

CONTINUIDAD DE NEGOCIO FRENTE A EVENTOS CATASTRÓFICOS

El impacto del Huracán María y el manejo de las reclamaciones

JUAN A. LUGO MELÉNDEZ, PRESIDENTE

icmif




**SEGUROS
MÚLTIPLES**

HURACÁN MARÍA

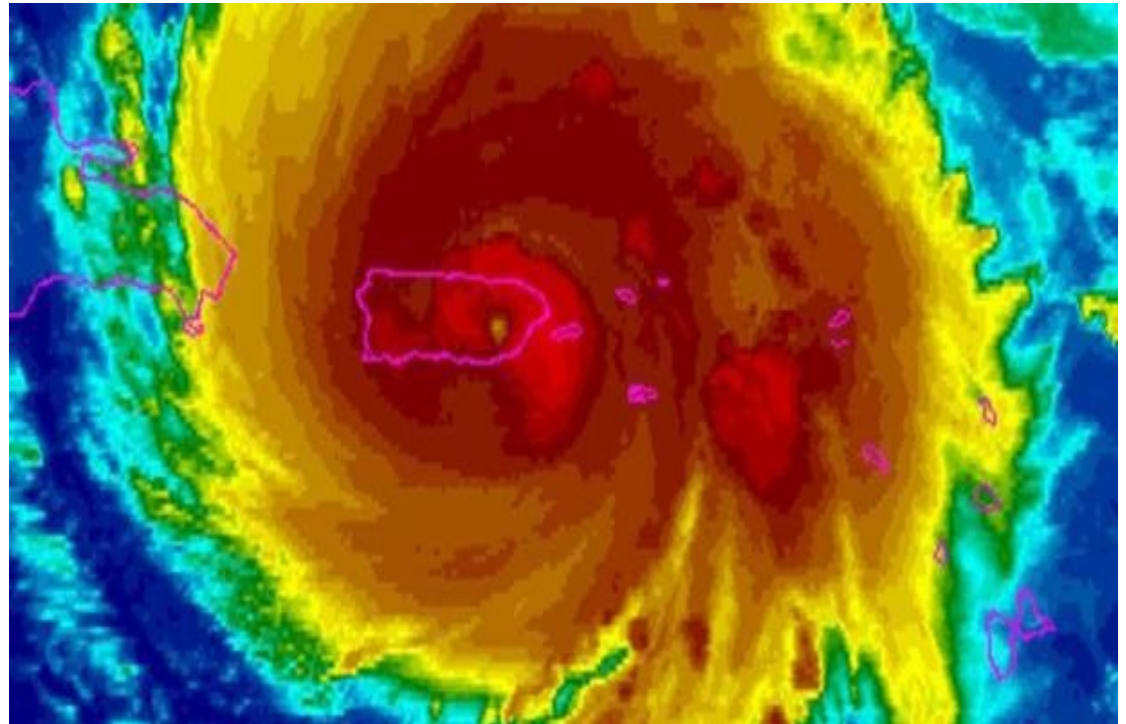


20 de septiembre de 2017

6:15 a.m. Hora oficial en la que el huracán María, de categoría 4 en la escala Saffir-Simpson, entra por el sureste y golpea Puerto Rico.

HURACÁN MARÍA

María atravesó toda la isla con vientos sostenidos de 155 millas o 249 kilómetros por hora y ráfagas que alcanzaron las 200 millas (322 kilómetros por hora).







HURACÁN MARÍA

El huracán trajo consigo
lluvias torrenciales que
descargaron sobre el
terreno hasta 40 pulgadas
(102 centímetros de agua).





HURACÁN MARÍA

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

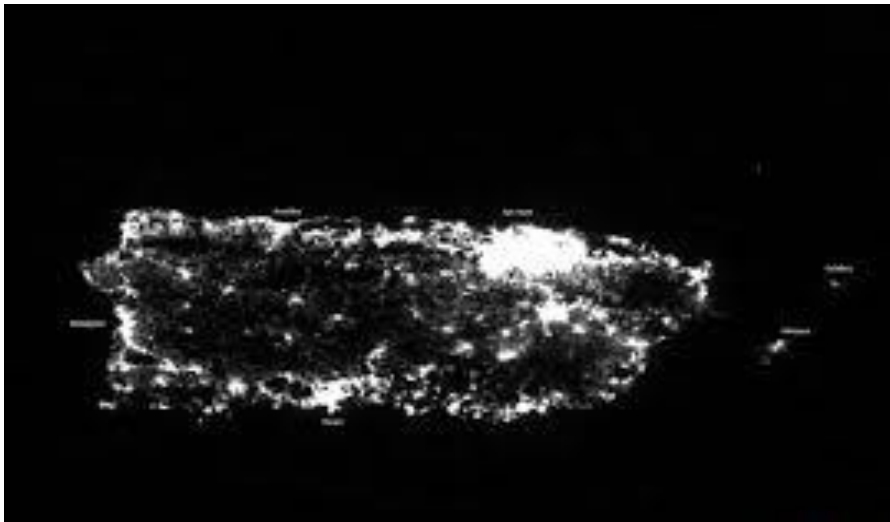
De igual manera, hubo situaciones de incomunicación física por destrozos en carreteras, pérdida de rotulación y semáforos.





HURACÁN MARÍA

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN



Entre las situaciones más graves enfrentadas con este huracán, destacan la pérdida de hogares, falta de energía eléctrica y los problemas en la comunicación telefónica y celular.



SEGUROS MÚLTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO





SITUACIÓN ACTUAL

El proceso de recuperación del país, ha sido lento y complicado, varios sectores del país estuvieron sin servicio de energía eléctrica casi un año.

REVISTA DE GASTRONOMÍA
Nueva experiencia: Chef Mario Pagán llega a Dorado Beach Resort **PÁGINAS CENTRALES**

EL NUEVO dia **MIÉRCOLES**
13 de septiembre de 2017
SAN JUAN, PUERTO RICO
\$2.50
elnuevodia.com

DEPORTES
GIANCARLO STANTON
El toletero de los Marlins apunta a los 60 jonrones **PÁGINAS 40-41**



HORA CERO

María embate la Isla

- La furia del huracán entra a Puerto Rico hoy temprano en la mañana, con vientos máximos de hasta 175 millas por hora y lluvias que acumulan hasta 24 pulgadas de agua
- Decenas de personas llegan a los albergues y los ciudadanos deben mantenerse resguardados en áreas seguras hasta que pase la emergencia
- Expertos pronostican que, tras el paso del fenómeno, continuarán las lluvias durante los próximos días, y alertan sobre posibles inundaciones alrededor de la isla

PUERTO RICO HOY **PÁGINAS 4-519**

ANTE EL INMINENTE AZOTE DEL CICLÓN

Preocupa la escasez de combustible en Vieques **PÁGINA 10**

Atentos en la montaña a deslizamientos de terrenos **PÁGINA 12**

NEGOCIOS
Golpes ciclónicos disparan la solicitud de líneas de crédito **PÁGINA 23**

Gobierno enfatiza la vulnerabilidad de las zonas costeras **PÁGINAS**



MUNDALES

Potente terremoto estremece a México **PÁGINA 10-10**



SAN JUAN, PUERTO RICO Martes, 19 de septiembre de 2017 metro.pr @Metro_PR /MetroPR

metro.pr

MAESTROS BUSCAN OPCIONES A UNA EXTENSIÓN DEL AÑO ESCOLAR

MARÍA AMENAZA FOGUEOS DE LA SELECCIÓN NACIONAL **PÁGINA 12**

RACIONAN EL AGUA Y EL HIELO **PÁGINA 01**

CEE NO PUEDE GARANTIZAR LOS EMPLEOS ANTE LA CRISIS

“EL PEOR EVENTO ATMOSFÉRICO EN UN SIGLO”
Gobierno urge a proteger las vidas durante el paso del huracán María por Puerto Rico **PÁGINAS 01-05**

GT GONZÁLEZ TRADING
Renta • Venta • Piezas • Servicio

PLANTAS ELÉCTRICAS
INDUSTRIALES • COMERCIALES • RESIDENCIALES

GENERAC

Servicio de Excelencia por más de **50 AÑOS** EST. 1963
San Patricio • Esquina de Diego, Río Piedras, PR
T. 787.783.9380 F. 787.706.1020
gtcorp@caribe.net rental@gonzaleztrading.com

Servicio 24 Horas a Toda la Isla

Financiamiento Disponible

Visítanos en: www.gonzaleztrading.com

NEGOCIOS
T-MOBILE Duplica su clientela en el 2017 y apuesta a invertir en nuevos negocios **PÁGINA 15**

EL NUEVO dia **VIERNES**
17 de septiembre de 2017
SAN JUAN, PUERTO RICO
\$2.50
elnuevodia.com

FLASH & COLOR

PLENA LIBRE
celebra 25 años encendiendo la calle San Sebastián **PÁGINAS 20-20**

DEPORTES
Comisión legislativa indagará el estado de las instalaciones deportivas **PÁGINA 04**

MUNDALES
Papa dedica a los inmigrantes sus últimas horas en Chile **PÁGINAS 22-22**

PUERTO RICO HOY
Cámara federal avala extensión del presupuesto **PÁGINA 21**

A paso lento la recuperación de la zona este
Ejecutivos municipales denuncian los retrasos en los desembolsos de fondos y en la energización de sus pueblos, mientras encaminan esfuerzos para la reactivación económica y de servicios esenciales **PUERTO RICO HOY PÁGINAS 4-6**

Alcaldes objetan acuerdo con la AEE para restablecer la luz **PÁGINA 10**

Legislatura no podrá enmendar planes de consolidación **PÁGINA 14**

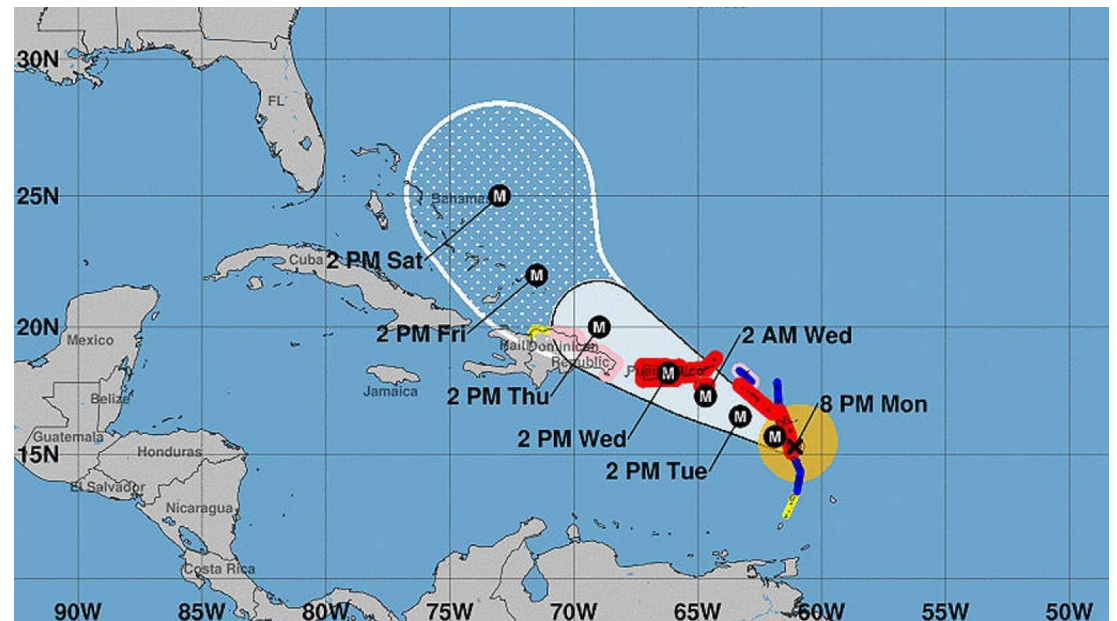




HURACÁN MARÍA

20 de septiembre de 2017

María, ha sido el tercer huracán más costoso en la historia de Estados Unidos, provocando pérdidas de **\$90 mil millones**, entre todos los territorios impactados.



SEGUROS MÚLTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO

HURACÁN MARÍA

Impacto económico en Puerto Rico



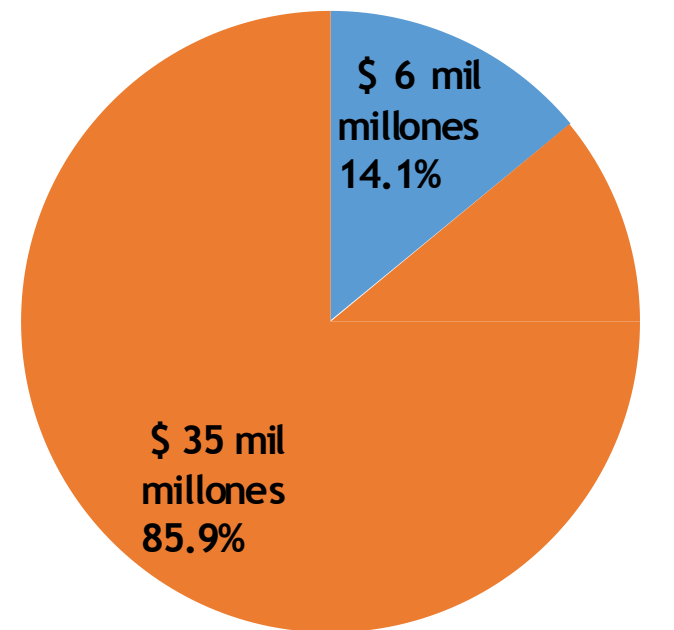
Las pérdidas económicas del Huracán María en Puerto Rico se estiman en **\$41 mil millones** de dólares.

HURACÁN MARÍA

DISTRIBUCIÓN DE DAÑOS EN PUERTORICO

Los daños se estiman en:

- \$6 mil millones en el sector público (14.1%)
- \$35 mil millones en el sector privado (85.9%)





Aplicación de recompensas para negocios
Premiazos anunció su aplicación gratuita de recompensas de lealtad (disponible en App Store y Google Play) que les da la oportunidad a negocios participantes de agradecer a sus clientes por su patrocinio. Pueden acumular puntos y redimirlos por regalos, ofertas especiales y sorpresas. "Los usuarios de Premiazos se benefician al obtener puntos que pueden redimir por premios gratis en sus negocios favoritos. Los negocios se benefician al acercarse a su público por medio de ofertas que motivan a los consumidores a volver a visitarlos con mayor frecuencia", comentó Reyli Maldonado, CEO de Inriopáginas, sobre la aplicación desarrollada en la isla.

Aseguradoras defienden su gestión

Debido a la devastación, la cantidad de reclamaciones es seis veces mayor del promedio anual

Ileanxis Vera Rosado
>vera@elvocero.com
@verarosado

Al tiempo en que continúan las quejas de comercios y empresas por la alegada tardanza de las aseguradoras en la atención y pago de reclamaciones luego de los huracanes Irma y María, la directora ejecutiva de la Asociación de Compañías de Seguros de Puerto Rico (Acodese), Israel Pernas, reiteró que han actuado con diligencia, pero reconoció que se trata de un evento sin precedentes en la historia de la isla.

Con eso, Pernas planteó que existen varios factores que pueden conllevar más tiempo para atender casos y debe haber entendimiento sobre ello. Como ejemplo, mencionó que algunos reclamantes se molestan cuando la pérdida reportada

bían desembolsado \$1,700 millones, sin contar lo que se produjo en febrero. Indicó que para el huracán Georges, el proceso de pago de reclamaciones tomó dos años y la cuantía total ascendió a \$1,200 millones. Según expuso el gobernador Ricardo Rosselló en el plan fiscal revisado entregado a la Junta Federal de Control Fiscal, la proyección para la isla es que haya desembolsos por seguros de poco más de \$20,000 millones.

Pernas mencionó que entre las aseguradoras que pertenecen



34 / OPINIÓN
EL NUEVO DÍA • elnuevodia.com

Las aseguradoras responden

Se alega que la industria de seguros no estaba preparada para atender un desastre natural como el huracán María. Nada más lejos de la realidad. La Asociación de Compañías de Seguros (Acodese) no endosa esa conclusión, pues es imposible prepararse completamente para este evento, por la magnitud y volumen de reclamaciones recibidas.

La cifra más reciente informada por la Oficina del Comisionado de Seguros alude a un total de 225,500 reclamaciones presentadas hasta mediados de enero. Si bien todos los aseguradores cuentan con planes de contingencia, que son actualizados periódicamente, no se puede razonablemente esperar que estos cuenten con un 20% de exceso de empleados, sin taller y sentidos por años esperando a que pueda llegar un desastre comparable con el Huracán María.

Es imprescindible considerar, como punto de referencia, que el último desastre mayor por el que atravesó Puerto Rico, el huracán Georges, generó reclamaciones a los aseguradores que resultaron en el pago de \$1,200 millones en pérdidas. El proceso de adjudicación y pago de esas reclamaciones tomó 2 años. De otra parte, luego del huracán Katrina, los aseguradores en Estados Unidos tardaron 2 años en pagar el 99% de las reclamaciones de líneas personales. Esto denota el largo proceso que requiere resolver reclamaciones luego de un desastre natural de esta magnitud.

TRIBUNA INVITADA

Israelia Pernas
Abogada



A pesar de todos los inconvenientes que provocó el paso del huracán María en nuestro sistema eléctrico y las comunicaciones, que nos afectó a todos, según datos de la Oficina del Comisionado de Seguros, se ha pagado sobre \$1,000 millones al 31 de diciembre de 2017. Esto es prácticamente la misma cantidad del huracán Georges, que tomó dos años, pero en solo 3 meses.

Un sondeo entre los socios de Acodese del sector de propiedad y contingencia reveló que, al 31 de octubre de 2017, se había pagado un total de \$372,493,170, mientras, al 31 de enero de 2018, esa cifra aumentó a \$991,857,997. Por lo que, en

tres meses ha incrementado más del doble del pago total de reclamaciones adjudicadas. Considerando el número de reclamaciones recibidas y las cerradas, nuestros socios han resuelto el 59.8% de las reclamaciones recibidas a solo cuatro meses del paso del huracán María.

Destacamos que los aseguradores han tomado medidas para responder efectivamente y con la mayor celeridad a sus asegurados, tales como extender los días y las horas de trabajo del personal a cargo de la adjudicación y pago de los casos, y el reclutamiento de nuevo personal, incluyendo ajustadores de emergencia.

Puerto Rico cuenta con una industria de seguros que está adecuadamente capitalizada, y cuenta con los recursos para cumplir sus obligaciones y pagar a los asegurados las cantidades que corresponden de acuerdo a la cubierta de sus pólizas.

Toda la labor de adjudicar reclamaciones se realiza dentro de un marco reglamentario, ya que los aseguradores de propiedad y contingencia están estrictamente regulados por el Código de Seguros y supervisados por la Oficina del Comisionado de Seguros. No tenemos duda alguna de que, al final del día, la industria de seguros será fundamental en la recuperación del mayor desastre natural en la historia de Puerto Rico.

La autora es directora ejecutiva de la Asociación de Compañías de Seguros (Acodese).

"Puerto Rico cuenta con una industria de seguros que está adecuadamente capitalizada, y cuenta con los recursos para cumplir sus obligaciones"

Industria de seguros

La industria de seguros en Puerto Rico ha recibido un impacto sin precedentes.

La cantidad de reclamaciones por concepto de este huracán ha sido **6 veces mayor** que el promedio anual que se recibe regularmente.

Industria de seguros

La Asociación de Compañías de Seguros (ACODESE) representa a 14 compañías del sector de propiedad y contingencia en Puerto Rico.

Al mes de octubre de 2018, ACODESE reporta el siguiente desglose de reclamaciones resueltas por sus socios:



Asociación de Compañías
de Seguros de Puerto Rico

Reclamaciones recibidas	244,506
Reclamaciones cerradas con pago	159,864
Reclamaciones cerradas sin pago	76,071
TOTAL PAGADO	\$3.4 billones

LA EXPERIENCIA DE COOP. DE SEGUROS MÚLTIPLES



RECLAMACIONES REPORTADAS



El total de reclamaciones recibidas a consecuencia del huracán María fue de

61,396*

*Datos al 11/1/2018

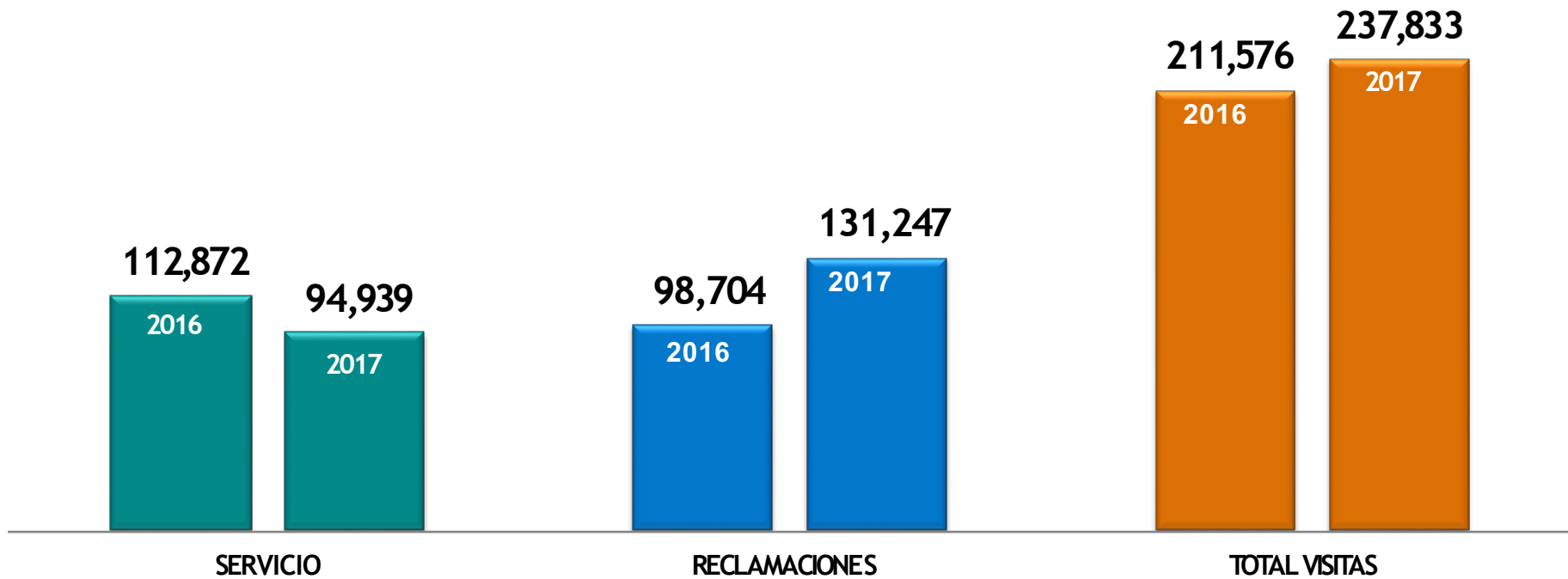
 **SEGUROS MÚLTIPLES**
COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO

DESGLOSE RECLAMACIONES

Tipo de Negocio	Total de Reclamantes	Casos Cerrados	Cantidad Pagada
COMERCIAL	9,198	8,720	\$78,428,941.87
Privado	52,198	51,769	\$107,258,168.41
Gran Total	61,396	60,489	\$185,687,110.28

VISITAS

Visitas - Acumuladas 2016 vs. 2017



PLAN CONTINUIDAD DE NEGOCIOS



Activación inmediata del
Plan de Continuidad de
Negocios y el Plan de
Contingencia
Comité de Manejo de Emergencias

Contigo Siempre



PLAN DE CONTINGENCIA

Los planes de continuidad de negocios y los planes de contingencia permiten prepararnos para continuar operaciones y procesos esenciales.

Como en toda catástrofe, surgen imprevistos y oportunidades de mejoramiento.

Nos hemos mantenido evaluando situaciones, revisando oportunidades de mejoramiento y analizando la incorporación de soluciones en los procesos.



**ESTRUCTURA DE AJUSTE
Y PROCESOS ESTABLECIDOS
PARA LA ATENCIÓN DE LAS
RECLAMACIONES**

icmif



FORTALECIMIENTO EQUIPO DE TRABAJO EXPERTO



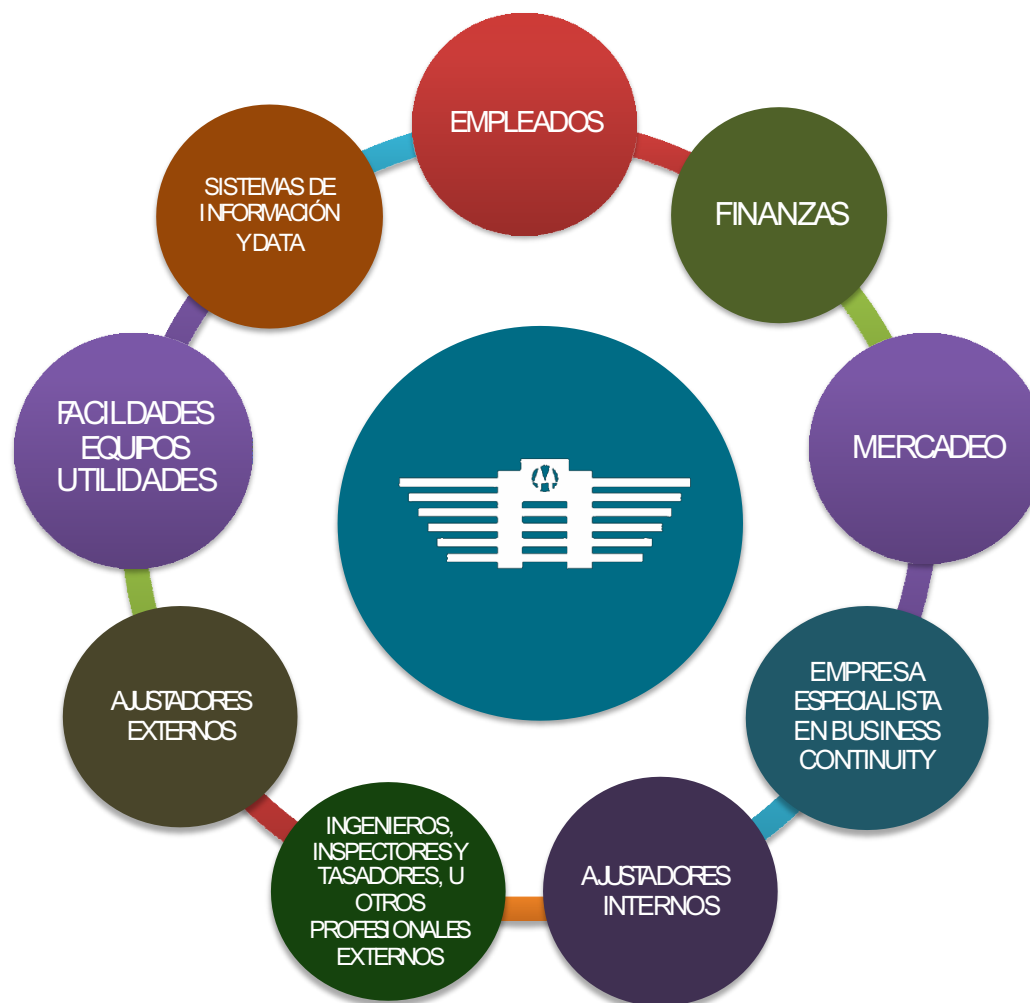
No escatimamos en la búsqueda de recursos de apoyo para la atención de manera oportuna, diligente y con sentido de urgencia de las reclamaciones recibidas.

FORTALECIMIENTO EQUIPO DE TRABAJO EXPERTO



Añadimos recursos como planificadores, ingenieros, contadores, economistas, especialistas en sistemas y manejos de crisis, personal certificado internacionalmente en manejo de riesgos y planes de contingencia.

ESTRUCTURA IMPLEMENTADA



CENTROS DE AJUSTE

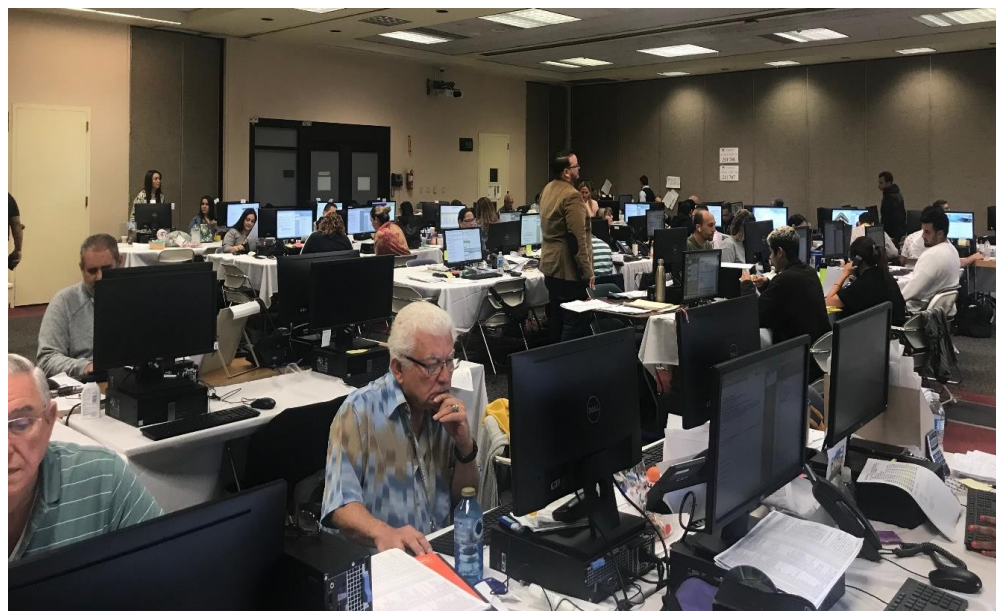
Dado el volumen masivo de reclamaciones establecimos centros de ajuste de reclamaciones en nuestra Oficina Central y en todas las sucursales, en las que logramos mantener en servicio, luego del paso del huracán María.

Estos centros, se mantuvieron laborando seis días a la semana, combinando ingenieros licenciados con ajustadores de emergencia y personal de oficina.



RECURSOS INTEGRADOS

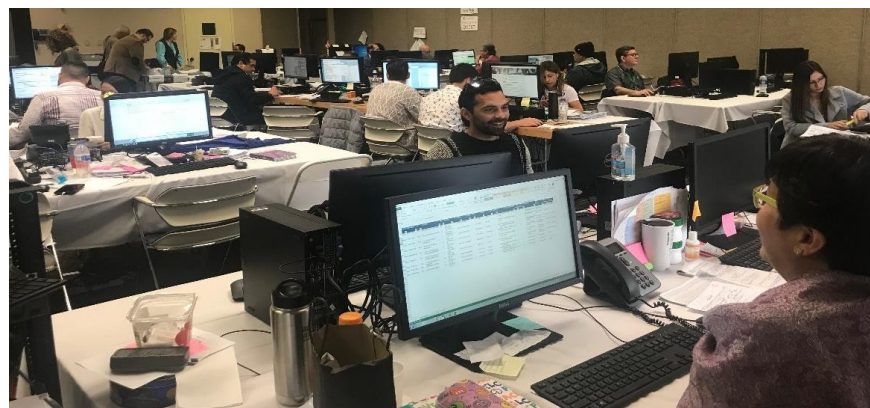
- ✓ **154** ajustadores externos
- ✓ **49** ajustadores internos
- ✓ **114** inspectores de daños
- ✓ **30** ingenieros de campo



SEGUROS MULTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MULTIPLES DE PUERTO RICO

RECURSOS INTEGRADOS

- ✓ 40 ingenieros realizando estimados en los centros de ajuste
- ✓ 42 tasadores
- ✓ 32 oficinistas brindando apoyo directo
- ✓ 271 profesionales adicionales apoyando manejo de reclamaciones



CENTRO TELEFÓNICO



Para atender de manera oportuna todas las reclamaciones de nuestros asegurados, el servicio de reclamaciones se ofreció en horario extendido los 7 días de la semana, en nuestras facilidades físicas y a través de nuestro centro telefónico.



CENTRO TELEFÓNICO

El centro telefónico ofreció servicios desde el día siguiente al huracán, 21 de septiembre de 2017.

Hasta la fecha han atendido sobre 156,000 llamadas.



DOCUMENTACIÓN ADECUADA

Se desarrollaron cuestionarios ágiles, claros y sencillos para ayudar al asegurado en el proceso de reportar reclamaciones.



COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO			
		NOTIFICACION DE RECLAMACIÓN Claim notification	
POLIZA _____		<input type="checkbox"/> PERSONAL in person	<input type="checkbox"/> POR TELEFONO by phone
<input type="checkbox"/> ASEGURADO insured		RECIBIDO POR: _____	RECLAMACION NO. _____ <input type="checkbox"/> RECLAMANTE claimant
TIPO DE PERDIDA type of loss <input type="checkbox"/> AUTO vehicle <input type="checkbox"/> PROPIEDAD property <input type="checkbox"/> OTROS others			
A SEGURO - INSURED			
NOMBRE name		SEGURO SOCIAL soc. Security	TELEFONO tel. no.
CHOFER name of driver	EDAD age	LICENCIA NO. Driver lic.	DIRECCION address
TELEFONO tel. no.			
MARCA make	AÑO year	MODELO serial no.	DIRECCION address
FAMILIA license plate			
FECHA Y SITIO DEL ACCIDENTE accident date and place			
FECHA DEL ACCIDENTE O PERDIDA		HORA time AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/>	LUGAR DEL ACCIDENTE location of accident
DIRECCION EXACTA DONDE PUEDE INSPECCIONARSE EL VEHICULO O LA PROPIEDAD exact address where the vehicle or the property can be inspected			
¿FUE REPORTADO EL ACCIDENTE A LA POLICIA? Was the accident reported to the police?		SI yes NO no	CUARTEL POLICIA police station
NUMERO DE QUERRELLA police report		SI NO FUE REPORTADO A LA POLICIA, EXPLIQUE if not reports to the police explain	
RECLAMANTE TIÓ DAÑO A LA PROPIEDAD AJENA O LE HIONADO damages to personal property or persons injured			
NOMBRE name		SEGURO SOCIAL Soc. security	TELEFONO telephone
DIRECCION address			
1. _____			
2. _____			
MARCA make	AÑO year	MODELO model	IDENTIFIQUE DAÑOS O LESIONES identify damages or injuries
DESCRIBA LO OCURRIDO explain what happened			

USO DE LA TECNOLOGÍA



Servicio siempre a través de
www.seguros multiples.com

Otras plataformas tecnológicas:

- Portales para acceso por internet
- Modificaciones en sistema telefónico
- Envío de fotos de reclamaciones vía correo electrónico

TALLERES PARTICIPANTES

Se ofreció servicio a través de la mayoría de nuestra **Red de Talleres Participantes** alrededor de la isla, la cual consta de 61 talleres.



LECCIONES APRENDIDAS

DIFICULTADES ENCONTRADAS
DEBIDO A LA COMPLEJIDAD
DE ESTE EVENTO CASTASTRÓFICO

icmif



LECCIONES APRENDIDAS

MANEJO DE RECLAMACIONES

El manejo de reclamaciones conlleva contactar al cliente, algo que resultó complicado por los problemas en la comunicación.

La coordinación de la inspección, preparación de estimados y culminación del proceso de ajuste de la reclamación fue difícil.



LECCIONES APRENDIDAS

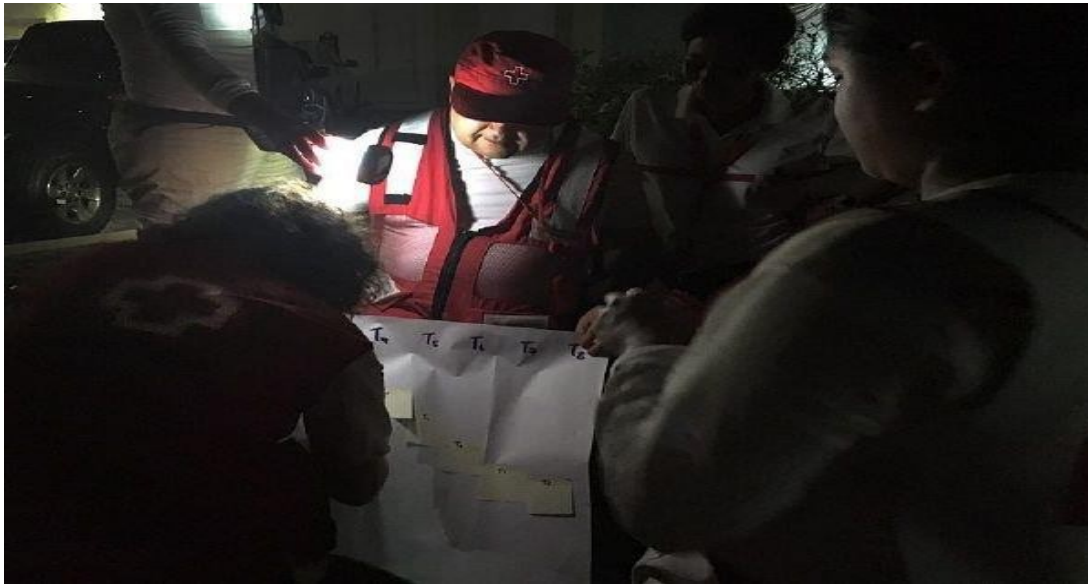
DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE MANEJO DE RECLAMACIONES



La comunicación, accesibilidad y proactividad del asegurado en el proceso de su reclamación son elementos críticos.

LECCIONES APRENDIDAS

DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE MANEJO DE RECLAMACIONES



El proceso de evaluación y ajuste de las reclamaciones de propiedad requiere considerar una serie de documentación como: recibos, facturas, cotizaciones, entre otros, que solo puede proveer el asegurado.

LECCIONES APRENDIDAS

DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE MANEJO DE RECLAMACIONES



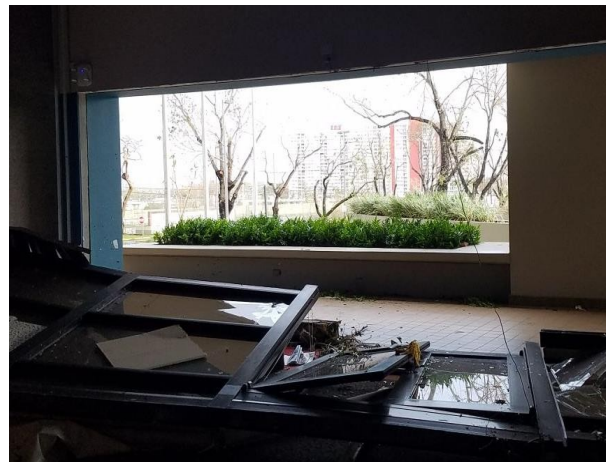
En los casos comerciales, el proceso de evaluación y documentación es complejo y más aún en reclamos de pérdida de ingresos, por lo que a los asegurados usualmente les toma mucho tiempo someter los documentos necesarios para probar la pérdida reclamada.

LECCIONES APRENDIDAS

DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE MANEJO DE RECLAMACIONES

Nos encontramos con la dificultad de continuar las operaciones, aún con daños sufridos en nuestras oficinas.

Esto incluyó, el cierre temporero de las sucursales de Arecibo, Aguadilla y Carolina, así como el cierre permanente de la sucursal de Humacao, viéndonos en la necesidad de reubicar el personal en las dependencias disponibles.



LECCIONES APRENDIDAS

DIFICULTADES ENCONTRADAS DURANTE MANEJO DE RECLAMACIONES



De igual manera, suplidores y aliados de negocio vieron sus operaciones afectadas a consecuencia del huracán. Ejemplo de esto fueron algunos de los Talleres Participantes.

MATRIZ DE PRIORIDADES

icmif



MATRIZ DE PRIORIDADES

Con el fin de agilizar la atención de las reclamaciones recibidas de los dos huracanes, se desarrolló, a tono con nuestro plan de contingencia, una matriz de prioridades para la identificación, manejo y atención de las mismas.



MATRIZ DE PRIORIDADES



Dicha matriz incluye entre otras las siguientes variables:

Si se trata de una pérdida catastrófica, la fecha reportada y si se trata de una pérdida con interrupción de negocios.

Las prioridades establecidas para la atención de las reclamaciones de propiedad incluyen las posibles combinaciones de todas las variables.

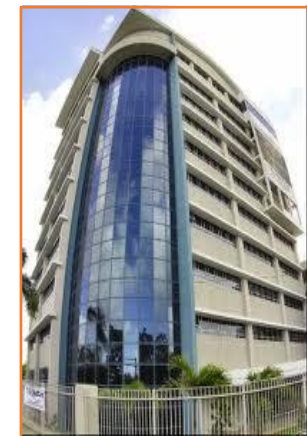
ICMIF/Américas Conferencia 2018

INICIATIVAS CON EL MOVIMIENTO COOPERATIVO

icmif



COOPERATIVAS



De acuerdo al plan de contingencia, organizamos varias estructuras para atender los distintos procesos y fases de las reclamaciones que incluyen: atención de agentes y corredores, consultores expertos en cubiertas, y para el manejo de las reclamaciones del sector cooperativo.

INICIATIVAS CON COOPERATIVAS

- **Dos grupos de trabajo para atender de manera exclusiva al sector cooperativo.**
 - ✓ Uno grupo encargado de manejar el proceso de reclamaciones institucionales de las cooperativas.
 - ✓ Otro grupo asignado para reclamaciones personales de líderes voluntarios, administración y empleados
- **12 ajustadores especializados para atender estas reclamaciones.**



INICIATIVAS CON COOPERATIVAS

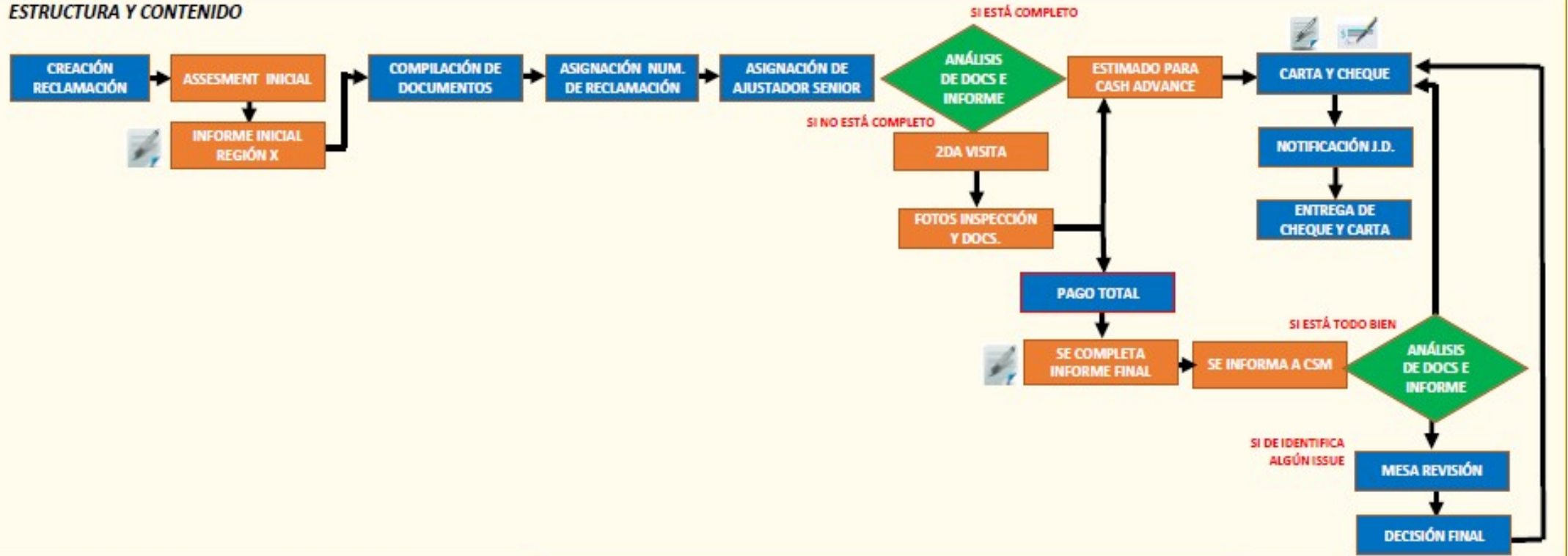


Se ofreció el servicio de un contador público autorizado para ayudar a organizar la documentación pertinente a interrupción de negocios y costos extras.

Apoyo a cooperativas en necesidades especiales.

HURACÁN MARÍA: RECLAMACIONES INSTITUCIONALES DE COOPERATIVAS

ESTRUCTURA Y CONTENIDO



BUSINESS IMPACT Y EXTRA EXPENSE



LEYENDA

- Proceso que corresponde a CSM
- Proceso que corresponde a Compañía de Ajuste
- ◆ Proceso que genera dos posibles rutas de acción

INICIATIVAS CON COOPERATIVAS



Esfuerzos educativos:

Se ofrecieron actividades educativas dirigidas al Movimiento Cooperativo, con el propósito de orientarlos en temas como *Interrupción de Negocios* y *Pérdida de Ingresos*.

De esta manera les brindamos herramientas para ayudarlos a agilizar los trámites relacionados a sus reclamaciones.

RECURSO HUMANO

Apoyo al Equipo de Trabajo:

- ✓ *Redistribución de recursos*
- ✓ *Contrataciones externas*
- ✓ *Fondo de emergencia*
- ✓ *Aportación económica*
- ✓ *Modificación de horarios*
- ✓ *Centro de cuidado para hijos*
- ✓ *Artículos de primera necesidad*
- ✓ *Radio y abanicos portátiles*
- ✓ *Coordinación para compra generadores*
- ✓ *Reconocimiento en Mes del Cooperativismo*

No experimentamos bajas en el recurso humano, por el contrario, hubo un gran compromiso con ofrecer servicios inmediatos a nuestros asegurados.



RECONSTRUYENDO A PUERTO RICO

A pesar de este evento atmosférico histórico y la magnitud de los daños causados, la CSM se encuentra en una posición financiera saludable, por lo que sigue comprometida en seguir tramitando con celeridad y pagando oportunamente las reclamaciones de nuestros asegurados y en ayudar a reconstruir a Puerto Rico.

Contigo Siempre
**SEGUROS
MÚLTIPLES**



“Por muy larga que sea la tormenta,
el sol siempre vuelve a brillar entre las nubes”



SEGUROS MULTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MULTIPLES DE PUERTO RICO

¡Gracias!

icmif

Sr. Juan A. Lugo Meléndez
Presidente

