

Ruta abierta

Número 29 Julio de 2010



ESPECIAL CONGRESOS

- Tips@ Presenta sus Servicios de Comercio Electrónico en la EXPO E-Commerce España
- Tips@ Presente en el SIL 2010

CUMPLIMOS 10 AÑOS EN ESPAÑA

Entrevista: Marisa Camacho
Presidenta Tips@ España

"Son las personas quienes aportan valor a las empresas"

Servicio y Atención al Cliente, claves para crear valor en el comercio electrónico.

¿Qué está ocurriendo para que se diga que el 2010 es el año en el que definitivamente arranca el comercio electrónico en nuestro país? ¿Por fin los usuarios han perdido el miedo a comprar en Internet?

Todo apunta a que este canal empieza a generar más confianza, ya que muchas empresas se han afianzado como líderes de ventas en Internet, consiguiendo que en tres años más de dos millones y medio de españoles compren on-line de forma habitual. Dos millones y medio de personas, que en la mayoría de los casos, nunca antes habían utilizado este canal.

Mejores plataformas tecnológicas, seguridad en las transacciones y cambios en los hábitos de compra han sido claves para generar confianza. Pero sin duda, el servicio y la atención al cliente, -cruciales en cualquier negocio-, adquieren en Internet una importancia especial, ya que el contacto físico y presencial con la empresa desaparece.

El cliente necesita respuestas a sus preguntas, y solucionar rápidamente los problemas que se puedan presentar durante todo el proceso de compra y distribución, y esto, es la clave para que toda la maquinaria funcione.

Un servicio sólido debe tener tres componentes esenciales: Un buen equipo encargado de responder de manera correcta a las demandas, un seguimiento puntual de los envíos, y finalmente un sistema de devoluciones ágil y sencillo.

Una vez realizada la compra, empieza el verdadero reto. Los problemas generados por posibles demoras en las entregas, devoluciones, cambios, productos defectuosos etc., pondrán a prueba el servicio de atención al cliente de las empresas, y su futuro dependerá mucho de su respuesta a las necesidades de sus clientes.

Como dato significativo podemos constatar que el 37 por ciento de los consumidores on-line, utiliza más el servicio de atención al cliente de los comercios on-line que el de los comercios tradicionales, por su facilidad de uso y su rapidez de respuesta.

A la hora de elegir un servicio de comercio electrónico, el 90 por ciento de los compradores on-line, consideran crucial contar con un buen servicio de atención al cliente, en cada paso del proceso de negociación.

Un servicio excepcional crea valor, y como podría esperarse, incrementa la satisfacción de los compradores, que no sólo repetirán sus visitas on-line, sino que recomendarán la web en su entorno social.

Lydia Blanco
Directora de Comunicación



Sumario

Ruta abierta • julio 2010

Entrevista / Marisa Camacho

3 Tips@ X Aniversario

Las Agencias Opinan

4 Tips@ Lorca

5 Tips@ Tres Cantos

Noticias Tipsa

6 Tips@ en e-commerce 2010

7 Tips@ en el SIL 2010

Tecnología Tips@ aplicada al cliente

8 2ª Parte

Noticias del Sector

10 El transporte urgente con más actividad en 2010 pese al bajo consumo

11 Nueva ley sobre daño medioambiental

Editor

Tipsa Central

Departamento de Comunicación

comunicacion@tip-sa.com

Deposito Legal

M-40803-2005

Diseño y Maquetación

Imprimática

Imprime

Imprimática,s.l.

Albasanz. 14 bis nave 3k

t. 91 754 38 87

produccion@imprimatica.es

Tips@ celebra su X Aniversario

“La suerte no llama a tu puerta, hay que buscarla día a día”

Marisa Camacho, madrileña de nacimiento y Presidenta de Tips@ España, celebra este año el décimo aniversario de la Compañía, que con un capital 100% español, se ha posicionado en un corto periodo de tiempo, entre las empresas líderes del sector; y está demostrando una fortaleza ejemplar frente a la crisis económica que tan duramente está afectando a nuestro país.

Marisa, vivimos un momento crítico en el plano económico y social, en el que un cambio de verdad se necesita más que nunca. Con tu conocimiento profundo del sector, ¿cuáles crees que son las herramientas que necesitamos para poder adaptarnos y sobrevivir a estos cambios?

Nuestro sector nunca volverá a ser como antes, son tiempos difíciles. El tipo de paquete cada vez es más pequeño, porque todo el mundo tiende a no tener “stock”. Lo que hay que hacer es adecuarnos al mercado, siempre sin olvidar que la calidad del servicio es lo primero.

¿Cómo ves actualmente el Sector del Transporte? ¿Crees que hay que realizar un esfuerzo común para luchar contra la competencia desleal?

Por supuesto, las empresas debemos estar preocupadas por mantener a nuestra gente y crear puestos de trabajo. Pero sin lugar a duda, lo primero contra lo que deberíamos luchar es con la competencia desleal, -que la tenemos en nuestro sector- y encima la pagamos todos. Ya sabéis que me refiero a la empresa Chronoexpres. Sólo hay que mirar las pérdidas que llevan acumuladas. Esto, a una empresa privada no se le permite.

En tiempos difíciles ¿qué es lo que aporta más valor a las empresas?

A las empresas en cualquier tiempo sea difícil o no, lo que más aporta valor son las personas que trabajan en ellas.

Constancia, emoción, esfuerzo, orgullo, humildad, talento, experiencia..... ¿cuál de estas cualidades piensas que es más importante para tu trabajo diario?

Constancia y esfuerzo, las demás se pueden aprender, pero la CONSTANCIA y el ESFUERZO los tienes que llevar dentro para poder sacar tu trabajo día a día.



▶ *Marisa Camacho
presidenta Tips@ España.*

Y las que más valoras en tus empleados?

Las mismas, CONSTANCIA Y ESFUERZO.

¿Crees en la suerte? o como Einstein decía “Dios no juega a los dados con el universo”.

La suerte no viene ni llama a tu puerta hay que buscarla día a día.

Mantener la integridad, la firmeza, no dejarse llevar por la vorágine diaria en la que nos movemos, ¿cómo valoras la importancia de ser uno mismo para conseguirlo?

Lo valoro muchísimo, no debes nunca perder tu identidad y nunca debes de dejar ser tu mismo.

En estos diez años, cual ha sido el momento más difícil que has tenido que afrontar?

La puesta en marcha de Barcelona desde Plataforma Central.

¿Y el más satisfactorio?

La Consolidación de la red y el crecimiento día a día de “NUESTRA COMPAÑÍA”.

Este año, nuestra convención anual tendrá lugar en Madrid el 16 de octubre de 2010, donde celebraremos de manera muy especial el X Aniversario de Tips@ España. Con motivo de esta conmemoración, esperamos que sea un éxito de asistencia, y un lugar de encuentro entre todos los que formamos la Red Tips@.



De izquierda a derecha
Angel Perea, Antonio Peralta, Julio Re y Guti

Mapa de localización



Tips@ Lorca

La Recompensa es saber que haces bien tu trabajo

Parece que fue ayer cuando hicimos el primer envío, pero hace ya tres años que la Delegación de Lorca se unió a Tips@, aunque de hecho nacimos con nuestra actual estructura para trabajar en la Compañía.

La nuestra, es una agencia que aunque pequeña, cubre todo el sureste de la Región de Murcia. Nuestros cuatro repartidores recorren muchos kilómetros para dar servicio a los municipios de Lorca, Águilas, Totana, Alhama de Murcia, Puerto Lumbreras y Aledo. Además, contamos en la oficina con dos personas en Administración y dos más en Tráfico.

Empezamos prácticamente de cero en un pequeño local en el centro de la ciudad, enfrentándonos a una competencia muy densa. En la actualidad, contamos con una nave de 420 metros cuadrados, muy cómoda para cargar y descargar, en un polígono industrial cercano a Lorca muy bien comunicado.

Cuando empezamos, el resto de empresas del sector, nos miraban con curiosidad, si nos encontrábamos después de hacer una entrega.

Ahora, pasados estos tres años, hemos conseguido posicionarnos entre las empresas "top" del sector, ganándonos un gran respeto llegando incluso a ser "envidiados" por nuestro sistema de trabajo, al ser este más flexible, menos costoso y por tanto más eficaz.

En los tiempos que corren, es inevitable no hablar de este período de incertidumbre, en el que nos enfrentamos a situaciones difíciles. Asumimos que hay períodos mejores y peores, de mayores posibilidades de crecimiento y otros de menor. Simplemente tenemos que adaptarnos con responsabilidad, ya que tenemos la ventaja de estar muy bien posicionados en el sector, para poder soportar este proceso de ajuste.

En cualquier caso esta situación nos debe hacer reflexionar en nuestras relaciones diarias, en concreto en las buenas relaciones que tenemos entre nuestras agencias. Somos los responsables del servicio, los que damos un plus de calidad máxima a la red Tips@. Resolvemos una incidencia para

poder repartir inmediatamente y entregar un envío. Son la calidad y la rapidez lo que nos va a diferenciar de la competencia, ya que debemos cada día procurar ser mucho mejores, dentro de una red en la que nos complementamos y ayudamos para resolver los problemas; y eso si que es una ventaja competitiva

Finalmente, me vais a permitir felicitar a todos los mensajeros y repartidores que cada día, llueva, nieve o haga un calor que derrita a las piedras (en Murcia a veces pasa), entregan los envíos puntualmente.

Ellos, son los que se relacionan con nuestros clientes de manera personal, son "la cara" de la empresa. También felicito a mis agencias vecinas de Murcia capital y la almeriense Cuevas de Almanzora. A las lejanas también, a las centrales regionales, ruteros, personal de tráfico y administración, y en definitiva a todos los que hacemos que este negocio sea una buena forma de ganarse la vida.

Antonio Peralta
Gerente Agencia Tips@ Lorca (Murcia)



Mercedes Avellaneda
Julio Re

Tips@ Tres Cantos

La importancia de personalizar el servicio

“La prioridad es que los clientes no sean un número, si no que tengan nombre propio”



De Izquierda a derecha Pedro, Sergio, Edu y Javier

El día 16 de abril de 2008, Tips@ Tres Cantos abrió sus puertas cubriendo la población de Tres Cantos y la zona de El Goloso en la carretera de Colmenar; incorporando, con gran esfuerzo, desde el 1 de febrero de 2009 también las poblaciones de Colmenar Viejo, El Boalo, Manzanares el Real, Soto del Real y Miraflores de la Sierra.

Somos una empresa familiar, contamos con dos furgonetas y dos conductores, por lo que os podéis imaginar que nos toca hacer de todo, dependiendo del momento del día, y de los imprevistos que surjan. A primera hora del día hacemos de jefe de tráfico, después de comercial, de contable.... etc.

A pesar de tanto trabajo y sacrificio estamos contentos de pertenecer a la Familia Tips@. Una Familia que poco a poco se va haciendo cada vez más grande y fuerte, en la que existe una gran colaboración entre agencias, circunstancia que ayuda mucho al buen funcionamiento de la corporación; pero que no olvida nunca el trato personalizado a sus clientes.

Este es el espíritu que se respira en nuestra agencia donde la prioridad es que los clientes no sean un número sino un “Nombre Propio”. Tenemos que conocer todas sus necesidades y circunstancias para que cuando nos soliciten un servicio, estemos en disposición de poder ofrecerlo pensando en la importancia que tiene ser rápidos y eficaces.

Es verdad que en el mundo del transporte está prácticamente todo inventado. Sin embargo, siempre se pueden mejorar rutas, bajar costes, buscar más rapidez de entrega, y adaptarnos a las nuevas necesidades que nos vayan solicitando. Pero si hay algo que verdaderamente nos tiene que diferenciar del resto, es el trato personalizado que ofrecemos en Tips@.

El cliente valora mucho recibir un trato cordial, lo que siempre beneficia la fluidez y sencillez en las relaciones. En este sentido poder tener un diálogo permanente, es crucial para solicitar un servicio y solucionar los problemas que puedan surgir o proporcionar un asesoramiento adecuado.

En definitiva, no queremos ser un proveedor más, sino que queremos estar integrados en el departamento de logística de nuestros clientes. Todo ello supone mucho esfuerzo y dedicación, pero pensamos que es algo muy importante que nos diferencia de otras empresas del sector.

Finalmente queremos agradecer la confianza que todos los clientes depositan en nosotros, y que día a día siguen apostando por este gran proyecto llamado Tips@.

Javier Tapia
Gerente Agencia Tips@ Tres Cantos (Madrid)

Mapa de localización



De Izquierda a derecha Javier, Sergio, Pedro y Edu



Tips@ en la EXPO e-commerce 2010

Tips@ aprovechó su presencia en la Expo E-Commerce 2010, celebrada en Madrid los días 8 y 9 de junio, para presentar su amplia gama de Servicios de aplicación para el Comercio Electrónico.

Un gran número de visitantes se interesó por el servicio de comercio electrónico

Más de 70 expositores participaron en E-Commerce, la feria de comercio electrónico que tuvo lugar en Madrid el 8 y 9 de junio.

E-commerce, que se ha convertido en el mayor evento al que anualmente acuden las empresas más importantes de comercio electrónico en España, reunió a tiendas físicas y virtuales y a los agentes del comercio electrónico dedicados a diferentes categorías: logística, marketing online, atención al cliente, optimización comercial de tiendas online, e-Commerce internacional y servicios añadidos.

El e-COMMERCE en España

Pese a los malos resultados en prácticamente todos los sectores de la economía española, el comercio on-line ha demostrado ser uno de los pocos sectores que no sólo no registraron pérdidas, sino que, además, han mantenido un ritmo de crecimiento constante.

Según datos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, ya en el año 2009 los compradores on-line han aumentado de manera significativa, llegando a alcanzar la cifra de 9 millones, con una facturación anual que ha superado los 6.000 millones de euros.

Muchos expertos opinan que la demanda de compradores on-line ha superado de manera notoria a la oferta, hecho que no está pasando desapercibido por las empresas del sector logístico.

Tips@ e-COMMERCE

Paralelamente a su crecimiento como Compañía especializada en paquetería ligera, Tips@ ha diseñado distintas soluciones de calidad aplicadas al comercio



electrónico e integradas dentro de su red de transporte.

En respuesta a la demanda actual del mercado, y como novedad más importante Tips@ presentó durante la Feria su nuevo servicio "Tips@ e-COMMERCE", una herramienta diseñada para aquellas empresas que comercializan sus productos a través de Internet, o que desean iniciarse en la venta on-line creando su propio portal.

Los clientes interesados, pueden contratar el servicio a través de las agencias distribuidas por todo el territorio español, donde además, les asesorarán sobre que opciones pueden ser más adecuadas para su negocio. Este servicio, dirigido al desarrollo del Comercio B2C, se distingue por ofrecer varias modalidades de contratación: **Transporte, Integración y Creación** de tiendas on-line.

Como primera opción de servicio Tips@ e-commerce ofrece el transporte de sus pedidos y entrega urgente, a aquellos clientes que ya tienen una tienda en Internet.

Tips@, realiza los envíos a través de su amplia red de agencias que se encargarán

de entregar al cliente final todos los pedidos realizados en su tienda web, con la máxima calidad, rapidez y con la garantía de contar con una total cobertura nacional.

La segunda opción ofrece un **servicio de Integración**, para aquellas empresas que además de tener una tienda en Internet necesitan una aplicación informática, que les facilite la generación de los envíos, así como el seguimiento de los productos que estas empresas envían a sus clientes, a través de una agencia Tips@. Nuestro Departamento de Informática, ofrece este soporte mediante un enlace directo a la página de seguimientos de envíos. Una vez que el paquete ha llegado a su destino, el cliente también puede descargarse el comprobante de entrega.

La tercera opción ofrece un servicio integral para la Creación de un portal de venta en Internet personalizado, que incluye la puesta en marcha y el mantenimiento integrado con nuestros servicios de transporte.

Como complemento al sistema de seguimiento de envíos, el cliente -mediante la introducción de un código de referencia que se aporta de manera



automática en el momento de realizar la compra, y se envía de forma paralela al Sistema Central de Tips@- puede consultar la situación real de cada pedido, realizar una búsqueda de envíos día a día, ver el albarán escaneado, etc.

Esta herramienta de gestión personalizada ofrece una total trazabilidad on-line, distintas plataformas seguras de pago, servicio "pre-alerta" por e-mail o SMS, junto con unas completas prestaciones de gestión web (informes de ventas, estadísticas, gestión de stocks, etc...).

Garantía de Calidad

La amplia red de Tips@, junto con la experiencia y cualificación de nuestro personal en las áreas de logística y transporte, nos permiten ofrecer unos servicios urgentes para la entrega en destino el día posterior a la recogida, con diferentes alternativas de servicio, entre 10 y 72 horas.

Ofrecemos unas tarifas altamente competitivas y la posibilidad de realizar la entrega en sábado. Nos adaptamos a los horarios de recogida de los clientes, lo cual permite gran flexibilidad para la preparación de pedidos; y a petición del cliente, podemos ofrecer servicios de almacenaje de sus mercancías en nuestras instalaciones.

Durante la Expo e-COMMERCE Tips@ atendió en su stand a un gran número de visitantes, en su mayoría empresas, interesándose por conocer todas las novedades y servicios que la compañía ha desarrollado en el campo del Comercio Electrónico, un sector en continuo crecimiento y con un mercado emergente muy importante. Como dato, basta decir que ya son más de 9 millones de compradores en Internet en España y sigue creciendo. *(Más información en nuestra web www.ecommerce.tip-sa.com.)*



Tips@ presente en el SIL 2010

Tips@ ha participado en el Salón Internacional de la Logística y de la Mantenición (SIL), que celebró su duodécima edición del 25 al 28 de mayo en el recinto ferial de Gran Vía de Fira de Barcelona.

La presencia en el congreso ha supuesto para la compañía una gran oportunidad para atender en su stand de forma directa a clientes y colaboradores.

La posibilidad de dar a conocer una visión más global de la compañía, de forma personalizada, nos ha permitido mostrar de primera mano, todas las ventajas de la calidad de sus servicios.

Continuamos así reforzando la estrategia de expansión de la marca, participando de forma selectiva en los eventos de mayor importancia y prestigio, y en los foros más avanzados del sector, donde se están generando las ideas y soluciones que marcarán la evolución del servicio en los próximos años.

Tras once ediciones, el SIL se ha convertido en el gran certamen ferial de la logística, el transporte y la manutención de España, el Sur de Europa y el Arco del Mediterráneo, y en el segundo de toda Europa.

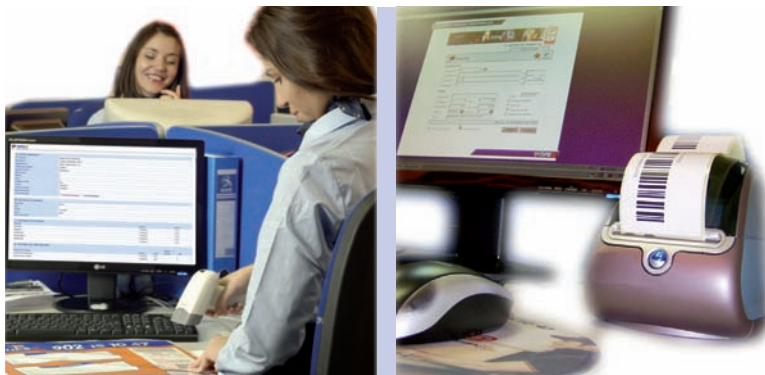
En la presente edición el SIL ha contado con la participación de cerca de 700 empresas con un alto carácter internacional, de hecho, un 45% de las empresas que están presentes en el SIL 2010 son internacionales y han estado representados un total de 68 países. Además 20 jornadas técnicas, 120 novedades en primicia mundial y más de 200 actos de empresas, son los datos del SIL 2010 que planta cara a la actual crisis económica que vive el país.



Tecnología TIPS@

Aplicada al Clientes (II)

Sistema de Gestión de datos. Comunicación Interna 2.0.



Como continuación a la descripción de las herramientas tecnológicas que nuestra compañía ofrece a todos sus clientes, TIPS@ dispone, de otras muchas aplicaciones informáticas de utilidad práctica y de plena integración con los sistemas utilizados por el usuario final.

La herramienta de comunicación y gestión de datos utilizada por TIPS@ constituye un avance cualitativo en cuanto a conectividad y funcionalidad. La aplicación presenta una enorme capacidad para generar todo tipo de informes, búsquedas personalizadas a través de filtraje de datos y un moderno sistema de geolocalización de direcciones a través de mapas interactivos. Del mismo modo, la calidad de los informes generados es muy alta, dando al usuario la posibilidad, casi ilimitada, de generar cualquier tipo de información referente a sus servicios. Este sistema garantiza una continua actualización de cada una de las canalizaciones, tanto en las recogidas fijas como en direcciones habituales.

El cliente genera sus propios envíos

Del mismo modo, se ha creado una aplicación diseñada para los pequeños clientes de las agencias TIPS@ a través de la cual éstos pueden grabar sus envíos desde su propia empresa. Esta medida supone, tanto para el cliente como para la agencia, un ahorro de tiempo, la eliminación de errores y una mayor automatización en el control de los envíos. A la delegación le basta escanear los envíos en sus instalaciones, mediante un código de barras que acompaña a cada paquete, y que previamente ha impreso el propio cliente, en cualquier tipo de formato o impresora, y automáticamente aparecen todos los datos del envío en el sistema y se imprime la etiqueta definitiva.

Otros Servicios

Acuse de recibo

Esta aplicación representa un complemento al servicio de entrega, que proporciona el retorno del albarán del remitente. Este acuse de recibo puede entregarse físicamente con la copia del albarán o escanearse y digitalizarse para su inmediato seguimiento a través de la Web de TIPS@.

Acuse de recogidas

Este servicio está dirigido a aquellas empresas que se ven obligadas, por la Ley de Comercio, a presentar documentaciones, así como copia de los mismos, a sus clientes antes de la retirada de la mercancía. El servicio "Acuse de Recogida" está enfocado, principalmente, para cubrir las posibles necesidades de empresas de servicios como, por ejemplo, Telefonía móvil e Informática (reparación de terminales y equipos), Reciclaje de toners, así como cualquier otro tipo de empresas destinadas a recoger material técnico en cualquier punto de España.

“Es una herramienta de valor añadido para las empresas que desarrollan su negocio a través del Comercio Electrónico”



Aplicación de Integración para Comercio Electrónico

La utilización de esta herramienta supone un valor añadido para aquellas empresas que desarrollan su negocio a través del comercio electrónico. Hemos creado una aplicación especial para facilitar el seguimiento de los productos que estas empresas envían a sus clientes, a través de Tips@. El mecanismo es muy sencillo, ya que las empresas que cuentan con una página Web, para vender sus productos, pueden integrar en la misma un enlace directo con la página de seguimientos de envíos de Tips@. Si el paquete está entregado el cliente puede descargarse también el POD o comprobante de entrega.

Sistemas de Alerta

Comunicación GPRS

Nuestros conductores de reparto están dotados con equipos de tecnología GPRS, en soporte PDA. Esta herramienta permite una total disponibilidad de información por parte de los clientes que controlan sus envíos a través de Internet mediante el sistema de Seguimiento de Envíos. Este, permite consultar el estado de los mismos a cualquier hora y en cualquier lugar desde nuestra página web.

Alerta SMS-email

Con este servicio se realiza un aviso al destinatario a través de un mensaje sms o correo electrónico, para informar acerca del día de llegada de la mercancía a destino, así como los detalles sobre el proceso de entrega.



El transporte urgente con más actividad en 2010 pese al bajo consumo

Los primeros datos de los operadores de paquetería presentan una leve recuperación del sector. Tras perder un 13% de mercado en 2009, el sector espera síntomas de mejora en la economía para certificar el buen inicio de año. Un informe prevé que en España este negocio crecerá el 1,64% de media anual hasta 2012, el 0,25% menos que en toda Europa.

Los operadores de transporte urgente y paquetería han apreciado una ligera mejoría de su actividad en España durante los primeros meses de 2010. Sin embargo, algunos elementos específicos de la economía española como la lenta recuperación del consumo y el incremento del paro están frenando su progresión. El mercado español crecerá el 1,64% de media anual hasta 2012, el 0,25% menos que en toda Europa, según Transport Intelligence, aunque nadie se atreve a lanzar las campanas al vuelo, especialmente después del varapalo del año pasado. Según la consultora británica Transport Intelligence, la contracción del mercado español de transporte urgente y paquetería en 2009 superó el 13,5%. La consultora británica sitúa el crecimiento del mercado español en el 1,64% anual hasta 2012, el 0,25% menos que las previsiones para el conjunto de la Unión Europea.



Una nueva Ley obliga al transportista a reparar el daño medioambiental

El transporte de mercancías peligrosas afronta subidas en sus pólizas de seguro de hasta un 20%. Se han establecido una serie de umbrales. Así, por debajo de los 300.000 euros de daño potencial, los operadores quedan exentos de la citada garantía.



Desde el pasado 1 de mayo es obligatorio para los transportistas que cuenten con una garantía financiera para cubrir la responsabilidad derivada de la Ley de Responsabilidad Medioambiental, una norma que desarrolla el principio de "quien contamina restaura". El incremento en la cuantía de las pólizas de seguro se estima entre un 15 y un 20%. Para afrontar la contratación de esta garantía se hace necesario primeramente llevar a cabo una evaluación del daño potencial de operador en cuestión, un paso que está todavía sin llevar a cabo y que, en opinión de algunos expertos, hace que, a pesar de la obligatoriedad legal, no pueda ser sancionada por el momento la ausencia de garantía financiera. La responsabilidad medioambiental por contaminación alude a daños en espacios y hábitats protegidos, agua, costa y suelo, mientras que la responsabilidad civil por la misma causa, ya existente antes de la nueva Ley, tiene que ver con daños corporales, personales, a propiedades tanto públicas como privadas y atiende también a derechos económicos.



Red Agencial

**Gracias por vuestro esfuerzo
y dedicación**

