INTELISIS

Manual de usuario (cliente)Amigo

31/07/2013

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
PANTALLA DE INICIO DE SESION 3
INICIO DE SESIÓN (LOGIN) 4
PANTALLA PRINCIPAL 6
MENÚ 8
CAMBIAR CONTRASEÑA 11
MENÚ SOPORTE 12
Como levantar un reporte 13
MIS REPORTES 19
SEGUIMIENTO DE REPORTES 21
TODOS LOS REPORTES 24
HISTORIAL REPORTES 25

INTRODUCCIÓN

El sistema amigo es una herramienta proporcionada por Intelisis Morelia para todos los usuarios la cual brinda el servicio de levantamiento de reportes, para resolver cualquier tipo de solicitud o reporte sobre algunos de los productos que ofrecemos en esta nueva versión, se caracteriza por ser un sistema más amigable, sencillo, eficiente y a su vez más robusto en tema de resultados.

PANTALLA DE INICIO DE SESIÓN

La pantalla de inicio es la primera pantalla que podremos observar al ingresar a nuestro sistema AMIGO V2 en la barra de direcciones de nuestro navegador, la cual cuenta con 3 secciones: inicio de sesión (Login), carrusel de imágenes referentes a la empresa, sección de noticias.

INICIO DE SESIÓN (LOGIN)

El inicio de sesión (Login) es la sección donde el usuario debe de llenar sus datos en los campos usuario y contraseña y hacer click en el botón iniciar para ingresar al tablero de cliente y poder levantar reportes y otras opciones que se explicaran más adelante.

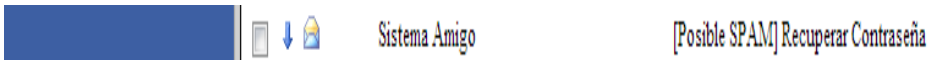
La sección de inicio de sesión también cuenta con un botón que contiene la leyenda "¿olvidaste tu contraseña?". El cual al hacer click sobre el mismo, nos mostrara otra sección de recuperación de contraseña.

Esta nueva sección nos permitirá recuperar la contraseña en caso de que se nos haya olvidado sin necesidad de tener que llamar para solicitar una nueva a soporte, se tiene que colocar el correo electrónico con el cual se halla dado de alta el usuario en el sistema amigo y hacer click en el botón "Recuperar" , en la esquina superior derecha nos saldrá un mensaje con la leyenda "Se ha enviado a tu correo las instrucciones".

En la bandeja de entrada o quizás en la bandeja de spam de tu correo encontraras un mensaje con la siguiente descripción:

Asunto: Recuperar contraseña

De: Sistema Amigo



Una vez que se abre el correo en el asunto del correo viene el siguiente texto:

Para cambiar tu contraseña visita el siguiente enlace:

Cambiar contraseña

Al dar click en Cambiar contraseña te llevara a la siguiente pantalla.

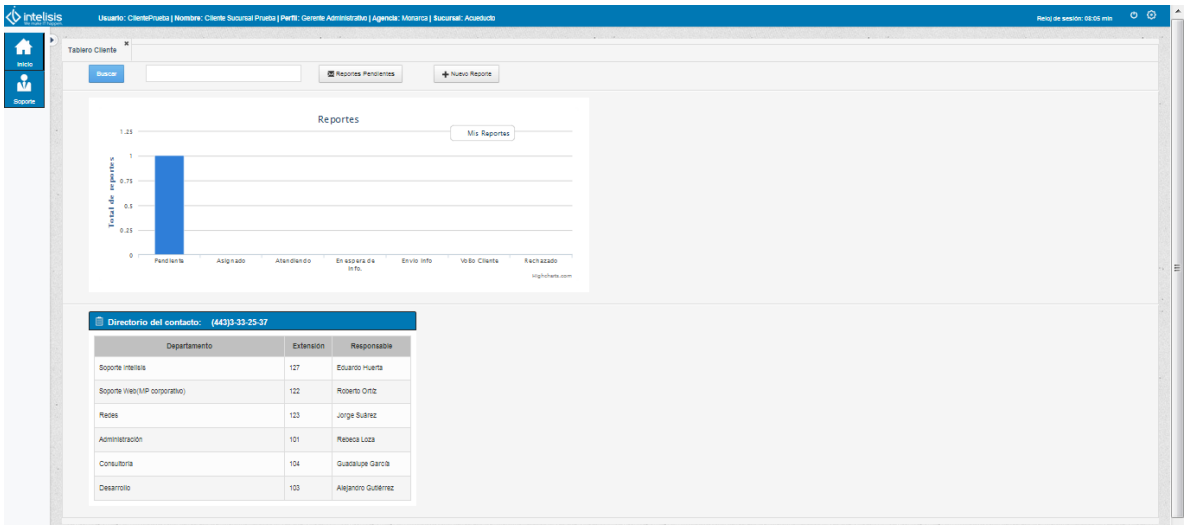
En esta nueva pantalla saldrá el nombre del usuario y un campo contraseña donde se tendrá que ingresar la nueva contraseña y hacer click en el botón cambiar, automáticamente después de esto nos direccionara a la pantalla de inicio de sesión. Donde podrás ingresar con nuestra nueva contraseña.

En la sección de carrusel de imágenes se podrá ver una serie de imágenes que esta rotando cada determinado tiempo.

En la sección de noticias podrás observar y leer las noticias más sobresalientes de Intelisis.

PANTALLA PRINCIPAL

La pantalla principal del usuario cuenta con varios elementos y cuando iniciamos sesión se abre automáticamente el Tablero de cliente y se ve de la siguiente forma.



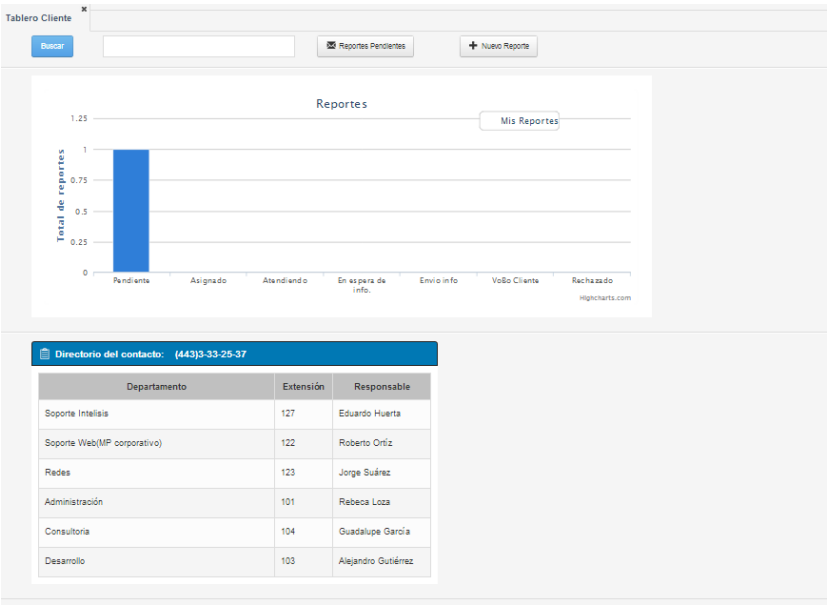
En la parte superior izquierda se puede observar el logo de Intelisis seguido de los datos del usuario que son: Usuario, Nombre, Perfil, Agencia y sucursal.

La parte superior izquierda cuenta con 1 indicador de tiempo y dos opciones:

1. **Reloj de sesión:** el reloj de sesión marca el tiempo para que la sesión expire y por lo tanto se cierre el sistema automáticamente y se requerirá iniciar sesión automáticamente este reloj se actualiza con cualquier click en el menú, opción u operación.
2. **Icono de cierre de sesión:** este icono cierre de sesión tiene la forma de un botón de encendido y cierra la sesión (Logout).
3. **Icono de configuración:** este icono es un engrane en el cual se puede seleccionar algunos de los temas que configura los colores de los iconos además se puede seleccionar otro fondo y en la parte de navegación si queremos el menú visible u oculto.

En el costado izquierdo encontraras el menú de opciones el cual cuenta con dos pestañas Inicio y Soporte en estas pestañas encontraras todas las opciones que se pueden realizar.

En la parte central se abrirá desde un principio el tablero de cliente el cual también se puede acceder desde el menú en la pestaña de inicio->Tablero cliente. Este tablero cuenta con una serie de opciones e información la cual describiremos más adelante.



MENÚ

Tablero de cliente

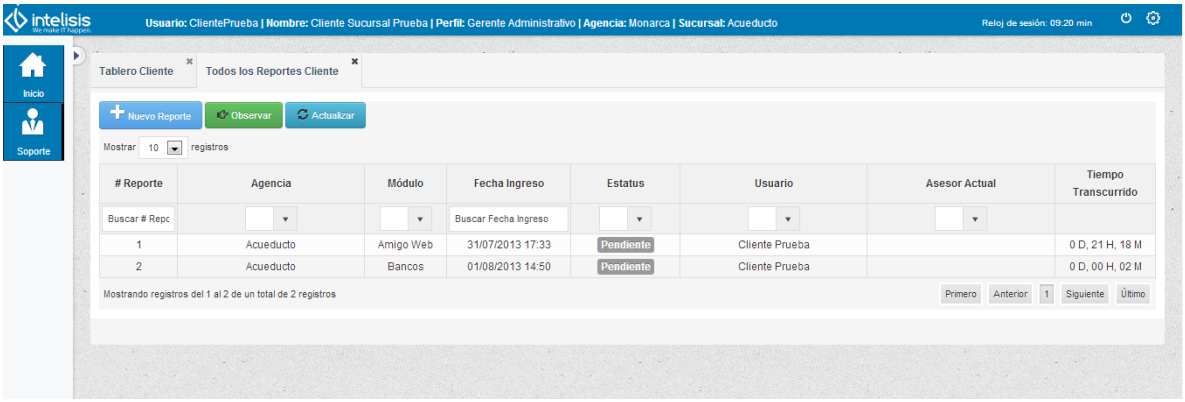
Como se menciono anteriormente el menú cuenta con dos pestañas Inicio y Soporte, al hacer click sobre cualquiera de estas se desplegará un panel con las opciones que puedes realizar.

Al hacer click sobre la pestaña Inicio se mostrarán dos opciones; Tablero Cliente y Cambiar la contraseña.

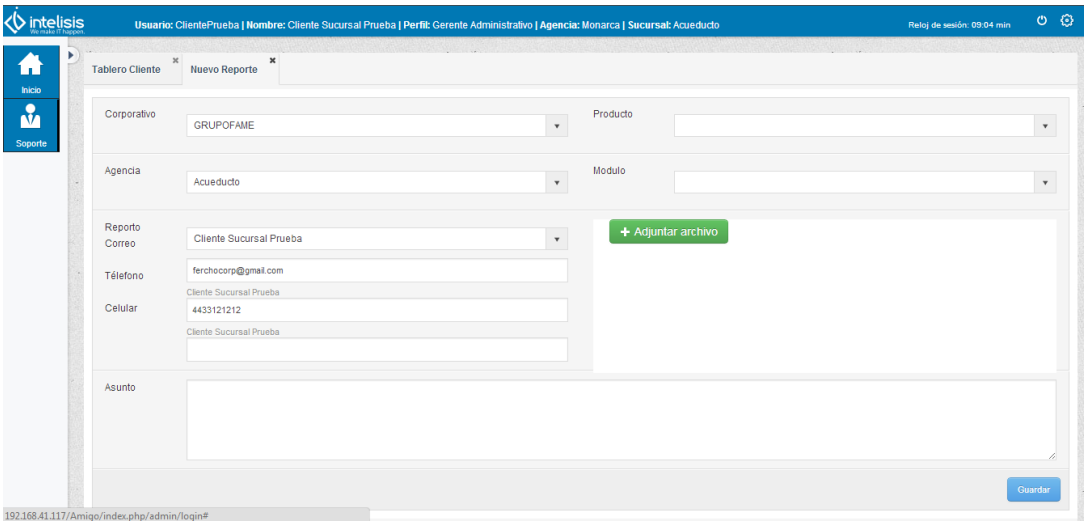
Al seleccionar la opción Tablero de cliente abrirá en la parte central el Tablero Cliente (img8) el cual cuenta con atajos rápidos para poder llegar a opciones sin tener que entrar a las pestañas de menú, como lo son nuevo reporte y mis reportes a continuación se describen:

1. **Botón buscar:** en la parte superior derecha del Tablero cliente se encuentra un botón con la leyenda "Buscar" seguido de un campo de texto, en este campo de texto se puede colocar una o más palabras para realizar una búsqueda en los reportes levantados por el usuario, estas o esta palabra se buscará en lo que fue la descripción del reporte (Asunto) y no los mostrara en otra pestaña con el título de "Resultado de la búsqueda", donde se mostrarán los reportes que contengan dicha palabra y se podrán observar.

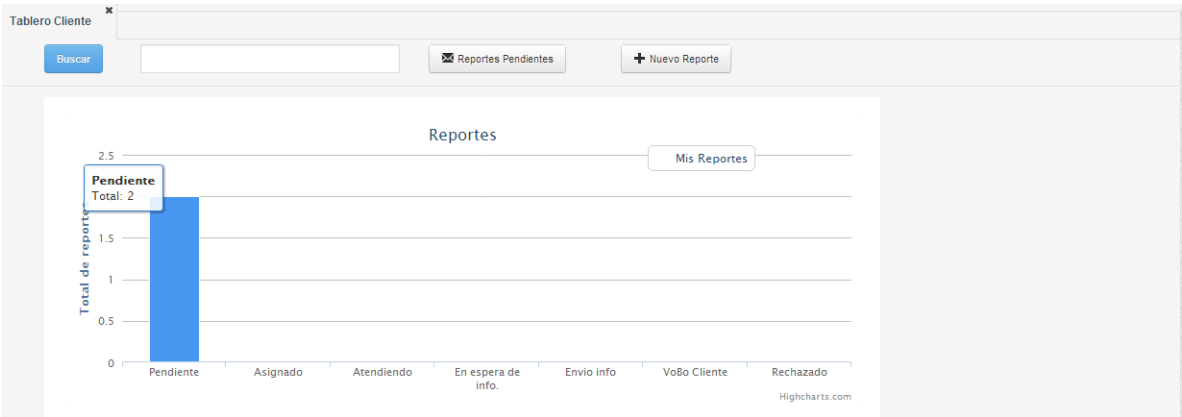
2. **Reportes Pendientes:** este botón es un atajo rápido a mis reportes, es el botón que sigue del campo de texto para buscar reportes, al hacer click sobre este botón nos abrirá una nueva pestaña la cual tiene el título de "Mis Reportes" en donde se podrán ver todos los reportes que el cliente haya levantado que no sean de estatus cerrado.



3. **Nuevo Reporte:** este botón es un acceso rápido a "Nuevo Reporte" que también se encuentra en el menú soporte opción "Nuevo Reporte". Se encuentra en la parte superior después del botón de Reportes Pendientes, al hacer click en éste, nos abrirá una nueva pestaña con el título de Nuevo Reporte, en esta nueva pestaña es donde se podrá levantar un nuevo reporte.



4. **Gráfica de Mis Reportes:** por debajo de las opciones de buscar, reportes pendientes y nuevo reporte se encuentra una gráfica, que muestra la cantidad de reportes levantados por el usuario y en qué estatus se encuentran. Al pasar el puntero del ratón sobre alguna de las barras saldrá una etiqueta por un costado de la misma que nos indica la cantidad por si esta no fuera visible en con la numeración.



Nota: la gráfica se actualiza cada minuto así que si no se ve un cambio instantáneo podría ser por esto al igual se actualizará si se abre o cierra la pestaña.

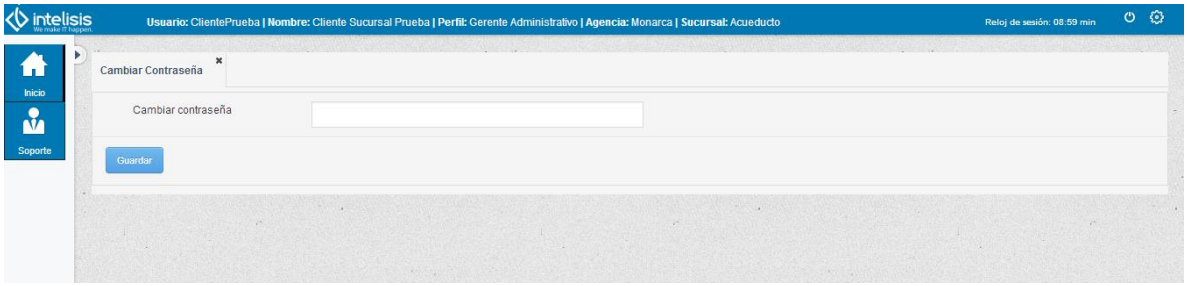
5. **Directorio de contacto:** en la parte inferior y lo último que podemos observar en el Tablero Cliente es el directorio de contacto, el cual es una tabla con el teléfono de Intelisis los departamentos que hay su extensión y quién es el responsable de dicho departamento.

Directorio del contacto: (443)3-33-25-37

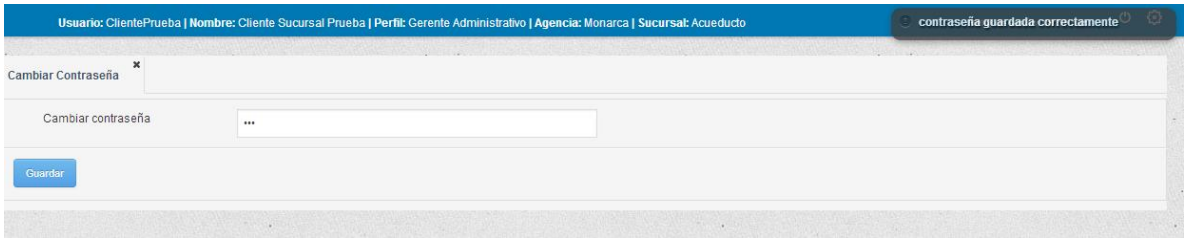
Departamento	Extensión	Responsable
Soporte Intelisis	127	Eduardo Huerta
Soporte Web(MP corporativo)	122	Roberto Ortíz
Redes	123	Jorge Suárez
Administración	101	Rebeca Loza
Consultoria	104	Guadalupe García
Desarrollo	103	Alejandro Gutiérrez

CAMBIAR CONTRASEÑA.

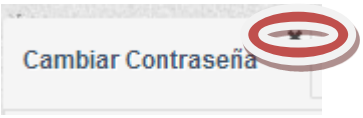
La segunda opción de el menú inicio es “Cambiar la Contraseña” la cual al hacer click sobre ella nos abrirá la pestaña Cambiar Contraseña.



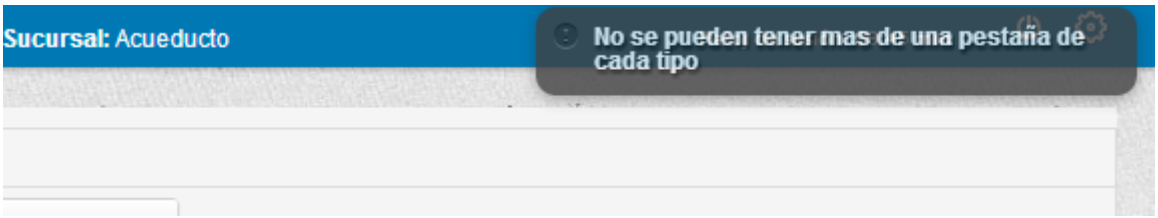
En esta nueva pestaña se presenta una etiqueta Cambiar contraseña seguido de un campo de texto donde el usuario podrá escribir una nueva contraseña y hacer click en el botón que está en la parte inferior izquierda de la pestaña con la leyenda “Guardar”, esta acción cambiara la contraseña por la nueva y nos mandará una notificación en la parte superior derecha con el texto “contraseña guardada correctamente”.



Para cerrar cualquiera de las pestañas del sistema amigo solo hay que presionar la pequeña cruz que se encuentra en la parte superior derecha de cada una de las pestañas.



Es importante saber que aparte solo se puede tener una pestaña abierta provenientes de una misma opción por ejemplo si se tiene abierta la pestaña de Tablero Cliente y hacemos click para abrir otro Tablero Cliente en la parte superior derecha saldrá una notificación que nos dirá "No se puede tener más de una pestaña de cada tipo".



MENÚ SOPORTE

Al hacer click sobre la siguiente pestaña del menú Soporte se desplegarán más opciones las cuales son Nuevo Reporte, Mis Reportes, Todos los reportes e Historial de reportes.

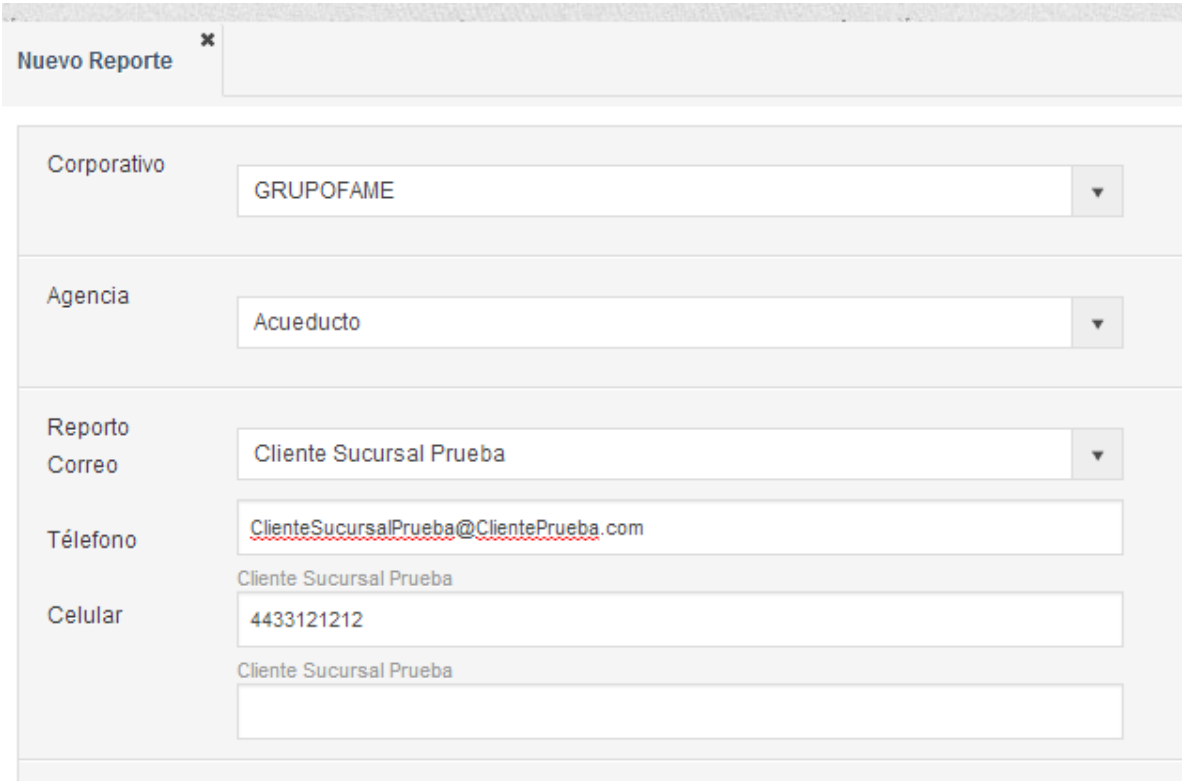
Nuevo Reporte.

Este botón nos abrirá la pestaña con el titulo nuevo reporte es la misma pestaña que se abre al hacer click sobre la opción de nuevo reporte en el Tablero Cliente.

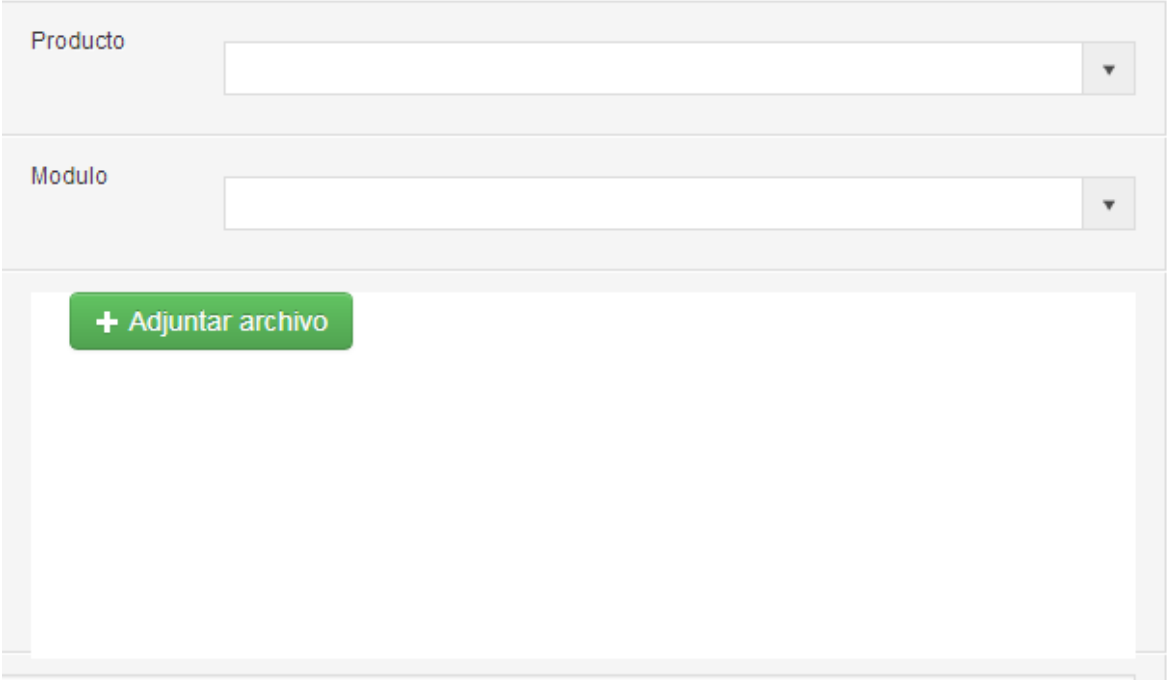
CÓMO LEVANTAR UN REPORTE

Usuario sucursal

La pestaña de nuevo reporte está conformada por 3 bloques la columna izquierda donde están cargados los datos del usuario que son Corporativo, Agencia, Reportó, Correo, Teléfono y Celular. De los cuales el usuario puede cambiar el correo, teléfono y celular de así ser necesario, mas sin embargo no se recomienda ya que los datos que se cargan son los que se dieron de alta cuando se generó el usuario, solo que sea necesario cambiarlos.

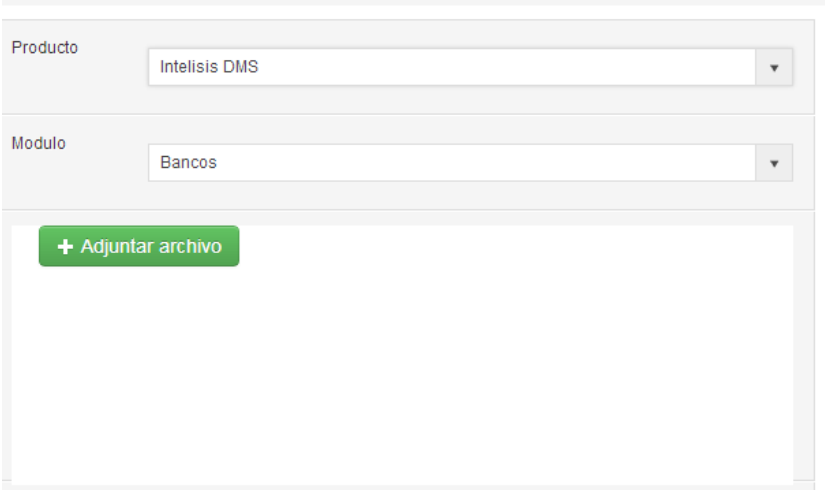


En la columna del lado derecho se encuentran Producto Módulo y adjuntar archivo estos tendrán que ser llenados por el usuario.



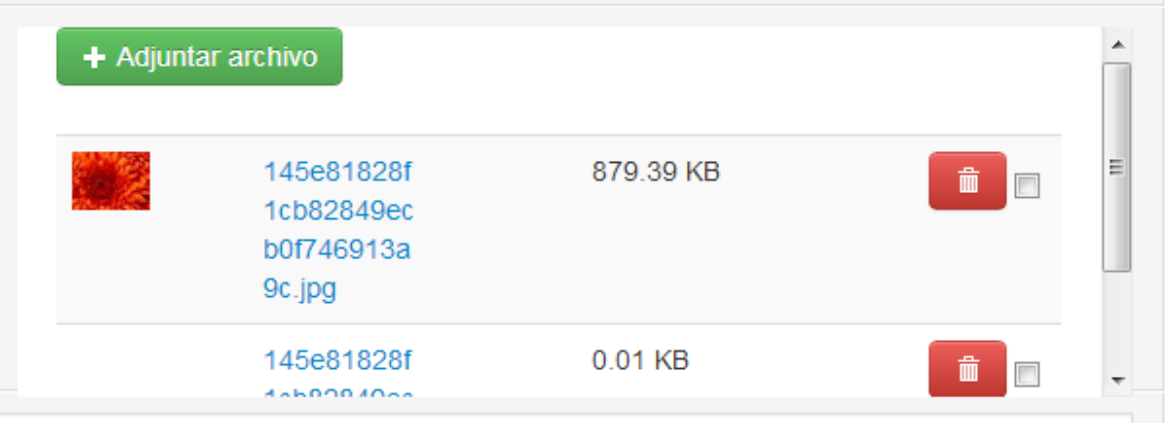
Al hacer click sobre el triángulo en la parte derecha del campo saldrá un menú con los productos separados por departamentos que se posee Intelisis, al mismo seleccionado irá el reporte.

Al seleccionar un producto automáticamente se asignara un módulo pero de la misma forma que el producto se puede seleccionar otro haciendo click en el triángulo de la parte derecha del campo se desplegaran los módulos de dicho producto y se puede elegir el adecuado.



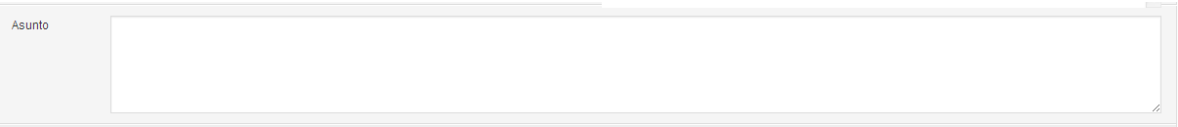
Si se quiere o es necesario en la parte de inferior de módulo se podrán adjuntar uno o más archivos sólo basta con hacer click en el botón de adjuntar archivo y saldrá una ventana de Windows donde uno tendrá que ir a la ruta o carpeta donde se encuentra el archivo que se desea adjuntar, después se tiene que hacer click sobre el archivo que se quiere y hacer click en el botón de abrir que está en la parte inferior izquierda de la pantalla. Debajo del botón de adjuntar archivo se verá una barra verde que se irá llenando con los archivos que adjuntaremos y de ésta manera, se mostrará en miniatura la imagen o archivo que hemos adjuntado, un nombre que le da el sistema amigo por defecto, el peso del archivo y un icono rojo con un bote de basura el cual al dar click se eliminará el archivo esto en caso de habernos equivocado en el archivo a adjuntar.

Se pueden adjuntar más de un archivo y se vería de la siguiente manera.

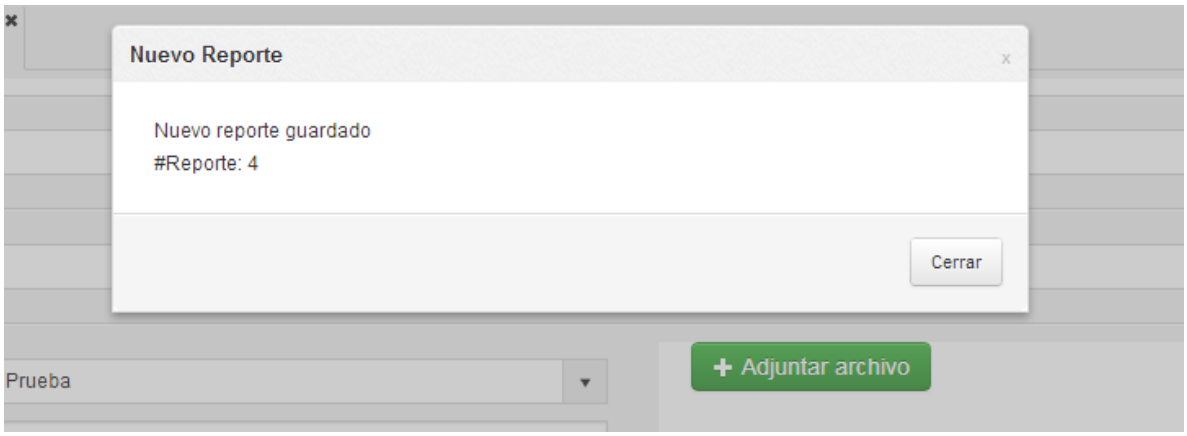


Si se adjuntan varios archivos se generara en la parte derecha del campo un scroll o barra de desplazamiento con la cual haciendo click y desplazándonos hacia arriba o abajo nos mostrará los archivos que hemos adjuntado para ver que si sea lo que hemos seleccionado o para borrar en caso de error.

Por último en la parte inferior de la pestaña se encuentra el Asunto seguido de un campo bastante amplio para describir el motivo del reporte la falla o lo que se quiera corregir.



Una vez que se haya puesto el asunto del reporte podemos hacer click en el botón guardar que está en la parte inferior derecha de la pestaña y se desplegara una ventana con el siguiente mensaje:



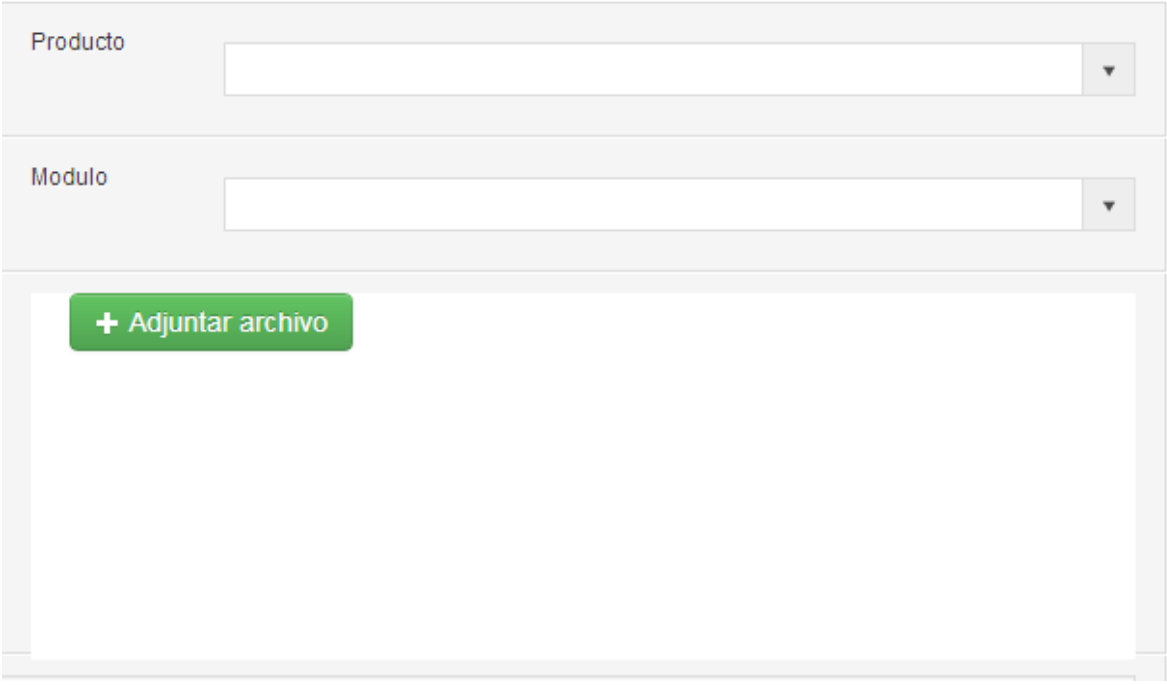
Con esto habremos finalizado el levantamiento de un reporte y también nos indicará el número de reporte para darle el seguimiento ahora solo hacemos click en el botón cerrar y automáticamente se abrirá la pestaña de Mis reportes donde deberá aparecer nuestro nuevo reporte.

Usuario agencia, Usuario División, Usuario Corporativo.

La pestaña de nuevo reporte está conformada por 3 bloques la columna izquierda donde están cargados los datos del usuario que son Corporativo, Agencia, Reportó, Correo, Teléfono y Celular. El usuario de corporativo, división, y agencia podrán cambiar algunos datos que un usuario de sucursal. En el caso que se muestra abajo en la imagen es un usuario de corporativo éste debe de elegir una agencia y la persona que lo reportó de igual manera el usuario de división y agencia, éstos datos variarán dependiendo del usuario que se trate.

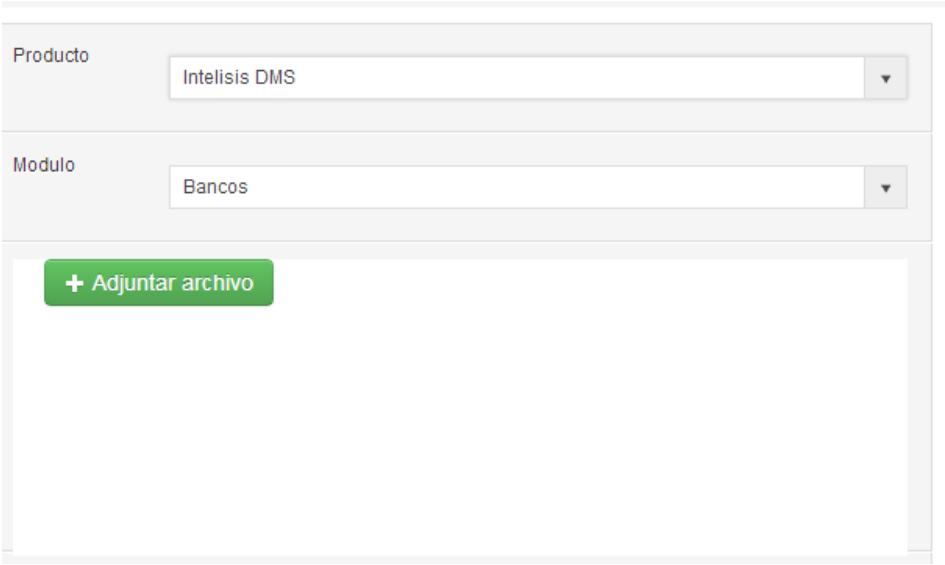
Sin embargo éstos datos son solo para información, el usuario que le dará el seguimiento al reporte será el mismo que está levantado el reporte en éste caso el usuario de corporativo, división y agencia.

En la columna del lado derecho se encuentran Producto Módulo y adjuntar archivo estos tendrán que ser llenados por el usuario.



Al hacer click sobre el triángulo en la parte derecha del campo saldrá un menú con los productos separados por departamentos que se posee Intelisis, al mismo seleccionado llegará el reporte.

Al seleccionar un producto automáticamente se asignará un módulo pero de la misma forma que el producto se puede seleccionar otro haciendo click en el triángulo de la parte derecha del campo se desplegarán los módulos de dicho producto y se puede elegir el adecuado.

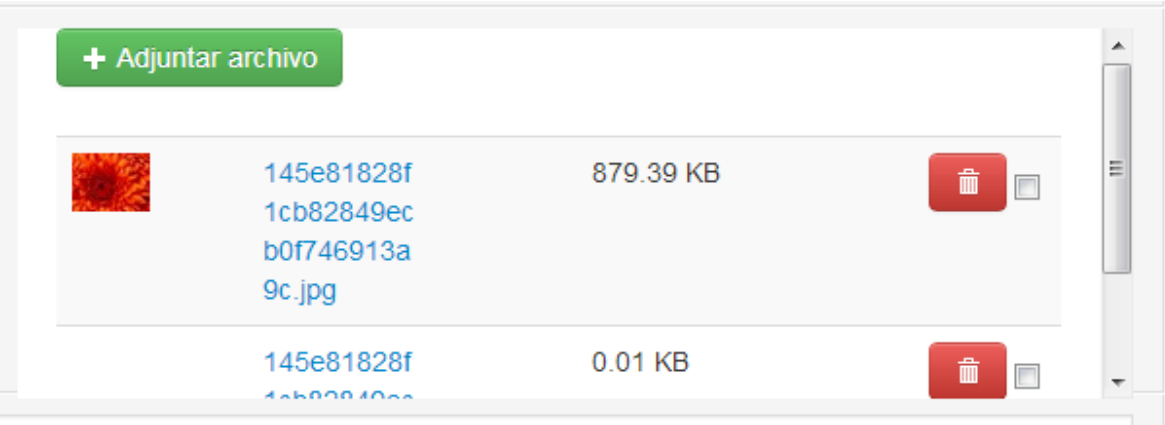


Si se quiere o es necesario en la parte de inferior de módulo se podrán adjuntar uno o más archivos sólo basta con hacer click en el botón de adjuntar archivo y saldrá una ventana de Windows donde uno tendrá que ir a la ruta o carpeta donde se encuentra el archivo que se desea

adjuntar; hacer click en el archivo después, hacer click en el botón de abrir que está en la parte inferior izquierda de la pantalla.

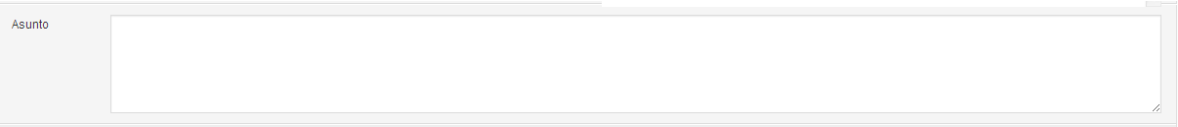
Debajo de el botón de adjuntar archivo se verá una barra verde que se irá llenando una vez que esté totalmente llena la barra es que nuestro archivo se adjunto al mensaje. Y se mostrara una imagen miniatura de la imagen o archivo hemos adjuntado , un nombre que le da el sistema amigo, el peso del archivo y un icono rojo con un bote de basura el cual al dar click se eliminara el archivo esto en caso de habernos equivocado en el archivo a adjuntar.

Se pueden adjuntar más de un archivo y se vería de la siguiente manera.

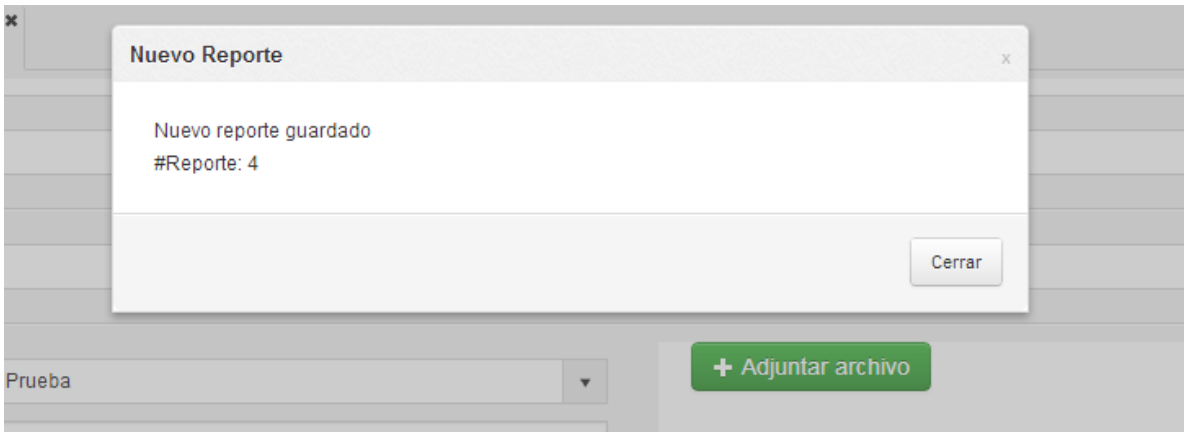


Si se adjuntan varios archivos se generará en la parte derecha del campo un Scroll o barra de desplazamiento con la cual haciendo click y desplazándonos hacia arriba o abajo nos mostrará los archivos que hemos adjuntado para ver que si sea lo que hemos seleccionado o para borrar en caso de error.

Por último en la parte inferior de la pestaña se encuentra el Asunto seguido de un campo bastante amplio para describir el motivo del reporte la falla o lo que se quiera corregir.



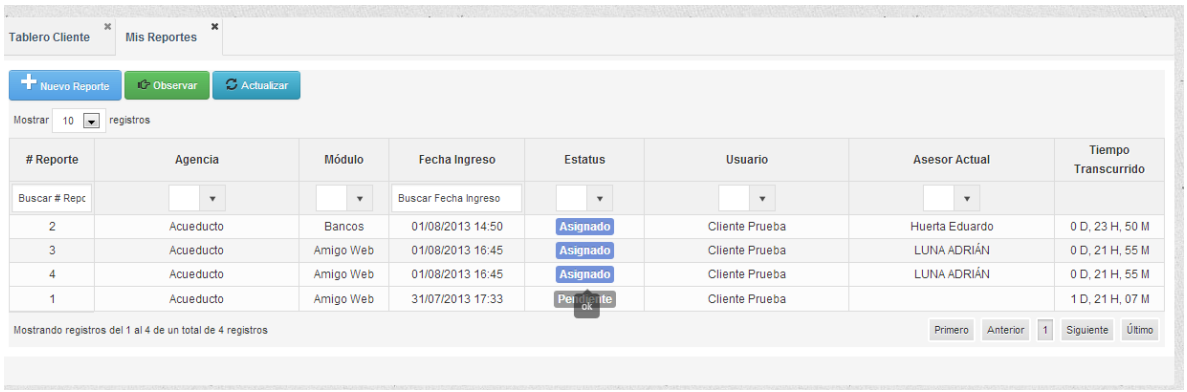
Una vez que se halla puesto el asunto del reporte podemos hacer click en el botón guardar que está en la parte inferior derecha de la pestaña y se desplegará una ventana con el siguiente mensaje:



Con esto habremos finalizado el levantamiento de un reporte y también nos indica el número de reporte para darle el seguimiento ahora solo hacemos click en el botón cerrar y automáticamente se abrirá la pestaña de "Mis Reportes" donde deberá aparecer nuestro nuevo reporte.

MIS REPORTES

Esta es la pestaña donde se mostraran los reportes que estén en cualquier estatus excepto el de cerrado, mostrando datos como el número de reporte, la agencia con la que se levantó, el módulo que seleccionamos al levantarlo, la fecha de ingreso del reporte, el estatus en el que se encuentra actualmente, el nombre del usuario que lo levanto, el asesor que está llevando nuestro reporte, y el tiempo trascurrido desde la hora de ingreso a la hora actual (Hora del servidor esto puede variar dependiendo del horario en que se encuentre el cliente).



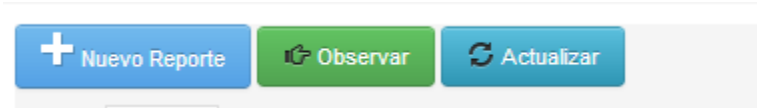
Podemos acceder a esta pestaña desde el menú Soporte en la pestaña de mis reportes o bien desde el tablero de cliente en el botón mis reportes.

Esta tabla muestra por debajo de los títulos de las columnas una serie de filtros en forma de combos o listas desplegables de búsqueda por columna, podemos seleccionar un filtro o varios para encontrar un reporte al igual si queremos verlos todos simplemente se selecciona la opción Todos.

En éstos filtros hay dos que no son combos que son Reporte y Fecha Ingreso, el primero debes de hacer click y poner algún número de reporte para realizar la búsqueda, el campo de Fecha ingreso al hacer click en este, nos mostrará un calendario que por defecto está seleccionado el mes y día actual aquí podemos seleccionar un día y será sobre el que se realizará la búsqueda, de igual forma si queremos volver a ver todas las fechas sólo nos volvemos a colocar y borramos la fecha.

Al pasar el puntero del ratón sobre un renglón se desplegará en la parte inferior del reporte una etiqueta con el asunto con el cual se levantó el reporte.

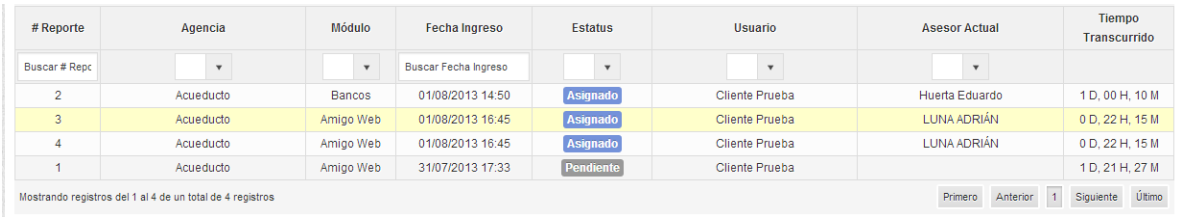
Esta pestaña se actualiza cada minuto lo que nos dice que no se mostrarán cambios más que cada minuto, o bien se en la parte superior hay 3 botones el tercer botón lleva por leyenda “Actualizar” si se hace click sobre el actualizará ésta pestaña.



El primer botón mostrado “Nuevo Reporte” nos abrirá la pestaña de nuevo reporte que se menciona anteriormente, para el levantamiento del mismo.

El segundo botón observar es el botón que nos permitirá darle seguimiento a los reportes.

Para observar un reporte sólo tenemos que hacer click sobre el renglón del reporte que queremos observar y éste cambiará de color a un tono amarillo como se muestra.

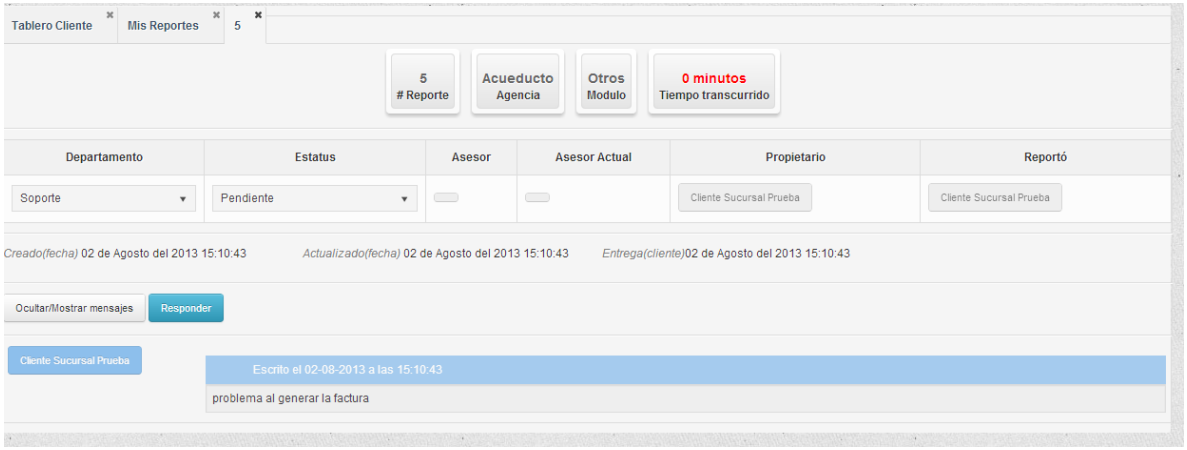


# Reporte	Agencia	Módulo	Fecha Ingreso	Estatus	Usuario	Asesor Actual	Tiempo Transcurrido
Buscar # Repc			Buscar Fecha Ingreso				
2	Acueducto	Bancos	01/08/2013 14:50	Asignado	Cliente Prueba	Huerta Eduardo	1 D, 00 H, 10 M
3	Acueducto	Amigo Web	01/08/2013 16:45	Asignado	Cliente Prueba	LUNA ADRIÁN	0 D, 22 H, 15 M
4	Acueducto	Amigo Web	01/08/2013 16:45	Asignado	Cliente Prueba	LUNA ADRIÁN	0 D, 22 H, 15 M
1	Acueducto	Amigo Web	31/07/2013 17:33	Pendiente	Cliente Prueba		1 D, 21 H, 27 M

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Último

Una vez que se seleccionó el reporte que queremos observar hacemos click en el botón observar y éste nos abrirá una nueva pestaña que llevara por título el número del reporte y en ésta pestaña es donde podremos llevar el seguimiento del reporte.



SEGUIMIENTO DE REPORTES

Esta pestaña sólo puede ser abierta con el proceso anterior de seleccionar un reporte y hacer click en observar, lo primero que podemos observar en la parte superior de esta pestaña serán los datos del reporte que aparecen en cuadros centrados, los datos que aquí se muestran son número de reporte, la agencia que levantó el reporte, el producto y el módulo con el cual se levantó y el tiempo que lleva el reporte desde que se levantó (Con la hora del servidor).

Por debajo de esta sección se encuentran más datos del reporte, los cuales son en qué departamento se encuentra, el estatus en el que está el reporte actualmente, el asesor que

atendió el reporte de principio, el asesor que actualmente le está dando seguimiento al reporte, el propietario del reporte o que le dará seguimiento al reporte y quién lo reportó que puede ser algún otro miembro de la sucursal o el mismo propietario. Más abajo se podrán observar las fechas del reporte:

- Ingreso del reporte
- Ultima actualización
- Fecha de entrega al cliente.

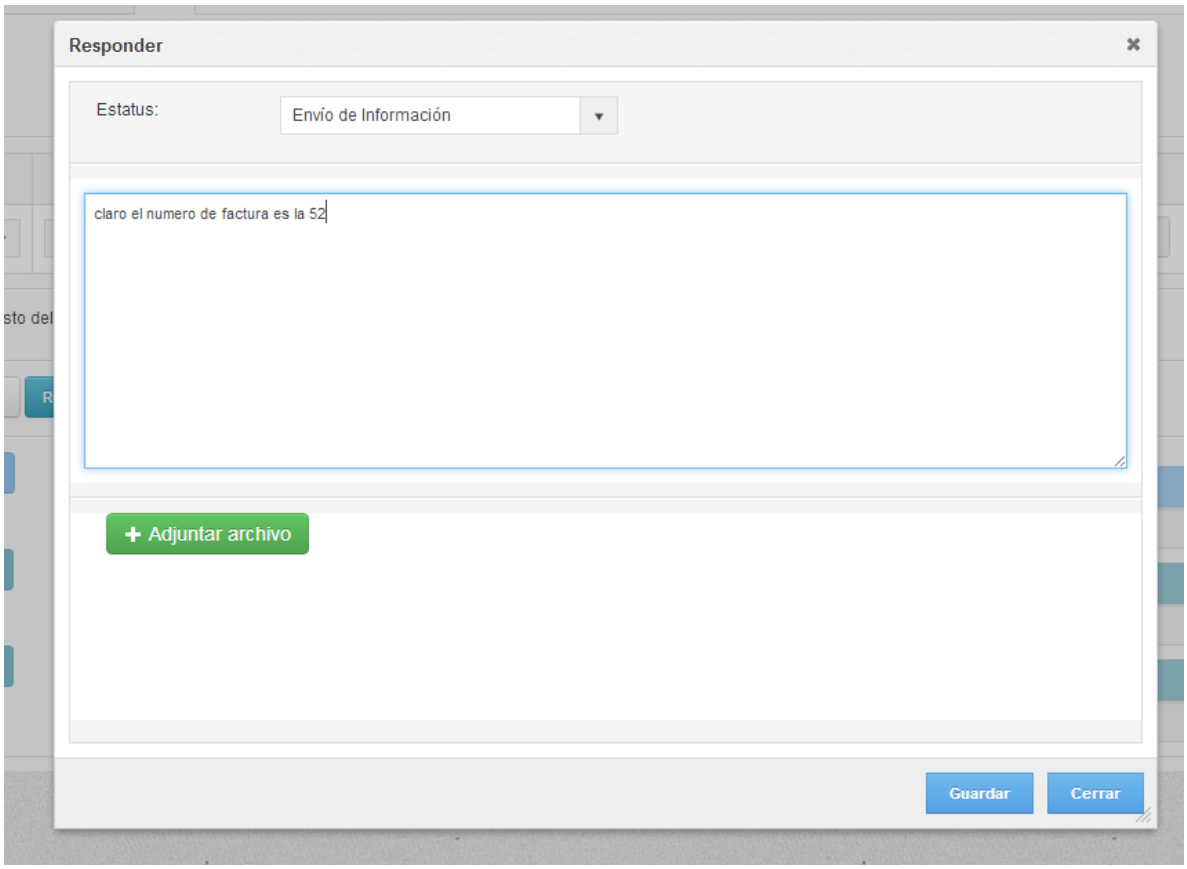
En la parte inferior se observaran los mensajes, estos en la parte izquierda cuentan con el nombre del asesor o cliente que esté escribiendo seguido del mensaje que escribió con fecha y hora en la que se mandó el mensaje. En el caso de que el asesor requiera información o nos pida el visto bueno (VoBo Cliente). Primero en la pestaña de mis reporte se vera de la siguiente forma indicándonos con colores cada estatus.

# Reporte	Agencia	Módulo	Fecha Ingreso	Estatus	Usuario	Asesor Actual	Tiempo Transcurrido
Buscar # Rep			Buscar Fecha Ingreso				
6	Acueducto	Otros	02/08/2013 09:11	En Espera de Información	Cliente Prueba	PIÑON VICTOR	0 D, 01 H, 27 M

Al Observar el reporte ahora en el campo estatus veremos en espera de información; aquí deberos analizar lo que el asesor nos indica y hacer click en el botón responder, éste nos abrirá una ventana con título responder, en donde tendremos una lista desplegable o combo con los estatus posibles a seleccionar en el caso de espera de información solo podremos seleccionar envío de información, y en el caso de visto bueno de cliente (VoBo cliente) podremos cerrarlo o rechazarlo.

Además en esta pantalla tenemos un área para poder escribir un mensaje adjuntar archivos y en la parte inferior los botones guardar y cancelar.

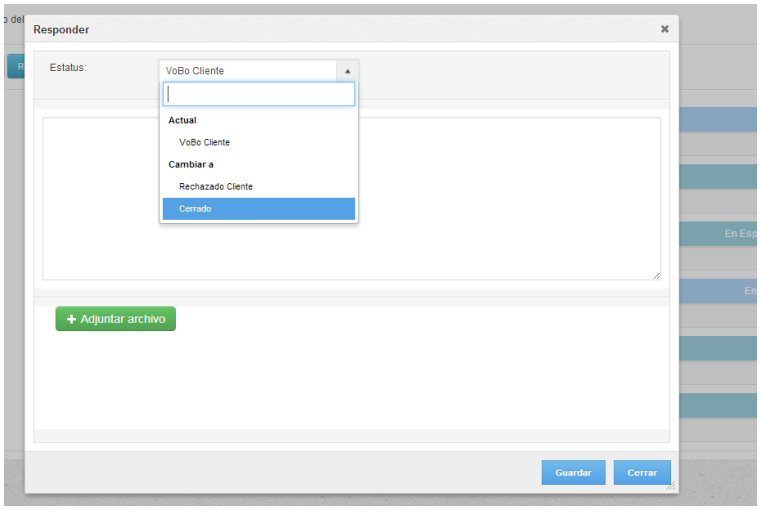
En el caso de espera de información tendremos que mandarle la información solicitada al asesor y cambiar el estatus en la lista antes mencionada.



Una vez que hagamos click en el botón de guardar nuestro mensaje será actualizado y habrá cambiado el estatus del reporte para que el asesor pueda seguir dando seguimiento.

Al lado del botón de responder existe otro botón el cual contiene la leyenda “Ocultar/Mostrar mensajes” el cual al hacer click sobre éste nos ocultará o mostrará los mensajes del reporte.

En el caso que en “Mis Reportes” tengamos reportes con estatus “VoBo Cliente” y la solución que nos brindo el asesor si fue la correcta ahora tenemos que entrar y cambiar el estatus del reporte a cerrado.

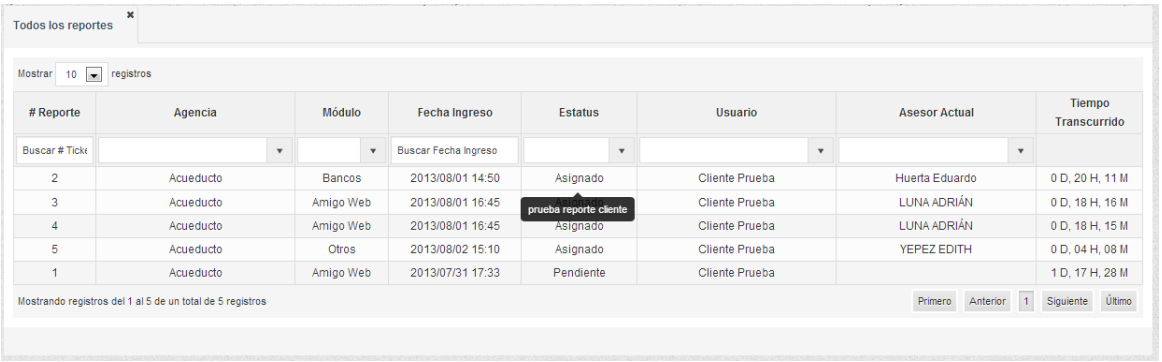


Una vez que le cambiemos el estatus a cerrado y hagamos click en guardar esta pestaña se cerrara automáticamente y podremos ver el cambio en la pestaña de “Mis Reportes” (recuerda que se actualiza cada minuto o en el botón actualizar).

TODOS LOS REPORTES

La siguiente opción en el menú Soporte es “Todos los Reportes” esta opción nos abrirá una pestaña con éste título la cual es parecida a la pestaña Mis Reportes pero sin botones solamente la tabla.

En esta tabla podremos encontrar todos los reportes de la sucursal es solo para observar que miembros de la sucursal han levantado reportes y en qué estatus está, quién los está atendiendo entre otros datos. Estos reportes son todos los que estén en cualquier estatus excepto cerrado.



# Reporte	Agencia	Módulo	Fecha Ingreso	Estatus	Usuario	Asesor Actual	Tiempo Transcurrido
Buscar # Ticke			Buscar Fecha Ingreso				
2	Acueducto	Bancos	2013/08/01 14:50	Asignado	Cliente Prueba	Huerta Eduardo	0 D, 20 H, 11 M
3	Acueducto	Amigo Web	2013/08/01 16:45	prueba reporte cliente	Cliente Prueba	LUNA ADRIÁN	0 D, 18 H, 16 M
4	Acueducto	Amigo Web	2013/08/01 16:45	Asignado	Cliente Prueba	LUNA ADRIÁN	0 D, 18 H, 15 M
5	Acueducto	Otros	2013/08/02 15:10	Asignado	Cliente Prueba	YEPEZ EDITH	0 D, 04 H, 08 M
1	Acueducto	Amigo Web	2013/07/31 17:33	Pendiente	Cliente Prueba		1 D, 17 H, 28 M

En el caso de usuarios de agencia, división, y corporativo estos podrán ver todos los reportes levantados por las sucursales que tengan permiso.

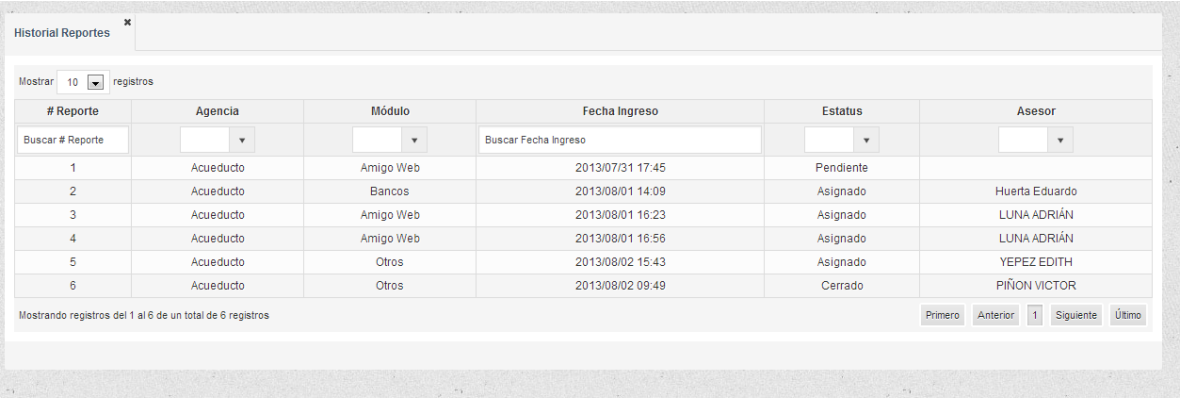
Usuario Agencia: Las sucursales pertenecientes a la agencia.

Usuario División: Las sucursales pertenecientes a las agencias de la división.

Usuario Corporativo: Todas las sucursales del corporativo.

HISTORIAL REPORTES

Esta es la última de las opciones del menú de soporte y esta tabla es muy parecida a la de todos los reportes funciona de la misma manera excepto que en ésta, sí podemos observar los reportes que están en estatus cerrado.


Historial Reportes

Mostrar 10 registros

# Reporte	Agencia	Módulo	Fecha Ingreso	Estatus	Asesor
Buscar # Reporte			Buscar Fecha Ingreso		
1	Acueducto	Amigo Web	2013/07/31 17:45	Pendiente	
2	Acueducto	Bancos	2013/08/01 14:09	Asignado	Huerta Eduardo
3	Acueducto	Amigo Web	2013/08/01 16:23	Asignado	LUNA ADRIÁN
4	Acueducto	Amigo Web	2013/08/01 16:56	Asignado	LUNA ADRIÁN
5	Acueducto	Otros	2013/08/02 15:43	Asignado	YEPEZ EDITH
6	Acueducto	Otros	2013/08/02 09:49	Cerrado	PIÑON VICTOR

Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros

Primero Anterior 1 Siguiente Último