

Convierte a tus usuarios en clientes

JORNADA EBUSINESS Cambra Comerç BCN 2015

Noelia Ruiz
Directora Comercial de BrainSINS



Comercio Tradicional



Comercio Tradicional



I.- Atraer posibles clientes



Comercio Tradicional

2.- Conseguir que esos clientes compren



Comercio Tradicional



3.- Conseguir que vuelvan esos clientes

En el comercio online las cosas no son muy distintas

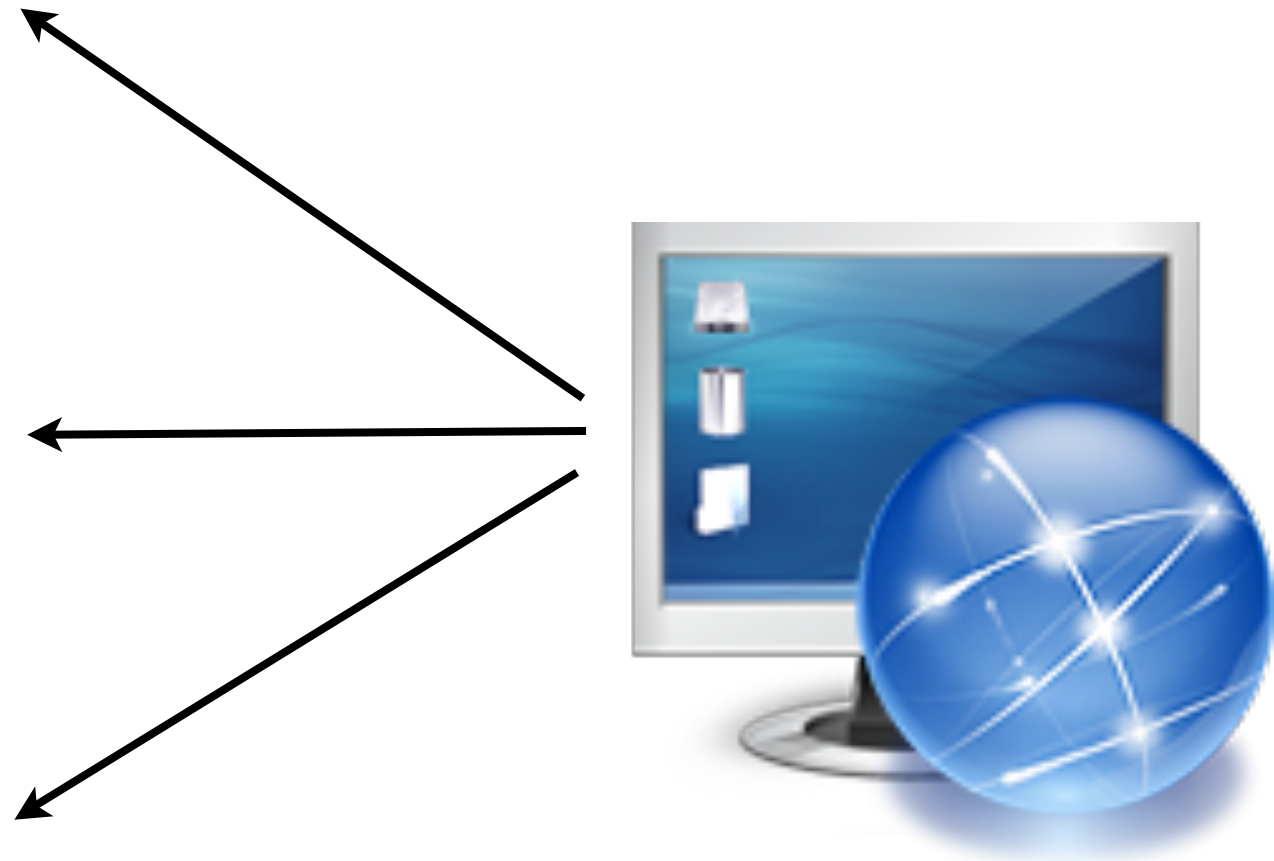


De hecho nuestras preocupaciones principales son las mismas

1.- **Atraer tráfico** (SEO, SEM, afiliación, email marketing, ...)

2.- Conseguir **convertir** ese tráfico en ventas

3.- Transformar esos compradores en **clientes recurrentes**





Si nos olvidamos del resto de puntos, el tráfico puede traernos problemas



Imaginadlo en una tienda offline:

- Necesitamos un mayor local
- Necesitamos más vendedores
- No podemos atender de forma adecuada a todos los clientes (mala reputación)
- ...

Si nos olvidamos del resto de puntos, el tráfico puede traernos problemas



Y no pensemos que eso no nos afecta en online

- Más capacidad en servidores
- Más personas atendiendo teléfonos, chats, etc.
- Al invertir mucho para atraer tráfico, ¿estamos rentabilizando esa inversión?
- ...

La importancia de la conversión

Vamos a ver cómo afecta la conversión en el global de nuestro eCommerce



La importancia de la conversión

Tasa de conversión: 2%

Valor medio del pedido: 50€

CPC: 0,5 €

Tráfico: 1.000 visitas al mes

Coste tráfico: 500 €

Ventas: 1.000 €



La importancia de la conversión

Tasa de conversión: 2%

Valor medio del pedido: 50€

CPC: 0,5 €

Tráfico: 2.000 visitas al mes X2

Coste tráfico: 1.000 €

Ventas: 2.000 €



La importancia de la conversión

¿Merece la pena? Tenemos otras opciones



La importancia de la conversión

Tasa de conversión: 4% X2

Valor medio del pedido: 50€

CPC: 0,5 €

Tráfico: 1.000 visitas al mes

Coste tráfico: 500 €

Ventas: 2.000 €



La importancia de la conversión

Tasa de conversión: 3% X1.5

Valor medio del pedido: 75€ X1.5

CPC: 0,5 €

Tráfico: 1.000 visitas al mes

Coste tráfico: 500 €

Ventas: 2.250 €



La importancia de la conversión

Si nos focalizamos en la conversión, podemos llegar a **mismos niveles de ventas, con menor inversión.** Además nos permitirá mantener los niveles de ventas a futuro



Analicemos el embudo de ventas de una tienda online

El Funnel de Compras

Principales problemas



1. Falta de tráfico
2. Falta de confianza
3. Mala "encontrabilidad"
4. Falta de toma de decisión
5. Alto abandono de carrito
6. Alto abandono de proceso de compra
7. ¿Qué es eso de la fidelización?

Analicemos el embudo de ventas de una tienda online

El Funnel de Compras

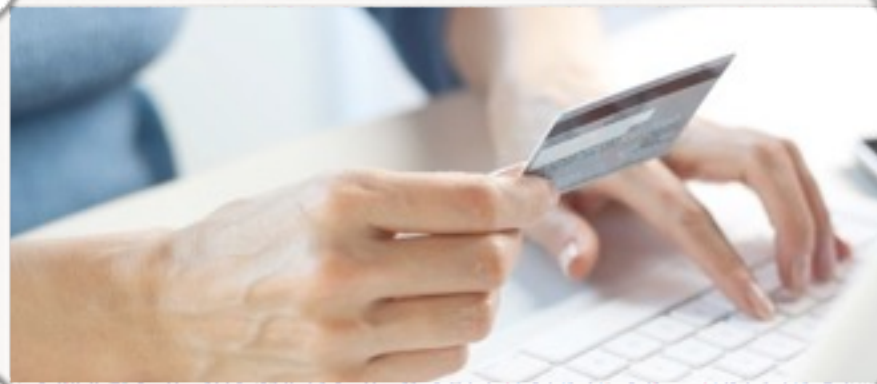
Principales problemas



- ~~1. Falta de tráfico~~
2. Falta de confianza
3. Mala "encontrabilidad"
4. Falta de toma de decisión
5. Alto abandono de carrito
6. Alto abandono de proceso de compra
7. ¿Qué es eso de la fidelización?

1.- Falta de confianza

Podemos ayudar con...



Proceso de pago



Diseño y usabilidad



Claridad de información

Podemos ayudar con...



diveINN

swimINN

trekkINN

snowINN

bikeINN

smashINN

waveINN

NEW motardINN

Idioma: ESPAÑOL

Enviar a:

20.571 productos 286.007 clientes

trekkINN

Tienda de montaña

Garantizamos

EL MEJOR PRECIO ONLINE

Grandes marcas a precios increíbles

100% garantía

DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS

Compra con total confianza

Seguimiento del pedido | Devolución | Ayuda | Contacto

902 906 421

8 TIENDAS 1 CESTA

PRODUCTO AUTÉNTICO GARANTIZADO

ENVÍOS Y DEVOLUCIONES GRATUITAS

AUDITADOS POR CONFIANZA ONLINE

SÓLO MARCAS PREMIUM

ENVÍOS INTERNACIONALES

COMPRA 100% SEGURA

Entrar o registrarse

CONTACTO

NOSOTROS

BLOG

AYUDA



UNIKUO
PRODUCTOS ÚNICOS Y EXCLUSIVOS

Buscar marca, modelo y referencia...



0 ÍTEMS

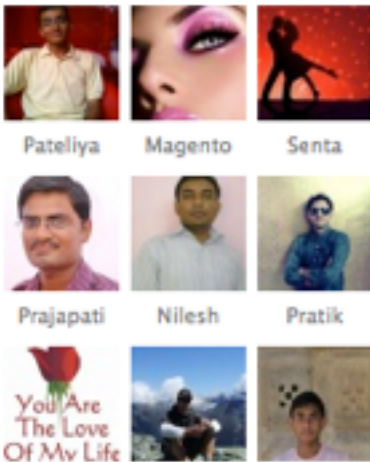
Podemos ayudar con...


Magento®
Free Shipping on orders over \$50
FURNITURE ▾
ELECTRONICS ▾
APPAREL ▾

Your Language: English ▾
Default welcome msg! | My Account | My Wishlist | My Cart | Checkout | Log In | Connect with Facebook

Home / Furniture / Living Room
Search GO


MagentoMART.com
en Facebook
Me gusta

A 14 personas les gusta MagentoMART.com.

Pateliya | Magento | Senta
Prajapati | Nilesh | Pratik

You Are The Love Of My Life
Sagarprajap | Jan | Valanki

Living Room

4 Item(s)
Show 9 per page

View as: Grid List
Sort By: Position



Ottoman
★★★★★ 2 Review(s)
\$299.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Chair
\$129.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Couch
\$599.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare



Magento Red Furniture Set
Starting at: \$129.99

ADD TO CART

- Add to Wishlist
- Add to Compare

COMPARE PRODUCTS

You have no items to compare.

4 Item(s)
Show 9 per page

View as: Grid List
Sort By: Position

2.- “Encontrabilidad”



Podemos ayudar con...

- Búsquedas relacionadas
- Distintas ordenaciones

- Búsqueda faceteada

- Información relevante

Todos los departamentos ▾ Buscar Ir Hola José Mi cuenta ▾  Cesta ▾ Lista de deseos

Departamento
Relojes
 Relojes de pulsera
 Accesorios para relojes
 Relojes de bolsillo
Pequeño Electrodoméstico
 Pequeño Electrodoméstico
Electrónica
 Radiodespertadores
 Auriculares y manos libres para móviles
 Pilas
 Cámaras de vigilancia
 Marcos digitales
Juguetes
 Relojes de bolsillo para niños
 Despertadores para niños
 Juegos de construcción para niños
 Juegos educativos de matemáticas
 Pulseras de juguete
Libros
 Infantil y juvenil
 Literatura y ficción
 Sociedad y ciencias sociales
 Ciencias, tecnología y medicina
 Hogar, manualidades y estilos de vida
Descargas MP3
 Bandas sonoras

"reloj"
 Busquedas relacionadas: [reloj de bolsillo](#) [reloj de pulsera](#) [reloj de mujer](#)

Mostrando 1 - 16 de 57.009 resultados Elige un Departamento ▾ para habilitar la clasificación



CASIO F-91W-1XY - Reloj de caballero de cuarzo, correa de resina color negro (con alarma, cronómetro, luz) de Casio

EUR 7,78 ✓Premium
 Haz el pedido en las próximas **45 horas** y recíballo el martes, octubre 23.
 Más opciones de compra
EUR 6,99 nuevo (13 ofertas)

★★★★★ (26)
 Relojes: Ver los 53.421 productos



DeTomaso SL1624C-BK - Reloj de caballero de cuarzo, correa de piel (con cronómetro) de DeTomaso

EUR 55,56 ✓Premium
 Haz el pedido en las próximas **44 horas** y recíballo el martes, octubre 23.

★★★★★ (8)
 Relojes: Ver los 53.421 productos



CASIO Collection AE-1000W-1A-VEE - Reloj de caballero de cuarzo, correa de resina color negro (con cronómetro, alarma, luz) de Casio

EUR 21,85 ✓Premium
 Haz el pedido en las próximas **44 horas** y recíballo el martes, octubre 23.
 Más opciones de compra
EUR 19,99 nuevo (8 ofertas)

★★★★★ (4)
 Relojes: Ver los 53.421 productos

Podemos ayudar con...

- Siempre debemos dar opciones para que el usuario siga navegando

amazon.es Premium

Amazon.es de José | Esta semana... | Cheques regalo | Ayuda | Vender en Amazon: 3 meses gr

Todos los departamentos ▾

Buscar Ir

Hola José Mi cuenta ▾

0 Cesta ▾

Lista de deseos

Departamento

Electrónica

GPS y accesorios

Relojes

Relojes de pulsera

+ Ver los 7 departamentos

"relog"

Querías decir: [reloj](#)

Mostrando 1 - 16 de 19 resultados

Elige un Departamento ▾ para habilitar la clasificación

No hay imagen disponible

ReLog. Regole logiche nelle dimostrazioni matematiche (Progetto math) de Nello Mangani (24 enero 2005)

EUR 22,88 **EUR 16,70** Tapa blanda ✓Premium

Haz el pedido en las próximas 44 horas y recíballo el martes, octubre 23.

Sólo hay 1 en stock. Cómpralo cuanto antes.

Libros en idiomas extranjeros: Ver los 2 productos

Relog De La Pasión O Sea Reflejos de la Pasión (2012)

EUR 23,55 nuevo (1 oferta)

Casio PQ-31-1EF - Reloj despertador digital con alarma y reloj de pared

EUR 11,39 ✓Premium

Haz el pedido en las próximas 44 horas y recíballo el martes, octubre 23.

Más opciones de compra

EUR 11,07 nuevo (6 ofertas)

IMC TOYS 704060 - Monster High reloj de pulsera

EUR 8,51 ✓Premium

Haz el pedido en las próximas 44 horas y recíballo el martes, octubre 23.

Más opciones de compra

EUR 8,51 nuevo (4 ofertas)

Una App de pago gratis cada día

► Compra en la Tienda Apps de Amazon

amazon apps

amazon apps

amazon apps

relog

Todas las Categorías al p ▾

Buscar

Hogar » Resulta de búsqueda » relog

Categorías al por mayor

Teléfonos Mviles

Tablet PC

Accesorios para Celulares

Linternas

iPhone y iPad y iPod

Memoria Flash

Catálogo de Juguetes

Electrónica para Coche y GPS

Bolsa y monedero y bolso

Baratos relog Al por mayor

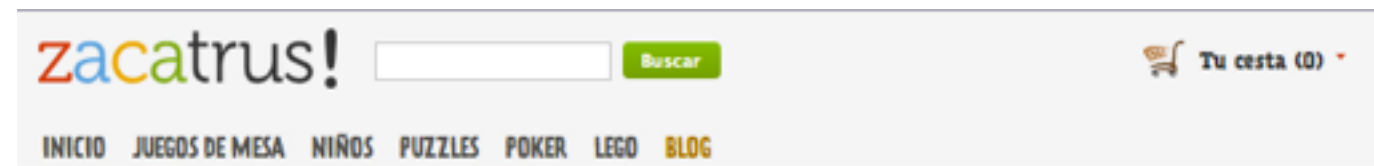
Somos un mayorista profesional y confiable de China por relog! Como una tienda de relog con variables relog con precio razonable. ¡Mayorista china de relog, alta calidad y precios bajos para nuestros clientes. Si tenga cualquier problema, puede buscar nuestro servicio al cliente. Además deseo que tenga la felicidad de la compra!

Exhibición 0 a 0 (de 0 productos)

No competencias No sugerencias q

Exhibición 0 a 0 (de 0 productos)

Podemos ayudar con...



Selecciones



Recomendaciones personalizadas



Podemos ayudar con...

Cross-selling



Phone House

Buscar en la web ...

Tu compra (0 artículos)

Móviles Acc. Telefonía ADSL / Internet SIM Tablet Informática Imagen y Sonido Foto y Video Videojuegos Empresas y Autónomos Servicios

Móviles > Móviles > Apple Iphone 4S 16GB - Móviles

online En tienda Haz tu pedido 91 829 91 02

Apple Iphone 4S 16GB

Portabilidad Renove Alta Migración

Tarifa recomendada:

Ballena 55

Cuota Mensual: 55€/mes +info tarifa

Precio telefono: 0€

Permanencia 24 meses

Otros operadores:

Tarifa A mi Medida @S + Financiación

Cuota Mensual: 32€/mes

Precio: 0€

Compara y elige tu tarifa

Consulta stock en tienda

* Compra en web y recógelo GRATIS en tienda

Características Accesorios Opiniones Productos similares Videos

A otros usuarios también les interesó

					
Rocketfish iPhone 4 Funda piel	Puro Funda Leopard	Samsung Manos Libres Auriculares + Micrófono	Auriculares + micrófono	Case-Mate Carcasa Bling rosa	Kensington carcasa Aluminio negra
2.55€	14.95€	12.74€	10.19€	5.1€	12.74€
Añadir al carrito	Añadir al carrito	Añadir al carrito	Añadir al carrito	Añadir al carrito	Añadir al carrito

ELIGE AHORA TUS ACCESORIOS Y BENEFÍCIATE DE HASTA UN 30% DE DESCUENTO ÚNICAMENTE AL COMPRARLOS JUNTO A TU Apple Iphone 4S 16GB

Te pueden interesar



Samsung Galaxy S III Blanco

532.53€

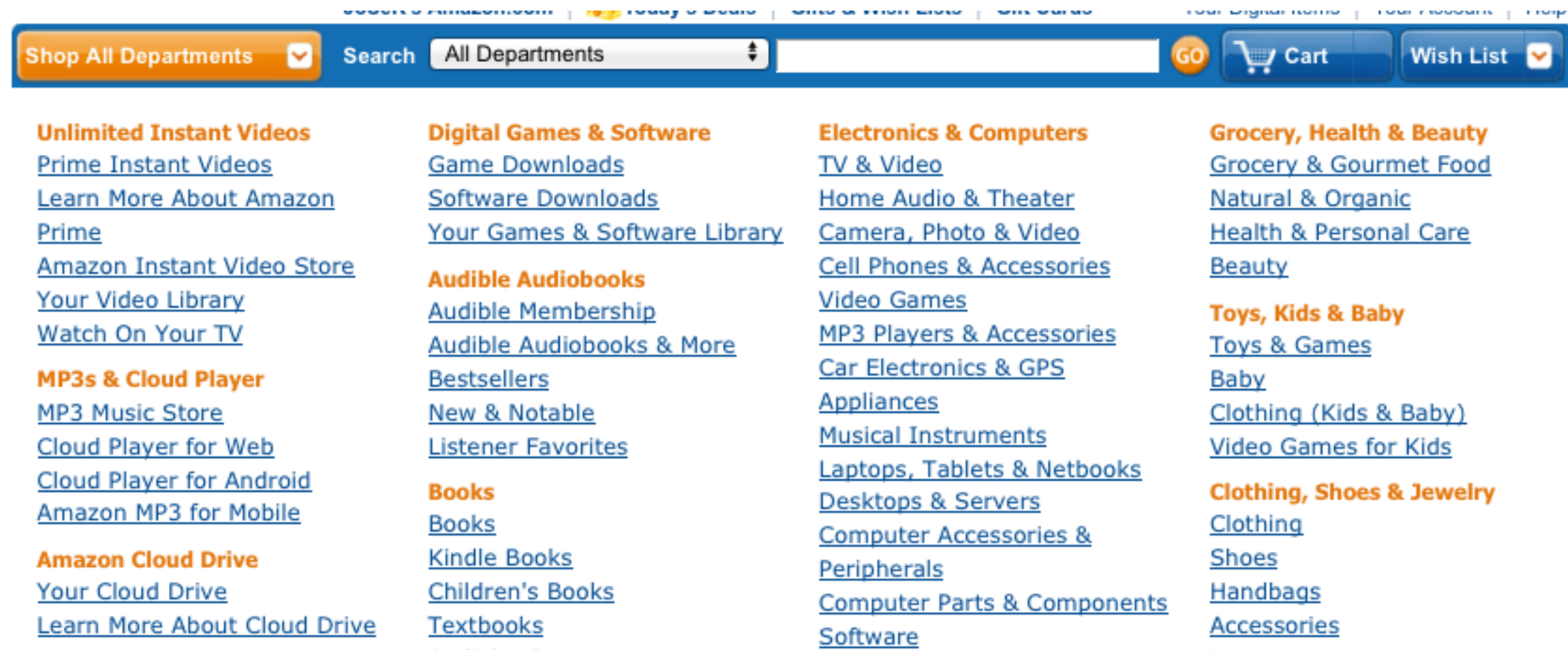
+ Info



Samsung Galaxy Note II Silver

Alternativas

Podemos ayudar con...



The screenshot shows the top navigation bar of the Amazon.com website. The bar includes a search bar, a shopping cart icon, and a wish list icon. Below the navigation bar, the website is organized into four main categories, each with a list of sub-links.

Category	Sub-links
Unlimited Instant Videos	Prime Instant Videos Learn More About Amazon Prime Amazon Instant Video Store Your Video Library Watch On Your TV
MP3s & Cloud Player	MP3 Music Store Cloud Player for Web Cloud Player for Android Amazon MP3 for Mobile
Amazon Cloud Drive	Your Cloud Drive Learn More About Cloud Drive
Digital Games & Software	Game Downloads Software Downloads Your Games & Software Library
Audible Audiobooks	Audible Membership Audible Audiobooks & More Bestsellers New & Notable Listener Favorites
Books	Books Kindle Books Children's Books Textbooks
Electronics & Computers	TV & Video Home Audio & Theater Camera, Photo & Video Cell Phones & Accessories Video Games MP3 Players & Accessories Car Electronics & GPS Appliances Musical Instruments Laptops, Tablets & Netbooks Desktops & Servers Computer Accessories & Peripherals Computer Parts & Components Software
Grocery, Health & Beauty	Grocery & Gourmet Food Natural & Organic Health & Personal Care Beauty
Toys, Kids & Baby	Toys & Games Baby Clothing (Kids & Baby) Video Games for Kids
Clothing, Shoes & Jewelry	Clothing Shoes Handbags Accessories

3.- Toma de decisión

Podemos ayudar con...

Opiniones de clientes



Las opiniones de cliente más útiles

★★★★☆ **Un aperitivo sabroso, que deja con mucho apetito por más** 4 de octubre de 2012

Por [El Arte de Presentar](#)

Formato: Tapa blanda (reforzada)

Este libro resulta ideal para los que quieran obtener en poco tiempo una visión global de qué es y para qué sirve la analítica web. En una rápida lectura de un par de horas podrás cobrar conciencia de la importancia de la analítica web para el conocimiento de qué está pasando en tu servidor, por qué ocurre y cómo mejorarlo. Te informará resumidamente sobre las herramientas al uso y sus posibilidades. Está escrito de manera muy precisa y concisa. Salta a la vista que sus claridad y brevedad.

Conocimiento práctico sobre cómo hacer analítica web en tu propio sitio, entonces este libro te hace hacer analítica web, sí, pero no sabrás cómo hacerla. Tendrás que recurrir a otros libros, [Manual de analítica Web](#), a libros similares o bien a manuales en Internet.



Podemos ayudar con...

¿Qué otros productos compran los clientes tras ver este producto?



AmazonBasics - Funda de cuero con soporte ajustable para Kindle Fire y Samsung Galaxy Tab 7.0, color negro
EUR 19,99



Kindle, pantalla de E Ink de 6" (15cm), wifi, color grafito de Amazon
★★★★☆ (832)
EUR 79,00



Kindle, pantalla de E Ink de 6" (15cm), wifi, color negro de Amazon
★★★★☆ (832)
EUR 79,00



Samsung MB-MSBGA/EU - Tarjeta de Memoria
★★★★☆ (41)
EUR 22,95

► [Buscar productos similares](#)

Otros usuarios que han comprado Bicicleta plegable Dahon Speed D7 también han visto



[Bicicleta plegable
Dahon Curve D3](#)
549,00 €



[Bicicleta plegable
Dahon Speed TR](#)
1.049,00 €



[Bicicleta plegable
Dahon Eco C6](#)
349,00 €



[Bicicleta plegable
Dahon Eco C7](#)
399,00 €

Podemos ayudar con...

En ocasiones se necesita la intervención humana



4.- Alto abandono de carrito

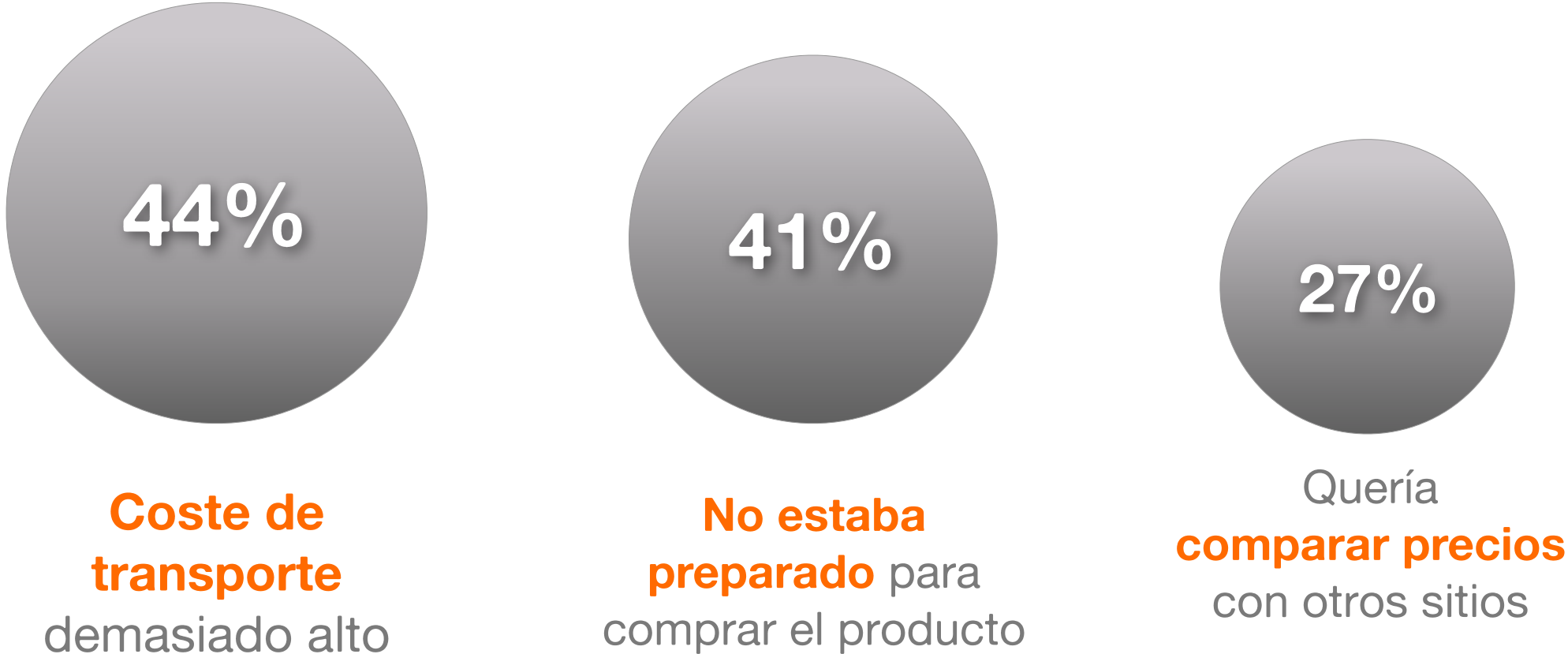
El problema del abandono de carrito

Causas principales del abandono de carrito:

- Fallos en la tienda o proceso de pago
- El cliente tiene que ausentarse o no está listo
- Falta de confianza
- Obligación de registro
- etc.

El problema del abandono de carrito

No dar una venta por perdida



44%

**Coste de
transporte**
demasiado alto

41%

**No estaba
preparado** para
comprar el producto

27%

Quería
comparar precios
con otros sitios

!!! El **20%** de los carritos abandonados
se puede recuperar !!!

Podemos ayudar con...

Phone House

TE RECORDAMOS
QUE TIENES UNA
COMPRA SIN FINALIZAR

¿PODEMOS AYUDARTE?

Parece que no has podido terminar tu compra en la web de Phone House. Si quieres continuar con el proceso de compra, te ofrecemos 3 opciones:



Puedes llamar al **91 829 91 02**, donde te atenderemos personalmente. Horario: Lunes a Viernes de 09:00 a 21:00h.



Pulsa en las imágenes de **Tus artículos elegidos** y finaliza tu compra.

TUS ARTÍCULOS ELEGIDOS



Samsung Galaxy S III
0€
[¡Lo quiero!](#)



Samsung Galaxy S II
0€
[¡Lo quiero!](#)



Samsung Galaxy Note
0€
[¡Lo quiero!](#)

TAMBIÉN TE PUEDE INTERESAR...



Samsung Galaxy S III
0€
[¡Lo quiero!](#)



Samsung Galaxy S II
0€
[¡Lo quiero!](#)



Samsung Galaxy Note
0€
[¡Lo quiero!](#)



Samsung Galaxy Ace
0€
[¡Lo quiero!](#)

Llama al 918 299 102, entra en [phonehouse.es](#) o visita en nuestras más de 400 tiendas




digitalFACTORY

www.digital-factory.es

Estimado cliente,

Hemos detectado que ha dejado un carrito sin completar. Si completa su pedido en las próximas horas, podrá beneficiarse de nuestra promoción de gastos de envío gratuitos.



MOVIL SAMSUNG

GALAXY MINI S5570

BLANCO



CAMARA FUJIFILM

FINEPIX XP20 VERDE

OUTLET

Le ofrecemos el **Envío Gratis** si completa su carrito de compra ahora:

Simplemente introduzca en el [proceso de compra](#) el código de cupón: **78GRT87**



GASTOS DE ENVÍO GRATIS

Utiliza el código: **78GRT87**

Ha recibido este e-mail de digital FACTORY por estar suscrito a uno de los planes disponibles y haber aceptado las condiciones de uso. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal en [www.digital-factory.es](#)

© 2012 digital FACTORY - Se reserva todos sus derechos concedidos por la legislación vigente.

Podemos ayudar con...



Adecuada estrategia de pricing

No ocultar costes al consumidor



4.- Alto abandono del proceso de compra

El problema del abandono de checkout

Causas principales del abandono de compra:

- Obligar a los usuarios a registrarse
- Pedir demasiados datos en el registro
- Falta de opciones de pago
- Falta de confianza
- etc.

El problema del abandono de checkout

Dirección de Envío » Confirmar Pedido » Compra finalizada :)

Dirección de entrega

Email

Nombre

Apellidos

Teléfono 1

Teléfono 2

Dirección

Código postal

Población

Provincia

País

Necesito factura ☐

Detalle de pedido

x1 409365402 - Star Wars. Enciclopedia de Personajes **16.99€**

Subtotal: **16.99€**
 Envío Normal: **4.99€**
 Total: **21.98€**

Gastos de envío. Normal, 4,99€

☐ Envolver para regalo (+0.50€)

 [◀ Modificar carrito](#)

 [Verificar pedido ▶](#)

ENTER BIO
 Suplementos ecológicos y dietéticos

Mi cesta | Conéctate con | Regístrate | Entrar en mi cuenta

Contacto | Ayuda | 91 786 39 11 | Buscar en toda la tienda...

INICIO | PRODUCTOS FRESCOS | OTROS ALIMENTOS | HOGAR | INFANTIL | NOVEDAD | OFERTAS | BLOG

Mi compra

DIRECCIÓN DE ENVÍO

Nombre * Apellido *

E-mail *

País * Provincia

Ciudad *

Código postal *

Tipo de vía *

Nombre de la vía *

Número de la vía *

Resto (portal, escalera, etc.)

[Ajustar dirección de entrega en Google Maps](#)

Teléfono *

Empresa (opcional)

NIF / CIF (opcional)

☒ Crear nueva cuenta en EnterBio

Elige contraseña * Confirmar contraseña *

☒ Enviar a la dirección de facturación

MÉTODO DE ENVÍO

Para calcular los gastos de envío, rellena correctamente los campos: País, Provincia y Código Postal de su dirección.

MÉTODOS DE PAGO

☒ Tarjeta de Crédito

☐ Transferencia Bancaria

RESUMEN DEL PEDIDO

CÓDIGOS DE DESCUENTO [Aplicar cupón](#)

Nombre del Producto	Precio	Cantidad	Subtotal
 Filetes Ecológicos De Temera Avileña (Extra)	9,60 €	3	28,80 €
 Carne Picada Ecológica de Temera Avileña	6,56 €	8	52,48 €
 Plátano Ecológico GRANEL 2 Kg	4,60 €	1	4,60 €
			Subtotal 85,88 €
			Total sin incluir impuestos 78,39 €
			Impuestos 7,50 €
			Total incluyendo impuestos 85,88 €

☐ Acepto los [Términos y Condiciones](#)

[Hacer pedido](#)

El problema del abandono de checkout

¡Hay que dar opciones al consumidor!



El problema del abandono de checkout

Y también con las formas de envío

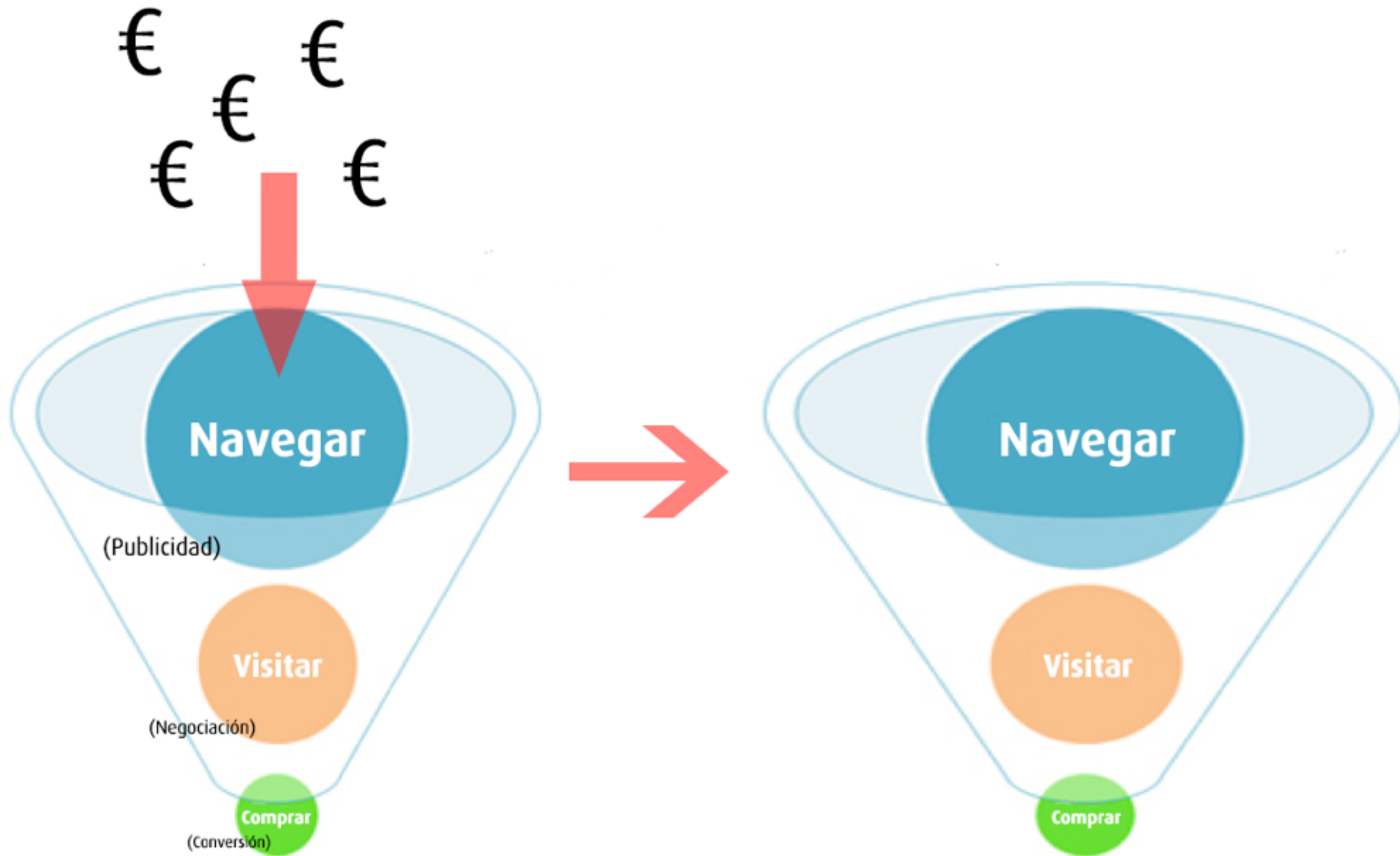


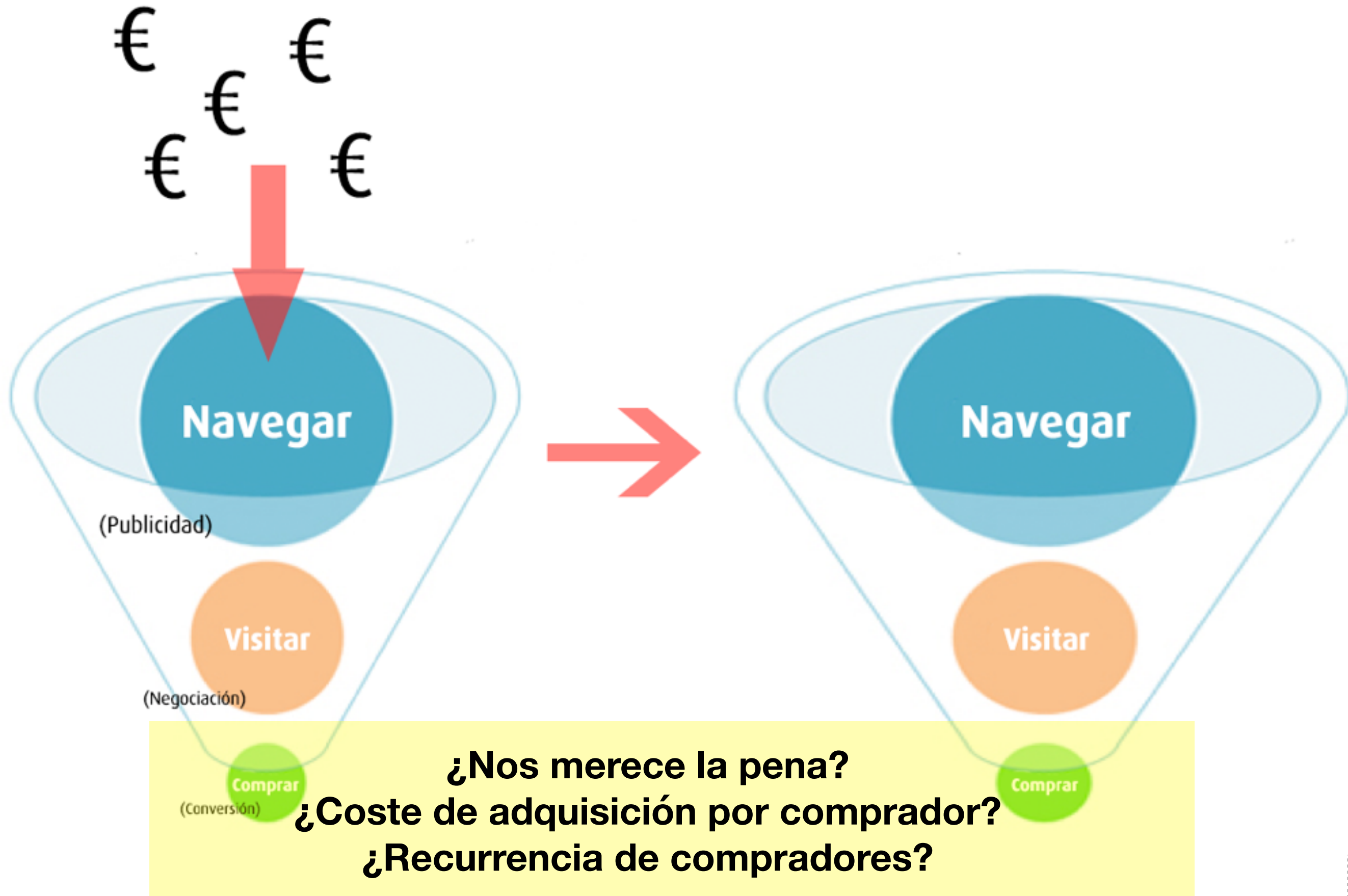
yupick!

Libertad para recoger lo que compras por internet



5.- Fidelización





Comienza a construir una base de clientes fieles y leales

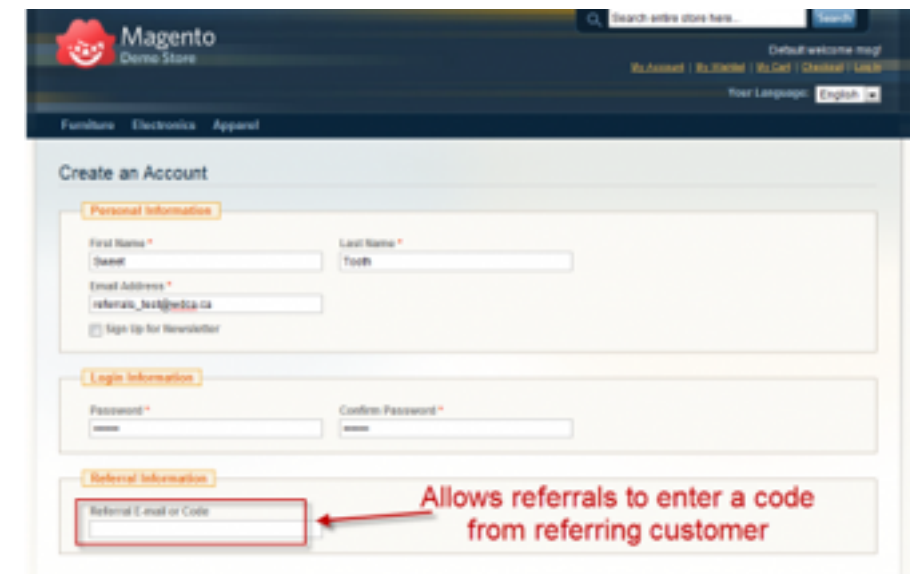


Le damos la vuelta al funnel de compra y empezamos a **preocuparnos por nuestros clientes actuales**

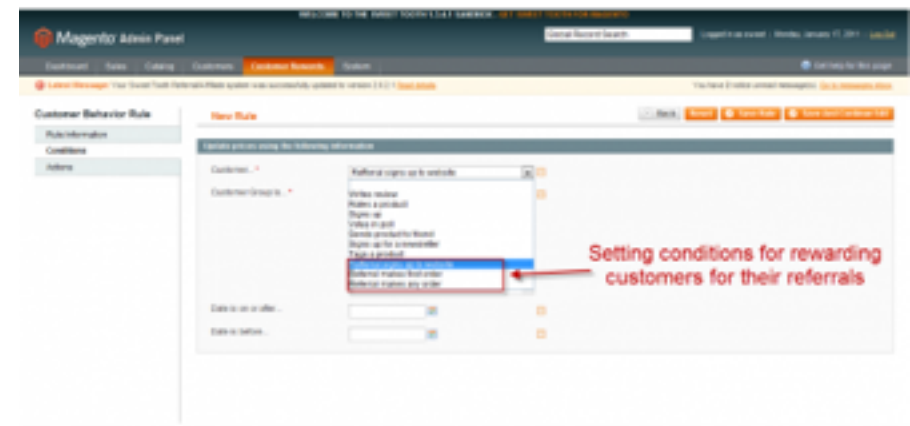
Podemos ayudar con...



Podemos ayudar con...

This screenshot shows the "Create an Account" form in a Magento storefront. The form is divided into three sections: "Personal Information", "Login Information", and "Referral Information". The "Referral Information" section includes a field for "Referral Email or Code". A red arrow points to this field with the text "Allows referrals to enter a code from referring customer".



This screenshot shows the "Customer Behavior Rule" configuration page in the Magento Admin Panel. The "Conditions" tab is selected, and a list of conditions is shown. A red arrow points to the "Customer is referred by" condition with the text "Setting conditions for rewarding customers for their referrals".



This screenshot shows the "Customer Behavior Rule" configuration page in the Magento Admin Panel, specifically the "Actions" tab. It shows the configuration for the reward action, with a red arrow pointing to the "Discount" field and the text "Setting the actions for rewarding customers for referrals".

Podemos ayudar con...





[Seguir a @toomble](#)
[Me gusta](#)



puntos para tu felicidad
¡Consigue viajes y regalos gratis!

[Conseguir Puntos](#)
[¿Cómo funciona?](#)
[Ayuda](#)




[Login usuario](#)



Bienvenid@
Club Toomble



Consigue
Puntos Toomble



Canjéalos
Viajes y regalos



Regístrate
Hazte socio gratis

Canjea tus puntos

Viajes, regalos y muchas otras sorpresas te están esperando.



Hazte soci@

¡+150 puntos al registrarte!



Activa tus códigos

Categorías:
[Todas](#)
[Deporte](#)
[Electrónica](#)
[Hogar](#)
[Moda](#)
[Motor](#)
[Ocio](#)

[Conseguir Puntos](#)

iPad 2 con Wi-Fi + 3G 16GB
Una joya de la tecnología



Desde **39.788 puntos**

iPhone 4S 16GB
Elige tu color: blanco o negro



Desde **44.660 puntos**

Ordenador Asus 1005PXD
2GB RAM, 250GB, color blanco



Desde **12.616 puntos**

Caja regalo PlanBI Toprural
Dosis de naturaleza y descanso para dos



Desde **3.759 puntos**

Tarjeta regalo zacatrus!
25€ para gastar cuando quieras



iPod shuffle de Apple
2GB en color azul



Maletín póker 300 fichas
maletín, cartas, dados y 300 fichas



Nintendo DSI blanca
Con cámara incorporada y WiFi



Podemos ayudar con...

Y por supuesto, resulta imprescindible...

Podemos ayudar con...



Muchas gracias



Noelia Ruiz

noelia.ruiz@brainsins.com

Twitter: [@brainsins_es](https://twitter.com/brainsins_es) / [@NoeliaRuiz81](https://twitter.com/NoeliaRuiz81)