PIAS cerrados en 2021: **228**
- Número de participantes en el laboratorio Centro de Soluciones CDS): **309 participantes**

**15,752.58 horas** totales de  
capacitación en 2021.





## Coolturízate

En un mundo altamente tecnológico, las nuevas oportunidades surgen de las posibilidades que nos brinda la digitalización, por tal motivo en Iké identificamos la necesidad de evolucionar y actuar ante las tendencias actuales y futuras del mercado implementando metodologías ágiles y una cultura de transformación digital.

Coolturízate es el programa que buscó permear una cultura de innovación, colaboración, agilidad y desarrollo tecnológico con la finalidad de brindar a los clientes y usuarios soluciones a la medida y acorde a las innovaciones y avances tecnológicos.

En 2021, en iké implementamos Coolturízate con lo que logramos:

- Impulsar la cultura de la innovación en la empresa
- Mejorar la eficiencia de los procesos en las organizaciones
- Contribuir a fomentar el trabajo colaborativo y la comunicación interna
- Proporcionar una capacidad de respuesta rápida en un entorno cambiante
- Ofrecer nuevas oportunidades de negocio gracias al análisis de datos
- Mejorar la experiencia del cliente y su relación con la marca

Este proceso eligió a personas innovadoras, creativas y dispuestas a formarse digitalmente, lo que implicó que tanto colaboradores como los líderes de la empresa, se capacitarán en competencias digitales y otras habilidades como:

- Capacidad de autoaprendizaje.
- Trabajo colaborativo entre departamentos.
- Comunicación fluida y eficaz con clientes, proveedores y compañeros
- Orientación al cliente
- Enfoque en la experiencia del cliente y en el entorno digital.



## ¡Si te cuidas tú, nos cuidamos todos!

Pocas veces en la sociedad habíamos sido tan conscientes de como la conducta de cada persona tiene repercusiones en el entorno. El 2020 representó un acelerador para gestionar cambios y transformaciones en todos los sentidos. El adaptarnos con rapidez y de manera eficaz fue una acción obligada para dar continuidad al negocio y dar atención a las necesidades de nuestros usuarios y socios comerciales.

Nuestro lema "*Somos personas al servicio de personas*" quedó enmarcado una vez más en la historia de Iké Asistencia. Implementamos políticas, acciones, programas de manera interna y lanzamos nuevos al servicio al mercado entendiendo las necesidades de nuestros usuarios en esta contingencia.

Como parte e nuestro plan de contingencia para salvaguardar a nuestros colaboradores en 2021, mantuvimos el esquema de trabajo remoto y mantuvimos los protocolos de prevención en las instalaciones. Se implementaron acrílicos en todas las estaciones del CDS y comedores, se colocó señalética distribuida en los diferentes pisos de la organización, se implementó un nuevo protocolo de limpieza en las estaciones de trabajo y zonas comunes, se distribuyeron dispensadores de gel anti bacterial en todos los pisos, accesos, mampáras, pasillos y zonas comunes. Se instaurarán cámaras termográficas en los accesos, se arrendaron equipos de cómputo y telefonía para que un porcentaje de colaboradores pudiera operar desde sus hogares.

Actualmente las cámaras termográficas siguen presentes en los accesos de iké, aunque de acuerdo a la gaceta oficial Mexicana su uso ya no está obligado. Nuestro personal médico laboral, continúa con recorridos en los pasillos para la toma de temperatura a todo el personal e identificación de situaciones de riesgo.



## Aplicación de pruebas CoVID

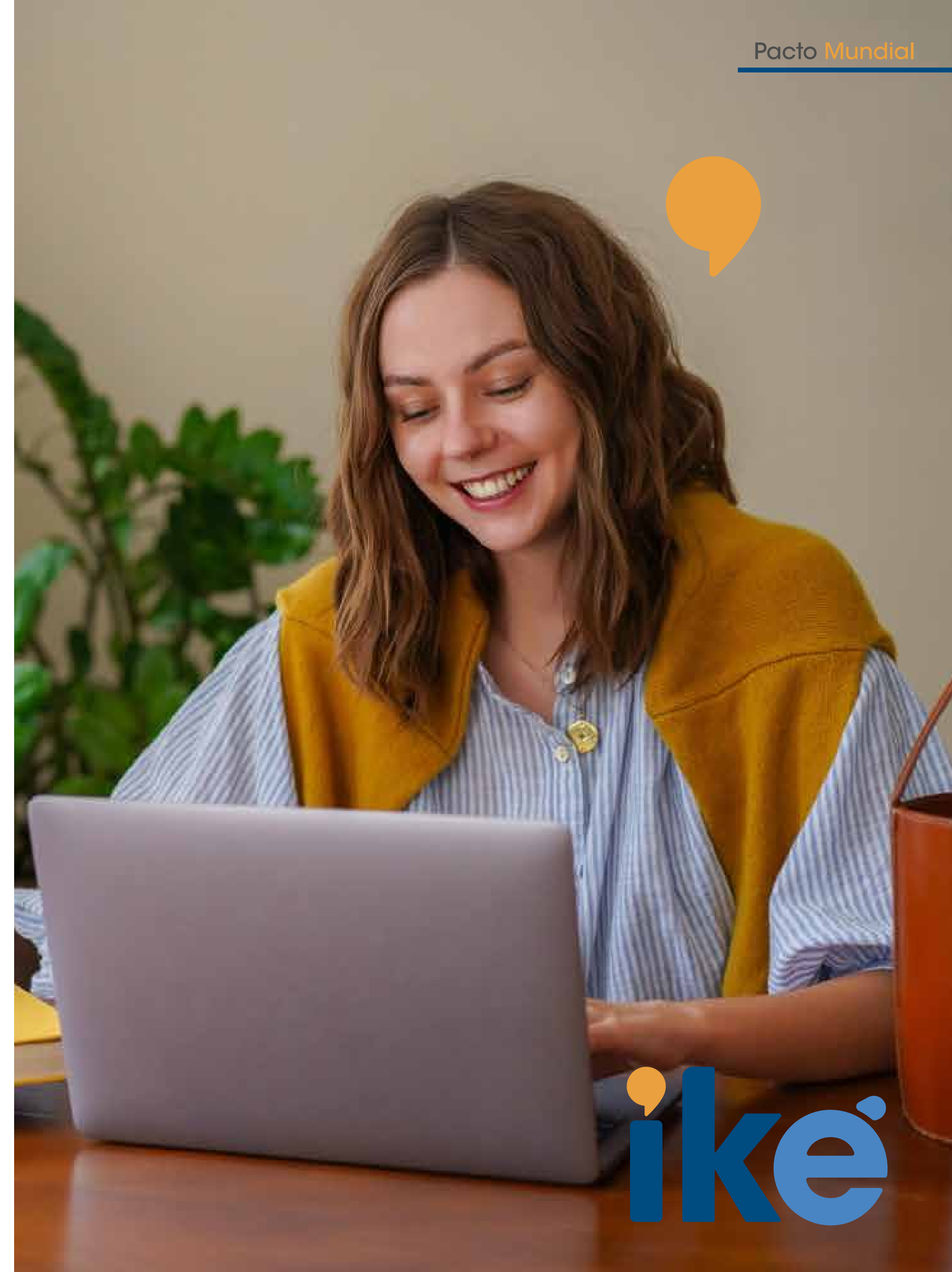
Dando cumplimiento a los Lineamientos para la Ejecución del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad y con el fin de salvaguardar la salud de los colaboradores, aplicamos XX pruebas COVID-19 (SARS-COV2 en RT-PCR). Esto con la finalidad de detectar a tiempo los casos positivos o descartar posibles casos sospechosos.

### ¡No bajes la guardia!

Mantuvimos una campaña informativa permanente para dar a nuestros usuarios las herramientas necesarias y disminuir las posibilidades de contagio. Los temas centrales abordados fueron: correcto lavado de manos, limpieza de objetos, uso correcto de cubrebocas, etiqueta de estornudo, presencia de síntomas, no automedicación, medidas de sana distancia, entre otros.

Los protocolos de higiene y seguridad, en caso de visitar las instalaciones de Iké, han sido difundidos por todos nuestros medios de comunicación interna e ingreso a las oficinas con el fin de mantener a todo el personal y visitantes informados acerca de las medidas de seguridad para salvaguardar la salud de todos.

Adicional, nuestro personal de Servicios Generales realiza sanitizaciones mensuales en todas las áreas comunes y estaciones de trabajo de iké. Se amplió el equipo del servicio médico laboral, con el fin de cubrir los 3 turnos e identificar casos nuevos de pacientes COVID o casos sospechosos (contactos directos con pacientes COVID) y realizar el protocolo correspondiente a cada situación (aplicación de cercos sanitarios, aislamiento por precaución, realización de pruebas COVID). Se llevó a cabo el seguimiento telefónico constante y estrecho de los pacientes, identificando sintomatología de gravedad y referencia a hospitales de urgencia.



## Bienestar

Como parte de la motivación al personal para gestionar su capacitación a distancia, se adhirió al Plan Individual de Aprendizaje (PIA) los beneficios de obtener un día de descanso con goce de sueldo, sumar iké coins, ser considerado para promociones y ajustes salariales al personal que cumpliera en tiempo con las horas establecidas en cada revisión trimestral.

En 2021,

### Esquema híbrido

Identificar el potencial para trabajar de manera remota de nuestros colaboradores es relevante porque nos permite fortalecer las áreas que se les estén dificultando a través de la capacitación. Por esta razón se hizo un mapeo de todos los colaboradores desempeñándose en casa y así identificar quién requiere apoyo en esta modalidad.

Los rubros evaluados son: atención, planeación, logro, manejo del tiempo, autodisciplina, cumplimiento, trabajo individual, autonomía y resiliencia.

Actualmente la implementación de este esquema híbrido opera de la siguiente manera:

- **Administrativos:** HO 73 (19%) Híbrido 307 (81%).
- **Operativos:** HO 216 (48%), Presencial 231 (52%)



## Política de Bienestar y Entorno Organizacional Favorable NOM 035

Fortaleciendo nuestra Política de Bienestar y Entorno Organizacional Favorable, realizamos la aplicación de los cuestionarios que dan cumplimiento a la NOM 035 y con ello identificar si alguno de nuestros colaboradores ha sido afectado de manera física o emocional ya sea de manera directa o indirecta como consecuencia de sus labores en Iké Asistencia.

Las categorías, dominios y dimensiones evaluados son los siguientes:

- Ambiente de trabajo
- Condiciones en el ambiente de trabajo
- Entorno organizacional
- Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad
- Reconocimiento del desempeño
- Factores propios de la actividad
- Carga de trabajo
- Falta de control sobre el trabajo
- Liderazgo y relaciones en el trabajo
- Liderazgo
- Relaciones en el trabajo
- Violencia
- Organización del tiempo de trabajo
- Interferencia en la relación trabajo-familia
- Jornada de trabajo

El riesgo identificado a nivel organización es medio, por lo cual continuamos fortaleciendo nuestros programas para la salud y bienestar de nuestros empleados.



### Wellness Center

Promover el bienestar integral de nuestros colaboradores es un ámbito indispensable en nuestra cultura, por ello innovamos la manera en la que pueden cuidar su salud y mejorar hábitos. A través de la Universidad Iké se capacita el desarrollo físico y mental, dentro de la plataforma Wellness Center los colaboradores pueden consultar diversos **más de 90 temas** como: nutrición, activación física, manejo del estrés, felicidad en el trabajo, entre otros.

### Servicio Médico

La atención que el personal médico ha brindado en esta época de contingencia es invaluable. Ha dado seguimiento a cada uno de los empleados en caso de presentar síntomas, brinda asesoría y consultas en línea si alguno de los colaboradores presenta sospechas de ser portador COVID y a liderado la aplicación de pruebas para la identificación de personas con COVID. Sin duda el equipo médico es una pieza clave para salvaguardar la salud de los integrantes de la organización.

### Protección Civil

En 202, realizamos 4 cursos de Protección Civil, repartidos en 16 hrs. de capacitación a 68 brigadistas y realizamos 2 simulacros de qué hacer en caso de sismo.



## Actitud Iké en línea

Nuestro programa se transformó a un formato digital para continuar manteniéndonos cercanos y no perder su esencia al generar fidelidad, motivación e integración. Los pilares que lo conforman son:

**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.

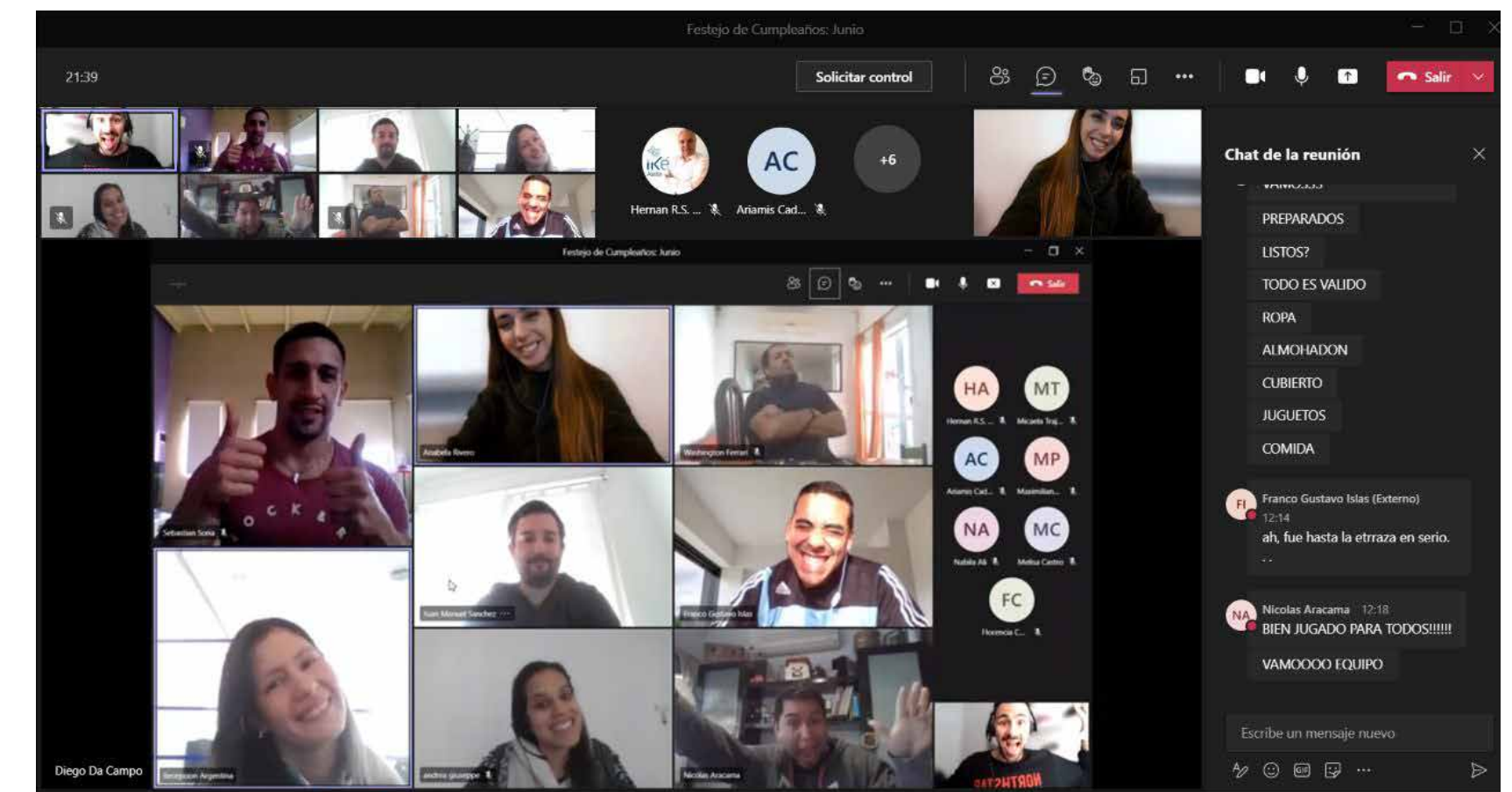
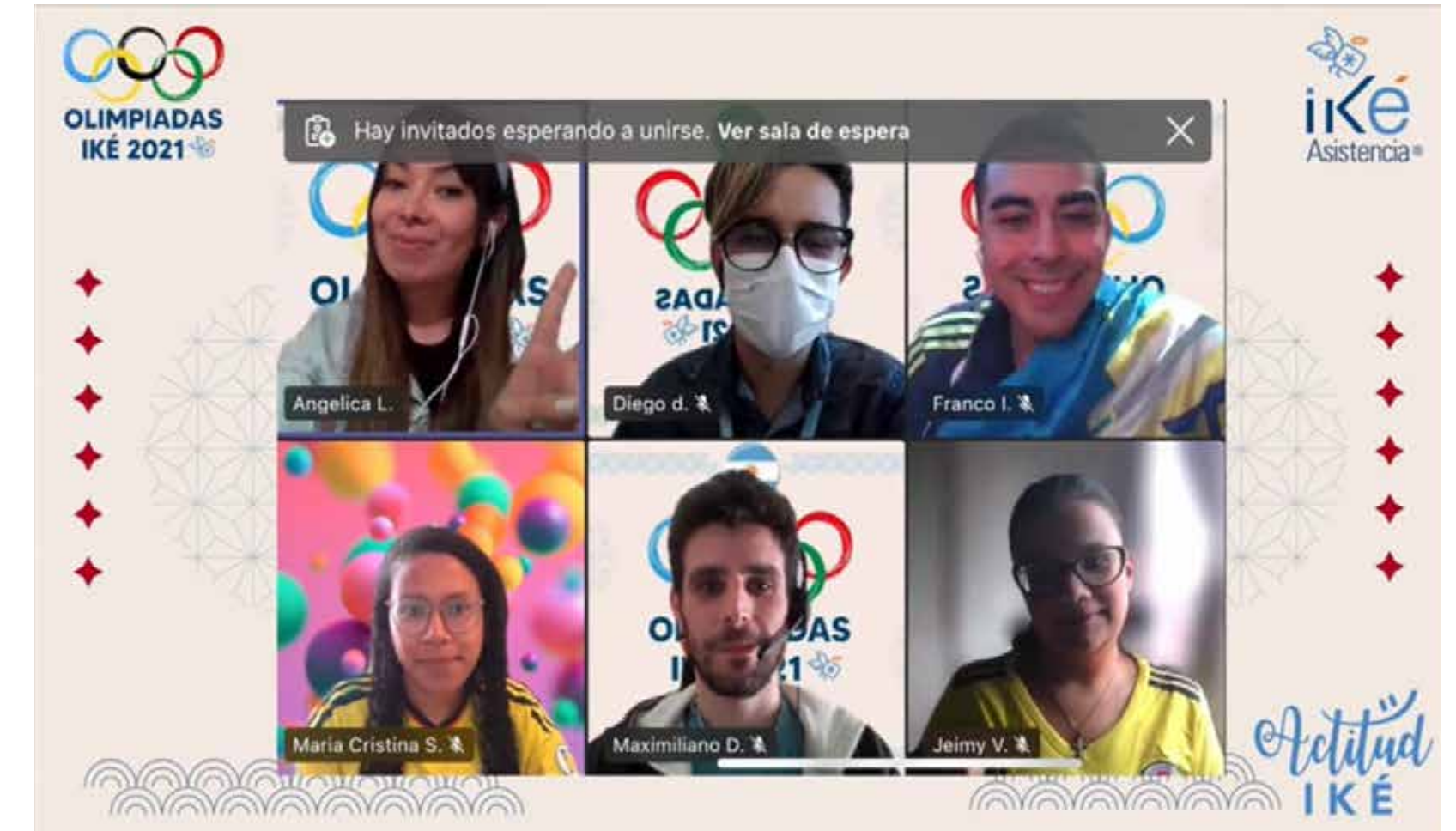
**Compañerismo:** Nos distinguimos por trabajar en equipo, dar apoyo a nuestros compañeros y ser un equipo fuerte y unido.

**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.

En esta transformación fue muy grato poder realizar actividades a nivel región e involucrar a todos los colaboradores de los países donde tenemos presencia, creando una cercanía aún mayor como compañía, logrando la participación activa de más de 450 colaboradores.



**Día del Perro**

#SomosPetFriendly. Festejamos a los mejores amigos de nuestras familias Iké. A través de Instagram los empleados pudieron compartir una foto con sus mascotas caninas.

**Día de Rock**

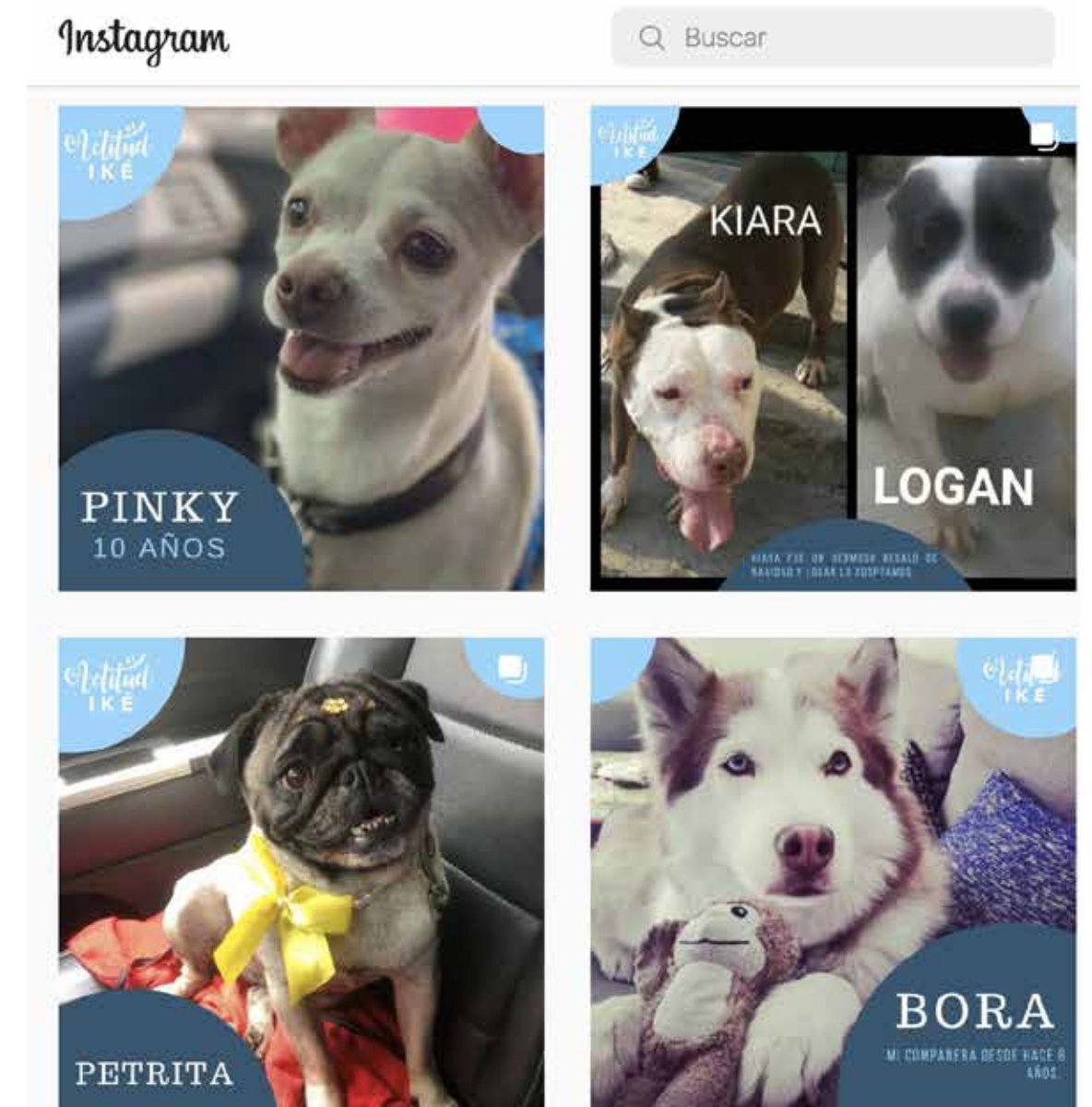
Invitamos a nuestros colaboradores a portar prendas con un estilo rockero para conmemorar el Día Mundial del rock.

**Día del niño**

Para celebrar el día del niño, invitamos a los hijos de nuestros colaboradores a participar en una celebración virtual donde les enseñamos a hacer una receta de cocina muy sencilla y una manualidad con material reciclado.

**¡Comparte tu foto y celebremos a mamá!**

El día de la madre los colaboradores nos compartieron una foto de sus mamis o en compañía de sus hijos para compartirnos sus mejores momentos.





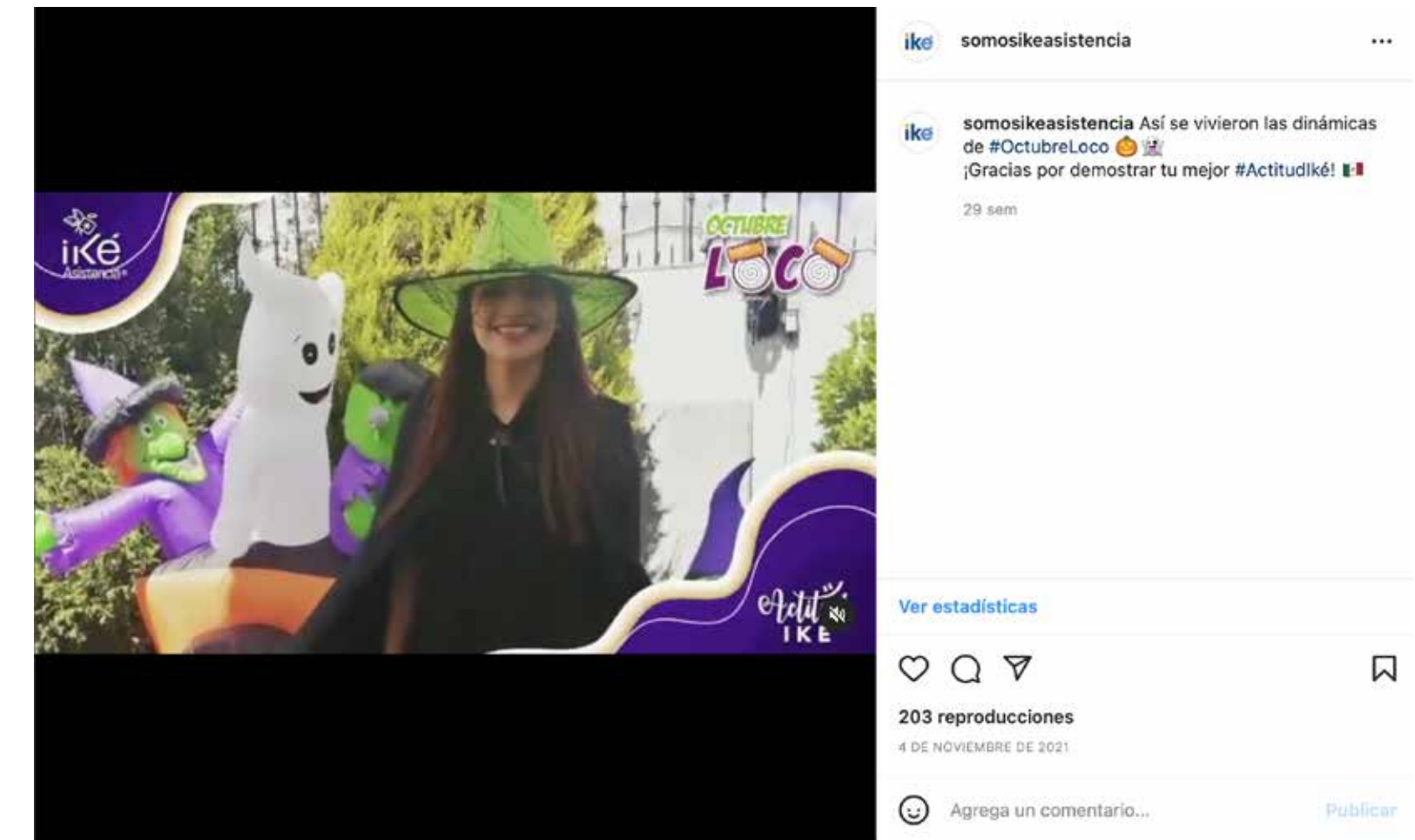
## Octubre Loco

**Cubre bocas loco:** Tú protección es divertida. Parte nuestras festividades de los meses de octubre y noviembre fue crear un cubrebocas creativo y compartirlo a través de nuestra red social Instagram.

**El mejor disfraz de tu mascota:** Las mascotas fueron disfrazadas y se compartió su mejor pose en Instagram.

**Medias locas:** Se pidió a los colaboradores compartir una foto de sus calcetines más locos y terroríficos como parte de nuestra octubre loco.

**Concurso de ofrendas en familia:** Las familias Iké nos compartieron a través de fotos sus tradiciones y la creación de las ofrendas dedicadas a sus seres queridos.



**OCTUBRE LOCO**

# DÍA DE CALCETAS LOCAS

Este 26 de octubre comparte una foto de tus calcetas o medias más locas y participa en nuestra dinámica. La foto más votada en nuestro instagram obtendrá un kit Iké.

Envía tu foto al whatsapp de Comunicación Interna +52 1 55 8719 6341

ike Asistencia®

Actitud IKÉ

**OCTUBRE LOCO**

# MASCOTAS DE TERROR

Disfraza a tu mascota y comparte su foto al whatsapp de Comunicación Interna +52 1 55 8719 6341.

¡Participa del 28 al 31 de octubre!

Todas las fotos serán publicadas en nuestro IG oficial. La foto con más likes será la ganadora de un kit mascota.

Las votaciones cierran el 31 de octubre a las 10:00 hrs.

ike Asistencia®

Actitud IKÉ

¡Vivan nuestras tradiciones!

# Concurso de Calaveritas

Este 02 de noviembre comparte tu creatividad y arma tu calaverita.

**Bases**

1. Incluye palabras referentes a Iké.
2. No uses lenguaje antisionante.
3. Se tomará en cuenta la creatividad.

Compartéla a nuestro whatsapp: +52 1 55 8719 6341.

ike Asistencia®

Actitud IKÉ

## Olimpiadas iké

Este año los juegos de actitud se renovaron cambiando su formato en línea y a nivel regional. Para ello se utilizaron las plataformas de Tik Tok y Zoom en donde se llevaron a cabo diversos retos, seleccionando a equipos finalistas por cada país. Sin duda la cercanía entre colaboradores de países se hizo más cercana.

### Espacio Iké: “Ahora más conectados”

Espacio Iké nace con la necesidad de reforzar la cercanía de la Dirección General y el personal ejecutivo hacia todos los colaboradores de Iké, sin importar las limitaciones de contacto físico que la pandemia generó.

Este proyecto logró eliminar las barreras de distancia e idioma, acercó a colaboradores de todos los países y nos hizo sentir como una sola empresa.

Además, aprendimos sobre nuevos proyectos, integramos mejores prácticas de los países y nos motivó a ser más innovadores, a trabajar en equipo, pero sobre todo a tomar los obstáculos como áreas de oportunidad y crecimiento.

En 2021, nuestro Espacio Iké siguió marcando los retos y logros que como empresa seguimos construyendo. Este proyecto liderado por nuestro Director General, José Fernando Canasi; mes a mes tuvo contenido que nos ayudó a ser más estratégicos y a estar más alineados a las necesidades actuales.

**OLIMPIADAS IKÉ 2021**

**DEL 23 DE JULIO AL 06 DE AGOSTO**

**¡PARTICIPA Y REPRESENTA LOS COLORES DE TU PAÍS!**

**RESISTENCIA**

**CULTURA FUTBOLERA**

**BEER PONG**

**RETO PASIÓN POR MI PAÍS**

**RELEVOS**

**Arma tu equipo de 5 integrantes, un suplente y ¡PARTICIPA!**

**ike Asistencia®**

Más información al WhatsApp +52 55-8719-6341

**Actitud IKÉ**

## 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 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
- 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, gestoría administrativa y vehicular, asesoría jurídica en siniestros y asistencia hogar. (2 veces por año)



## 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, 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

## Iké Coins

Renovamos el Plan de Incentivos dirigido a los colaboradores del CAT y ahora personal administrativo. Su principal objetivo es incentivar el óptimo desempeño de los colaboradores, así como la participación en las iniciativas y acciones implementadas.

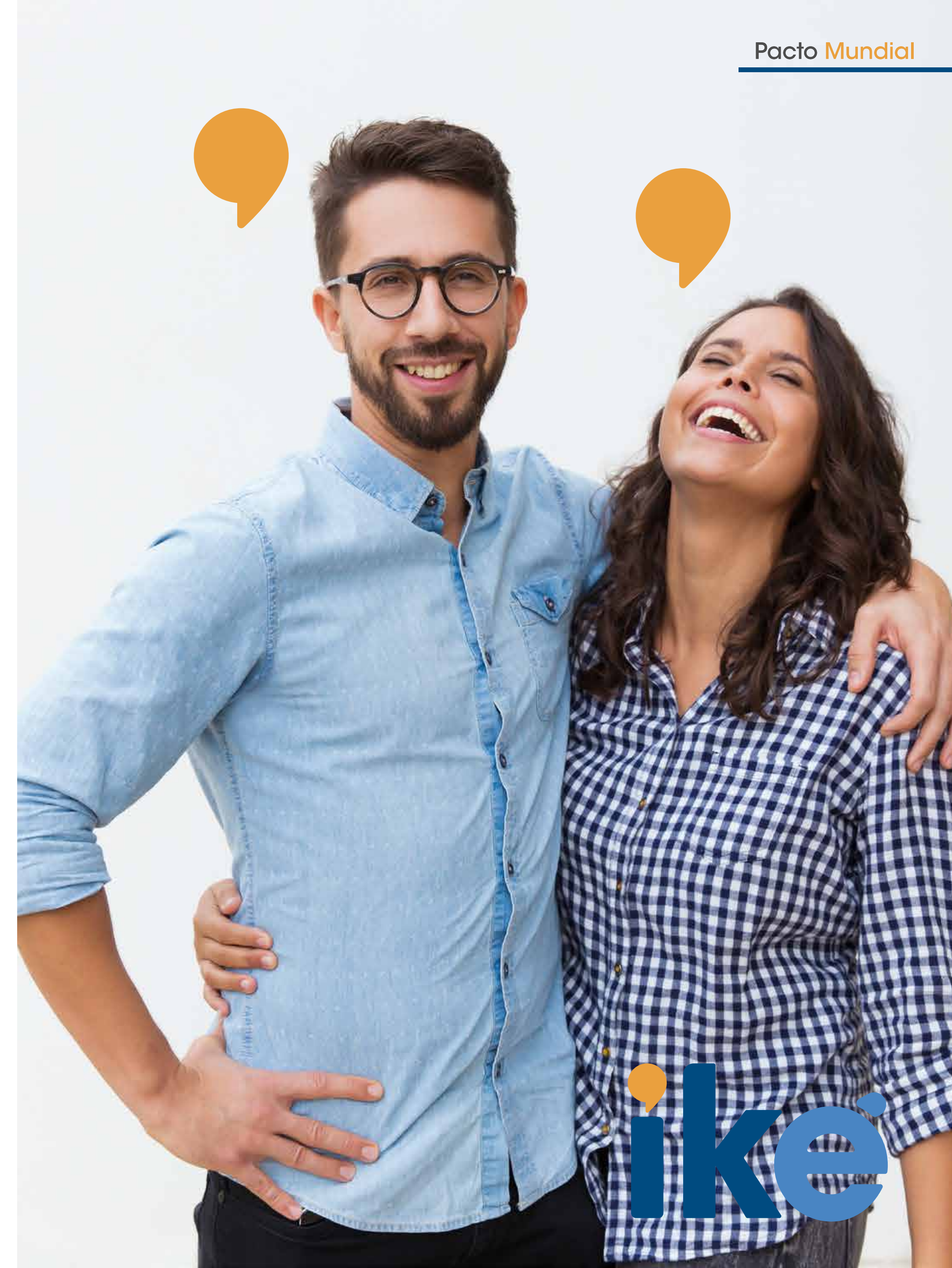
El acceso a los Iké Coins considera: calidad, deficiencias, asistencia, retardos, felicitaciones, antigüedad y capacitación continua, así como la participación en el programa Actitud Iké, Espacio iké, acciones de voluntariado y medio ambiente.

## Nuevas oficinas

En 2021, iké vivió un cambio más como parte de su transformación y evolución lo que nos permitió dar continuidad a nuestro esquema de trabajo híbrido y es que nos cambiamos a un nuevo edificio corporativo ubicado en Torre Anselí, Av. Revolución 1267-piso 20 en la Colonia Los Alpes.

Esta mudanza contribuye a los esfuerzos de la organización por mejorar la calidad de vida de los colaboradores, ya que nuestra nueva ubicación cuenta con espacios más confortables, modernos y más apegados a nuestra forma de ser. Además, al estar dentro de una plaza comercial, el personal puede disfrutar de sus establecimientos y descuentos especiales.

Otro de los beneficios que generó este cambio, fue brindar al personal mejores vías de acceso y movilidad, ya que al estar ubicados a un costado de paraderos de transporte público y del metro de la CDMX, contribuimos a disminuir los tiempos de traslado y les brindamos mayor seguridad a los colaboradores al evitarles desplazamientos a pie por zonas con poco tránsito.



# VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

A photograph showing two hands, palms up, holding a circle of six wooden human figures on a wooden surface. The figures are arranged in a ring, symbolizing community and connection. The background is a blurred wooden surface.

ike

## Fundación Iké

Fundación Iké, nace del profundo compromiso de Iké por contribuir con la mejora de nuestro entorno social y con el propósito de atender y procurar la educación de niños mexicanos de escasos recursos.

### Visión

Ser un organismo autosustentable y eficaz que contribuya a lograr una vida digna para la comunidad infantil a través de la implantación de proyectos que ayuden a construir un mejor futuro para México.

### Valores

- **Compromiso** con la niñez de México.
- **Confianza:** Hacer realidad los sueños de los niños.
- **Integridad:** Coherencia en nuestras intenciones y acciones en busca del bien común.
- **Generosidad:** Dar lo mejor posible en beneficio de la niñez

**SOLIDARIDAD A DISTANCIA**

Donar un dispositivo apoya la educación de un niño

*¡En este regreso a clases impulsa la educación de un niño!*

Te invitamos a donar un dispositivo móvil, una laptop con cámara o tablet en buen estado y ayuda a un niño a continuar su educación básica y apoyo socioemocional.

Entrega tus donativos del 01 al 15 de agosto en las instalaciones de Iké Asistencia (Blvd. Adolfo López Mateos 261 en la col. Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, CP 01010 en la CDMX). Horario de atención: **Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.**

Más información a los correos:

Marcela Múzquiz [mmuzquiz@ikeasistencia.com](mailto:mmuzquiz@ikeasistencia.com) Luis Fernández [lfernandez@ikeasistencia.com](mailto:lfernandez@ikeasistencia.com)

\*Si deseas recibir una foto del niño que recibió tu donativo, deja tu nombre y medio de contacto de tu preferencia junto con el dispositivo.

Fundación **iké** Asistencia®

## Fundación Iké

### Lo que logramos:

- Reducción de violencia.
- Disminución en la deserción escolar.
- Mejora en el rendimiento escolar.
- Comunicación.
- Reducción de factores de riesgo dentro del núcleo familiar.

A través de la Fundación es posible mejorar la calidad de vida de la niñez mexicana con proyectos de educación integral dirigidos a niños en situación de exclusión social. Tenemos el firme compromiso de mejorar el entorno social y de brindar oportunidades para beneficiar el presente y asegurar el futuro de nuestros niños mexicanos.

De manera, en 2021 logramos impactar a más de 715 niños desde hace 7 años, los donativos, apoyos y colectas logradas se han destinado a las siguientes instituciones:

- Fundación Clara Moreno
- Fundación José María Álvarez
- Casa Hogar Margarita
- Florecer Casa Hogar
- Fundación Familiar Infantil (FUNFAI)
- Fundación Lorena Ochoa, CEFIA
- Asociación Maka Weiner.

Este año apoyamos a cinco de estas instituciones con el programa de reeducación emocional impartido por PPAM (PENSAMIENTO, PALABRA Y ACCIÓN EN MOVIMIENTO) beneficiando a más de 500 niños y 645 adultos. Continuamos con programas académicos y deportivos para lograr un mejor rendimiento escolar.



ike



## Fundación Iké

### Apadrina un niño

Contamos con el programa Apadrina un niño con el propósito de contribuir en la alimentación, educación y salud de los niños que se encuentran en las diferentes instituciones que Fundación Iké apoya.

A partir de abril de 2020 se realizaron ajustes en el modelo de enseñanza dada la contingencia sanitaria. Para cumplir con las actividades escolares y considerando que muchas familias no cuentan con una computadora o internet, diversos tutores apoyaron con la entrega de material y envío de evidencias a las plataformas de cada escuela.

### Resultados:

**Casa Hogar Margarita:** En esta institución se apoya con el programa Apadrina un Niño y con donativos en especie como despensas, ropa, libros, juegos didácticos y juguetes.

**Florecer Casa Hogar:** Es una institución que brinda cuidado, atención y educación a niños de entre 3 y 17 años de edad, y utiliza el modelo PPAM, también se brinda atención a través del programa apadrina un niño que contempla donativos en especie como ropa, libros, juegos didácticos y juguetes.

**Asociación Maka Weiner, IAP:** Escuela Primaria que brinda educación de calidad a niñas y niños de escasos recursos. En esta escuela se apoyó con los programas de reeducación emocional de 1° a 6° de primaria.

**FUNFAI Fundación Familiar Infantil, IAP.** Atiende las necesidades primarias y afectivas de menores bajo su custodia, cuya madre y/o padre está privado de su libertad. Apoyamos con clases especiales de taekwondo para los niños y el programa Apadrina un Niño.



ike

## Fundación Iké

**Fundación Clara Moreno y Miramón, IAP:** Proporciona albergue, educación y salud a niñ@s y adolescentes en desventaja social. Fundación Iké, apoyó con el programa de reeducación emocional para contribuir en su desarrollo y calidad de vida.

**Fundación Lorena Ochoa AC:** Brinda educación a niñ@s de bajos recursos. Como parte de su formación, Fundación Iké brindó recursos para que se incorporen los talleres de reeducación emocional.

**Fundación Dr. José María Álvarez, IAP:** Internado y escuela primaria que atiende a niños y niñas con vulnerabilidad económica y situación de violencia extrema. Fundación Iké donó recursos para que pudieran impartir el programa de reeducación emocional para que los niños convivan en un ambiente más sano y pacífico con sus compañeros y su entorno.

**CEFIA Centro de Formación con Albergue A.C.:** Centro que atiende a niños y niñas. Fundación Iké, en coinversión con Pensamiento Palabra y Acción en Movimiento, apoyó el programa de reeducación emocional

### **715 niños y niñas fueron beneficiadas durante el 2021**

Adicional en 2021, se lanzó una convocatoria de recolección de equipo digital para impulsar la educación a distancia a través de la donación de computadores, ipad y celulares para contribuir a que los niños tomarán sus clases de manera virtual durante la contingencia sanitaria.



ike

## Fundación Iké

### Live con Causa

El contribuir de manera física a determinadas causas sociales de manera presencial fue un factor un poco complejo debido a las restricciones de , sin embargo, implementamos un proyecto denominado Live con Causa para seguir contribuyendo a la sociedad a pesar de la distancia.

A través del Instagram @somosikeasistencia, fue posible conectar con diversas fundaciones e instituciones y entablar una charla para compartirnos de que manera los colaboradores de Iké podrían contribuir en cada una de sus causas.

Uno de los temas centrales de Live con Causa se enfocó en mejorar los procesos de reciclaje a nivel compañía y de esa manera, contribuir no solamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sino también a disminuir los daños en nuestro planeta por contaminación de residuos.

A lo largo del año se realizaron las instituciones invitadas fueron:

- **Asilo Madre Teresa de Calcuta:** Alberga personas de la tercera edad y solicitan apoyo para donación de ropa, zapatos, alimentos, dulces, etc.
- **Fryda:** Fundación de apoyo y defensa animal.
- **Enaiblers:** Refugio de animales que enfoca sus esfuerzos en esterilizaciones, cuidado y manutención.

Adicional, en agosto de 2021 realizamos una colecta de pantuflas y artículos de higiene para personas de la tercera edad de La Casa Hogar para Ancianos Nuestra Señora de Guadalupe.

**META**

**CON CAUSA**

**¡Este día del abuelo apoyemos a quienes más lo necesitan!**

Con tu ayuda podremos lograr que las abuelitas del Hogar de Ancianos "Nuestra Señora de Guadalupe" pasen un Día del Abuelo diferente y lleno de cariño.

Dona pantuflas para 14 abuelitas que se encuentran en esta casa Hogar. Las tallas requeridas son:

CANTIDAD	TALLA
1	23
6	24.5
7	25

Tu donativo podrás entregarlo al personal de Capital Humano en piso 7 y 8 antes del 25 de agosto.

*¡Contigo haremos más cómoda su movilidad!*

Más información al 55 8719 6341.

iké Asistencia®

# EMPRESA VERDE

ikea

## Programas medioambientales

La inserción de modalidad de Teletrabajo la implementamos desde el año 2017, sin embargo, dadas las condiciones sanitarias agilizamos nuestro proceso de transformación a al Esquema Híbrido y de Teletrabajo, logrando una mejora en la calidad de vida de nuestros colaboradores y, a su vez, disminuir el parque vehicular de la ciudad, generando menos emisiones de CO2.

Actualmente, iké mantiene este programa de trabajo a distancia de tiempo completo y en esquema híbrido logrando los siguientes resultados en México:

- **73 colaboradores en modalidad Teletrabajo** lo que equivale al 19% del personal administrativo y 307 colaboradores en Esquema Híbrido, lo que equivale al 81% de la plantilla.
- **216 colaboradores del Centro de Soluciones se encuentran en Teletrabajo**, lo que equivale al 48% del personal operativo y 231 colaboradores en modo presencial.

Otra de las acciones que realizamos como empresa verde, es la correcta disposición y desecho de los equipos de cómputo obsoletos o sin uso. A través de un proveedor certificado (ECO Azteca), se entrega todo el desecho tecnológico como monitores, mouse, cables, reguladores, baterías, teclados, impresoras, etc. para puedan hacer una destrucción ecológica. Año, con año hemos reducido la entrega de residuos, ya que como parte de nuestro compromiso ambiental, se adquieren equipos e insumos de larga duración y cada vez más amigables con el medio ambiente. ECO Azteca en colaboración con la Secretaria del Medio Ambiente, nos entrega un certificado como reconocimiento a esta labor que avala la correcta disposición y reciclaje de los residuos de tecnología.

Adicional, nos adaptamos a nuevos procesos digitales que sustituyeron el uso de papel complementado nuestras acciones de reciclaje y conciencia ambiental para hacer un uso responsable de los recursos ambientales y generar una menor huella ecológica.



# RECONOCIMIENTOS, CERTIFICACIONES Y DISTINTIVOS



ike

## Programas medioambientales

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

- Certificación Great Place To Work
- El Centro Mexicano para la Filantropía nos otorgó el Distintivo Empresa Socialmente Responsable.
- Wellness Council
- ISO 9000:2015
- ISO 27000:2013
- PCI
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

