



NOTICIAS CEAV

CUMBRE DE LEÓN

LEÓN ACOGE LA 6ª CUMBRE MUNDIAL DE ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES

Del 3 al 6 de noviembre, ha tenido lugar en León la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, fruto de la colaboración entre CEAV y el Consorcio de Turismo de León. Durante tres días, alrededor de 100 participantes de 25 países llevaron a cabo ponencias y debates sobre la situación actual del sector y las perspectivas de futuro, convirtiendo así a León en el foco de atención de las agencias de viajes y de los máximos representantes del turismo.

Carlos Garrido, presidente de CEAV, hizo hincapié en la apertura en que estamos entrando en una nueva etapa en la que, tras la pandemia, se empieza a viajar de nuevo. “La recuperación está en marcha y vivimos momentos en los que el papel de la agencia de viajes se ha revalorizado como asesor y garante de la seguridad. Las agencias, que tan mal lo hemos pasado, podemos salir reforzadas de esta crisis”, señaló.

La primera sesión de trabajo comenzó con un vídeo de bienvenida de la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y continuó con las intervenciones de María Neira, directora del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de la Organización Mundial de la Salud, y el periodista estadounidense Dave Keating, que hablaron sobre los viajes del futuro.

Más tarde, representantes de eDreams ODIGEO, IATA, Iberia y Amadeus plantearon cuál es la **situación y perspectivas del sector aéreo** y los cambios que se han producido en el modelo de la distribución aérea tras la pandemia. Así, se constata que la gente vuelve a viajar, pero la recuperación no es homogénea en todos los destinos. Además, viajeros que antes no utilizaban las agencias de viajes han comenzado a hacerlo ahora, buscando altos niveles de personalización y digitalización. El reto ahora es mantenerlos.

En el siguiente panel, altos cargos de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), Amadeus, la Asociación de Líneas Aéreas y Riskline abordaron las **claves para una efectiva recuperación de la movilidad**.



Carlos Garrido
Presidente de CEAV



CUMBRE DE LEÓN



La reapertura de Estados Unidos, el descenso de las restricciones en Latinoamérica y la aceptación del certificado de vacunación en Europa han contribuido a poner en marcha la recuperación, pero esta tardará en completarse algunos años.

Por la tarde, la Asociación Sudafricana de Agencias de Viajes, ForwardKeys, Amadeus y la Hellenic Association of Tourist & Travel Agencies (HATTA) compartieron sus experiencias, datos y previsiones con todos los participantes.

Durante la segunda jornada, Iberia Cards, Expedia Partner Solutions, la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros, la European Travel Commission y AON charlaron sobre los **cambios en el viajero del futuro tras la pandemia**. Juntos analizaron en primer lugar qué aprendizaje ha traído consigo la pandemia, para luego hablar sobre las principales diferencias entre el turista prepandémico y el postpandémico, así como de los trabajadores del sector turístico.

Más tarde, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), la Association of Southern African Travel Agents (ASATA), la EU TRAVEL TECH y la Federazione del Turismo Organizzato (FTO) trataron sobre la **situación de las agencias de viajes** antes y después de la pandemia y contaron la perspectiva y experiencias de sus respectivos países, así como la labor de las agencias de viajes en las repatriaciones al comienzo de la crisis.

Finalmente, durante el diálogo abierto, la vicepresidenta de Relaciones Internacionales de CEAV, Eva Blasco, el presidente de FOLATUR, Guillermo Correa, y el presidente de CEAV, Carlos Garrido, mantuvieron un productivo debate con los asistentes.

Además de las distintas conferencias y mesas redondas, el evento organizó, en paralelo, un programa de visitas a los lugares más emblemáticos de la capital. La cita constituyó así una oportunidad para que los asistentes descubrieran uno de los destinos turísticos de España con mayores atractivos por sus contrastes naturales, su enorme patrimonio monumental y su variada gastronomía.





CUMBRE DE LEÓN

IX DISTINTIVO MATILDE TORRES Y V DISTINTIVO VICENTE BLASCO

Durante la Cena de Gala de la cumbre, CEAV entregó el IX Distintivo Turístico Matilde Torres a Miguel Fluxà, presidente del Grupo Iberostar, y el V Distintivo Turístico Vicente Blasco al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

CEAV ha reconocido a Miguel Fluxà con este galardón por su dilatada y exitosa labor profesional y su amplia experiencia en el sector turístico, en el que comenzó a trabajar el 1962. En 1986 creó la marca Iberostar, grupo que se ha convertido en un referente internacional al promover un modelo de negocio turístico más responsable que se centra en el cuidado de las personas y del entorno.

Fluxà agradeció el premio destacando que las agencias de viajes son fundamentales para el desarrollo del turismo por el valor que añaden al cliente, e hizo un llamamiento para que el sector trabaje de la mano con el objetivo de fortalecerlo.

Además, CEAV ha querido reconocer la labor profesional del ICTE que, durante toda la pandemia, ha trabajado incansablemente en la creación de especificaciones técnicas de medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19. Así, en colaboración con CEAV, elaboró la Guía de especificaciones técnicas para agencias de viajes y creó el sello Safe Tourism Certified como marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19.

Miguel Mirones, presidente del ICTE, hizo extensivo el reconocimiento a todo el sector turístico español, que contribuyó a la elaboración de estos protocolos de seguridad.

La cumbre ha tenido el apoyo del Ayuntamiento de León y la Diputación de León, del Consorcio de Turismo de León y de los colaboradores habituales de CEAV: Amadeus, Aon, Iberia, Iberia Cards, Junta de Castilla y León, Paradores, Pipeline, Renfe y Turespaña, a los que CEAV quiso agradecer su ayuda con un pequeño reconocimiento.

Además, para su organización, CEAV ha contado con la Asociación Provincial de Agencias de Viaje de León (APROLAV) y la Federación Castellano Leonesa de Agencias de Viajes (FECLAV).



*Miguel Mirones, presidente del ICTE,
Miguel Fluxà, presidente del Grupo Iberostar y
Carlos Garrido, presidente de CEAV.*

RECONOCIMIENTO A LOS PATROCINADORES



NOTICIAS CEAV



El mundo se pone en marcha. Largos meses sufriendo una inimaginable pandemia afectaron a las relaciones personales, algo que el ser humano ha buscado y practicado desde su aparición en nuestro planeta. El turismo, que potencia las relaciones humanas y el contacto entre las personas, no podía ser ajeno a este renacer de ilusiones.

CEAV ha querido aprovechar la oportunidad, tan esperada, de una normalización de actividades, para analizar cuestiones relativas al turismo, y a las agencias de viajes en particular. En estas jornadas técnicas se trataron diversos temas, que reseñaremos más adelante. Pero no en vano se han titulado *Reencuentro en Viena*; ha sido retomar aquello que no se pudo realizar hace más de un año y demostrar que la vida sigue. “Decíamos ayer”, en palabras de Fray Luis de León.

Viena, ciudad de la música, de los palacios barrocos, del modernismo de la “Secesión”, nos acogió con la característica hospitalidad austriaca desarrollada durante siglos con nuestro país.

JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

CEAV celebró entre el 21 y el 24 de octubre sus jornadas técnicas en la capital de Austria bajo el lema *Reencuentro en Viena*. Estas jornadas, que iban a tener lugar en marzo de 2020 pero que el comienzo de la pandemia generada por el COVID19 obligó a posponer, estuvieron organizadas por Turismo de Viena y Turismo de Austria junto con CEAV. Uno de los asistentes, Carlos González, ha escrito un resumen de aquellos días para *Mundo Inédito*.

Por Carlos González

El tiempo libre, antes del comienzo del programa oficial, fue aprovechado por los asistentes de muy diversas formas. Muchos siguieron las recomendaciones y se fueron a degustar unas salchichas al *bitzinger*, otros al Hotel Sacher para saborear la mundialmente famosa tarta con su nombre, otros pasearon o descansaron en el hotel preparando las jornadas.

De la mano de los guías: Mónica Fokkelman, Piroška Mayer-Sebestyén, Pablo Rudich y Brigitte Roth, nos acercamos al MAK (Museo de Artes Aplicadas de Viena). Fundado en 1863 bajo el reinado de Francisco José I, con el nombre de “Museo Imperial y Real de Arte e Industria”, cuenta entre sus fondos con más de un millón de piezas, y constituye uno de los museos más importantes del mundo en su género. En él se pueden admirar objetos artesanales de vidrio, porcelana, plata, textiles, mobiliario, cuadros, esculturas, en un periodo que abarca desde la Edad Media hasta nuestros días.

El Modernismo y el “Secesionismo”, así como la fundación de los Talleres de Viena en 1903 impulsaron la creatividad, plasmada en sugerentes diseños de personas como Josef Hoffmann, Otto Wagner, Koloman Moser, Adolf Loos, Dagobert Peche y otros muchos entre los que se encuentra Gustav Klimt, con una de sus principales obras: “Boceto para los mosaicos de Stoclet”, ejecutados con láminas de oro, plata y platino y con notas manuscritas del autor.



JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

En la espectacular Sala de Columnas tuvo lugar la inauguración de las jornadas. Heidi Tscharf, responsable del International Market Management de la Oficina Nacional de Turismo de Austria, e Ingrid Friz-Frizberg, responsable de Marketing España de la Oficina de Turismo de Viena, fueron las encargadas de iniciar estos actos. Después de su afectuosa bienvenida, asistimos a la proyección de unos reportajes resaltando las bellezas turísticas de Austria y Viena. Con un recorrido por el MAK terminó esta primera jornada.

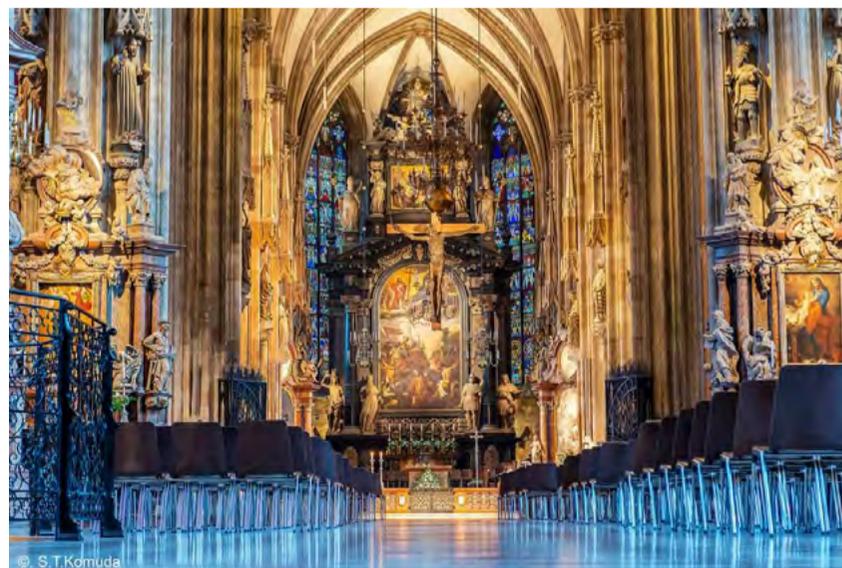
SESIÓN DE TRABAJO

El día 22 de octubre se desarrollaron los actos profesionales de las jornadas. Tras la bienvenida por parte de Carlos Garrido, presidente de CEAV, la Oficina Nacional de Turismo de Austria, representada por Georg Kapus, y la Oficina de Turismo de Viena, y en su nombre, Bianca Bellora Durán e Ingrid Friz-Frizberg, nos presentaron la ponencia: **Viena verde y sostenibilidad**, dónde se resaltó la apuesta por este tipo de turismo, tanto por parte de los organismos oficiales como de la iniciativa privada en hoteles y restaurantes. Georg Kapus puso a Oberlech como ejemplo de sostenibilidad. Bianca Bellora resaltó la existencia en Viena de 240 Km. de rutas para senderismo con restaurantes, tabernas, hoteles, incidiendo en los bosques de Viena y el Prater.

Juan A. Gómez (Insights Expert at ForwardKeys), mediante presentación grabada, desarrolló una amplia información sobre el comportamiento de los diversos destinos turísticos, con especial mención al mercado interior.

Cristina Bou, directora Comercial de CEAV, entrevistó a Katia Estace, Executive Director Affinity Travel de AON y a Mercedes Tejero, gerente de CEAV. En las intervenciones se contemplaron los cambios en las formas de viajar y cómo estos afectan a las agencias de viajes. Se analizaron las coberturas en seguros de viaje y el comportamiento de los proveedores en la crisis del COVID, y como las distintas formas de actuar de estos han incidido en el sector aquí representado.

Ya en la segunda parte de la sesión José Manuel Lastra, director de Viajes Triana y presidente de AEVISE, actuó como moderador de una ponencia sobre la **Recuperación del sector de los viajes**, que contó con la participación de Eduardo García, director de Viajes Sanander y presidente de AAVOT, Rosa Díaz, directora de Abies Travel y vicepresidenta de AEDAV, así como de Jose Luis Méndez, director General de Viajes Zafiro y presidente de UNAV.





Rosa Díaz puso de manifiesto que el sector turístico fue el más castigado de la economía española por el COVID, comentando que en Málaga habían tenido un buen mes de octubre y existían buenas perspectivas para noviembre y el año 2022, si las cosas no cambiaban. No obstante, había cierto miedo ante posibles, y no deseados, nuevos rebrotes. Coincidió con sus compañeros en la necesidad de progresar en medios informáticos, así como en el exceso de papeleo que supone el solicitar ayudas, lo cual, en muchos casos, hace que haya que contratar empresas especializadas, que cobran por anticipado, no sabiendo cuándo podrán resarcirse de ese costo. Recordó que el sector mueve en España 80 millones de personas.

José Luis Méndez lanzó un mensaje positivo al expresar que las agencias van a sobrevivir. Apostó por una mayor informatización y por una mayor unión, invitando a un crecimiento del asociacionismo como organizaciones de apoyo, sobre todo en momentos difíciles (la crisis ha hecho bajar el asociacionismo, solo lo está el 40% del sector). Señaló la necesidad de ser prescriptores de destinos sostenibles y de elegir muy bien los proveedores. Se quejó del exceso de burocracia y de las escasas ayudas recibidas. Concluyó con el convencimiento de que “los agentes de viaje seguirán luchando”.

Eduardo García afirmó que las agencias de viajes renacerán con fuerza, “son camaleónicas”. Denunció el irregular comportamiento de algunos proveedores que no han estado a la altura de las circunstancias, lo que habrá que tener en cuenta para el futuro. Aboga, como sus compañeros, en tratar de eliminar papeleo en las concesiones de ayudas, señalando que estas trabas han llevado al cierre de muchas agencias. Está seguro de que aparecerán nuevas agencias y franquicias a las que habrá que captar para las asociaciones. Ha tenido ejemplos en la asociación cántabra de no asociados que les han buscado en estos duros momentos, por ello se muestra positivo en el crecimiento de afiliados. Concluye destacando el papel de la agencia tradicional y su labor personal en la ayuda al viajero, cosa que no hacen las online. El viajero, sobre todo en tiempos de crisis, busca la ayuda personal.

JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA



Carlos Garrido tomó la palabra para cerrar estas jornadas resaltando y agradeciendo la colaboración de todos los ponentes, así como de los distintos patrocinadores y colaboradores que han hecho posible la realización de las mismas.

Manifestó su apuesta por la recuperación, dado el tesón del colectivo que conforma el sector de las agencias de viajes y ello, a pesar, como ya ha quedado dicho, de las insuficientes ayudas recibidas. Continuó exponiendo todos los esfuerzos que CEAV ha realizado y sigue realizando para conseguir que las ayudas sean una realidad para las agencias.

Tras el agradecimiento al equipo que lleva el día a día de la asociación y a todos aquellos que han hecho posible la realización de estas jornadas, se procedió a la entrega de los premios CEAV a los distintos colaboradores y organismos que han posibilitado este reencuentro.



VISITAS TURÍSTICAS

Continuando con el programa, y ya a primeras horas de la tarde, disfrutamos con nuestros guías de una visita recorriendo el casco antiguo de esta encantadora ciudad.

Comenzamos con el exterior del Teatro de la Ópera Estatal. En su origen fue el Teatro de la Ópera de la Corte Imperial y Real. Es un edificio neorrenacentista construido entre los años 1861 a 1869 que en un principio no agradó a los vieneses. Durante la Segunda Guerra Mundial, el edificio quedó prácticamente destruido por los bombardeos, además sufrió un gran incendio que destruyó el escenario y la sala de los espectadores, solo se salvaron la fachada principal, la escalinata y el vestíbulo con los frescos de Schwind. Al finalizar la guerra se acometieron las obras de reconstrucción procurando ser fieles al proyecto original, si bien adaptándolo a aquellas fechas.

Tras pasar por el Hotel Sacher (Philharmoniker Str, 4), famoso por las tartas de chocolate de su nombre, nuestros pasos nos llevan hasta la Albertinaplatz, donde se encuentran los *Monumentos contra la guerra y el fascismo*. Seguimos por la Augustinerstrasse hasta la Iglesia de los Agustinos, situada en la Josefsplatz, fue parroquia de la Corte Imperial. Construida a partir del siglo XIV (1327) por el duque Federico el Hermoso para convento de los Agustinos. Del siglo XVIII procede su interior gótico. En ella se celebraron bodas famosas como la de la archiduquesa María Luisa con Napoleón Bonaparte o la del emperador Francisco José I de Austria con Isabel de Baviera.

En la misma plaza se encuentra el palacio Hofburg, residencia de invierno y palacio principal de los Habsburgo. Comenzada su construcción el siglo XIII, ha experimentado diversas transformaciones hasta llegar a los edificios que contemplamos en nuestros días. En sus 18 alas y 2600 habitaciones conviven estilos como el gótico, el renacentista (Puerta Suiza), el neoclásico y el barroco. En la Capilla Imperial podemos escuchar, los domingos, las inigualables voces de los Niños Cantores de Viena. Dentro del palacio, se encuentra la sede y sala de actuación de una de las instituciones más famosas de Austria,

JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

se trata de la Escuela Española de Equitación. Su origen se remonta a 1580, cuando el Archiduque Maximiliano II importó caballos españoles a Viena, que cruzados con caballos austriacos dieron la denominada raza *lipizzaner*. Esta institución esta declara por la UNESCO, como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.



© S.T.Komuda



Camino de la Catedral de San Esteban recorrimos la calle Kohlmarkt y adyacentes, donde se encuentran las tiendas de las principales marcas de joyería, relojería y moda y ya en la Catedral contemplamos los estilos románico-gótico que fueron desarrollados por Rodolfo IV de Austria (1339-1365). Edificada sobre dos antiguas iglesias románicas de las que se conservan algunos restos, fue continuada en estilo gótico. La fachada principal, el Pórtico del Gigante y las Torres de los Paganos (64 m. de altura) pertenecen al orden románico. Las tres naves de 107 m. de longitud nos muestran la espectacularidad del orden gótico. Mención especial merece la esbelta torre del campanario con sus 137 m. de altura, en ella se encuentra un interesante mirador. También cuenta con elementos renacentistas y barrocos. A finales de la Segunda Guerra Mundial sufrió un aparatoso incendio que destruyó la techumbre y afectó a la celebra campana "Pummerín" que cayó al suelo, restaurándose todo ello gracias a la generosidad de los vieneses.

JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

La noche nos sorprende en el *heuriger* Mayer am Pfarrplatz, donde degustamos platos típicos, así como el "vino del año", amenizado por canciones y los sonos de un acordeón. Los *heuriger* son tabernas peculiares de Viena, dónde degustar el vino de la última cosecha, comer y divertirse. Al decir *heurigen* no solo estamos citando el lugar, también el vino que tradicionalmente puede llevar ese nombre hasta el 11 de noviembre, festividad de San Martín.





JORNADAS TÉCNICAS: REENCUENTRO EN VIENA

Llega la víspera de la partida y nos disponemos a visitar el Museo Albertina. Con origen en las colecciones de dibujos, grabados y pinturas del duque Alberto de Sajonia y su esposa María Cristina de Habsburgo-Lorena (con los nombres de ambos se crea el acrónimo por el que es conocido en todo el mundo).

Situado en el Palacio Taroucca, por su primer propietario y construido en 1776 en estilo barroco, nos muestra en su zona palaciega, como era la vida vienesa de los Habsburgo. Pero hoy día el nombre de Albertina está asociado a la increíble colección de arte que atesora. Con predominio del arte gráfico, cuenta, además con obras de artistas como: Durero con su famosa liebre, Rubens, Miguel Ángel, Rembrandt, Monet, Renoir, Cézanne, Chagall, Picasso, Modigliani, Matisse, Kandinsky, Roy Lichtenstein, Francis Bacon y otros muchos que harían la lista interminable. Actualmente hay una exposición con obras de Modigliani que tuvimos la ocasión de contemplar. No hay duda de que el Museo Albertina es uno de los mejores del mundo y hace que el nombre de Viena resuene con fuerza en el mundo del arte.

Almuerzo en el Salm Brau, cercano al Palacio Belvedere. Restaurante-cervecería situado en el ala no residencial del antiguo convento de las Salesianas, donde vivió su fundadora, la emperatriz Wilhelmina Amalia.

El conjunto de edificios del Palacio Belvedere, declarado Monumento Nacional, está situado sobre el suelo de unas antiguas viñas, propiedad del entonces alcalde de la ciudad, Jacob Daniel Tepser. El año 1717 las viñas fueron vendidas a la Corte Imperial y la emperatriz Wilhelmina Amalia mandó edificar el convento dónde pasó sus años de viuda.

Después del almuerzo, un ligero paseo por los jardines que separan el convento del cercano Palacio Belvedere, para aprovechar, con su visita, las últimas horas de nuestra estancia en Viena.

Realmente el complejo arquitectónico de Belvedere está compuesto por dos palacios barrocos (el superior y el inferior), el invernadero y los establos. En sus jardines nos encontramos con fuentes decorativas, cascadas, esculturas barrocas y puertas de hierro forjado. Dicho conjunto fue construido para residencia de verano de príncipe Eugenio de Saboya, que fue comandante en jefe del ejército austriaco en sus guerras con los otomanos. Su arquitecto Johann L. Von Hildebrandt lo realizó entre 1714 y 1723.

El Palacio Superior se utiliza actualmente como museo, contando con una amplia colección de obras de Gustav Klimt (la mayor en el mundo), entre ellas “El Beso” y “Judit”. Pero también de Egon Schiele, Oskar Kokoscha y de impresionistas como Monet o Renoir. Sus colecciones de arte, entre ellas el *Biedermeier vienes*, sus esculturas y su gabinete de arte contemporáneo, bien valen una visita.

El cierre de las jornadas en la ciudad de la música no podía ser otro que un concierto, que tuvo lugar en la Orangerie del maravilloso Palacio de Schönbrunn con obras de Mozart, Lehár y J. Strauss (entre ellas la *Polka del Champán*, el *Vals del Emperador*, el *Danubio Azul* y la *Marcha de Radetzky*, esta última acompañada de los aplausos del público como en el Concierto de Año Nuevo).

No pudieron tener mejor broche estas jornadas.

Feliz vida, felices negocios y hasta las próximas.



NOTICIAS CEAV

EL AYUNTAMIENTO DE MADRID PREMIA A CEAV

El Ayuntamiento de Madrid otorgó en septiembre a la Confederación Española de Agencias de Viajes el “Reconocimiento de la ciudad al turismo de Madrid 2021” en la categoría de Compromiso con el destino turístico de Madrid. Se trata de unos galardones que representan la distinción institucional a las buenas prácticas del turismo y premian la labor de quienes contribuyen a mejorar la imagen de Madrid como destino.

En este caso, se tuvo en cuenta la resiliencia, el tesón y el afán de superación que han caracterizado a las agencias de viajes durante todos estos meses de pandemia en los que el sector turístico se ha paralizado, y cómo ahora, que la recuperación de va acelerando poco a poco, trabajan para reactivar la actividad. Como señaló el alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida, “las agencias son los mediadores indispensables para que los turistas acudan a Madrid y para atraer ferias y congresos”.



Coincidiendo con el Día Mundial del Turismo, el presidente de CEAV, Carlos Garrido, recogió el premio de manos de la vicealcaldesa de Madrid, Begoña Villacís, y destacó la importancia que tiene este reconocimiento para CEAV, que ha trabajado duramente todos estos meses con el objetivo de paliar las consecuencias negativas de la pandemia para las agencias de viajes y ahora lo hace con el fin reactivar “nuestra actividad y la de nuestros asociados”.





NOTICIAS CEAV

HUELVA ACOGE LA III CUMBRE DE LA ALIANZA IBÉRICA DE AGENCIAS DE VIAJES



CEAV, la Federación Andaluza de Agencias de Viajes y la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Huelva colaboraron con la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT) en la organización de la III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes. El evento reunió en Huelva, del 23 al 26 de septiembre, a los líderes de la distribución turística de España y Portugal, y estuvo patrocinado por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía.

Cerca de 50 asistentes acudieron a la provincia andaluza para abordar problemáticas comunes del sector que afectan tanto a España como a Portugal. Este año, el tema fundamental es el COVID-19, por lo que ambos países intercambiaron información sobre el impacto que la pandemia ha tenido en cada uno de ellos: la afectación a las agencias de viajes y los futuros retos, el efecto en sendos mercados, la gestión de las ayudas de los Fondos Europeos Next Generation, etc. Además, encima de la mesa también estuvieron temas recurrentes como las relaciones con IATA y la directiva europea de viajes combinados.



El evento contó con la participación de presidentes y directores de asociaciones de ambos países, así como de los equipos ejecutivos de APAVT y CEAV, y su programa incluyó, además de la realización de reuniones de trabajo, visitas guiadas por la localidad que brindaron la oportunidad de conocer el destino turístico de Huelva.

En la cumbre además participó el vicepresidente y consejero de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, Juan Marín, y del presidente de la Asociación Provincial de Huelva y Federación Autónoma de Andalucía, Luis Arroyo.



NOTICIAS CEAV

CEAV REÚNE A MÁS DE 200 PROFESIONALES EN SUS **TERCEROS WORKSHOPS** EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

CEAV, junto con la Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viajes (AEVAV), celebró un año más sus tradicionales workshops en la Comunidad Valenciana: un encuentro profesional que tiene como objetivo dinamizar las relaciones comerciales entre empresas turísticas y agentes de viajes de la región. Los días 28 y 29 de septiembre, más de 50 expositores se reunieron con agencias de viajes en Alicante, Valencia y Castellón.



En febrero de 2020 AEVAV realizó su workshop a las puertas del confinamiento que paralizó toda la actividad. Más de un año después, con el apoyo de Turisme Valencia y el respaldo de sus 287 agencias asociadas, se ha convertido en la primera organización en retomar los workshops presenciales. Así, las agencias de viajes de Alicante, Castellón y Valencia tuvieron la oportunidad de reunirse durante tres días con más de 50 proveedores turísticos, entre compañías aéreas, destinos nacionales, asistencia en viaje, hoteles, turoperadores y navieras.

Como novedad y continuando con el proceso de digitalización que está llevando a cabo CEAV desde el pasado año, se apostó por la sostenibilidad y el ahorro de papel con la creación de un código QR con acceso a todo el directorio de expositores.

Para Carlos Garrido: “La Comunidad Valenciana es uno de los principales destinos turísticos de nuestro país, por lo que no se me ocurre mejor lugar para retomar este tipo de jornadas de trabajo presenciales, que ayudan a dinamizar las relaciones comerciales en un momento clave para el sector turístico, que aún no se ha recuperado del todo”.

El presidente de AEVAV, Miguel Jiménez, destacó: “Es una apuesta de nuestra asociación dar visibilidad a las agencias de viajes de nuestra comunidad y posicionarlas en los primeros puestos para una mayor competitividad y contactando con las principales compañías del sector. Al mismo tiempo, estrechamos lazos con los compañeros de las tres provincias intercambiando ideas y nos posicionamos para salir con más fuerza de esta situación excepcional.”



NOTICIAS CEAV

CEAV Y LA OFICINA DE TURISMO DE JAPÓN FIRMAN SU V ACUERDO DE COLABORACIÓN

CEAV y la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO) firmaron su quinto acuerdo con el objetivo de promover el sector turístico de ambos países a través de una estrecha colaboración institucional y aumentar el número de turistas españoles que visitan Japón.

La firma, en la que participaron el presidente de CEAV, Carlos Garrido, y el recientemente nombrado nuevo director ejecutivo de la sede en Madrid de la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO), Hiroshi Yamashita, incluye un compromiso para coorganizar seis seminarios digitales de turismo sobre Japón en España que ya se están llevando a cabo. Las formaciones, denominadas CEAV Travel Learning Japón, están dirigidas a agencias de viajes españolas, operadores turísticos, compañías aéreas, DMC y otras organizaciones y empresas relacionadas con el turismo, y son totalmente gratuitas. Su objetivo es ofrecer información sobre el mercado receptor japonés, atracciones y productos turísticos con el fin de fomentar las ventas a ese destino.

La relación profesional entre CEAV y JNTO comenzó en 2017. Desde entonces y hasta antes del inicio de la pandemia, se realizaron más de 20 seminarios presenciales en diferentes ciudades españolas, lo que supuso formar en el destino a más de 1.000 agentes de viajes. Tras la aparición del COVID-19 y las restricciones en la movilidad, ambas entidades idearon esta nueva modalidad de formación digital, que ha permitido alcanzar a un mayor número de agentes. De hecho, en las sesiones realizadas durante el pasado año, más de 2.500 usuarios se convirtieron en expertos en Japón.



Para Carlos Garrido, presidente de CEAV, “en CEAV estamos muy satisfechos por la firma de este quinto acuerdo. Japón recibió 32 millones de visitantes en 2019, antes de la pandemia y, con la recuperación progresiva de los viajes, desde la confederación queremos contribuir a que el país se vuelva a acercar, incluso a superar, ese volumen de turistas. La mejor forma de hacerlo es proporcionar a los agentes de viajes un conocimiento exhaustivo de este destino para que pueda ofrecer así un valor añadido a los clientes”.



CEAV Y LA OFICINA DE TURISMO DE JAPÓN FIRMAN SU **V ACUERDO DE COLABORACIÓN**

Para Hiroshi Yamashita, director ejecutivo de la oficina de JNTO en Madrid, “por parte de JNTO, estamos muy contentos de continuar este acuerdo con CEAV para poder transmitir a los agentes de viaje de toda España los atractivos del turismo hacia Japón. Con vistas a la futura reapertura del flujo turístico entre España y Japón, queremos que los agentes de viajes de todo el país tengan un conocimiento más amplio y profundo de Japón a través de las seis sesiones de este ciclo formativo online, en el que cubrimos todas las regiones turísticas de Japón”.



NUEVO DIRECTOR EJECUTIVO DE LA SEDE EN MADRID DE LA JNTO.

Hiroshi Yamashita está graduado por la Universidad de Dokkyo, Facultad de Lenguas Extranjeras, Departamento de Inglés. En abril de 1996, entró a trabajar para la Oficina Nacional de Turismo de Japón, en la División de Asuntos Generales. Desde entonces, ha ocupado diferentes cargos en dicho organismo, incluyendo los departamentos de promoción exterior, concretamente para los mercados europeos. Ha trabajado también en diferentes oficinas de JNTO en el exterior como Sidney (2005-2008), Londres (2011-2014), Frankfurt (2014-2015). Antes de ser nombrado director Ejecutivo de la oficina de JNTO en Madrid, ha desempeñado diferentes funciones en la oficina de representación del Ministerio de Territorio, Infraestructuras, Transporte y Turismo de Japón para la región de Tohoku.



la semana del
turismo gastronómico

ceav
Confederación Española
de Agencias de Viajes



NOTICIAS CEAV

CEAV Y SABOREA ESPAÑA AYUDAN A COMERCIALIZAR LAS **RUTAS GASTRONÓMICAS ESPAÑOLAS**

Fruto del acuerdo firmado en FITUR entre CEAV y Saborea España, ambas entidades organizaron en septiembre unas jornadas profesionales entre más de 100 agencias de viajes y los destinos nacionales de Saborea para la comercialización de sus rutas gastronómicas.

En las sesiones formativas, que se realizaron de forma online durante tres sesiones, los destinos de Saborea España hicieron una exposición de lo que pueden ofrecer al visitante en materia gastronómica, de forma que los agentes de viajes se convirtieran a su vez en expertos gastronómicos que puedan asesorar así a sus clientes.

En España, el turismo gastronómico cobra cada vez más importancia. Antes de la pandemia, el 82% de los españoles afirmaba haber realizado un viaje en los dos últimos años con la intención de disfrutar de la gastronomía, según un estudio elaborado por la consultora Dinamiza en 2019. Este tipo de turismo ayuda a diversificar el modelo de destinos consolidados en los que predominan otras tipologías de turismo, ofreciendo una oportunidad para la desestacionalización y ayudando a evitar la masificación en zonas saturadas.



CEAV Y SABOREA ESPAÑA AYUDAN A COMERCIALIZAR LAS RUTAS GASTRONÓMICAS ESPAÑOLAS

El turismo gastronómico no solo es capaz de atraer a turistas de calidad, con una mayor disposición al gasto y más respetuosos con la cultura local, sino que también se ha convertido en un importante factor de competitividad de los destinos turísticos, desempeñando un papel decisivo en su imagen y posicionamiento.

Así, con estas sesiones de trabajo, las agencias de viajes recibieron una información personalizada de cada destino y podrán, gracias a ello, animar a visitar los diferentes lugares potenciando los valores y atractivos de cada zona. Esta información se resumió en fichas que pueden consultarse [aquí](#).

ESPAÑA ES UN DESTINO QUE
OFRECE MUCHO MÁS ALLÁ DEL
SOL Y PLAYA.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV, “España es un destino que ofrece mucho más allá del sol y playa; naturaleza, turismo cultural, enoturismo y, por supuesto, gastronomía. Los viajeros cada vez tienen más en cuenta este factor, por lo que es de vital importancia que las agencias de viajes dominen todo lo que los destinos pueden ofrecer en esta materia. Estas jornadas con Saborea España son una excelente oportunidad para ellas”.

Desde Saborea España se valora muy positivamente esta colaboración ya la aportación de las agencias de viajes permitirán mejorar en la estructuración del producto turístico y potenciar su comercialización en el mercado nacional. Las jornadas son fruto del acuerdo que CEAV y Saborea España firmaron en FITUR, que tiene como objetivo crear un foco de atención hacia la marca Saborea España y sus destinos entre las agencias de viajes españolas y acercarles las propuestas de viajes gastronómicos en España y las principales rutas turísticas de los destinos para que las agencias puedan comercializarlas.



CEAV ORGANIZA EL CEAV INTERNATIONAL LEARNING CON DIEZ DESTINOS INTERNACIONALES

CEAV ha organizado, junto con Oficinas Nacionales Extranjeras de Turismo en España (ONETE), el CEAV International Learning: tres jornadas en las que los directores de las oficinas de diversos destinos internacionales facilitaron a las agencias de viajes toda la actualidad de sus productos turísticos y la información sobre las medidas Covid-19 de cada país.

Las jornadas, que se celebraron el 21 y 29 de septiembre y el 5 de octubre, contaron con la presencia de diez destinos: Polonia, Seychelles, Francia, Hungría, Alemania, Noruega, República Checa, Gran Bretaña, Túnez y Portugal. En total se registraron 600 inscritos, y 190 asistentes permanecieron conectados durante toda la formación.

CEAV preparó además unas fichas sanitarias para que los agentes de viajes pudieran disponer de datos que les permitan asesorar a sus clientes con el mayor detalle posible de cara a sus viajes internacionales.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV: “En una situación como la actual, en la que paulatinamente van recuperándose los viajes internacionales, y en la que las restricciones de viaje y requisitos de entrada a cada país son diferentes, se hace completamente necesario que las agencias de viajes conozcan toda esta información y se la puedan facilitar al viajero. De ahí la enorme utilidad de estas jornadas”.



NOTICIAS CEAV

ACUERDO ENTRE CEAV Y CAMERFIRMA PARA FACILITAR LOS TRÁMITES DE LAS AGENCIAS

CEAV y Camerfirma, Autoridad de Certificación Cualificada eIDAS, llegaron en septiembre a un acuerdo para ofrecer la aplicación de firma GoSign Business a las 27 asociaciones de la confederación y agilizar los procesos de firma de más de 7.000 agencias de viajes, facilitando además a los viajeros y turistas la posibilidad de firmar todos los documentos relacionados con sus viajes sin tener que desplazarse, reduciendo los tiempos de espera y con total garantía jurídica.

Con GoSign Business de Camerfirma, CEAV facilita a sus agencias una firma rápida y segura de los contratos de viajes combinados y de sus documentos asociados, como son los descargos de responsabilidad, itinerarios y presupuestos, reduciendo también los posibles errores humanos.

Dentro de este nuevo escenario que nos ha dejado la crisis sanitaria, destaca la necesidad de automatización de tareas para evitar labores manuales y errores como el duplicado o alteración de documentos. De esta forma, también se reduce el contacto entre personas y se podrán realizar todas estas gestiones de manera segura desde casa, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. Lo que, además, disminuye el coste medioambiental al no haber envíos físicos ni impresión de documentos.





NOTICIAS CEAV

CEAV Y APAVT EXIGEN A LAS AEROLÍNEAS QUE DEVUELVAN YA LOS IMPORTES QUE DEBEN A LAS AGENCIAS

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) y la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT), que se reunieron en la III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes en Huelva el pasado 24 de septiembre, consideran inaceptable que algunas aerolíneas no hayan devuelto todavía todo el dinero adeudado a agencias de viajes en España y Portugal correspondientes a reembolsos de sus pasajeros.

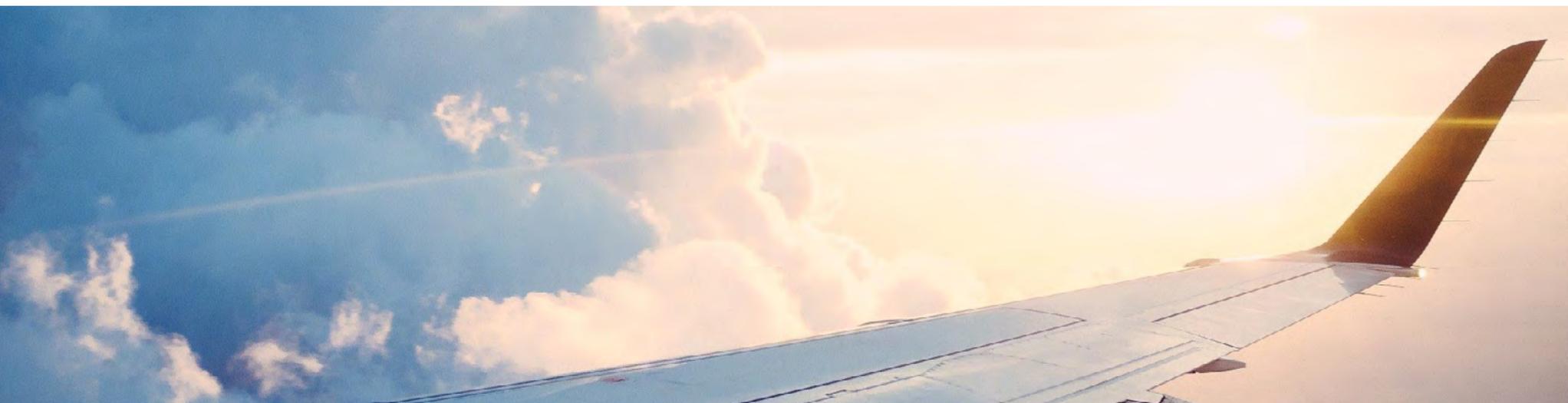
A modo de ejemplo, en España, Air Europa, a pesar de haber recibido 475 millones de euros de SEPI (es decir, de los contribuyentes), va devolviendo a cuentagotas el importe de los billetes cancelados.

Desde CEAV se ha insistido reiteradamente en la necesidad de vincular directamente la ayuda estatal a las aerolíneas al cumplimiento de sus obligaciones con los pasajeros, como así lo recomienda además el Informe Especial 15/2021: Los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19, publicado por el Tribunal de Cuentas Europeo.

La negativa a abonar las cantidades debidas a los pasajeros dentro del plazo que recoge la normativa supone una vulneración de los derechos de los pasajeros aéreos desde el inicio de la pandemia y un claro incumplimiento de la normativa comunitaria, concretamente del Reglamento (CE) nº 261/2004, que establece la obligación de reembolsar en el plazo de siete días en caso de cancelación de los vuelos.

Para Carlos Garrido, presidente de CEAV, “las agencias españolas y portuguesas nos hemos visto en la obligación de adelantar los reembolsos correspondientes a los vuelos incluidos en los paquetes contratados con las aerolíneas, con el consiguiente perjuicio. Esto agrava la ya de por sí complicada situación de nuestro sector”

“Compartimos el mismo sentimiento que nuestras contrapartes en el país vecino y creemos que las aerolíneas no pueden ser objeto de situaciones favorables en relación con otros actores de la cadena turística como agencias de viajes y operadores. Estos se enfrentaron con la obligación legal de reembolsar a sus clientes y lo hicieron, sin embargo, esta obligación no se ha impuesto a las aerolíneas. Los derechos de los pasajeros se garantizaron a expensas de las agencias de viajes y sus proveedores eliminaron sus obligaciones. Lo mismo puede decirse de los reguladores y de la propia Unión Europea. Si se apresuraron a convocar a los Estados para obligar a las agencias de viajes y touroperadores a reembolsar, definitivamente no lo hicieron en relación con las aerolíneas”, dice Pedro Costa Ferreira, presidente de APAVT.





NOTICIAS CEAV

CEAV LLEGA A UN ACUERDO CON IATA

Tras cuatro meses de intensa y complicada negociación, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) llegó en octubre a un nuevo acuerdo con las aerolíneas integradas en IATA para la flexibilización de los criterios financieros locales que se aplicarán en el 2022. El acuerdo fue aprobado por unanimidad por todos los asistentes del APJC (la mesa que reúne a agencias, aerolíneas e IATA).



Desde CEAV se considera este acuerdo como un gran éxito por la situación excepcional que atraviesan las agencias de viajes, ya que estas podrán optar entre ser evaluadas por sus resultados económicos de 2020 o de 2021. Cada agencia deberá indicar antes del 30 de agosto de 2022 su elección de análisis de cuentas y, en caso de no informarlo de forma fehaciente a IATA en dicha fecha, se considerará que aplica la revisión sobre cuentas de 2021.

Asimismo, se mantiene la flexibilización de los criterios, tanto de los ratings aplicables como de las ratios, que se aplican dependiendo de la facturación de cada agencia. En este sentido cabe destacar que se ha rebajado el resultado del rating necesario para no tener que presentar garantía y, para las agencias que se analizan por ratios, se ha modificado el de solvencia a corto plazo, que se ha establecido en 0,9 sin ponderar, así como la ratio de beneficios, permitiendo que las agencias de viajes puedan presentar pérdidas hasta un 50% de sus fondos propios.

Por último, también se ha logrado mantener la frecuencia de pago estándar de 10 días, con la reducción aprobada ya el año pasado, y la entrega posterior de fondos en los cinco días laborables posteriores a recibir la liquidación.



NOTICIAS CEAV

CEAV Y CLIA CELEBRARON UN WEBINAR SOBRE PROTOCOLOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL COVID-19



CEAV y la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA) en España organizaron en noviembre el webinar Navegando seguros hacia la consolidación, destinado a actualizar a los agentes de viajes de los protocolos y las medidas de prevención de la COVID-19 que el sector ha puesto en marcha.

La sesión, enmarcada en el programa de formación que ofrece CEAV a sus miembros, contó con la participación de alrededor de 70 agentes.

Durante el webinar, no solo se ofreció a los agentes contenidos actualizados sobre los protocolos, sino también de los resultados obtenidos hasta el momento, facilitándoles argumentos que les ayuden a asesorar aún mejor a sus clientes y transmitirles la máxima confianza a la hora de elegir un crucero como opción vacacional. Una vez más, el sector ha demostrado su firme compromiso con la salud de los tripulantes, pasajeros y de las comunidades en los destinos, impulsando una política que excede, en muchos casos, la implementada en tierra y los requisitos exigidos.

Durante la sesión, conducida por CEAV, estuvieron presentes representantes de Celestyal Cruises, Costa Cruceros, MSC Cruceros y Royal Caribbean Group. Alfredo Serrano, director general de CLIA, resaltó que “tras un tímido arranque en 2020, la industria ha comenzado la verdadera recuperación este verano, proceso que ha sido liderado por Europa; una vuelta que ha dejado patente que los protocolos y las medidas desplegadas para proteger la salud de tripulantes, pasajeros y las comunidades no solo funcionan, sino que funcionan muy bien”.

Según las previsiones que baraja CLIA, y por el lado de la oferta, entre el 75 – 80% de los buques estarán operando de nuevo antes de que finalice 2021 y se alcanzará el 100 % a lo largo de 2022. Mientras, y por el lado de la demanda, los estudios internos de la asociación muestran que los europeos quieren volver a viajar en crucero, existiendo una demanda acumulada para el próximo año.