



iKé
Asistencia®

INFORME DE
RESULTADOS
SOBRE EL PROGRESO
DE **IKÉ ASISTENCIA 2020**

ÍNDICE

Mensaje del Director General

¿Quiénes somos?

Nuestra historia

1) Filosofía organizacional

- Nuestra Política de Calidad
- Misión, Visión y Valores
- Presencia a nivel internacional
- Oferta de valor
- Nuevos servicios y canales de venta
- Nuestros socios comerciales

2) Impacto de Iké en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

3) Modelo RSE

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

Nuestro Capital Humano

- Composición de la organización

ÍNDICE

6) Calidad de Vida

- Desarrollo de Talento
- Nuestros medios de aprendizaje se renuevan
- ¡Si te cuidas tú, nos cuidamos todos!
- Política de Bienestar y Entorno Organizacional Favorable NOM 035
- Actitud Iké en Línea
- Compensaciones y Beneficios

7) Vinculación con la comunidad

- Cadena de valor
- Fundación Iké
- Live con Causa

9) Empresa Verde

10) Reconocimientos, certificaciones y distintivos



Ing. José Fernando Canasi
Director General de Iké Asistencia

Mensaje de la Dirección General

Experimentamos una actualidad sin precedentes, la cual nos obliga a visualizar lo vulnerables que podemos ser ante determinados eventos, a tomar conciencia de lo interconectados que estamos y como nuestra forma de actuar tiene un impacto en el entorno y en quienes nos rodean.

La contingencia sanitaria no nos ha detenido para continuar innovándonos como organización, nos encontramos en un proceso de transformación digital, implementando metodologías ágiles que nos ayuden a generar respuestas oportunas con los más altos estándares de calidad. Estamos más comprometidos que nunca en brindar servicios de emergencia que auxilien y en muchas ocasiones, salven vidas. Hemos preservado una experiencia cercana y humana a pesar de encontrarnos a la distancia.

Estoy muy orgulloso de nuestro actuar y capacidad de resolución como empresa ante esta pandemia, pues el compromiso, esfuerzo y responsabilidad mostrados desde el día uno por todos los integrantes de la organización ya sea operando desde sus hogares o en la primera línea desde la oficina ha sido ejemplar. A pesar de las adversidades es un servicio que sigue sorprendiendo a nuestros usuarios y socios comerciales.

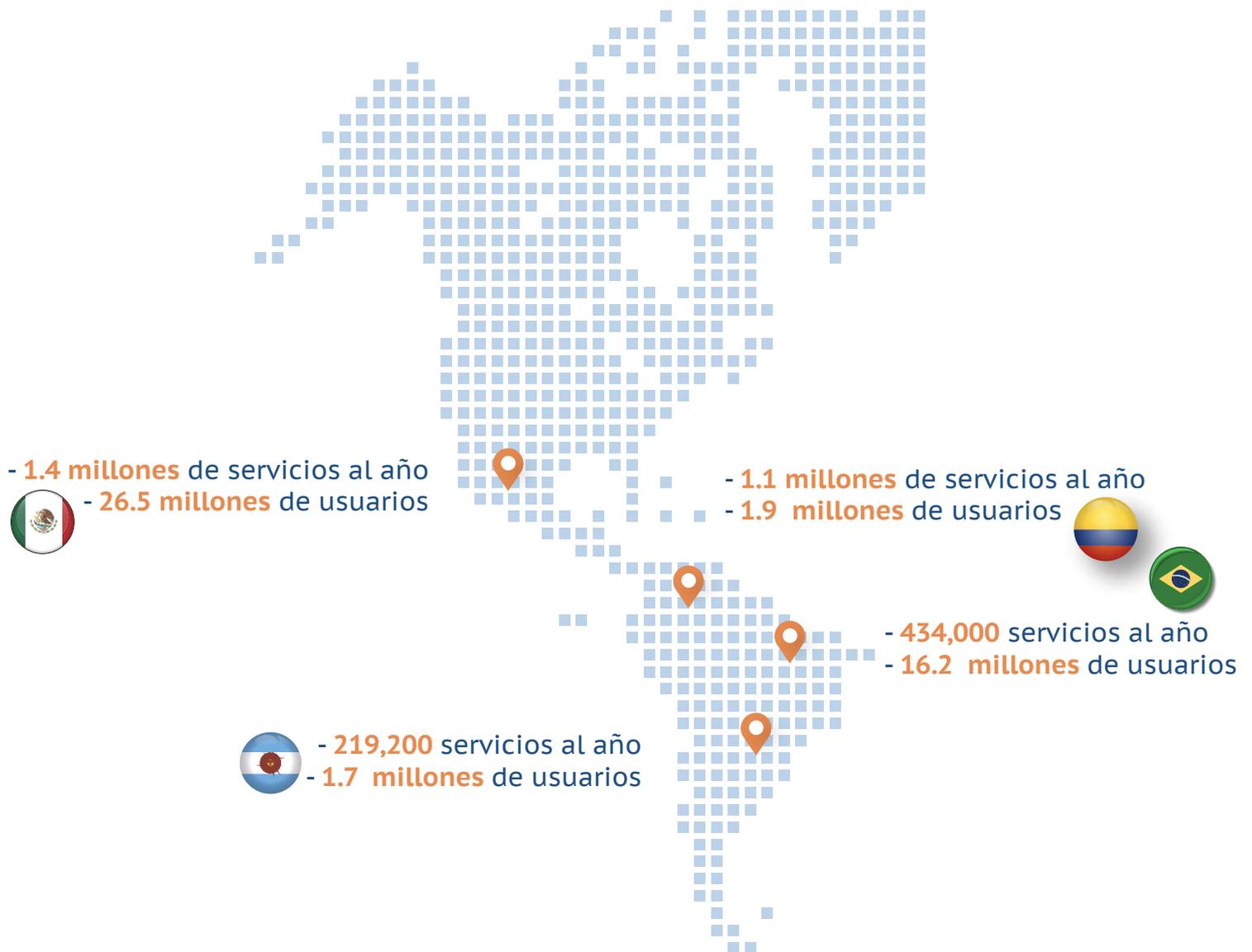
Sin duda es una época que nos ha traído grandes retos, pero también grandes oportunidades, lo cual nos conlleva a ser más decisivos y creativos en nuestro día a día enfocándonos en la mejora continua para seguir agregando valor a nuestros grupos de interés. Con ello refrendamos nuestro liderazgo como organización y juntos saldremos más fortalecidos.

Es muy satisfactorio presentarles nuestro 5° Informe de Resultados Sobre el Progreso, en donde se refleja nuestra capacidad de adaptación y respuesta, pero sobre todo nuestro compromiso y contribución para cada uno de nuestros grupos, así como el inicio de una nueva época como empresa, en la cual nos estamos transformando en todos los sentidos para seguir poniendo en alto el nombre de Iké Asistencia.

¿QUIÉNES SOMOS?

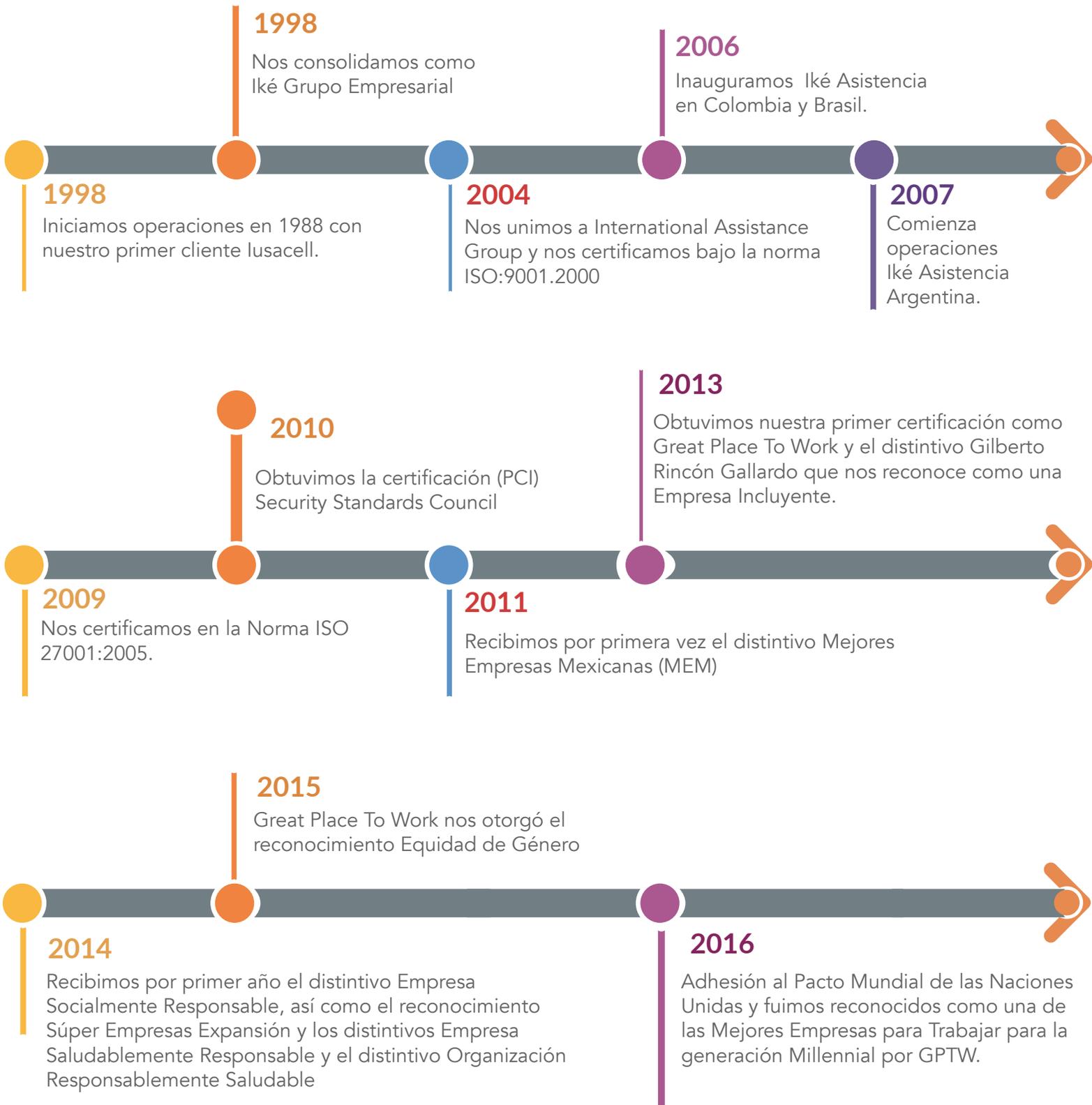
PRESENCIA

INTERNACIONAL



- Atendemos a **46 millones** de usuarios.
- Tenemos más de **4.6 millones** de usuarios nuevos al año.
- Brindamos servicio a más de **355 Socios Comerciales**.
- Contamos con más de **10 mil proveedores** en Latinoamérica.
- Atendemos con más de **2,707 empleados** en la región.
- Tenemos una retención superior al **50% de persistencia** de 40 meses.
- Nuestro nivel de **satisfacción** es más del **95%**.

NUESTRA HISTORIA



NUESTRA HISTORIA

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.

2019

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

2017

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

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

2020

Fundación Éntrale Alianza por la Inclusión de Personas con Discapacidad nos distinguió por la implementación y fortalecimiento de proyectos que benefician la contratación y retención del talento con discapacidad.



ESTAMOS EN TU VIDA PARA APOYARTE

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



FILOSOFÍA

ORGANIZACIONAL

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

”

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

NUESTROS VALORES

CONFIABILIDAD

Cumplimos lo que prometemos siempre.



LEALTAD

Mantenemos fidelidad a la empresa y sus intereses.



INNOVACIÓN

Generamos e implementamos nuevas ideas.



HONESTIDAD

Actuamos con congruencia y verdad.



LIDERAZGO

Somos ejemplo a seguir buscando siempre lo mejor.



RESPONSABILIDAD

Asumimos las consecuencias de nuestras acciones.



PRESENCIA INTERNACIONAL

- Argentina
- Colombia
- Brasil

COBERTURA INTERNACIONAL

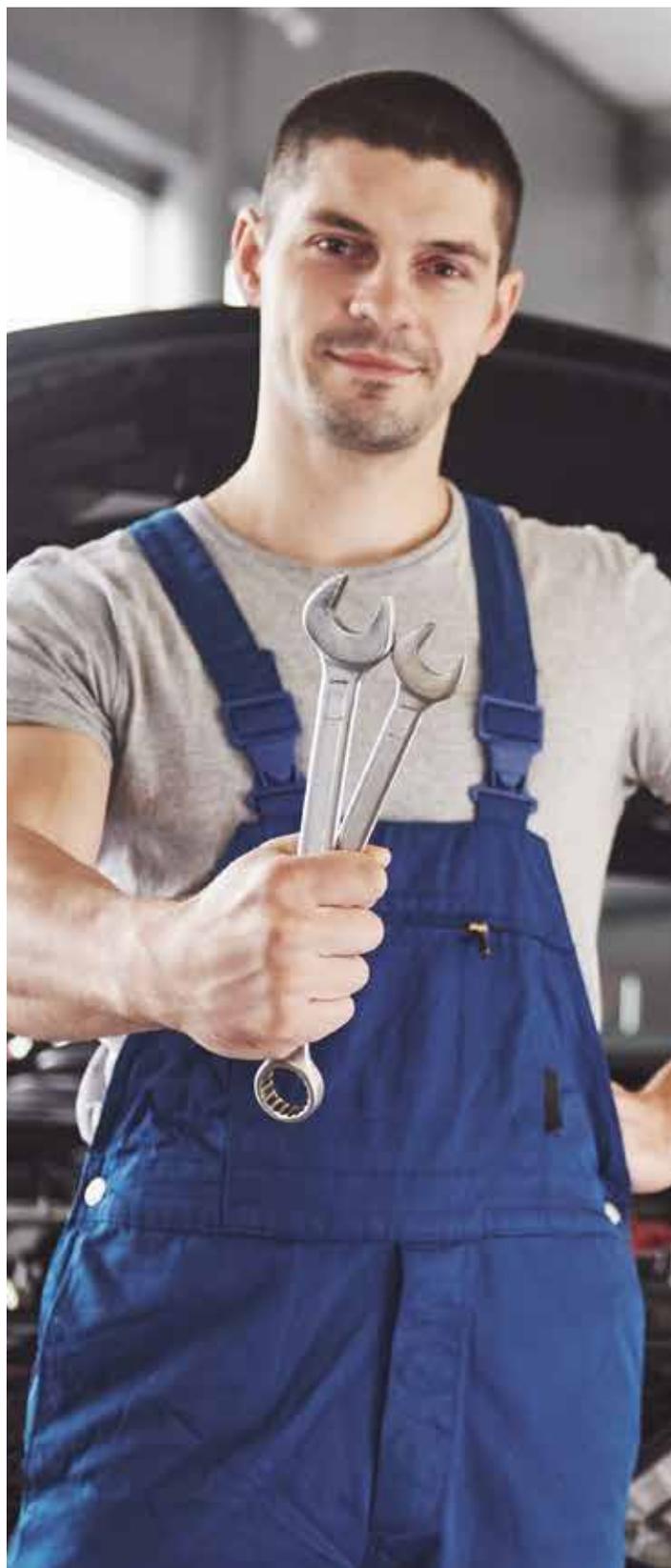
Como miembros de International Assistance Group (IAG) tenemos presencia en:



ESTAMOS EN TU VIDA PARA APOYARTE

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

OFERTA DE VALOR



AUXILIO VIAL

- Cambio de llanta
- Paso de corriente
- Servicio arrastre de grúa
- Suministro de gasolina y líquidos
- Cerrajería
- Localización de autopartes
- Referencia de centros de servicio y agencias

SERVICIOS MÉDICOS

- Ambulancia terrestre y aérea
- Médicos y enfermeras a domicilio
- Renta de equipo especializado
- Búsqueda y envío de medicamentos
- Asesoría telefónica
- Red de descuentos
- Segunda opinión médica
- Check up Médico
- Consultas médicas sin costo
- Protección en viajes
- Recuperación y envío de equipaje
- Hospedaje o transportación en caso de 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
- Plataforma de descuentos en Hoteles

OFERTA DE VALOR

ASESORÍA LEGAL

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

TRÁMITES Y SERVICIOS FUNERARIOS

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

TÉCNICOS PARA EL HOGAR

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

COMPRAS PROTEGIDAS (EN CASO DE ROBO)

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



OFERTA DE VALOR



GESTORÍA

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

ASESOR DE NEGOCIOS

- Secretaria virtual
- Consultoría
- Red de descuentos
- Referencias de:
 - Servicios profesionales
 - Estadísticas nacionales por sector
 - Apoyo en instituciones financieras y gobierno
 - Directorio de proveedores y distribuidores

SOPORTE TÉCNICO

Orientación telefónica y conexión remota para:

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

APOYO PSICOLÓGICO

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

OFERTA DE VALOR

VETERINARIOS

- Orientación telefónica veterinaria
- Cuidadores de mascota a domicilio
- Información sobre albergues y rescatistas
- Check up mascotas
- Protección dental
- Paquetes de tratamientos personalizados
- Limpieza dental gratuita
- Consulta dental sin costo
- Red de descuentos
- Red de descuentos y referencias clínicas veterinarias y de veterinarios
- Red de odontólogos, odontopediatras y diagnóstico radiodental

MAESTROS PARA APOYO EN TAREAS

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

NUEVOS SERVICIOS Y CANALES DE VENTA

- Médico Online
- Psicólogo Online
- Wellness Online
- Profe Online
- Soporte Técnico Online
- Conserjería Digital
- Plataforma de viajes
- App Mascotas



NUESTROS CLIENTES

BANCOS

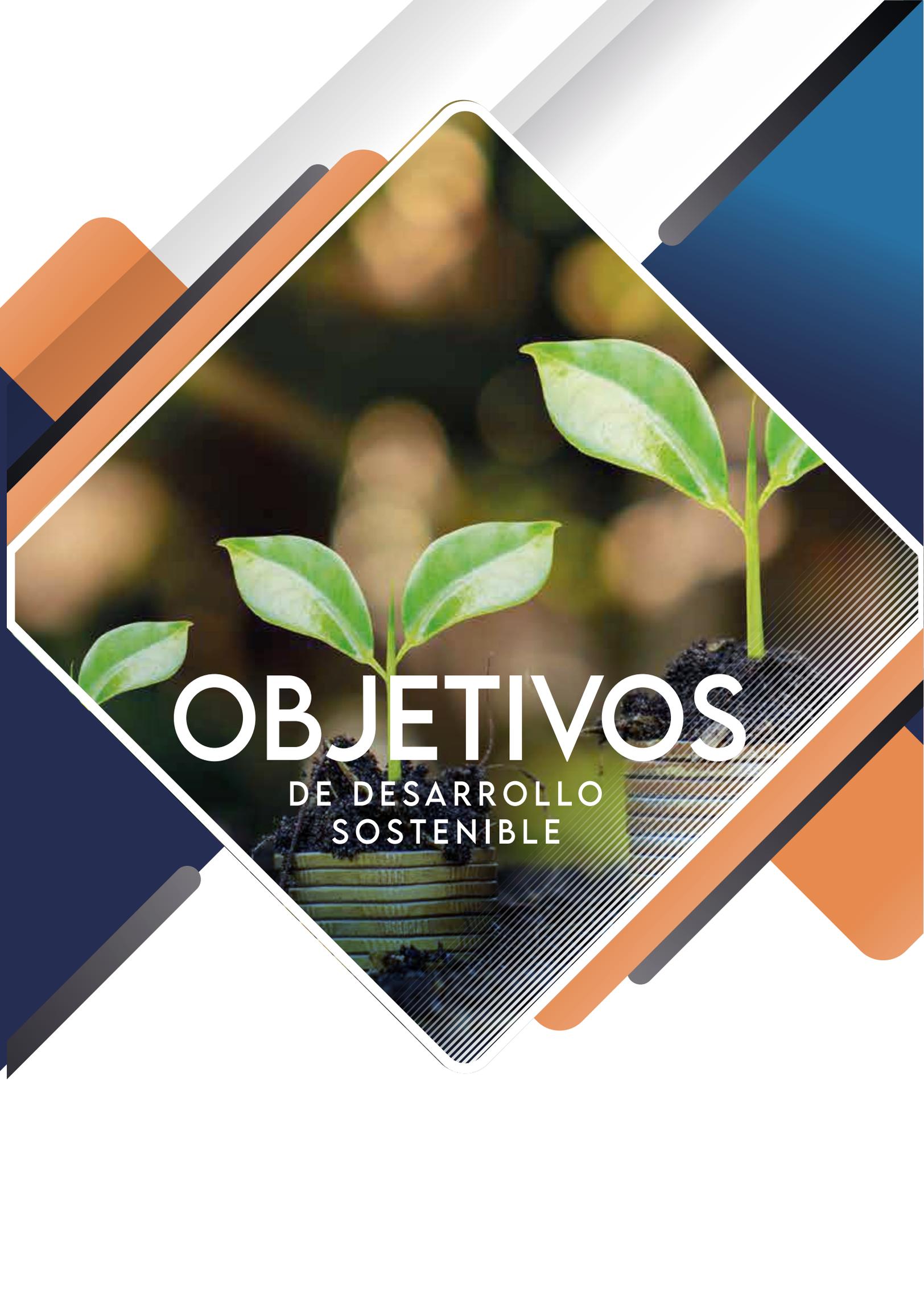


ASEGURADORAS



ARMADORAS





OBJETIVOS

DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

DESARROLLO SOSTENIBLE



ODS DE IMPACTO

Empleamos a 2,700 personas a nivel región e impactamos a más de 10,000 proveedores.

- Se impartieron 2,768 hrs. de capacitación y 1,797 se proporcionaron en línea.

EDUCACIÓN



IGUALDAD

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



IGUALDAD

Estamos comprometidos en brindar igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores, los procesos de selección están basados en competencias, habilidades y experiencia del entorno de inclusión y no discriminación. Actualmente empleamos 14 personas con discapacidad motriz.

Fortalecemos el dirigimos de manera ética y transparente.

En 2020 se proporcionaron 931 horas de capacitación del código de ética y 690 horas de capacitación anticorrupción y antisoborno.

PAZ Y JUSTICIA



CLIMA

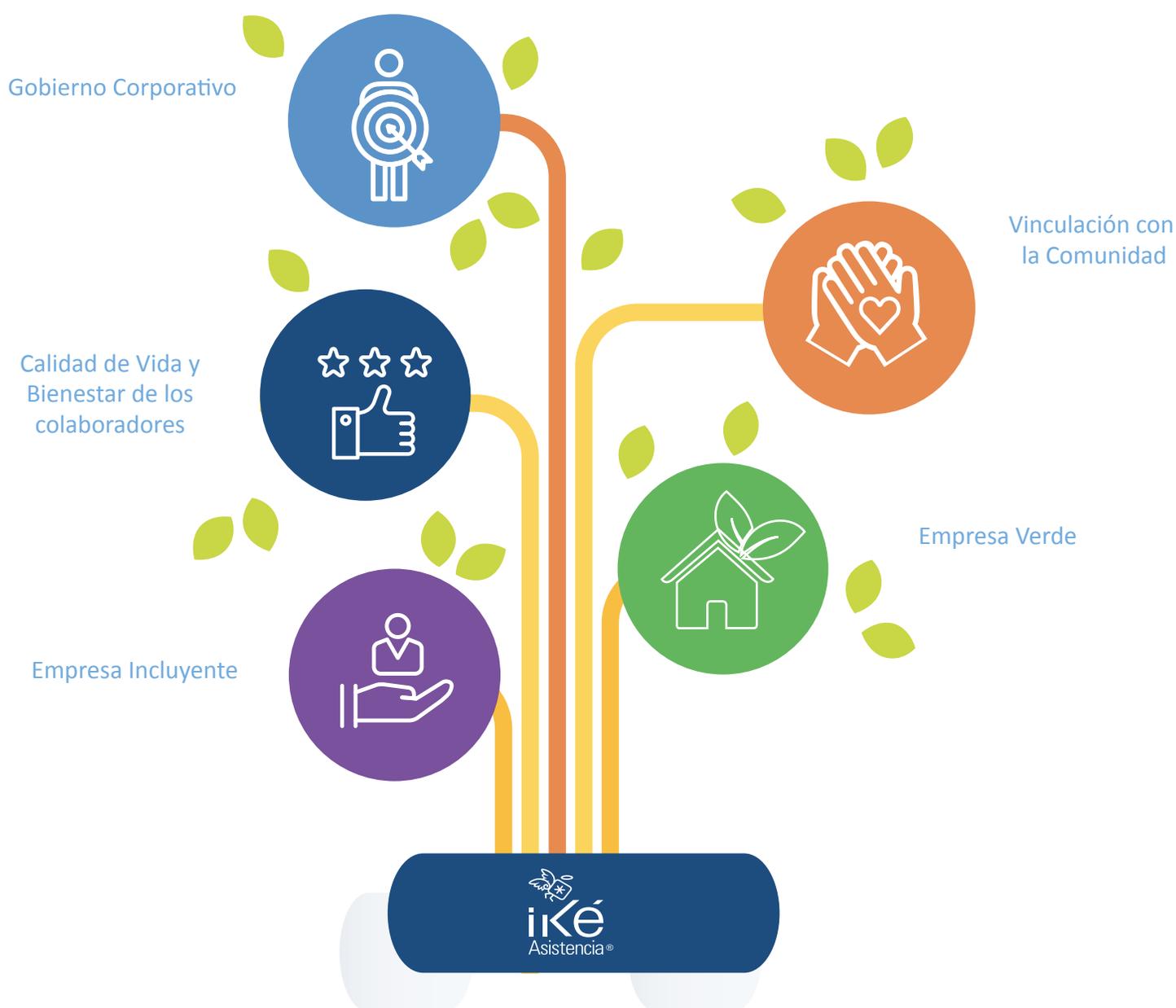
Derivado de la contingencia sanitaria, el proyecto de Teletrabajo se realizó con mayor celeridad lo que nos permitió que 710 colaboradores pudieran desempeñar sus funciones desde casa, impactando en el ahorro de recursos

Disminución en el consumo de papel del 67% durante el 2020:

2019: 1,100,301 kWh
2020: 939,386 kWh
Ahorro: 160,915 kWh

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

Uno de los pilares que ha permitido a Iké Asistencia ser líder en el ramo de asistencia, es la transparencia e integridad con la que ha conducido sus negocios desde hace 33 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 uno 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 2020 representó un gran reto debido a la contingencia sanitaria, buscamos seguir innovando para impulsar la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Aún cuando la situación económica a nivel nacional se tornó compleja, para nosotros fue una prioridad dar cumplimiento a las leyes laborales, salvaguardando la integridad de los salarios en todo momento para no afectar la economía de nuestros colaboradores y la de sus familias.

El 78% de los colaboradores se desempeñan desde sus hogares, para el 28% de nuestros colaboradores operando en las instalaciones se han implementado todas las medidas sanitarias estipuladas por el Gobierno de la Ciudad de México.





Socios Comerciales: Nuestro compromiso es agregar valor superando sus expectativas a través de la innovación y proactividad constantes y el año 2020 no fue una excepción. Se diversificaron nuestros canales de venta y medios digitales para brindar atención a nuestros usuarios.

Se incorporó a nuestro portafolio de servicios:

- médico online
- psicólogo online
- wellness
- profe online
- soporte técnico online
- conserjería digital

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.



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

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. Además nos enfocamos en detectar cualquier irregularidad que dañe la operación de la compañía.

Comunidad: desde su constitución Iké Asistencia se ha comprometido en generar un impacto positivo en la sociedad desde su operar. Hoy en día las prácticas de vinculación con la comunidad se realizan en todos los países en donde tenemos presencia.

En Iké Asistencia México, la Fundación Iké dirige sus esfuerzos a la niñez, principalmente en el rubro académico y emocional.

En paralelo, contribuye, como lo fue la construcción de casas para familias afectadas a causa del terremoto 2017. Incluso participa en otras actividades como el cuidado y adopción de perros en situación de calle.

Medio ambiente: hemos implementado acciones que aminoran, el impacto negativo en el medio ambiente y el uso de recursos naturales.

Se fortalecieron los programas de reciclaje de papel, PET y desechos tecnológicos, mismos que fueron canalizados a fundaciones e instituciones gubernamentales.

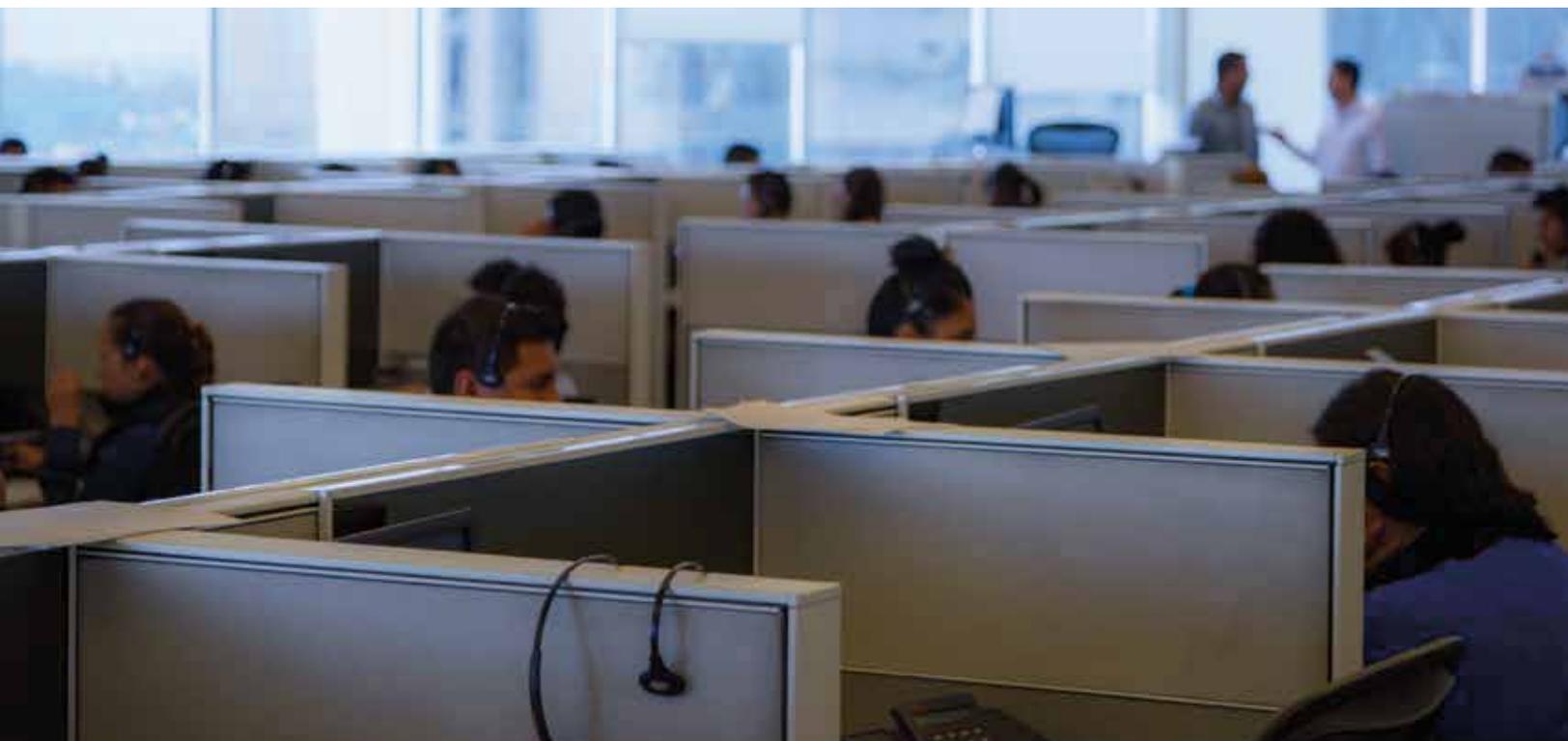
La organización informa y sensibiliza a los colaboradores de las formas positivas en que puede impactar en el medio ambiente.

FORTALECIMIENTO DE POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

La calidad de los servicios, brindada a usuarios y socios comerciales es posible gracias al apego de políticas, lineamientos y código de ética. Con ello, se fortalece la cultura y valores institucionales. Por esta razón es indispensable capacitar a nuestros colaboradores sobre las conductas esperadas.

Durante el 2020 se brindaron:

- **931 horas de capacitación** e-learning del **Código de Ética**.
- **690 horas de capacitación** e-learning Política **Anticorrupción y Antisoborno**.



TRANSPARENCIA

Mantenemos nuestra información pública disponible en la página corporativa y redes sociales, para que nuestros grupos de interés puedan validar y consultar nuestro desempeño. Con ello fortalecemos nuestras relaciones de confianza y transparencia.

DERECHOS HUMANOS

Iké Asistencia desde sus cimientos ha adquirido el compromiso de proteger y respetar los derechos humanos sin distinción alguna. Es por esto que ha implementado políticas que reducen 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 vulneré 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.

Estamos a favor de visibilizar los problemas sociales de nuestro país para crear conciencia y así mejorarlo. Por esta razón, el 9 de marzo del 2020 nos unimos al movimiento #undiasinnosotras, con el objetivo de permear una cultura de respeto e integridad hacia las mujeres. También con la intención de impulsar y exigir espacios seguros que no representen ningún peligro mujeres y niñas.



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 cero hacia acciones de discriminación y segregación por:

aparición 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.

Durante el 2020 la *“Alianza por la Inclusión laboral de personas con discapacidad.”*

Fundación Éntrale nos distinguió por la implementación de prácticas para la atracción y retención del talento con discapacidad.

Actualmente empleamos a 14 personas con discapacidad motriz, y más de 100 personas en situación de vulnerabilidad.

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. Sin embargo, con el fin de darle seguimiento a todos los comentarios hemos desarrollado *Comunícate*, en el cuál impulsamos los canales de diálogo:

- jefe inmediato
- capital humano
- director de área
- línea directa
- comité de apelación

Línea Directa

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

Comité de apelación

Da atención y seguimiento a los casos presentados como denuncia, en donde se inicia una investigación sobre el mismo y se protege en todo momento la confidencialidad de las personas involucradas. Posteriormente se notifica al colaborador denunciado, de las acusaciones, y finalmente se determina una sanción, que puede derivar en tres soluciones:

- amonestación por escrito
- suspensión en el trabajo sin goce de sueldo hasta ocho días
- rescisión de contrato





CAPITAL HUMANO

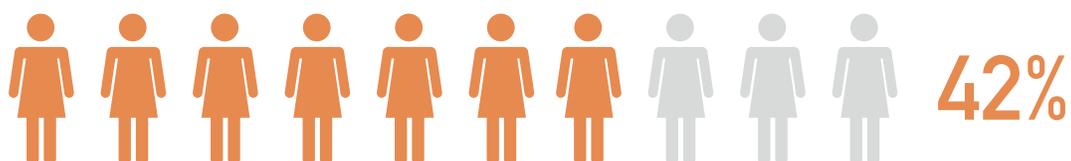
NUESTRO CAPITAL HUMANO

Composición de la organización

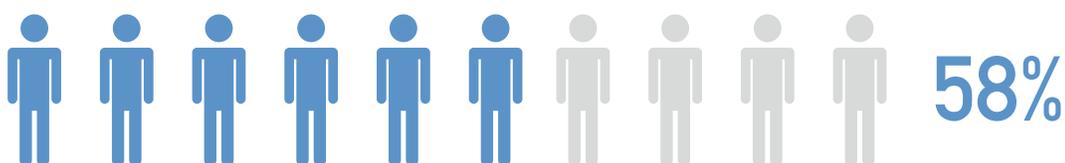
Actualmente empleamos a 882 colaboradores en Iké Asistencia México.

Personal **ADMINISTRATIVO**: 426

% **MUJERES** en puestos administrativos:

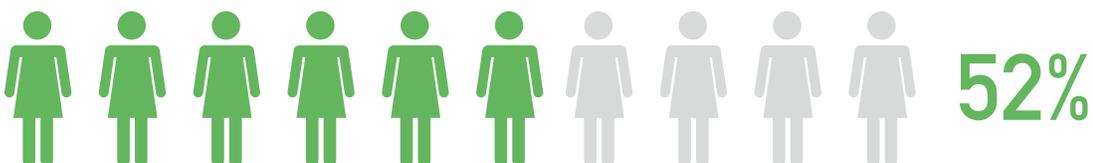


% **HOMBRES** en puestos administrativos:



Personal **OPERATIVO**: 456

% **MUJERES** en puestos operativos:



% **HOMBRES** en puestos operativos:



PUESTO:

Directores: 16
Subdirectores: 12
Gerentes: 40

PUESTO:

Líderes: 92
Jefes: 106
Analistas: 152

PUESTO:

Auxiliares: 8
Coordinadores: 456

TOTAL: 882



CALIDAD

DE VIDA

CALIDAD DE VIDA

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 2020 se promovieron a 31 empleados en áreas administrativas y operativas, dichas iniciativas nos permiten retener a nuestro talento.

NUESTROS MEDIOS DE APRENDIZAJE SE RENUEVAN

El Plan de Aprendizaje (PIA) es el medio de capacitación digital dirigido a los colaboradores. En ediciones anteriores el modelo se basaba en competencias institucionales y de negocio. Que se identificaban a través de la evaluación de desempeño. Esto para fortalecer y continuar su desarrollo.

El modelo actual considera incorporar conocimientos adquiridos fuera de la plataforma y hacerlos parte de la capacitación. Se agregaron Weblabs con especialistas de la organización a nivel regional que comparten su experiencia. El enfoque OnDemand al cual es posible acceder desde cualquier dispositivo.



CALIDAD DE VIDA

También se pueden crear listas de reproducción con contenidos seleccionados, que a su vez se pueden compartir con cualquier usuario.



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

Durante el 2020 se brindaron 1320 horas de capacitación a través del Centro de Formación y Desempeño y se concluyeron 264 Planes Individuales de Aprendizaje.

LABORATORIO CAT DIGITAL

Uno de nuestros principales centros de enseñanza también experimentó una transformación. Con posible acceso desde cualquier dispositivo los colaboradores que se desempeñan en el Centro de Atención Telefónica tienen la posibilidad de capacitarse en el momento que así lo deseen.

Se han incorporado cursos, videos y materiales que permiten el desarrollo de habilidades y competencias.

Actualmente se cuenta con más de 150 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 CAT.

309 colaboradores accedieron durante 2020 en el Laboratorio CAT.

RESULTADOS CAPACITACIÓN 2020:

2,768 hrs. totales de capacitación:

- Cursos de inducción: 4 grupos presenciales y más de **28 hrs. de vinculación** a la empresa.

- **931 hrs.** E-learning Código de Ética:

690 hrs. E-learning Anticorrupción y Antisoborno:

264 PIAS cerrados en 2020

309 participantes en el Laboratorio CAT.

CALIDAD DE VIDA

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.



**INDISPENSABLE
USO DE CUBREBOCA**

iké
Asistencia

Seguimos reforzando las medidas sanitarias para asegurar tu bienestar

A partir del **miércoles 13 de mayo** todos los colaboradores deberán **ingresar con cubrebocas** y permanecer con él durante su estancia en el Corporativo.

¡Recuerda que el **lavado constante de manos** con agua y jabón ayuda a prevenir el contagio!

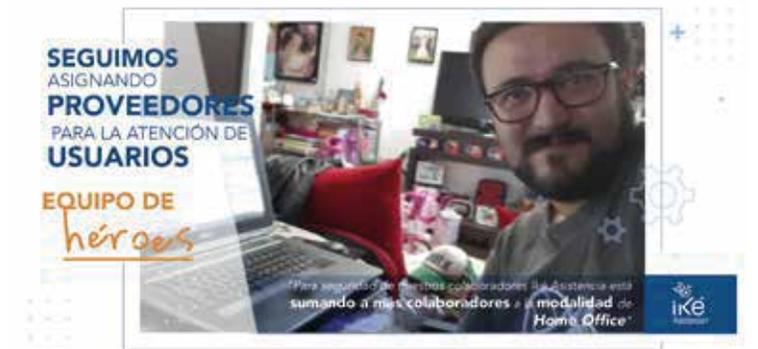
#YoMeCuidoYoTeCuido



NUESTROS MÉDICOS ATENDIENDO EN MOMENTOS DE CRISIS

EQUIPO DE héroes

"Gracias a nuestro personal médico que sigue brindando atención y asesoría médica para tranquilidad de nuestros colaboradores y usuarios."



SEGUIMOS ASIGNANDO PROVEEDORES PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS

EQUIPO DE héroes

"Para seguridad de nuestros colaboradores la Asistencia está sumando a más colaboradores a la modalidad de Home Office"

iké



DURANTE LA CONTINGENCIA ELLOS SON NUESTRO EQUIPO DE héroes

#IkéTeCuida

"Estamos preparados para atender cualquier necesidad de nuestros usuarios. Estamos juntos a distancia."

iké



JUNTOS A DISTANCIA SOMOS PARTE DEL EQUIPO DE héroes

"En Iké continuamos trabajando para cuidarlos. Más fuertes que nunca."

iké

CALIDAD DE VIDA

Con el fin de salvaguardar a nuestros colaboradores, más de 700 empleados operan desde sus hogares, lo que representa el 78% de la población de Iké Asistencia México. Se invirtieron más de 5 millones de pesos en adaptaciones a las instalaciones para que el personal que continúa operando en las oficinas lo realicé de manera segura. Se implementaron acrílicos en todas las estaciones del CAT y comedores, se colocó señalética distribuida en los diferentes pisos, también se amplió el equipo médico laboral con el objetivo de monitorear y dar seguimiento a todos los colaboradores. 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, mamparas, pasillos y zonas comunes. Se instauraron cámaras termográficas en los accesos, se arrendaron equipos de cómputo y telefonía para que un porcentaje de colaboradores pudiera operar desde sus hogares.

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, se inició la aplicación de pruebas COVID-19 (SARS-COV2 en RT-PCR). Se han aplicado más de 200 pruebas.

¡NO BAJES LA GUARDIA!

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en capacitar e informar al personal acerca de los cuidados y acciones de prevención que se deben mantener para no contraer COVID-19, por ejemplo: correcto lavado de manos, limpieza de objetos, uso de cubrebocas, etiqueta de estornudo, presencia de síntomas, no automedicación y medidas de sana distancia entre otros.

En el caso de las visitas a las instalaciones de Iké, al ingreso se difunden los protocolos de higiene y seguridad a seguir. De igual forma se mantiene una comunicación al interior con el fin de informar las medidas de seguridad y así salvaguardar la salud de todos.



CALIDAD DE VIDA

CONVERSACIONES DESDE LA DISTANCIA

Sabemos que las adaptaciones y cambios en ocasiones pueden resultar complejos, por esta razón se implementaron charlas con los empleados que operan desde casa. El objetivo fue, identificar la salud de sus familiares y del colaborador/a, escuchar su experiencia trabajando en esta nueva modalidad, los principales retos y diversos temas.

Los resultados obtenidos son (participaron 678 colaboradores)

TRASLADO

¿Qué medio de transporte utilizas para trasladarte?

Auto, motocicleta o bicicleta	34%	09%
Transporte privado	04%	01%
Transporte público	57%	90%

CONDICIONES DEL ESPACIO DE TRABAJO DENTRO DEL HOGAR

¿Qué espacio dentro de tu hogar utilizas para trabajar?

Estudio o despacho	35%	27%
Recámara	28%	39%
Comedor	23%	16%
Otro	15%	18%

¿Cómo evaluarías la comodidad de tu espacio de trabajo en tu hogar?

Muy cómodo	45%	47%
Cómodo	51%	50%
Nada cómodo	04%	03%

● ADM ● CAT

CALIDAD DE VIDA

¿Cómo evaluarías las distracciones en tu espacio de trabajo en tu hogar?

No tengo distracciones	41%	01%
Pocas distracciones	55%	62%
Muchas distracciones	04%	37%

ENTORNO DEL ESPACIO DE TRABAJO

¿Cuántas personas viven en tu hogar?

Vivo solo	05%	05%
De 2 a 3 personas	53%	49%
Más de 3 personas	42%	46%

¿En mi hogar existen personas que requieren de mi atención constantes?

Vivo solo	04%	04%
No	71%	82%
Sí	25%	14%

¿Padeces alguna enfermedad crónica?

No	88%	79%
Sí	13%	21%

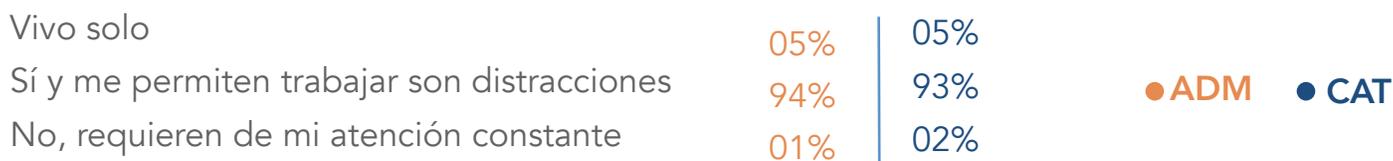
¿En mi hogar existen personas en condiciones de riesgo por contagio de COVID-19?

Vivo solo	04%	04%
No	50%	36%
Sí	46%	60%

● ADM ● CAT

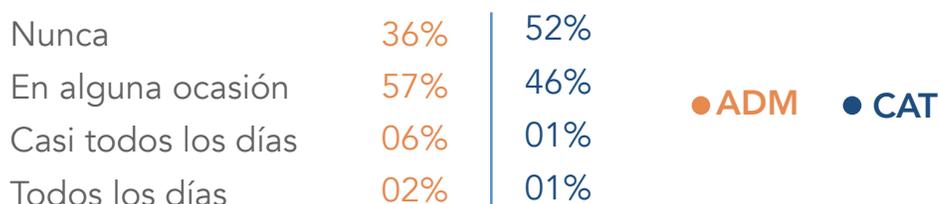
CALIDAD DE VIDA

¿Las personas que viven conmigo pueden entender que estoy trabajando aún estando en casa?

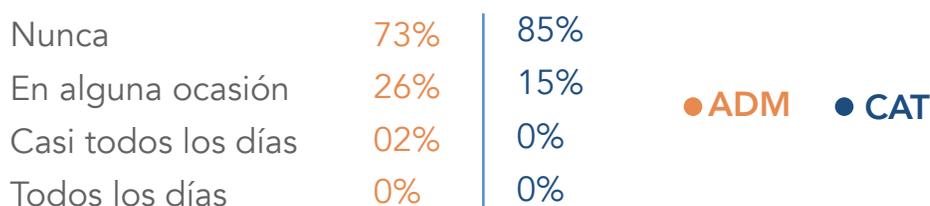


CONDICIONES EMOCIONALES

¿Trabajando desde casa he sentido fatiga, especialmente al final del día?



¿Trabajando desde casa he sentido dificultad para concentrarme o sensación de bloqueo mental?



PERSONALIDAD Y MOTIVACIÓN

Soy disciplinado y consciente de mis obligaciones



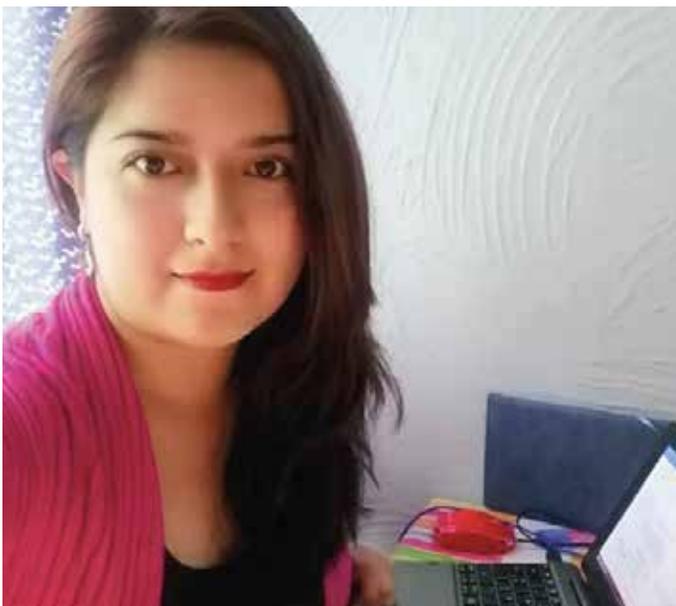
CALIDAD DE VIDA

Soy consciente de mis responsabilidades y sé que puedo rendir muy bien trabajando desde casa.

Completamente de acuerdo	80%	85%	● ADM ● CAT
De acuerdo	19%	14%	
En desacuerdo	01%	01%	

No necesito la atmósfera de una oficina para ser productivo

Completamente de acuerdo	43%	66%	● ADM ● CAT
De acuerdo	43%	01%	
En desacuerdo	13%	26%	
Completamente en desacuerdo	01%	07%	



Una de las iniciativas que realizadas como acción de mejora dentro de estas charlas, fue el préstamo de sillas. De esta forma los colaboradores pueden desempeñar sus funciones de una manera más cómoda.

Se realizó el traslado de **72 sillas al domicilio** de cada uno de nuestros colaboradores.

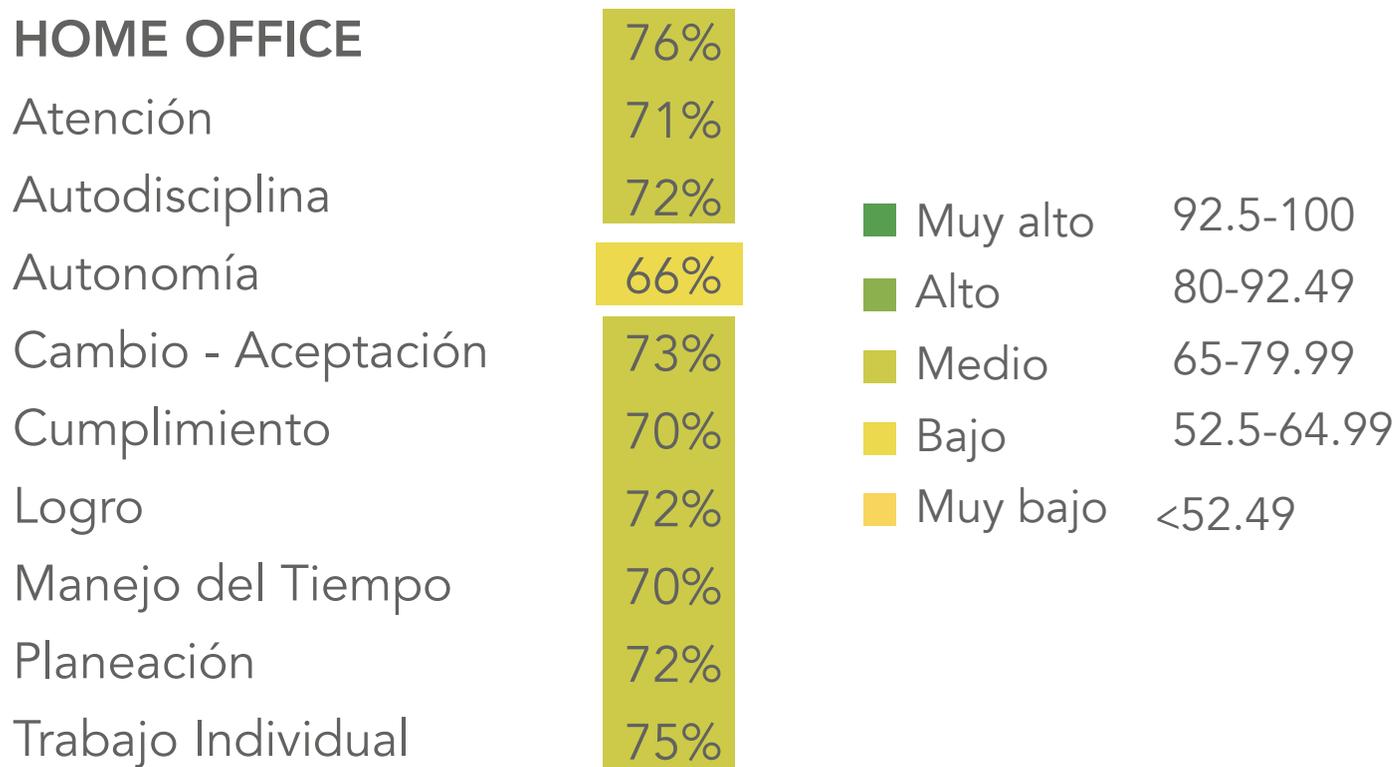
CALIDAD DE VIDA

COMPETENCIA HOME OFFICE

Evaluar el potencial de desempeño de nuestros colaboradores es relevante porque nos permite identificar sus áreas de oportunidad en el trabajo remoto, y de esta forma brindar la capacitación necesaria para fortalecerlas.

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

Los resultados obtenidos de manera general son:



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

- Nulo
- Bajo
- Medio
- Alto
- Muy alto



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

CALIDAD DE VIDA

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 de salud.

En el Centro de Formación y Desempeño se ha instaurado la plataforma Wellness Center, los colaboradores pueden consultar más de 90 diversos 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. Da seguimiento, a cada uno de los empleados en caso de presentar síntomas,

brinda asesoría y consultas si alguno de los colaboradores es sospechoso de portar COVID-19. También ha liderado la aplicación de pruebas para identificar a personas portadoras del virus.

Sin duda, el equipo médico es una pieza clave para salvaguardar la salud de los integrantes de la organización.

ACTITUD IKÉ EN LÍNEA

Nuestro programa se transformó a un formato digital, para así mantener la cercanía y conservar el objetivo del programa, que es generar motivación, fidelidad e integración. Los pilares que lo conforman son: orgullo, actitud positiva, compañerismo, responsabilidad, cercanía y diversión.



CALIDAD DE VIDA

-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 en toda la compañía incluyendo las sedes de Latinoamérica. Creando cercanía y la participación de más de **400 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 del Gato

#SomosPetFriendly. Los consentidos de la familia no podían quedar fuera y los colaboradores nos compartieron las mejores fotos de sus mininos.



CALIDAD DE VIDA

Mini verano Iké

Una actividad en familia dirigida primordialmente a los niños. Se realizaron en línea clases de activación física, cocina y manualidades. Reconocimos también a los mejores promedios de primero de primaria a tercero de secundaria.



Sigo siendo un niño

Celebramos el día del niño recordando nuestra infancia a través de fotos.



Celebremos a mamá

El día de la madre los colaboradores nos compartieron una foto con su madre o hijos, para mostrar sus mejores momentos.

Presume lo padre que eres

A través de Instagram los papás Iké dieron a conocer como disfrutaban de sus pequeños y colaboradores también compartieron las mejores tomas con sus padres.



Cubrelocas loco

Tu protección es divertida. Parte de nuestras festividades en los meses de octubre y noviembre fue crear un cubrebocas 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.

CALIDAD DE VIDA

Concurso de Disfraces

Se realizó un concurso de disfraces a nivel regional y a través de votos se eligió a un ganador.



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.



Christmas Day

Celebramos la fiesta de fin de año a la distancia. En esta ocasión Argentina, Brasil y Colombia se sumaron al festejo vía online. Se realizó un show de magia haciendo énfasis en los valores de la organización. Al cierre, se realizó la tradicional rifa en donde se obsequiaron motos, tablets, pantallas, I pads, etc.



Juegos de actitud

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 se acentuó la cercanía entre colaboradores de los diversos países.





TEMA CENTRAL:

Evolucionando del B2B al B2C

VIERNES 28 DE AGOSTO

DE 12:00 HRS A 13:00 HRS. POR ZOOM



*Cupo limitado

ESPACIO IKÉ: “+ Cerca de Ti”

La innovación y capacidad de adaptación fue uno de los retos que enfrentamos como organización, esto contribuyó a acelerar nuestros procesos de transformación digital y aperturar nuevos nichos de mercado pero también diversas formas de comunicarnos y mantenernos en contacto.

A lo largo del 2020, se implementó Espacio Iké, dicho foro mantuvo la cercanía entre colaboradores y directores para compartir los cambios que como organización estamos tomando. Liderada por la Dirección General, General en cada reunión se abordaron diversos temas como tecnología, colaboración y empatía. La participación de los colaboradores ha sido de vital importancia para mantener cohesión y fidelidad de la familia Iké.

Las rubros tratados fueron:

- resiliencia en tiempos de pandemia
- nuevos mercados de atención digital
- cultura colaborativa y eficiencia operativa
- mejores prácticas de atención y servicio México - LATAM



ESPACIO IKÉ
MÉXICO - LATAM
+cerca de ti

CALIDAD DE VIDA

COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

Las condiciones laborales de todos nuestros colaboradores son dignas y se retribuyen justamente de acuerdo a las funciones que desempeñan.

El sueldo de los colaboradores es superior al salario mínimo a nivel nacional. Esto los beneficia pues permite a las familias acceder a los servicios básicos como salud, educación, transporte y alimentos. De esta forma atendemos el ODS1, 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 adicionales otorgados
- servicios exclusivos de asistencia*
- financiamiento de estudios
- descuentos en diversos establecimientos

Servicios exclusivos de asistencia para colaboradores

Se brinda como beneficio la posibilidad de acceder dos veces por año y 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.

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 para cada uno, en el caso del CAT son los siguientes:

- vive y representa los valores Iké
- vive y promueve la cultura GPTW
- antigüedad mínima de 9 meses
- cumplimiento de indicadores operativos:
- calidad arriba de 95%
- puntualidad y asistencia
- felicitaciones de clientes o usuarios
- promueve su desarrollo profesional



CALIDAD DE VIDA

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
- antigüedad mínima de 1 año
- evaluación de desempeño superior 90
- cumplimiento del PIA

Los colaboradores son seleccionados a través de votaciones realizadas por sus compañeros de trabajo, posteriormente se confirma el

Durante un desayuno el comité realiza una entrevista con cada uno de ellos para seleccionar al ganador. Este representa los valores de la organización, participa activamente en todas las actividades y su desempeño laboral es ejemplar para los demás colaboradores.

En caso de ser ganadores los premios otorgados son:

- una bicicleta.
- un Ipad
- un viaje con todos los gastos pagados
- una beca para que continúe con su desarrollo profesional

Iké Coins

Renovamos el plan de incentivos dirigido a los colaboradores del CAT y se inicio la implementación de este mismo plan para el personal administrativo. Su principal objetivo es incentivar el óptimo desempeño de los colaboradores, así como la participación en las iniciativas.

El acceso a los Iké Coins considera calidad, deficiencias, asistencia, retardos, felicitaciones, antigüedad y capacitación continua.

También se toman en cuenta la participación en el programa actitud Iké, acciones de voluntariado y medio ambiente.

Cada trimestre los colaboradores tienen la posibilidad de consultar sus puntos para canjearlos o acumularlos. Los premios oscilan desde un promocional de la organización hasta un viaje con un valor aproximado de \$10,000 pesos.



226 colaboradores realizaron el canje de diversos artículos durante el 2020



VINCULACIÓN

CON LA COMUNIDAD

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

CADENA DE VALOR

Con más de 30 años de experiencia Iké Asistencia ha logrado adquirir la confianza de más de 300 socios comerciales a nivel Latinoamérica y aliarse con más 10 mil proveedores para brindar el mejor servicio a nuestros usuarios que hoy en día son 46 millones.

Hemos impactado diversos sectores como:

- bancos e instituciones financieras
- armadoras
- aseguradoras
- empresas de telecomunicaciones



El adaptarnos a las necesidades de los sectores a los que brindamos atención nos ha permitido innovarnos constantemente y mantenernos como líderes en el mercado de asistencia. Un ejemplo de esto son las acciones tomadas ante la gran crisis sanitaria.

Abrimos nuevos canales de venta, ahora de forma digital. También incorporamos nuevos servicios como médico, psicólogo, educación, salud y bienestar vía online. Así mismo atención médica a través de video conferencias y ambulancias especializadas.

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

IKÉ TE CUIDA

Desarrollamos "Iké Te Cuida" que es un producto de venta directa a los usuarios. Su principal objetivo es proporcionar salud para ellos y sus familias de manera accesible cuando así requieran y con cobertura en toda la República Mexicana, proporcionando las siguientes asistencias:

- médico online
- psicólogo online
- nutriólogo online
- protección COVID-19 cuenta con servicios de protección contra el COVID-19 para personas 5 a 65 años en en los siguientes servicios: coordinación y compra de medicamentos, honorarios médico por hospitalización, gastos hospitalarios y cobertura por fallecimiento.

CERO QUEJAS "TODOS SOMOS PIEZA CLAVE"

Instauramos una política que tiene como objetivo generar una cultura de trabajo asertivo, con altos estándares de calidad para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios.

Esto con la firme convicción de que los integrantes de Iké Asistencia son una pieza clave para lograr que nuestros usuarios tengan la mejor experiencia desde el primer contacto.

Se desarrollaron talleres de sensibilización enfocándonos en los siguientes rubros:

- comunicación asertiva
- rapidez
- sentido de urgencia
- actitud de servicio

Los resultados del año 2020 son los siguientes:

- 39% en disminución de quejas vs 2019 por parte de nuestros clientes.

- Nivel de satisfacción por parte de nuestros usuarios superior al 90%



VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD



 El último año más 700 niños fueron beneficiados

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.

FUNDACIÓN IKÉ

A través de la fundación es posible mejorar la calidad de vida de la niñez mexicana. Esto se logra gracias a proyectos de educación integral dirigido a niños excluidos socialmente.

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.

Desde hace 6 años se han destinado donativos, apoyos y colectas a las siguientes instituciones dedicadas a los niños:

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



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 2020:**

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD



-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 niñ@s 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.

-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

-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.

-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.



785 niños y niñas beneficiados en 2020

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

LIVE CON CAUSA

El realizar voluntariados de forma física fue una acción que tuvo que ser suspendida dada la contingencia sanitaria. Sin embargo, migramos la forma de contribuir y ahora lo hacemos de manera digital.

Desarrollamos lives con causa a través de @somosikeasistencia, contactamos a diversas fundaciones e instituciones y entablamos una charla para compartir de qué manera los colaboradores de Iké Asistencia podrían aportar en las causas que apoyan.

A lo largo del año se realizaron 5 lives con causa en las siguientes instituciones:

- Asilo Madre Teresa de Calcuta

Alberga personas de la tercera edad y solicitan apoyo para donación de ropa, zapatos, alimentos, dulces, etc.

- Enablers

Refugio de animales que enfoca sus esfuerzos en esterilizaciones, cuidado y manutención.

- Banco de alimentos

Se enfoca en la alimentación y nutrición de las familias mexicanas, los obtiene a través de la donación y los distribuye en los entornos más necesitados.

- Fundación Iké

Su objetivo es mejorar la calidad de vida de la niñez mexicana a través de proyectos de educación integral e incluyente dirigidos a niños en situación vulnerable. Actualmente trabajamos en colaboración con Pensamiento, Palabra y Acción en Movimiento A.C. (PPAM) quienes imparten talleres de reeducación emocional en las diferentes instituciones que apoyamos.



591 colaboradores participaron en los Live con Causa a lo largo del 2020.



EMPRESA

VERDE

ACCIÓN POR EL MEDIO AMBIENTE

La instauración de la modalidad de Teletrabajo en Iké Asistencia México se inició en el año 2017. Sin embargo dadas las condiciones sanitarias se agilizó el procesos de transformación a esta modalidad. Actualmente, 710 colaboradores operan con esta forma de trabajo, lo que equivale al 78% de los colaboradores. Con dicha iniciativa, logramos impactar en la disminución del parque vehicular, así como de las emisiones de CO² y también el uso de papel.

Se dio continuidad a los programas de reciclaje promoviendo información sobre acciones útiles que los colaboradores pudieran practicar en casa con el fin de aminorar el impacto ambiental.



SOMOS UNA EMPRESA RESPONSABLE

Durante el 2020 logramos ahorrar 160, 915 kWh
y disminuimos el consumo de papel



RECONOCIMIENTOS



RECONOCIMIENTOS



INFORME 2020

IKÉ ASISTENCIA

 Dirección

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

 Phone

52 (55) 5480-0970

 Email

atencionweb@ikeasistencia.com

Nuestras redes sociales

