



iike Asistencia®

Informe de Resultados Sobre el Progreso 2016

Índice

3	Mensaje del Director General
5	¿Quiénes somos?
7	Nuestra Historia
9	Filosofía Organizacional
11	Presencia Internacional
13	Nuestra Oferta de Valor
19	Responsabilidad Social Empresarial
21	Gobierno Corporativo
29	Nuestro Capital Humano
38	Calidad de Vida
51	Vinculación con la Comunidad
56	Empresa Verde
59	Reconocimientos, Certificaciones y Distintivos

Mensaje del Director General



Nos enorgullece el crecimiento y expansión que Iké Asistencia ha logrado consolidar desde su fundación, pero aún más la nobleza de su giro, porque por medio de nuestros servicios otorgados con la mejor tecnología y calidez humana, logramos impactar en la vida de miles de personas de manera positiva.

Hemos alineado la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con nuestra forma de hacer negocios y filosofía organizacional tratando de construir una sociedad más sana, justa y sustentable para todos los que estamos inmersos en ella y las generaciones futuras. Por esta razón es muy satisfactorio para todos los que formamos parte de la familia Iké Asistencia publicar el primer Informe de Resultados Sobre el Progreso de nuestras acciones en favor de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En este informe plasmamos los aspectos más relevantes de nuestro desempeño organizacional conformados por los ámbitos: Ética Empresarial, Calidad de Vida en la Empresa, Cuidado del Medio Ambiente y Vinculación con la Comunidad, así como la relación establecida con nuestros Grupos de Interés.

Estamos convencidos que el trabajo en conjunto por parte de las empresas, gobierno y organizaciones de la sociedad civil son fundamentales para lograr un desarrollo sostenible. Nos complace ser parte de este gran reto a nivel mundial y refrendamos nuestro compromiso por agregar valor para la construcción de una mejor sociedad.



Ing. José Fernando Canasi Lozano
Director General Iké Asistencia



¿Quiénes
somos?

RAM 4000

¿Quiénes somos?

En Iké Asistencia **somos personas al servicio de personas; brindamos servicios integrales de asistencia** y trabajamos diariamente alrededor del mundo para aumentar la oferta de empresas que están preocupadas por brindar respaldo, seguridad y reacciones oportunas a sus clientes, ofreciendo servicios especializados.

Satisfacemos las necesidades de nuestros beneficiarios las 24 horas del día, los 365 días del año en los diversos países donde tenemos presencia y cobertura. Nos innovamos de manera constante utilizando la mejor tecnología para hacer más sencilla la vida de nuestros usuarios; desde pasar corriente a su automóvil, organizar un viaje de negocios, hacer una sorpresa inolvidable, arreglar una fuga y realizar la gestoría de trámites, entre otros.

El propósito de nuestros servicios es facilitar la vida de clientes y usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten, es por eso que nuestra Política de Calidad tiene como lema:

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



Nuestra Historia

Nuestra Historia

1988

Iniciamos operaciones con nuestro primer cliente Iusacell

1988

Nos consolidamos como Iké Grupo Empresarial



2004

Nos unimos a International Assistance Group y nos certificamos en la norma ISO 9001:2000

2005

Iniciamos operaciones en Iké Asistencia Venezuela

2006

Iniciamos operaciones en Iké Asistencia Colombia y Brasil

2007

Iniciamos operaciones en Iké Asistencia Argentina

2009

Nos certificamos en la norma ISO 27001:2005

2010

Obtuvimos la certificación (PCI) Security Standards Council

2011

Recibimos por primera vez el distintivo Mejores Empresas Mexicanas



2013

Iniciamos operaciones en Puerto Rico

Obtuvimos nuestra primera certificación como Great Place To Work (GPTW)



Obtuvimos el distintivo Gilberto Rincón Gallardo que nos reconoce como una Empresa Incluyente

2014

Recibimos por primer año el distintivo Empresa Socialmente Responsable



Obtuvimos el reconocimiento de Súper Empresas Expansión

Recibimos el distintivo Organización Responsablemente Saludable.

2015

Nos otorgaron el reconocimiento Equidad de Género por parte de GPTW

2016

Fuimos reconocidos como una de las Mejores Empresas para Trabajar para la generación Millennial por GPTW

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas





Filosofía Organizacional

Misión

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

Visión

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

Valores

Honestidad

Actuamos con congruencia y verdad.



Responsabilidad

Asumimos las consecuencias de nuestros actos.



Lealtad

Mantenemos fidelidad a la empresa y sus intereses.



Innovación

Generamos e implementamos nuevas ideas.



Confiabilidad

Cumplimos con lo que prometemos siempre.



Liderazgo

Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.



A person in a dark suit and red tie is holding a white smartphone. A semi-transparent globe is overlaid on the image, centered behind the phone. The entire scene is set against a dark blue background.

Presencia Internacional

Presencia Internacional



- México
- Argentina
- Colombia
- Brasil
- Puerto Rico



Cobertura Internacional

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



Red de 32 compañías
Servicios en todo el mundo
250 corresponsales



Nuestra Oferta de Valor



Tu Asistencia Vial

Cerrajería

Cambio de llanta

Localización de autopartes

Paso de corriente

Grúa



Tu Médico de Cabecera

Ambulancia terrestre y aérea

Médico a domicilio

Búsqueda y envío de medicamentos

Asesoría telefónica

Referencias



Tu Asistencia Personal

Búsqueda de proveedores

Reservaciones

Compra y entrega de regalos

Mensajería

Coordinación de chofer



Tus Compras Protegidas

Pago de recuperación
en caso de avería o robo

Un año adicional
de garantía



Tu Asesor en Negocios

Secretaría virtual

Consultoría

Referencias



Tu Apoyo en Trámites y Servicios Funerarios

Acta de defunción
ante el Registro Civil

Cremación y
urna para cenizas

Traslado a la
agencia funeraria

Dispensa de
la necropsia

Certificado de defunción
de la Secretaría de Salud



Tu Veterinario Calificado

Cuidadores de
mascota a domicilio

Información
sobre albergues

Orientación
telefónica



Tu especialista en Bienestar

Orientación
deportiva

Orientación
nutricional

Referencias



Tu Pedagogo Experto

Asesoría telefónica
de maestros

Red de descuentos

Referencias



Tu Abogado de Confianza

Asesoría legal
telefónica y presencial

Defensa y
representación
de denuncias



Tu Protección en Viajes

Auto sustituto

Ayuda en
Recuperación
de equipaje

Envío o adelanto
de fondos

Gastos de
hotel por
convalecencia

Traslado Médico
al lugar adecuado

Trasmisión de
mensajes urgentes



Tu Profesional en Reparaciones de Casa

Cerrajeros

Electricistas

Plomeros



Tu Gestor a Domicilio

Asesoría para trámites
administrativos
y vehiculares

Gestión de
todo tipo de trámites
no presenciales



Tu Soporte Técnico

Atención remota

Envío de un
técnico a domicilio

Orientación telefónica



Tu Asistencia para Adultos Mayores

Ambulancia

Adaptaciones
para vivir con
discapacidad

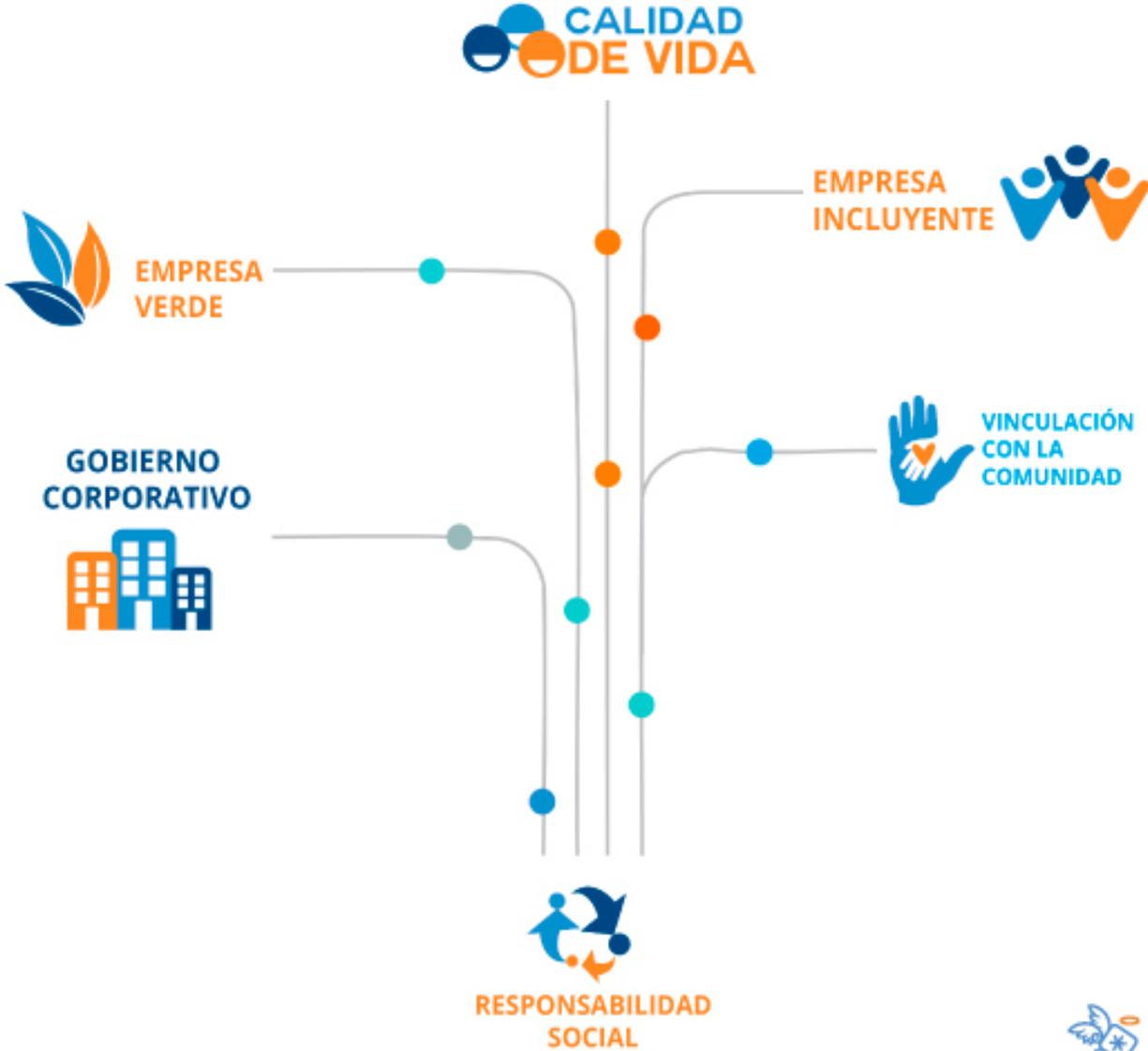
Enfermeras

The background of the image shows three identical blue trophies arranged in a row on a reflective surface. Each trophy consists of a circular base, a vertical stem, and a top piece that is a stylized 'EST' logo enclosed in a circular frame. The trophies are slightly out of focus, creating a sense of depth. A white rectangular frame is superimposed over the center of the image, containing the text.

Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social Empresarial

El modelo de Responsabilidad Social de Iké Asistencia se conforma por cinco ejes rectores: Gobierno Corporativo, Calidad de Vida, Empresa Incluyente, Empresa Verde y Vinculación con la Comunidad; sustentados en nuestra filosofía y cultura organizacional.





Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo



El dirigirnos de forma ética y apegados a procesos corporativos es parte de nuestra cultura, por esta razón todos los colaboradores, incluyendo a sus Grupos de Interés, nos regimos bajo el Código de Ética de la empresa.

En él se encuentran plasmados los lineamientos, Valores y el comportamiento que como organización cumplimos de manera responsable.



Tenemos el compromiso de fomentar una mejor sociedad, por esta razón, difundimos nuestro **Código de Ética** a través de diversos medios, el primero de ellos es la capacitación impartida a todo el personal de nuevo ingreso, posteriormente es reforzado con un curso E-learning que incluye ejercicios prácticos para una mejor comprensión.

Todos los colaboradores tenemos la responsabilidad de tomar la capacitación en línea anualmente del Código de Ética.

Sistema de Denuncias

Para garantizar el cumplimiento del Código de Ética, contamos con un Sistema de Denuncias Corporativo, donde todas las partes interesadas pueden reportar cualquier acción que vaya en contra del mismo. Las denuncias se hacen a través del electrónico **eticaempresarial@ikeasistencia.com**, visible en la página corporativa y plasmado en medios de comunicación interna. Las denuncias pueden ser realizadas de manera anónima y durante el proceso de investigación se cuida la confidencialidad de los denunciantes procurando su seguridad.

El seguimiento, así como su resolución se atiende por el Comité de Apelación de la empresa conformado por la Dirección General, Subdirección de Capital Humano, Dirección de Auditoría y Dirección de Administración y Finanzas, responsables de determinar la sanción según sea el caso expuesto.



VAMOS MÁS ALLÁ
DE LO ESTABLECIDO:
SOMOS ÉTICOS

¿YA CONOCES NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA?

ESTE ES EL MOMENTO

Completarlo es parte de tu PIA

Entra a:

IkéNet



Anticorrupción

Nuestras áreas supervisoras, Auditoría Corporativa y *Compliance*, aseguran el cumplimiento de normas legales, fiscales y financieras, así como los reglamentos, políticas y procesos internos.

Los procedimientos protegen a la empresa en la conducción del negocio, son fundamentales para obtener resultados favorables y con este objetivo reforzar las conductas éticas.

En 2015 se incorporó *Compliance* al temario de inducción de la empresa impartido a nuestros nuevos colaboradores, donde se abordan como ejes centrales los temas de anticorrupción, conflicto de interés, protección de la información y ética en operaciones, de manera paralela se lanzó el curso E-learning Anticorrupción y Soborno, hoy en día es obligación de todos los que pertenecemos a la organización realizarlo de forma anual.

El tratamiento de corrupción, en caso de existir denuncias, se gestionan por el Comité de Apelación.

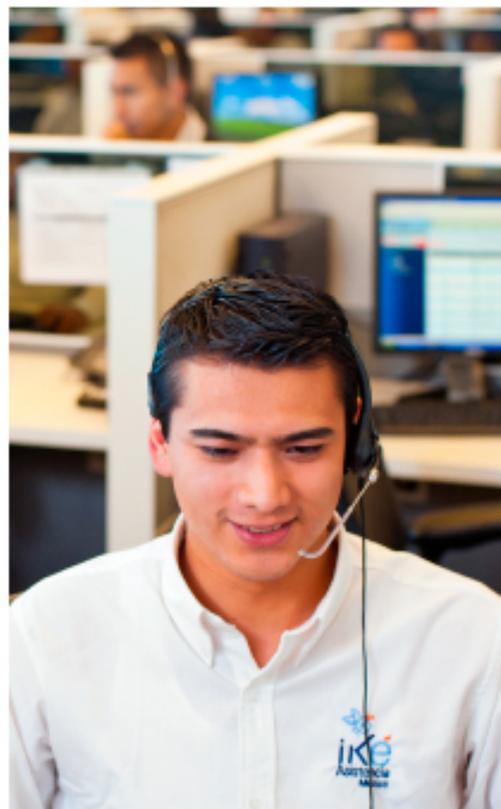


Derechos Humanos

Estamos en contra de cualquier acto discriminatorio o desigual que atente en contra de los Derechos Humanos de las personas; como Empresa Socialmente Responsable promovemos y fomentamos el bienestar integral de las personas, su desarrollo, libertad de expresión y a ser tratados de forma igualitaria sin importar:

Raza, color, sexo, idioma, preferencia sexual, religión, creencia política, origen nacional, discapacidad, posición económica y edad, entre otros.

Para refrendarlo y transmitirlo hemos plasmado en el Código de Ética de la empresa una postura a favor del respeto por los Derechos Humanos y la sanción ante cualquier hecho que llegará a violentar las normas de comportamiento establecidas en su contenido.



Empresa Incluyente



Es un ámbito estratégico dentro de la organización iniciado hace más de 5 años en el cual hemos alineado nuestros procesos de selección y reclutamiento de manera externa e interna; sustentados en la igualdad de condiciones evitando cualquier tipo de discriminación.

Nuestro objetivo es fomentar una cultura de inclusión de los sectores más vulnerables, creando una conciencia de respeto y sana convivencia.

Los procesos de reclutamiento y selección de personal están basados en competencias, experiencia y habilidades. El equipo de Administración de Talento está capacitado para entrevistar por competencias, de esta manera no se realiza una selección del candidato de forma subjetiva, ni basada en estereotipos.

Actualmente contamos con una población considerable en situación de vulnerabilidad (**78 personas**), misma que ha aumentado paulatinamente desde la implementación de **Iké Incluyente** al año en curso. El panorama que tenemos en la compañía con respecto a la ejecución del programa es muy alentador, los procesos de selección son percibidos por todos los integrantes de la empresa como transparentes y claros.

Hemos impulsado de manera importante el compañerismo y trabajo en equipo de toda la organización a través del proyecto incluyente, lo cual ha permitido generar un ambiente de integración donde todos sus miembros son pieza clave para la empresa sin importar su condición, lo que nos ha llevado a ser reconocidos por los colaboradores, así como por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) quien nos distingue como una empresa incluyente otorgándonos el distintivo Gilberto Rincón Gallardo, ostentando este distintivo por 4 años consecutivos.

Por primera ocasión el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) y la STPS nos ha reconocido por pagar oportunamente las cuotas Patronales al Infonavit y ofrecer a nuestros colaboradores con discapacidad condiciones favorables para el acceso y desarrollo de actividades laborales, contemplando también su seguridad e integridad física.



La alianza con Fundaciones e Instituciones ha sido indispensable para realizar la vinculación de los candidatos en situación vulnerable, hemos trabajado con las fundaciones: Teletón, Paralife, Manpower, Colabore e IMJUVE.

Los talleres de sensibilización son fundamentales para una convivencia de respeto y empatía, en este punto nos han acompañado las fundaciones Colabore y Teletón.



10

REDUCCIÓN
DE LA
DESIGUALDAD



Ángel Voluntario

La seguridad de todos los colaboradores es indispensable por lo que reforzamos las medidas para grupos vulnerables y compañeros con discapacidad, dando origen al programa “Ángeles Voluntarios”, conformado por personal capacitado para auxiliarlos en caso de presentarse algún siniestro.





Nuestro Capital Humano

Nuestro Capital Humano

Contribuimos al crecimiento económico de nuestro país, actualmente empleamos a 991 colaboradores.



8

TRABAJO
DECENTE Y
CRECIMIENTO
ECONÓMICO



5

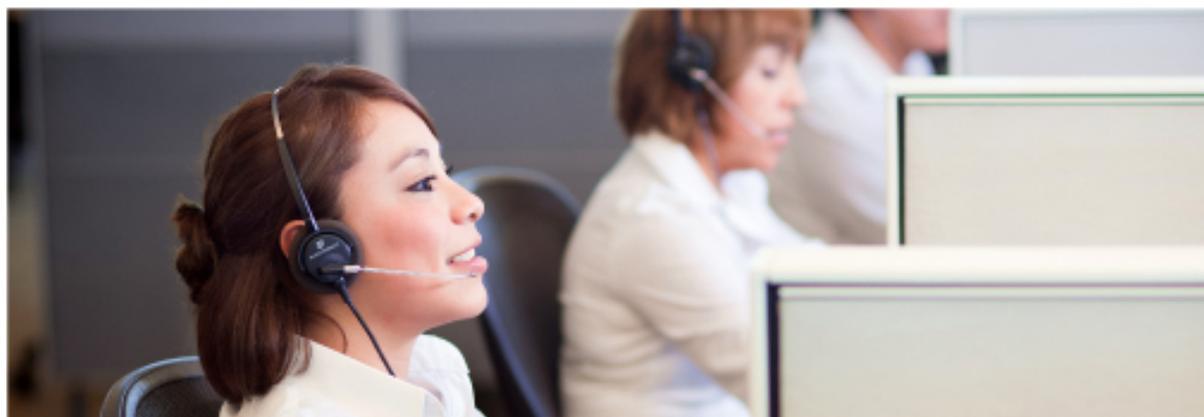
IGUALDAD
DE GÉNERO



Composición de nuestra organización



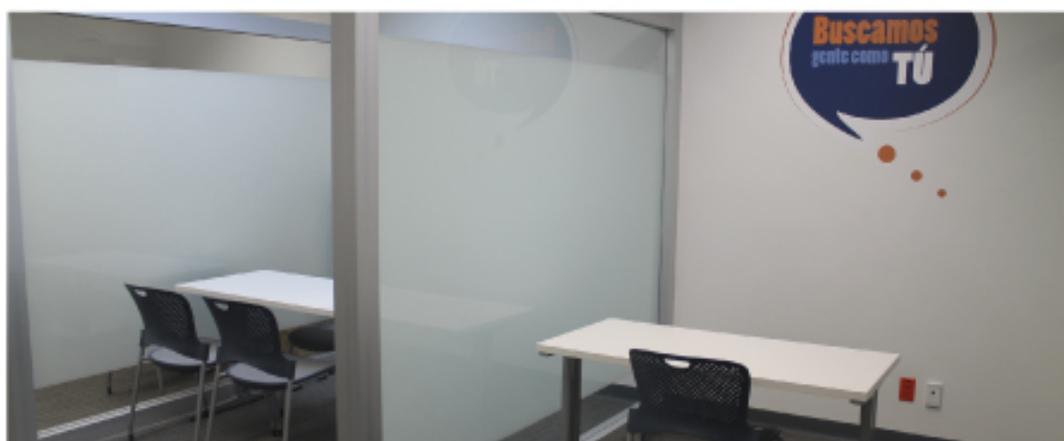
Proceso de Reclutamiento y Selección



Damos prioridad a la búsqueda de talento interno promoviendo el desarrollo profesional de los colaboradores, en caso de no encontrarlo buscamos de forma externa talento que sume sus conocimientos a la compañía.

La incorporación de nuevos integrantes a la organización se realiza con base en las capacidades, conocimientos y competencias. Buscamos personas que se identifiquen y vivan los Valores Iké. La selección y contratación se realiza con objetividad y transparencia no se otorgan preferencias a ningún candidato bajo ninguna circunstancia, en caso de no ser seleccionado brindamos retroalimentación para no crear falsas expectativas.

Sustentamos este proceso en la Política de Administración de Personal que nos permite gestionar de manera óptima la integración de nuevo personal.



Desarrollo profesional Iké Asistencia



Es importante la incorporación de nuevo talento que sume ideas a la organización, sin embargo mantener al mismo y desarrollarlo lo es aún más. Por ello brindamos oportunidades de crecimiento de manera interna a través de las promociones o cambios laterales, esto ha impactado en la constancia de índices de rotación favorables y personal especializado.

Este proceso lo llevamos a cabo mediante el **JOB POSTING** donde señalamos los requisitos indispensables para su postulación como: antigüedad en la empresa, indicadores de calidad, escolaridad, conocimientos técnicos y competencias, el cumplimiento de éstos aunados a la adecuación del perfil reflejada en la psicometría son evaluados por el jefe inmediato en una entrevista y en conjunto con el Área de Administración de Talento seleccionan al candidato que cubrirá la vacante. Retroalimentamos a los candidatos no seleccionados señalando las áreas de oportunidad, con la finalidad de mejorar en ellas y participar nuevamente en futuros procesos. Damos transparencia a nuestros procesos de promoción, publicando los resultados del colaborador elegido a través de los canales de comunicación interna.



Implementamos el **Programa Rutas de Carrera** con la finalidad de definir las opciones de movilidad y crecimiento de los colaboradores, así como los requisitos que deben cumplir para cada posición, incluyendo movimientos laterales (dentro del mismo nivel u otra área) y los movimientos verticales (siguiente nivel).



El alcance del programa considera puestos de nivel básico hasta el nivel más alto; en ella se define toda la trayectoria así como la especialización y la posibilidad en algunos casos de elegir entre dos vías. Su contenido señala: grado de escolaridad, competencias críticas requeridas para el puesto, permanencia previa en el puesto, indicadores de calidad particularmente para puestos operativos, cumplimiento del indicador en psicometría (Quality of Mobility).

Las rutas de carrera se dan a conocer desde la incorporación de los colaboradores a la empresa y adicional se encuentran disponibles en los medios de comunicación interna. Gracias a este programa durante el año 2016 promovimos a 57 colaboradores, impactando en su desarrollo profesional y personal.

 **2016**
 **57 PROMOVIDOS**

Capacitación



Estamos convencidos que el activo más importante es nuestra gente y por esta razón impulsamos su formación y desarrollo profesional. Para nosotros contar con personal capacitado es esencial pues ello nos permite mantenernos a la vanguardia y continuar innovando nuestros procesos y servicios.

A partir del 2014 nuestra modalidad de enseñanza se renovó y sustentados en la tecnología implementamos capacitación en línea fomentando la autogestión del conocimiento conformado por dos grandes pilares:



Laboratorio CAT: Dirigido al Centro de Atención Telefónica, cuenta con cursos e-learning, simuladores, materiales de consulta y catálogos. La modalidad es puertas abiertas por lo que los colaboradores pueden acceder a él en cualquier horario.

El segundo pilar es el **Centro de Formación y Desempeño** en línea dirigido al personal administrativo, el desarrollo de los contenidos es determinado por la evaluación de desempeño y el mapeo individual de competencias; esto nos permite identificar las áreas en las que es necesario reforzar los conocimientos, a través del modelo 70-20-10 (experiencia-modelo-programas estructurados) nombrado Plan Individual de Aprendizaje (PIA).



4

EDUCACIÓN
DE CALIDAD



El resultado de la evaluación de desempeño de cada colaborador permite a su jefe y al mismo identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad; el sistema desarrollado en competencias institucionales y de negocio reconoce el grado de dominio acorde al puesto y si éstas son críticas para su posición. La integración de la evaluación de desempeño y la psicometría nos da como resultado las competencias que deben ser fortalecidas o en caso de promociones cuales deben ser desarrolladas.

Aquí interviene el Plan Individual de Aprendizaje, se eligen las competencias a trabajar en capacitación a través del Centro de Formación y Desempeño con el modelo 70-20-10, el cuál consiste en que el 70% del aprendizaje será adquirido en las actividades diarias, 20% a través de modelos y 10% de capacitación formal, el modelo brinda la posibilidad que exista aprendizaje y desarrollo de la competencia, aplicándolo en sus labores diarias y el cumplimiento de los objetivos impactando en la estrategia anual planteada por la organización.



Modelo 70-20-10

70% | 20% | 10%

Conocimientos adquiridos
en el trabajo diario.

Aprendizaje de otros.

Capacitación formal.



Universidad Iké

Con el objetivo de potencializar las habilidades y competencias de nuestros colaboradores desarrollamos la Universidad Iké, los conocimientos adquiridos permiten dar respuesta a los retos y procesos de innovación que la organización requiere. Esta conformada por la Escuela de Liderazgo, Escuela de Operaciones, Escuela de Servicios y Escuela de Calidad.

En 2016 se lanzó la Escuela de Liderazgo con lo cual inauguramos dicho programa, la primer generación se conforma por 90 colaboradores. El desarrollo de las subsecuentes escuelas se realizará de forma paulatina durante el 2017.



 **840** COLABORADORES ACUDIERON A CAPACITACIÓN

 **1,026** HORAS DE CAPACITACIÓN

 **320** PIA'S CONCLUIDOS

 **316** INDUCCIONES IMPARTIDAS ³⁶



Calidad de Vida



El bienestar integral de nuestros colaboradores es un aspecto prioritario, por esta razón apostamos a programas que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de sus familiares.

Un equipo sano es un mejor equipo

Impulsamos el cambio de hábitos para el cuidado de la salud de nuestros colaboradores; el programa Wellness busca desarrollar esta conciencia a través de semáforos nutricionales, jornadas de la salud, check up, pausas activas, asesorías nutricionales, club de corredores, sesiones de salud y actividad física.

A lo largo del 2016 logramos la siguiente participación:

Programa Vive Liger

Programa	Participantes / Resultados
Jornada de la Salud	395 colaboradores
Vive Ligero	63 colaboradores
Check Up	240 colaboradores
Club de Corredores	25 colaboradores
Iké en Movimiento	38 colaboradores
Pausas Activas	24 sesiones



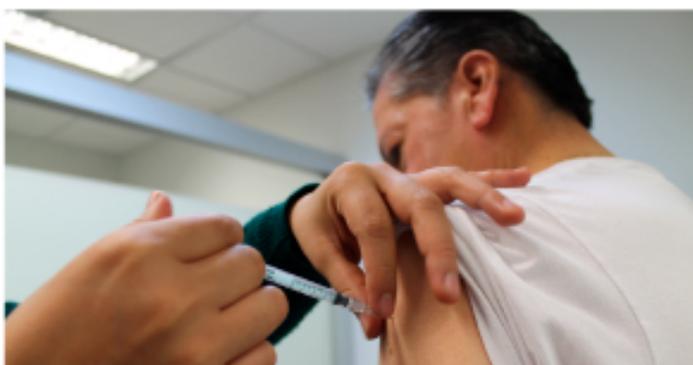


Jornada de la salud:

Creamos conciencia en los colaboradores acerca de su bienestar integral, promovemos una actitud saludable en la Jornada de la Salud realizada durante tres días consecutivos en los cuales se llevan a cabo pláticas, clases, consultas médicas, check up, aplicación de vacunas, talleres financieros y la oferta de servicios proporcionada por proveedores especializados en salud.

Vive ligero:

Contribuimos a mejorar la salud de los colaboradores a través de la asesoría nutricional cambiando los hábitos alimenticios y reducir riesgos de padecimientos; los kilos reducidos de los participantes se convierten en despesa para la Fundación de Iké Asistencia, con lo que ayudamos a mejorar la alimentación de los pequeños.



Check up:

Realizamos un chequeo general en diversos escenarios: Jornada de la Salud, personal de nuevo ingreso y en el Programa Vive Liger, complementando el historial clínico de los colaboradores.



Programa
Vive Liger ❤️

Club de corredores:

Fomentamos el deporte y creamos el Club de Corredores en el cual los colaboradores inscritos tienen que participar por lo menos en 5 maratones al año y parte del costo de éstas es financiado por la empresa.



Iké en movimiento:

Buscamos la comodidad y activación física de los empleados, desarrollando actividades deportivas como: Yoga, Body Combat y CrossFit; dentro de las instalaciones de la empresa.



Pausas activas:

Durante las horas laborales se realizan pausas con el fin de que nuestros colaboradores se ejerciten y así evitar el sedentarismo.

Servicio médico:

Contamos con un médico laboral enfocado en atender las emergencias que se presentan, así como consultas generales. Proporciona seguimiento clínico a los empleados lo que nos permite prever riesgos de salud.



Protección Civil



Como parte del bienestar integral de nuestros colaboradores las medidas de seguridad son imprescindibles para actuar en caso de algún siniestro.

El equipo de Protección Civil ha sido formado por 4 brigadas: Primeros Auxilios, Sismo, Incendio y Amenaza de bomba. Los colaboradores que se desempeñan como brigadistas son capacitados de forma constante para mantenerse actualizados.

Los brigadistas se presentan a través de los medios de comunicación interna con el fin que sus compañeros los identifiquen y puedan acudir a ellos en caso de emergencia, adicional a esto, sus lugares de trabajo cuentan con señalamientos que los identifican como brigadistas.

Actualmente el equipo de brigadistas se compone por 60 colaboradores distribuidos en todos los pisos del edificio.

 **2017**
60 BRIGADISTAS



Compensaciones y beneficios

En Iké Asistencia estamos comprometidos en brindar a nuestros colaboradores remuneraciones justas que les permitan vivir a ellos y sus familias en condiciones dignas. Los salarios que ofertamos son competitivos en el mercado otorgando prestaciones superiores a la ley, lo que nos permite atraer y retener al talento.

Los beneficios otorgados son:

Transporte Gratuito	Días otorgados adicionales
Plan de incentivos*	Servicios exclusivos de asistencia para colaboradores Iké*
Fondo de Ahorro	Home Office
Vales de Despensa	Financiamientos de estudios
Seguro de Gastos Médicos	Clases de Inglés
Seguro de Vida	Convenio Vive Plus*

*Servicios exclusivos de asistencia para colaboradores Iké

Arrastre de grúa, paso de corriente, cambio de llanta, suministro de gasolina, servicio de ambulancia, asesoría médica telefónica, referencias médicas, asesoría jurídica telefónica, gestión administrativa y vehicular, asesoría jurídica en siniestros y asistencia hogar.

*Convenio Vive Plus

Alianza con Vive Plus para disfrutar de una amplia red de descuentos, por medio de cupones o bien con la credencial entregada por Iké Asistencia.

*Plan de incentivos

“El mejor esfuerzo es el que todos reconocen” señala nuestro plan de incentivos diseñado para los colaboradores del Centro de Atención Telefónica, otorgado a los colaboradores con excelentes indicadores de forma mensual. Los ganadores reciben un incentivo económico, promocional y un mes de descanso los fines de semana (habitualmente el día de descanso para nuestros colaboradores del Centro de Atención Telefónica es entre semana).



¡MUCHAS FELICIDADES!
LOS GANADORES DEL MES DE DICIEMBRE SON:

- | | |
|--|---|
| Argumentación
DEYANÍ ESTHER ESTRELLA MORELLA
PAULA CESAR GARCÍA ZUMPA
MÓNICA ANDRÉS BARRERA GONZÁLEZ
ELSA JENNIFER GONZÁLEZ | CRM
LIZELIANO GÓMEZ FERRI |
| Base de Datos
PEDRO BERNARDO OLIVERA AGUIA
LEANDRO CRISTINA ALONSO | Marketing
GUADALUPE CONCEPCION ROSALES RAMÍREZ |
| Calidad
CESAR VERA CAMERON | Check Up
MARIANEL GONZÁLEZ BARRERA |
| Atención al Cliente
JOSE EDUARDO LÓPEZ MARTÍNEZ | Cabina Telefónica
ANGEL DOMINGO AGUIA MORELLA |
| Mejor
DANIEL GONZÁLEZ TORRES CORTÉS | Viajes
JOSE JUAN GÓMEZ PLACENCIA |
| Legal
CLEMENTINA CASTILLO LÓPEZ | Coaching
LEE DEL CARMEN JIMÉNEZ MARTÍNEZ
SILVANA LONARDO OLIVERA |
| Mesa de Control Operaciones
SUSANNELE ELIZABETH MORALES SOTO | Módulo de Atención
DANTE |



Eventos de Integración y Motivación

Estimulamos la diversión y ambiente de compañerismo a través de la celebración de ocasiones especiales como parte de la cultura Iké y desarrollamos actividades que fortalezcan y reconozcan buenas prácticas referentes a los Valores, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros.



Evento de los niños:

Con este evento fomentamos la integración de padres e hijos en un ambiente familiar y ligándolo a una cultura de salud que hemos desarrollado por 2 años consecutivos. En 2016 participaron 80 padres de familia y 124 pequeños en la carrera “Corremos en equipo, corremos en familia”.



Cine Iké:

De forma tradicional acudimos una vez al año a disfrutar de una película en una sala de cine.



Día de la madre:

Realizamos la entrega de **217 regalos** a las madres de familia, Iké Asistencia, adicional como parte de las prestaciones superiores se les otorga este día de descanso a todas las mamás.



Día del padre:

Festejamos este día con los padres de familia realizando la entrega de **277 obsequios**.

Día de muertos:

Conservamos las tradiciones mexicanas y fomentamos el trabajo en equipo de nuestros colaboradores a través de actividades como el día de muertos, en el cual se desarrollan concursos como el montaje de ofrendas o disfraces de catrinas.





Torneo de Fútbol:

Se lleva a cabo una vez al año con el fin de integrar a nuestros colaboradores, incentivar el trabajo en equipo, así como fomentar la práctica del deporte.



Día Internacional de la mujer:

Para celebrar esta fecha se desarrollan talleres con temáticas enfocadas en la mujer, en los cuales se invitan a todas las colaboradoras de la empresa.

Reforzamos nuestra Filosofía



Coloreando nuestros Valores:

Para dar una identidad visual a los valores se asignó un color a cada uno, y de manera mensual se representan los valores portando el color en la vestimenta.

Actitud Iké:

El mantener presente nuestra cultura y filosofía nos ha permitido desarrollar un sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad, impactando de forma directa sobre el clima organizacional y cumplimiento de objetivos. Por esta razón hemos desarrollado el programa Actitud Iké que consiste en fortalecer la confianza entre compañeros, amabilidad, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y actitud positiva. Dentro de éste se incluyen Los Juegos de Actitud, los cuales se llevan a cabo una vez al año con el fin de reforzar la filosofía de la empresa, a través de la realización de pequeños torneos de juegos como jenga, futbolito, entre otros.



Embajador del valor:

Con este programa los colaboradores eligen a un compañero que cuente con comportamientos y características que representen el valor institucional seleccionado de forma mensual, reconociendo al embajador en los medios de comunicación interna y otorgándole un presente.





AGENTE IMPULSOR



Agentes impulsores:

Programa que fortalece la comunicación a través de colaboradores que impulsan y transmiten en cada una de las áreas los principales programas y actividades que se llevan a cabo en la empresa. Fungen también como promotores y motivadores de sus compañeros; mantienen un diálogo constante con Capital Humano para externar las sugerencias, opiniones y aspectos a mejorar de la organización.



Celebrando:

Agradecemos a nuestros colaboradores la obtención de los distintivos, reconocimientos y certificaciones, pues es el trabajo de todos lo que nos permite ser un diferenciador en el mercado, por esta razón celebramos de manera anual a través de diversas actividades alusivas a cada uno de los galardones otorgados.

Muro de la excelencia:

Reconocemos a nuestros colaboradores que destacan por su desempeño, vivencia de Valores institucionales y que buscan un constante desarrollo profesional. De forma anual en la presentación de objetivos se da a conocer a los ganadores del Área Administrativa y Centro de Atención Telefónica, seleccionados por sus compañeros a través de votos y la terna final determinada por el Comité Ejecutivo.



Reconocemos el esfuerzo de tus pequeños:

Con el objetivo de incentivar el desempeño académico de los hijos de nuestros colaboradores, premiamos con útiles escolares los promedios más destacados, abarcando educación primaria y secundaria. Entregamos 16 premios.



Vinculación con la Comunidad

Cadena de valor



Clientes

Agregamos valor a la marca de nuestros clientes, brindamos servicios integrales a más de 70 organizaciones de los sectores:

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

Proveedores

Nuestros proveedores nacionales e internacionales son aliados estratégicos para el óptimo funcionamiento de la organización, una de las iniciativas implementadas en el 2016 es el desarrollo profesional de los mismos, con el fin de brindar servicios de excelencia y calidad.

Maximizamos el valor de nuestros Grupos de Interés y satisfacemos sus necesidades, para ello impulsamos la capacitación de los proveedores con el objetivo de mejorar el servicio que ofrecen a los usuarios y fomentar una cultura de RSE a todos los niveles de la organización. El año anterior capacitamos a 72 proveedores segmentados en las zonas Sur y Norte, reforzando los siguientes temas:

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



Con estas iniciativas fortalecemos nuestros procesos y contribuimos en mantener la preferencia de nuestros clientes y socios comerciales.

Contamos con una amplia red de proveedores que nos apoyan otorgando servicios a usuarios, a continuación mostramos la segmentación de nuestros proveedores a nivel nacional:



Fundación Iké



Como parte de nuestras acciones de apoyo y vinculación con la comunidad establecimos un plan permanente que impulsa mejorar la calidad de vida de niños en situación vulnerable. Dando origen a la Fundación Iké, la cual está comprometida en impactar de forma positiva en el entorno social y el futuro de nuestro país.

Su misión:

Mejorar la calidad de vida de los niños en México a través de proyectos de educación integral dirigidos a niños en situación de exclusión social y a sus familias, contribuyendo a la construcción de un México mejor.

Su visión:

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



**¡SU SONRISA ESTÁ EN
TUS MANOS!**

EDUCACIÓN INTEGRAL PARA NIÑOS Y
FAMILIAS EN SITUACIÓN DE
ABANDONO SOCIAL



4

**EDUCACIÓN
DE CALIDAD**



53

Se introdujo el programa escolar el método educativo “Yo Decido” impartido por Pensamiento, Palabra y Acción en Movimiento A.C. (PPAM) quien proporciona reeducación emocional, valores y principios a niños, adolescentes, padres, madres y profesores; con el propósito de cubrir el entorno completo del niño y de esa forma ampliar el impacto del método, brindándole las herramientas sociales necesarias para su futuro.



Resultados



356

NIÑOS APOYADOS



650

ADULTOS IMPACTADOS

Ayuamos a las siguientes instituciones:

- **Casa Hogar Margarita**, donde se brinda casa, comida y apoyo en general a **28 niñas**.
- **CEFIA Centro de Formación Albergue A.C.**, que imparte educación intercultural bilingüe ofreciendo apoyo alimentario y albergue a **70 niños y niñas indígenas**.
- **Internado San Juan Bosco** que funciona como escuela Primaria e Internado para niños de 6 a 12 años de edad y cuenta con 56 miembros internos, 25 en medio internado y **39 alumnos regulares**.
- **Casa Hogar Florecer** que es un internado que beneficia a **56 niños**

Además Fundación Iké

- Funciona como gestor para conseguir donaciones de alimentos, material escolar, sillas, mesas, cobijas etc. por parte de distintas instituciones y empresas.
- Brinda material para atención infantil a la Cruz Roja de Lerma.
- Realiza colecta de juguetes en Iké Asistencia cada diciembre.



Empresa Verde

Programas medioambientales



Como Empresa Socialmente Responsable tenemos un compromiso con el Medio Ambiente, por esta razón hemos implementado iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental; para lograrlo nos aliamos con diversas instituciones y fundaciones como: Grupo Modelo, ECOCE, Recicramm, AMANC y Reciclatrón, los resultados obtenidos son los siguientes:

6,186 TONELADAS DE PAPEL 

708 KILOS DE PILAS 

427 KILOS DE TAPITAS 

483 KILOS DE PET 



13

**LUCHA
CONTRA EL
CAMBIO
CLIMÁTICO**



Somos empresa aliada de Grupo Modelo; por lo que participamos en el Día Mundial del Medio Ambiente en la **Reforestación** del Bosque Chapultepec.



Implementamos “Dame un IkéRide” **Programa de Vehículo Compartido** entre colaboradores, con 5 rutas distribuidas en toda la zona metropolitana.



Adecuación a los espacios para la colocación del **Bici Estacionamiento**, abierto a todos nuestros colaboradores.

A curved display case containing framed certificates and awards. The certificates are arranged in a row, and the awards are displayed on a lower shelf. The text "GREAT PLACE TO WORK" is visible on some of the certificates. The entire image has a blue overlay.

Reconocimientos, Certificaciones y Distintivos

Reconocimientos, certificaciones y distintivos

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





iKé
Asistencia®

www.ikeasistencia.com

2017