

6. Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas.

Las *agencias de viajes mayoristas* son aquellas que proyectan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su afianzamiento. No pudiendo vender ni ofrecer su producto al usuario.

Cada mayorista trabaja directamente con los hoteles y líneas aéreas específicas para elaborar paquetes que puedan venderse al público.

Estos paquetes son de diferente naturaleza: algunos están diseñados para grupos y otros para individuos o parejas; otros exigen permanecer en dos o más hoteles; otros más cuentan con especialidades como paquetes para recién casados, paquetes para jugadores de golf o para esquiadores.

A través de su relación con los hoteles el mayorista obtiene asignación de cierto número de habitaciones que puede vender sin verificar con el hotel denominado en términos profesionales “allotment”.

Además, al mayorista que ha establecido una línea de crédito con el hotel no se le pide hacer un depósito por anticipado. El mayorista expide un cupón a la agencia de viajes (minorista) y ésta a su vez, la entrega al cliente.

El huésped presenta el cupón al momento del check in y éste lo usa posteriormente para facturar al mayorista y luego, el mayorista le factura al minorista.



7. Procesos administrativos derivados de otras ventas.

Las agencias comercializan otros servicios como son el transporte por carretera, alquiler de vehículos, contratación servicios como guías locales o turísticos, seguros de viaje, ventas de entrada y cambios de divisa.

7.1. Aplicación de procedimientos.

Las agencias de viajes ofrecen otro tipo de servicios como los detallados a continuación:

Transporte por carretera



Otra de las reservas de transporte que se puede gestionar una agencia son los billetes de transporte por carretera, esta práctica es habitual en el caso de reserva y venta de plazas en líneas regulares internacionales.

Las agencias disponen de manuales de uso exclusivo y folletos para el cliente con información de recorridos, paradas, horarios, tarifas, así como stock de billetes.

La reserva suele realizarse telefónicamente, procediéndose

posteriormente a la emisión del billete.

La liquidación de billetes emitidos se puede hacer por facturación mensual global o bien por la facturación de cada servicio vendido, descontando la comisión otorgada establecida entre el 8% y 10%.

Alquiler de vehículos sin conductor

Las reservas de alquiler de coches se suelen realizar por teléfono, aunque cada vez se imponen más los sistemas telemáticos como AMADEUS o GALILEO.

Es necesario recabar los siguientes datos del cliente:

- Edad del conductor y antigüedad permiso conducción.
- Lugar de recogida/entrega del vehículo.
- Número de días estimado de alquiler.
- Modelo del vehículo.
- Forma de pago

Una vez efectuada la reserva, la compañía de alquiler asigna una referencia a la misma, que ha de ir anotada en el bono y contrato.

La agencia solo se limitará a cobrar la comisión por la operación realizada, siendo la empresa de alquiler de coches y el cliente los encargados de firmar el contrato y los responsables de respetar las condiciones pactadas en el mismo.



Contratación de los servicios de guías locales



Un guía local es el encargado de mostrar una ciudad a sus visitantes o turistas. Por lo tanto, ése será su ámbito de actuación y sobre él se le exige un profundo conocimiento.

Suelen ser contratados por agencias de viajes o bien por los guías correo en sus visitas a las ciudades, ya que es preceptivo que la visita a la ciudad la haga un guía local debidamente habilitado.

Existen monumentos catalogados como Patrimonio en los que es obligatoria su presencia para poder ser visitados.

Estos guías se agrupan en *asociaciones provinciales denominadas APIT*. Son profesionales autónomos y la reserva de sus servicios se realiza a través de la APIT correspondiente.

Contratación de los servicios de guías acompañantes

Las funciones del guía acompañante son distintas a las del guía de turismo; de hecho, están orientadas propiamente al acompañamiento y atención de viajeros o grupos.

Ofrecen, por tanto, un trato mucho más personalizado.

El guía acompañante contará con una *licencia oficial*, siguiendo la legislación local, al menos un certificado de idiomas válido equivalente a un nivel alto de desempeño, así como un alto nivel cultural, principalmente en áreas como historia, arte, protocolo, relaciones internacionales, cultura general, etc.

Sus principales funciones son las siguientes:

- Acompañar y asistir a los turistas del grupo
- Solucionar imprevistos con prontitud y eficacia
- Informar, ofertar y vender actividades facultativas
- Identificar y orientar sobre los atractivos y servicios que ofrecen los sitios visitados, siguiendo el programa establecido, las características del usuario y el servicio contratado
- Sugerir cambios oportunos y gestionar su realización, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del cliente

Venta de entradas

Las agencias de viajes pueden gestionar la venta de entradas a espectáculos varios como teatro, música, eventos deportivos, etc...

Estas se encargan de comprar a la organización del evento o espectáculo, un número de entradas o a través de una mayorista especializada cuando se trata de clientes individuales.

Por ejemplo, Golocio que ofrece la posibilidad de comercializar entradas y paquetes turísticos competitivos, personalizados y focalizados en el mundo del fútbol, dirigido a un amplio sector del mercado, amantes y seguidores del fútbol.

Seguros turísticos

El seguro se formaliza con el cliente completando una póliza, tanto los folletos de coberturas y precios son entregados por la compañía aseguradora a la agencia de viajes.

Esta relación garantiza a la agencia de viajes una comisión por venta situada en torno al 20% del precio de la póliza.

La emisión de una póliza manual o mecanizada a través del sistema SAVIA requiere que el agente conozca los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del tomador.
- Nombre y apellidos del asegurado.
- Dirección completa, NIF del tomador o en su defecto del asegurado.
- Duración del viaje.
- Beneficiario de las indemnizaciones.
- Importe de la prima por persona y en su caso, código de la tarifa.

Cambio de divisas y Traveller Checks

Las agencias de viajes que se encuentran en zonas muy turísticas suelen ofrecer este servicio siendo necesaria la autorización del Banco de España. Al cliente se le descuenta el 1% de comisión de cambio de divisa y un 2% en los traveller.

Se debe cumplimentar, en ambos casos, el oportuno modelo oficial de recibo, cuyo original se entrega al cliente, quedando la copia en poder de la agencia.



Aplicación práctica

El fundador de Lonely Planet cree que será muy difícil retomar los viajes como antes.

ROCÍO OTOYA - EFE, SYDNEY 26/10/2020

“Además del pasaporte, un certificado de salud será imprescindible para poder viajar en el mundo pospandemia, pronostica en una entrevista con Efe el cofundador de las guías de viajes Lonely Planet, Tony Wheeler, quien además opina que será “muy difícil” retomar los viajes como antes de la covid-19.

El británico, de 73 años, incide en iniciativas como CommonPass , una especie de certificado digital con los resultados de las pruebas de la Covid-19 desarrollado por The Commons Project Foundation y el Foro Económico Mundial.

Wheeler, que ha vivido en la ciudad australiana de Melbourne uno de los confinamientos más largos del mundo, confesó desde allí por videoconferencia que se siente “terrible” al ver que el universo de 510 millones de kilómetros cuadrados del planeta se ha reducido a un radio de unos pocos kilómetros alrededor de su residencia por las restricciones impuestas por las autoridades.

El autor del ensayo “En defensa del viaje” cree que la gente se desplazará “de forma distinta” durante la nueva normalidad y que puede suponer una pausa por un periodo indefinido para los viajes masivos e incluso para el turismo mochilero que alentó el Lonely Planet.

Tras meses donde las fronteras internacionales han permanecido cerradas a cal y canto.

¿Cómo opinas que se producirán la reapertura y el reinicio de los viajes?

Creo que el asunto crucial es que los países están esperando la vacuna, pero no creo que los viajes se realicen de la manera en que se dieron antes de la pandemia. Lo que resulte de esto será muy diferente a lo que sucedió antes de la pandemia.

Estaba leyendo sobre el CommonPass, una especie pasaporte, que dirá que te sometiste a una prueba (para detectar la Covid-19) aquí y allá (...) si te has sometido a dos pruebas probablemente te conviertes en una persona más segura. Creo que volveremos a usar los libros de salud nuevamente, la gente dirá muéstrame tu pasaporte y tu registro de salud.

¿Cómo va a impactar la Covid-19 en nuestra forma de viajar?

Se ha hablado mucho de cómo va a impactar en especial a los viajeros jóvenes y de bajo presupuesto.

Una de las cosas que había pasado es que los chárteres de aviones privados aumentaron porque la gente tenía mucho dinero. Lo último que queremos es que la gente vuelva a consumir más combustible y que viajen de una forma que dañe más al medioambiente. Es indudable que se producirán cambios, pero todavía estamos intentado determinar cuáles serán.

Pero si queremos ver el lado positivo de esto, creo que la gente se dará más cuenta del privilegio que era viajar cuando se podía ir a cualquier lugar.

La gente se dará más cuenta del privilegio que era viajar cuando se podía ir a cualquier lugar

Entonces, ¿se replanteará los viajes masivos y viajaremos de manera local?

No sé si cambiará para siempre, pero creo que pueden cambiar algunas de las cosas que considerábamos equivocadas respecto a los viajes antes de la pandemia como por ejemplo el turismo excesivo o del impacto de la gran cantidad de vuelos en el medioambiente.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Creo que será difícil volver exactamente a como era antes todo. No creo que podamos ir fácilmente a algunos lugares y también creo que vamos a tener más regulaciones.

Yo, por ejemplo, paso mi tiempo entre Londres y Melbourne, donde viven mis dos hijos y una nieta. Ellos son la razón por la que estoy en Melbourne, de otro modo pasaría más tiempo en Londres. Quizás a partir de ahora tendremos que escoger. No podremos ir y venir de un lugar a otro con tanta frecuencia.

¿Qué sucederá con los cruceros, donde se han detectado muchos focos del virus?

Creo que (los operadores) serán más cuidadosos, tendrán más chequeos médicos, más servicios médicos a bordo y no hacinarán a la gente tanto.

Teletrabajo y el sueño de la 'Lonely Planet'

*La amplia implantación del teletrabajo ha sido una consecuencia de la pandemia. **¿Cambiará esto los viajes de negocios?***

Hemos descubierto cuánto podemos trabajar desde casa, en ciertos trabajos lo puedes hacer de ese modo y en otros no. Algunos podrán seguir con el teletrabajo, pero en otros sectores realmente tienes que ir a ese lugar.

*La gente que ha viajado con un 'Lonely Planet' busca esos pequeños lugares que se recomiendan en la guía **¿Cree que la Covid-19 ha puesto fin al sueño de Tony Wheeler y 'Lonely Planet'?***

Creo que a corto plazo lo ha hecho. Nadie está yendo a ninguna parte y si se compara con lo que se dice en la guía, queda la duda de si ese restaurante seguirá abierto cuando termine la pandemia.

La Covid-19 ha obligado al cierre de muchos negocios y otros lo harán después. Creo que también va a ser muy duro para el negocio de las guías de viaje.

¿Piensa que la dificultad para viajar puede poner en riesgo que las personas conozcan mejor culturas diferentes a las suyas?

Una de las mejores formas de vencer los prejuicios es viajar, que la gente vaya a todas partes. Me apenaría mucho que perdimos este elemento de los viajes.

Una de las mejores formas de vencer los prejuicios es viajar”

Se pide:

Leer el artículo y hacer una reflexión conjunta sobre el contenido.

8. Aplicación de procedimientos de gestión documental.

La gestión documental consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier organización ya captura, almacena y recupera documentos todos los días.

Los documentos llegan a la empresa en forma de papel y también en formato electrónico.

La necesidad de organizar la información es un factor importante para el éxito de un creciente número de compañías y por ello, las copias en papel están pasando a ocupar un segundo plano.

Para organizar, compartir y acelerar el flujo de trabajo de forma eficiente, el sistema de gestión documental debe presentar algunas particularidades esenciales.

El ciclo de vida de un documento engloba las etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Se entiende por **recepción** el proceso mediante el cual se reciben las comunicaciones internas y externas de una la agencia en razón a sus funciones.

La fase de recepción o generación de documentos conlleva las siguientes actividades como son: elaborar o generar documentos, recepcionar y obtener copias o fotocopias de dichos documentos.

En la fase de **registro** se engloba el conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y asignar los documentos.

Las actividades de este proceso están: clasificación, ordenación e identificación de unidades archivísticas; legajado en forma interna, automatizar información básica que permita la recuperación, tener en cuenta la serie documental a la que pertenecen y el nombre específico de cada unidad archivística.

Las actividades son: clasificar por destinatarios, por prioridades, por procesos o productos; distribuir los documentos, diligenciamiento de documentos de control de entrada y recolección de planillas de registro y radicación

La fase de **consulta** engloba realizar la búsqueda de los documentos que requiere el usuario ya sea en un software o en inventarios manuales. Las actividades son: buscar el documento en el software o inventario manual, realizar la búsqueda en los archivos físico.

En la fase de **consulta** los usuarios deben tener acceso a los documentos que se encuentran en los archivos de las entidades esto con algunas restricciones de confidencialidad.

Dentro de las actividades de **actualización** están el evaluar la consulta o requerimiento para determinar su ubicación a la restricción que pueda tener dicha solicitud.



Además de usar técnicas que permitan la reproducción que propicie la preservación del documento original, verificar en los inventarios manuales o automatizados que existan en la entidad, conocer la ubicación topográfica, recuperar la documentación objeto de consulta, registrar en el control correspondiente la consulta, facilitar o distribuir los documentos solicitados.



9. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones.

Los documentos que se generan en la actualidad un gran número nacen directamente en formato digital. También la gestión de estos documentos es digital, lo que origina un crecimiento en el volumen de materiales digitales, que deberán ser conservados para las generaciones futuras.

Algunas ventajas de la digitalización son las siguientes:

- las búsquedas rápidas de información
- la recuperación de los datos contenidos en los documentos
- un control de versiones para saber si un documento ha sido modificado y por quién
- un flujo estructurado de aprobación o control documental en el que no se pierde en ningún momento
- la trazabilidad del mismo, etc.

Lo más usual es pasar a formato digital los documentos que se utilicen normalmente, aquellos que se consulten y con los que se trabaja a diario, los que en términos archivísticos se llama “*documentación activa*”.

En este proceso ganaremos agilidad en el tratamiento y recuperación de la información contenida en los documentos además del simple hecho de pasar a digital lo que antes se encontraba en papel.

A continuación, se detallan algunos software de gestión documental más utilizados:



Software de gestión documental de código libre que agiliza el flujo de trabajo de manera eficiente al mismo tiempo que garantiza la protección de datos.

Permite controlar todo el ciclo de vida de los documentos, e incluye funciones de catalogación y captura de metadatos automática, colaboración entre usuarios, búsqueda y previsualización avanzada, definición de permisos y niveles de seguridad.

Cumple con la normativa legal vigente de actividades de archivísticas, de auditoría y supervisión, proporciona protección y apoyo en litigios, garantiza la continuidad en caso de catástrofe y documenta las actividades de investigación y desarrollo.



Software de gestión que permite tener la documentación de la empresa bajo control, con toda la información identificada y localizada, así como almacenada en un entorno seguro. Negocios sin papeles con ahorro de materiales y de equipamiento de impresión.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Permite visualizar, firmar y validar documentos en tiempo real a través de su aplicación de firma biométrica y certificada, además de descargar de manera masiva documentos en caso de posibles inspecciones. Optimiza tu departamento de RRHH para dedicarte a las personas de tu empresa y libera espacio de archivo laboral.

Solución SaaS de pago por uso, sin inversión inicial. Con módulos disponibles de gestión laboral, gestión fiscal, Portal del empleado, gestión de tiempo y gestión de gastos.



Software de gestión documental que permite procesar un gran volumen de información y optimiza la gestión de textos y documentos multimedia.

Aumenta la productividad automatizando la importación de la información y su indexación para lograr mayor agilidad en los procesos y evitar posibles errores, además de mejorar la comunicación entre equipos de trabajo por la facilidad de compartir archivos

Dispone de un potente motor de búsqueda que hace que la localización de datos sea rápida y sencilla, con opción para indexar y actualizar datos en tiempo real.



Solución de gestión documental sencilla y adaptable que permite compartir los documentos con clientes, proveedores y equipo de trabajo.

Basada en SharePoint de Microsoft, almacena, organiza y controla todos los documentos de la empresa para agilizar las tareas administrativas de una organización.

Permite controlar el versionado de cada documento, establecer acceso seguros, establecer buscador de información, realizar copias de seguridad, ofrecer escalabilidad y mejorar los flujos de trabajo.

En cuanto al tratamiento de la información recabada por la agencia de viajes, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales tiene como finalidad garantizar la protección y buen tratamiento de datos de carácter personal.

Los tratamientos de datos más habituales en las agencias de viajes son los referidos a:

- Clientes
- Proveedores
- Contabilidad
- Recursos Humanos
- Videovigilancia

Así, cada vez que un usuario deja sus datos para una reserva o para solicitar información, se están manejando datos de carácter personal.

Para tratar adecuadamente estos datos se deben cumplir una serie de condiciones, para las que tu agencia de viajes debe realizar algunas actuaciones:

1. **Realizar un registro de actividades de tratamiento.**

En primer lugar, hay que realizar un documento interno en el que se especifique el tipo y la cantidad de los datos que se manejan, la finalidad del tratamiento de esos datos y si se ceden a terceros.

2. **Firmar los contratos con terceros.**

Es obligatorio además firmar los contratos con terceros que acceden a datos, así como con empleados, para evitar que los datos sean revelados a personas no autorizadas.

Un tercero es por ejemplo el hotel con el que trabaja la agencia y al que le facilita datos de sus clientes, así como las empresas de transporte.

Por eso es importante disponer de una lista de esas empresas externas que prestan algún servicio, asegurándote también que cumplen la normativa obligatoria.



3. **Incluir los textos legales en la página web.**

En la página web se debe incluir el aviso legal, que es el texto donde se identifica el propietario de la web, además de la política de privacidad, donde se informa sobre el tratamiento de los datos personales, y la política de cookies, que informa sobre las cookies usadas y su finalidad.

4. **Solicitar el consentimiento a los clientes.**

Además de todo lo anterior, las agencias deben tener el consentimiento expreso de todos sus clientes para poder tratar sus datos.

Por eso es necesario pedir su consentimiento e informarles de la finalidad del tratamiento, si va a cederse a terceros y cómo pueden ejercer sus derechos.

5. **Avisar en caso de que se produzca una brecha de seguridad.**

En caso de que haya una brecha de seguridad, hay obligación de notificarlo a la Agencia de Protección de Datos y a los afectados en las 72 horas siguientes.

10. Control de correspondencia.

El control de correspondencia es una tarea muy importante para poder clasificar en su recepción los documentos en función de su tipología.

La correspondencia que interviene en las operaciones comunicacionales se puede clasificar en:

- **Correspondencia entrante**, como su misma definición lo dice, es aquella que llega a la empresa y puede ser del tipo más diverso.
- **Correspondencia interna**, aquella que cubre las necesidades de comunicación entre los distintos departamentos de la compañía o institución.
- **Correspondencia saliente**, la que se diseña y redacta con miras a clientes reales y potenciales, proveedores, competencia etc.

Un programa de gestión de la correspondencia debe poner mucho énfasis en los aspectos fundamentales que comporta este tipo de documento.

Entre las funciones específicas de la unidad de correspondencia destacan las siguientes:

- Controlar el ingreso y salida de documentos.
- Distribuir las comunicaciones a las áreas correspondientes.
- Tramitar la correspondencia y comunicaciones que se generen interna y externamente.
- Digitalizar documentos.
- Ordenar, clasificar y describir los documentos del fondo documental de la empresa.
- Conservar y controlar la producción documental.
- Asignar números consecutivos a la correspondencia que se produce o se recibe (radicación).
- Seleccionar los documentos y comunicaciones que deben ser conservados y trasladarlos al archivo central.

Entre ellos, y si hablamos por ejemplo de una correspondencia interna, deben estar muy claro datos como el departamento remitente de la correspondencia, el nombre del directivo que lo emite, el destino de la misma, el nombre del receptor recomendado, el asunto que motiva el envío, y la prioridad del documento.

Asimismo, es muy importante que el programa de gestión de correspondencia tenga la opción de seleccionar entre envío masivo o individual.

La correspondencia individual es aquel envío dirigido específicamente a un solo cliente, mientras que el masivo puede ser una circular que siempre tendrá como destino a un grupo importante de clientes.

Otra de las funciones fundamentales con las que debe contar cualquier aplicación de gestión de correspondencia es un archivo donde se registre toda la documentación entrante, ordenada por tema, fecha de recepción, y remitente del documento recibido por la compañía.

11. Resumen.

Las agencias de viajes realizan diariamente funciones administrativas, las relaciones contractuales que establecen con clientes y proveedores.

Es necesario llevar un registro de las operaciones realizadas en una agencia con la finalidad de llevar un control documental interno, así como el tratamiento adecuado de los datos referidos a los clientes y proveedores como he mencionado anteriormente.

Un software ERP especializado en agencias de viajes será capaz de gestionar todo el back-office de la agencia, teniendo en cuenta tanto la contabilidad y facturación como la administración y la gestión de reservas.

Los agentes de viajes deben de conocer los documentos de tráfico y los formularios normalizados, no sólo porque pueden tener que emitirlos sino también porque en ocasiones los presentan los viajeros como justificantes de los servicios contratados.

El BSP es un sistema diseñado para simplificar la emisión de boletos y procedimientos de remesa de las agencias miembros de la IATA, mediante la asignación de rangos de números de serie.

Si un agente identifica un error contable tras la emisión de un billete, podrá solicitar una ADM o una ACM directamente a la compañía aérea usando la función de solicitud de ADM/ACM de BSPlink.

Existen diferencias en los procedimientos de reservas de los diferentes alojamientos, aunque las normas que deben seguirse son comunes para todos como informarse sobre el establecimiento (características, tarifas, situación) y posteriormente, formalizar la reserva.

Las reservas de transporte marítimo se clasifican en dos tipos las que se realizan en líneas de transporte regular y en líneas de transporte discrecional.

Las agencias de viajes mayoristas son aquellas que proyectan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su afianzamiento. No pudiendo vender ni ofrecer su producto al usuario.

Las agencias comercializan otros servicios como son el transporte por carretera, alquiler de vehículos, contratación servicios como guías locales o turísticos, seguros de viaje, ventas de entrada y cambios de divisa.

La gestión documental consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier organización ya captura, almacena y recupera documentos todos los días.

12. Autoevaluación.

1. **Las hojas de reserva se utilizan para recoger los primeros datos de una petición de viajes, lo importante de este documento son los datos que en él se detallan.**
 - Verdadero
 - Falso

2. **Completa la siguiente frase...**

Cuando la agencia de viajes establece un..... con la línea, ésta le proporciona..... para que promueva y..... un..... determinado de..... que deberán contener la placa de esa compañía, con efectos de..... y, por medio de los..... normalizados del plan de..... y pago en el sistema.

3. **La emisión de Billetes Electrónicos (ET) es un procedimiento para registrar la venta de transporte de pasajeros sin la emisión de cupones de vuelo en papel.**
 - Verdadero
 - Falso

4. **Completa la siguiente frase...**

Una....., comúnmente denominada ADM, es una herramienta de..... que usan las..... para recopilar los..... de los billetes electrónicos y los..... emitidos por los agentes.

5. **La reserva de cupo se produce cuando la agencia de viajes contrata una determinado cantidad de habitaciones por un tiempo determinado, de este modo se asegura disponer de ellas.**
 - Verdadero
 - Falso

6. **Un transporte marítimo regular es aquel que se efectúa dentro de itinerarios preestablecidos y autorizados, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados.**
 - Verdadero
 - Falso

7. **Cada mayorista trabaja directamente con los hoteles y líneas aéreas específicas para elaborar paquetes que puedan venderse al público.**
 - Verdadero
 - Falso

8. **Las funciones de un guía local están orientadas propiamente al acompañamiento y atención de viajeros o grupos.**
- Verdadero
 - Falso
9. **Además de los documentos electrónicos generados, gestionados y custodiados en el ámbito digital, están también los documentos tradicionales en papel, que son digitalizados para poder disfrutar de las ventajas que ofrece el formato digital.**
- Verdadero
 - Falso
10. **Las agencias deben tener el consentimiento expreso de todos sus clientes para poder tratar sus datos.**
- Verdadero
 - Falso