

CEAV **MEMORIA** **ANUAL** **2022**

Índice

Palabras del presidente	4
Asociaciones miembros	5
Partners	7
Órganos de gobierno	8
Asamblea general.....	8
Consejo Directivo	8
Equipo	9
Actividades	10
Reunión con la directora general de Trabajo.....	10
Aprobación del procedimiento Mecanismo RED y Fondo RED.....	10
Celebración 10º aniversario de CEAV y distintivos turísticos	11
Jornadas informativas en Murcia y Madrid con Amadeus.....	12
Murcia	12
Madrid.....	13
Dibujando el mundo: Congreso en Egipto	13
Real Decreto 933/2021	14
Premio Granada	15
IATA	15
IV Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes.....	16
Fondo para la defensa y representatividad de las agencias de viajes	17
Convenio colectivo	17
Modificación normativa de viajes combinados	18
Panel de sostenibilidad en el TIS.....	19
Acuerdo con Adigital para impulsar la digitalización	19
Otras actividades.....	20
Gabinete de prensa	20
Dirección comercial.....	21
FITUR	21
Mundo Inédito	22
Acciones presenciales	22
CEAV Protour.....	22
Acuerdo con Qatar Airways: learning y Qatar Travel Agency Grand Prix	24
Otros acuerdos.....	24

Jornadas profesionales con Japón	24
Lunchs & learning con Alemania	25
II Travel Meeting Red de Ciudades AVE	25
Presentación de Avianca y Colombia en Palma de Mallorca	27
Jornadas profesionales de Andalucía en Valladolid	28
Otras formaciones presenciales	28
Acciones digitales	29
Arte y patrimonio en Flandes	29
NDC de Iberia	29
Otros webinars	29

Palabras del presidente



Queridos amigos:

Me dirijo a vosotros para reflexionar sobre el año que acabamos de dejar atrás, un año especial en el que además CEAV ha celebrado su décimo aniversario: diez años desde que se produjo la reestructuración de las asociaciones del sector gracias a la labor realizada por el entonces presidente, Rafael Gallego.

Por fin podemos decir que el año que ha terminado ha sido un buen año. Desde febrero los viajes se han ido incrementando de forma sustancial y el ritmo de reservas alcanzó el del año 2019. El turismo vacacional se ha recuperado, así como el MICE y el business travel.

En lo que respecta a nuestro sector, la facturación ha ido estabilizándose y poco a poco nos acercamos al pleno empleo.

Aunque, por supuesto, todavía queda mucho por hacer. En CEAV somos conscientes que las agencias de viajes seguimos siendo el eslabón más débil en la cadena del turismo, pero también sabemos que somos imprescindibles y que debemos seguir aportando valor con nuestra tarea y exigiendo el respeto que nos hemos ganado. Los números lo avalan, seguimos manteniendo unas cuotas de intermediación muy elevadas con nuestros principales proveedores y seguimos creciendo en términos de creación de empleo y de facturación.

Por eso, ahora más que nunca, necesitamos una CEAV fuerte y sin fisuras, una unidad real del sector que nos permita afrontar las dificultades y los retos del futuro: los compromisos de sostenibilidad adquiridos, los retos en materia de digitalización, el trabajo conjunto con las administraciones en cuestiones como la ley de viajes combinados o la necesaria reducción de la fiscalidad para nuestro sector son solo algunos de ellos.

Y en tantos otros asuntos que cada vez son más y que afectan de forma directa a nuestras empresas, a nuestra viabilidad y a nuestras cuentas de resultados. Por ello es muy importante que unifiquemos criterios, trabajemos coordinados y sigamos alzando la voz del sector, todos juntos, para seguir protegiendo a nuestras queridas agencias de viajes y turoperadores.

Queremos que esta memoria resuma, teniendo siempre como referencia la transparencia en la gestión, el trabajo y esfuerzo que desde CEAV se ha hecho y se sigue haciendo a favor de la unidad del sector y de la defensa de las agencias de viajes. Trabajamos con todo nuestro empeño para alzar la voz y ser escuchados por la administración, los proveedores, las instituciones y en todos los lugares donde se toman decisiones que nos afectan de forma directa o indirecta.

Para finalizar, quiero dar las gracias, como siempre, a las asociaciones que forman parte de la confederación, a los partners que nos acompañan y a todo el equipo de CEAV. Todos juntos, seguimos haciendo realidad una confederación cada vez más fuerte.

Muchas gracias a todos.

Carlos Garrido de la Cierva.

Asociaciones miembros

Durante el año 2022 no se produjeron modificaciones en cuanto a la constitución de CEAV, que mantuvo 28 asociaciones de diverso ámbito territorial y de producto.

CEAV CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES

NUESTRAS ASOCIACIONES

ceav
Confederación Española
de Agencias de Viajes



ASOCIACIÓN	PRESIDENCIA
AAVOT	Eduardo García
ACAVYT	David Déniz
AGAVI	Juan A. Rivadulla
ARAGÓN INCOMING	Alba Cruells
AEVAV	Miguel Jiménez
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE ARAGÓN	Jorge Moncada
I'M AGENCIAS DE INCENTIVO	Iñaki Collado
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE CÁDIZ	Ángel Juan Pascual
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE CÓRDOBA	Antonio Caño
ASAVAL	Tomás Komuda
ASEPROCE	Óscar Porras
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESAS DE MEDIACIÓN TURÍSTICA DE GRANADA	Juan Peláez
AVIPO	Mar Rodríguez
OTAVA	Íñigo Fernández
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE LA RIOJA	Jesús Ángel Herrera
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE JAÉN	Francisco Javier Fernández
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA	Luis Arroyo
AEDAV	Sergio García
AEVISE	José Manuel Lastra
ATRAE	Lorea Uranga
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE MELILLA	Ildefonso Menéndez
LOCOS POR VIAJAR	José Antonio Masiá
AMAV	Antonio Ríos
FAAV	Luis Arroyo
FECLAV	Jerónimo Fernández
AVIBA	Francisco Mulet
GEBTA	Luis Dupuy
SPAINDMCS	Fay Taylor
UNAV	José Luis Méndez

Partners

En 2022 se incorporaron a CEAV como partners Allianz Partners en la categoría oro y Mundicover e Iryo en la categoría bronce. De este modo, la confederación alcanzó los 24 colaboradores el pasado año.

CEAV CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES

PARTNERS



Órganos de gobierno

Asamblea general

Es el órgano formado por todos los representantes de las organizaciones integrantes. En 2022 se celebraron dos asambleas generales ordinarias: el 25 de marzo en Cambrils y el 24 de noviembre.

Consejo Directivo

Está integrado por los distintos representantes designados por las asociaciones miembros de CEAV en función del número de miembros determinados por los estatutos. El presidente de cada asociación es miembro de pleno derecho.

En la actualidad, el consejo directivo está integrado por 77 miembros, y en 2022 se ha reunido en cinco ocasiones: 16 de febrero, 11 de mayo, 28 de junio, 23 de septiembre y 14 de diciembre.

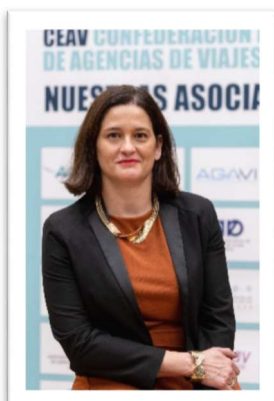
Comité ejecutivo. Este comité tiene encomendadas, por delegación del Consejo directivo, las labores de control, gestión y supervisión del funcionamiento de la confederación.

NOMBRE	CARGO	ASOCIACIÓN
Carlos Garrido	Presidente	CEAV
Rafael Gallego	Vicepresidente primero	CEAV
Pablo Parrilla	Vicepresidente Económico Financiero	FECLAV
Eva Blasco	Vicepresidenta Relaciones Internacionales	AEVAV
Francisco Mulet	Secretario General	AVIBA
Luis Arroyo	Vicepresidente	FAAV
Antonio Caño	Vicepresidente	FCANDALUCIA
Eduardo García	Vicepresidente	AAVOT
Jorge Moncada	Vicepresidente	AAVARAGON
José Luis Méndez	Vicepresidente	UNAV
Jose Manuel Lastra	Vicepresidente	FCANDALUCIA
Luis Dupuy	Vicepresidente	GEBTA
Miguel Jiménez Martínez	Vicepresidente	AEVAV
Ángel Juan Pascual	Vocal	FCANDALUCIA
Antonio Ríos	Vocal	AMAV
David Déniz	Vocal	ACAVYT
Fernando Sánchez	Vocal	UNAV
Ildefonso J. Menéndez	Vocal	AAVMELILLA
Jerónimo Fernández	Vocal	FECLAV
Lorea Uranga	Vocal	ATRAE
Juan Peláez Cordero	Vocal	FCANDALUCIA
Sergio García	Vocal	FCANDALUCIA
Tomás Komuda	Vocal	FCANDALUCIA
Fay Taylor	Vocal	DMCS
Mar Rodríguez	Vocal	AVIPO
Juan A. Rivadulla	Vocal	AGAVI
Mercedes Tejero	Gerente	CEAV

Equipo



Rafael Gallego, vicepresidente



Mercedes Tejero, gerente



Cristina Bou, directora comercial



Susana Gómez, directora de Comunicación



Daniel Prudencio, asistente de Gerencia

Actividades

Reunión con la directora general de Trabajo

Dentro de los encuentros que CEAV mantiene con Administraciones y sector privado, la confederación se reunió en octubre con Verónica Martínez, directora General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Economía Social. El objetivo de la reunión era mantener el contacto con las diversas administraciones para que estén informadas en todo momento de la situación en la que se encuentra el sector de las agencias de viajes.

En el encuentro se hizo un balance de los resultados y la situación del Mecanismo Red y, ante la incertidumbre que se abría para las reservas en agencias en invierno como consecuencia de la guerra en Ucrania y la inflación, CEAV solicitó a la Dirección General de Trabajo mantener el Mecanismo Red otros tres meses más tras su finalización, el próximo 31 de diciembre.

Aprobación del procedimiento Mecanismo RED y Fondo RED

El Consejo de Ministros celebrado el 15 de marzo de 2022 aprobó el procedimiento para solicitar el Mecanismo RED y la constitución del Fondo RED. Este mecanismo únicamente ha sido desarrollado para nuestro sector por la complicada situación que atravesaron las agencias de viajes durante la pandemia. Y su aprobación fue fruto de la ardua labor e insistencia de CEAV, que trabajó mano a mano durante meses con los organismos implicados.

Según el Ejecutivo, el Real Decreto-Ley responde a la necesidad de que las empresas pertenecientes a sectores que han sufrido cambios estructurales y permanentes puedan adoptar medidas de transición y recualificación profesional. De esta manera se impulsa el objetivo de que recurran a la flexibilidad para superar situaciones de dificultad estructural derivadas de cambios que se califican expresamente de permanentes y no lleguen a tomar medidas basadas en el despido de las personas trabajadoras.

Este tipo de ERTE, fruto de la reforma laboral acordada con los agentes sociales, puede tener una dimensión cíclica o sectorial. Se prevén exoneraciones de las cuotas a la Seguridad Social, condicionadas a formación. Además, se reconocerán las prestaciones con efectos del primer día en que se pudieran aplicar las medidas de suspensión o reducción de jornada, o con efectos de la fecha de presentación de la solicitud de adscripción al mecanismo, en caso de haber sido esta presentada fuera del plazo, y se abonarán una vez se reciba la comunicación empresarial.

La empresa deberá remitir una comunicación a mes vencido, indicando la información sobre los periodos de actividad e inactividad de las personas trabajadoras del mes natural inmediato anterior. En el caso de los días trabajados en reducción de jornada, las horas trabajadas se convertirán en días completos equivalentes de actividad.

Por ello, se constituye el Fondo RED y se establece el mecanismo para su financiación para afrontar las necesidades de personas trabajadoras y empresas que precisen acogerse al Mecanismo RED.

Así, el día 1 de abril se publicó en el BOE la Orden PCM/250/2022, de 31 de marzo, por la que se publicaba el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de marzo de 2022, por el que se declara la activación del Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo, de conformidad con

el artículo 47 bis del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para el sector de las agencias de viaje.

El resumen de la Orden es que “Las empresas cuya actividad se clasifique en los códigos de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas –CNAE-2009– 7911, 7912 y 7990 a fecha 31 de marzo de 2022, podrán solicitar la aplicación de las medidas de reducción temporal de jornada y suspensión de contratos de trabajo propias del Mecanismo RED sectorial, entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2022. El mecanismo permanecerá activado por el mismo periodo, perdiendo su vigencia y efectos el 31 de diciembre de 2022, con independencia de la fecha de la solicitud de la empresa. El presente Acuerdo será publicado en el «Boletín Oficial del Estado», mediante Orden del Ministro de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, y producirá efectos desde el 1 de abril de 2022”.

Celebración 10º aniversario de CEAV y distintivos turísticos

CEAV celebró el 24 de noviembre su décimo aniversario en una cena a la que asistieron el secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés, el secretario de Estado de Empleo, Joaquín Pérez Rey, y figuras representativas del sector turístico, además de las asociaciones que y partners que, día a día, trabajan con CEAV.

En la gala, CEAV entregó además sus distintivos turísticos Matilde Torres y Vicente Blasco 2022. El X Distintivo Matilde Torres fue concedido a Marian Muro, por su dilatada y exitosa labor profesional y su amplia experiencia en el sector turístico.

Por otro lado, la VI edición del Vicente Blasco recayó, de forma conjunta, en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y en el Ministerio de Trabajo y Economía Social por el apoyo que han ofrecido al sector durante la crisis, especialmente con la gestión de los ERTES y la inclusión de las agencias de viajes en el Mecanismo Red.



La ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, agradeció el reconocimiento a través de un [vídeo](#). “El distintivo es fruto de la excelente colaboración público privada, que ha permitido afrontar desafíos tan complejos como la pandemia. Si hoy estamos aquí es por la capacidad que habéis tenido el conjunto de las agencias de viajes, con el apoyo de las administraciones, de sobreponeros a momentos tan complejos”.

La ministra quiso agradecer además “la intensa colaboración que CEAV ha mantenido con la Secretaría de Estado de Turismo en la modificación de la trasposición de la directiva de viajes combinados y en otras tantas iniciativas”.

Por su parte, el secretario de Empleo, Joaquín Pérez Rey, recordó la pandemia como “un enorme, largo y durísimo viaje. Un camino que nadie sabía cómo iba a acabar”. Pérez Rey hizo un recorrido por todos esos meses de incertidumbre, en los que “tres de cada cuatro

trabajadores de las agencias estuvieron en ERTE” y en los que “para responder a la crisis, se buscaron diferentes fórmulas innovadoras desde el punto de vista laboral y empresarial”. El secretario concluyó afirmando que la pandemia supuso “una oportunidad para tener claro que hay que salvar el tejido productivo que más aporta al país, el turismo”.

Vídeo resumen de la gala: <https://www.youtube.com/watch?v=U5INW9ugqEk>

10ª aniversario CEAV

En 2022 se cumplieron diez años desde que se produjo la reestructuración de las asociaciones del sector gracias a la labor realizada por el entonces presidente de CEAV, Rafael Gallego. En abril de 2012, lo que entonces era la Confederación Española de Agencias de Viajes y Touroperadores cambió su denominación por CEAV. Desde entonces, ha desarrollado una intensa labor en diversos ámbitos (institucional, formativo...) trabajando para lograr el desarrollo y la optimización del sector de las agencias de viajes y consolidándose como la organización de referencia.

El presidente de CEAV, Carlos Garrido, quiso hacer hincapié en la importancia de esta unidad y de la representatividad. “Hoy, al contrario de lo que pasaba hace 11 años, y gracias al nacimiento de CEAV, todas las personas y organismos que toman decisiones que nos afectan a las agencias de viajes al menos saben lo que nos preocupa y lo que necesitamos. Nos sentimos más escuchados y más respetados gracias a la unión del sector y a CEAV”. Garrido hizo una mención especial al vicepresidente de CEAV, Rafa Gallego, que “nos ha enseñado a querer este sector y a creer en la unidad”.

Para finalizar, el presidente quiso agradecer el patrocinio de Iberia, “que acompaña incondicionalmente a CEAV y que ha hecho posible este evento”. Y a Iberia Cards, La Champagne y el Ayuntamiento de León, “que han puesto también su granito de arena”.

El presidente de la CEOE, Antonio Garamendi, quiso hacer llegar su [felicitación](#) a CEAV y Fernando Moreno colaboró en la celebración con un [vídeo](#) de CEAV.

Jornadas informativas en Murcia y Madrid con Amadeus

Murcia

CEAV y la Sección de Agencias de Viajes de la Región de Murcia, a través de la Federación Regional de Organizaciones y Empresas de transporte de Murcia (FROET), organizaron a finales de septiembre una jornada informativa en Murcia con el objetivo de dar a conocer a las agencias de viajes los beneficios de pertenecer a la confederación. El vicepresidente primero de CEAV, Rafael Gallego, y la gerente, Mercedes Tejero, informaron a las agencias asistentes de las ventajas del asociacionismo, los servicios que CEAV ofrece y el fortalecimiento que durante los últimos años ha vivido CEAV, que suma ya 28 asociaciones de distinto ámbito territorial y de producto.

Posteriormente, las agencias asistieron a la presentación, por parte de Marcos Arquellada, SME Manager de Amadeus, de sus últimas novedades de producto, que ayudan a las agencias a aprovechar el Big Data y la información procesable para aumentar sus tasas de ventas, agilizar operaciones y proporcionar una atención al cliente de alta calidad. Amadeus Hey, un asistente

de viaje digital, y Amadeus Extended Air Choice, sobre rutas y aerolíneas, fueron las herramientas sobre las que ha girado la presentación.

Para finalizar la jornada, representantes de FROET y CEAV se reunieron con el director general de Competitividad y Calidad Turística de Murcia, Carlos Peñafiel, con el que abordaron la forma de promover el destino turístico de Murcia y el asociacionismo de las agencias de viajes bajo el paraguas de FROET. Para ello, llegaron a un preacuerdo con el objetivo de que CEAV y FROET realicen un evento en Murcia durante el primer trimestre de 2023. En el acto, al que se espera asistan unas 150 personas entre agencias de viajes y proveedores del sector turístico, aerolíneas, destinos, compañías de seguros, se realizará un workshop para las agencias y un foro de conectividad.

Madrid

En Madrid, el partner tecnológico Amadeus compartió con CEAV una jornada informativa en la que puso al día a nuestros asociados de sus últimas novedades de producto.

Para las agencias de viajes, es fundamental contar con las herramientas del GDS con mayor implantación en España, ya que ayudan a aprovechar el Big Data y la información procesable para aumentar las tasas de ventas, agilizar operaciones y proporcionar una atención al cliente de alta calidad. Asimismo, gracias a Amadeus las agencias cumplen con las exigencias de una clientela más informada y familiarizada con la tecnología y abren nuevas oportunidades de mercado.

En primer lugar, explicaron la solución Amadeus HEY, un asistente de viaje digital que da a las agencias la oportunidad de ofrecer a los viajeros información personalizada y contextualizada en cada paso de su viaje: qué visitar en una ciudad, la previsión del tiempo, las restricciones COVID, de qué puerta de embarque sale su vuelo, dónde puede reservar un transfer... Con esta herramienta además las agencias pueden integrar nuestro propio contenido.

Posteriormente, se habló del agregador hotelero Amadeus Value Hotels, un programa de tarifas netas de hoteles con el que ofrecer una selección mayor de hoteles para reservar a los clientes de las agencias: desde Bread & Breakfast, hasta establecimientos hoteleros de cinco estrellas.

Por último, explicaron el tarjetero virtual de Amadeus, Amadeus B2B Wallet. Se trata de una solución global que facilita la optimización de gastos con la opción de elegir entre diferentes ofertas de pagos financieros. Esta solución ofrece además protección y tranquilidad porque, como toda tarjeta de crédito, tiene seguros.

Dibujando el mundo: Congreso en Egipto

CEAV celebró su X Congreso Anual en Egipto, desde el 26 de noviembre al 3 de diciembre.

El viaje, organizado por Dunas Travel y Luxotour, incluyó un crucero por el Nilo en el que se visitó la orilla oriental Luxor, con el Templo de Karnak, que domina todo el paraje de Tebas y la orilla occidental con la Necrópolis de Tebas, incluyendo el Valle de los Reyes, donde se encuentran escondidas las tumbas de los más importantes faraones egipcios del imperio nuevo, el Templo Funerario de la Reina Hatchesput y los gigantes y grandiosos Colosos de Memn.

El recorrido fluvial incluyó también paradas en el Templo de Edfu, dedicado al Dios Horus, a Abu Simbel, al templo Philae y un paseo en Faluca.

Una vez desembarcados, el viaje continuó por El Cairo: un paseo por la Calle del Moez, considerada la calle más antigua del Mundo Musulmán, entrada al recinto de Pirámides de Keops, Kefren, Micerinos y la Esfinge, una visita a Memphis, lugar donde estuvo la antigua capital de Egipto y la pirámide escalonada de Sakkara, las ruinas de El Cairo original.

Durante el viaje, los directivos de CEAV mantuvieron además reuniones con algunas autoridades turísticas del país.



[Real Decreto 933/2021](#)

El 28 de octubre de 2021 se publicó en el BOE el contenido del Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor. Este Real Decreto ampliaba a los operadores turísticos, plataformas digitales y particulares no profesionales la obligación de identificar a los clientes que alquilen alojamientos o vehículos.

La mayor y más grave novedad de esta norma es que añade los operadores turísticos que presten servicios de intermediación entre las empresas y los consumidores y “las plataformas digitales dedicadas, a título oneroso o gratuito, a la intermediación en estas actividades a través de internet, presten o no el servicio subyacente objeto de mediación, siempre que ofrezcan servicios en España”.

Por tanto, con la reforma introducida por este Real Decreto, los operadores turísticos y las plataformas digitales que presten servicios en España deberán inscribirse en un registro informático de actividades, al que deberán aportar información sobre las operaciones que realizan y los datos básicos del cliente al que atienden.

Este Real Decreto entraría en vigor a los seis meses. No obstante, las previsiones relativas a las obligaciones de comunicación empezarían a producir efectos a partir del 2 de enero de 2023.

A partir de este momento CEAV se puso a trabajar transmitiendo al Ministerio del Interior su total rechazo a esta inclusión, y ello porque la Ley Orgánica 4/2015, de la que emana el Real

Decreto, establece en su artículo 25, que “Las personas físicas o jurídicas que ejerzan actividades relevantes para la seguridad ciudadana, como las de hospedaje, transporte de personas, acceso comercial a servicios telefónicos o telemáticos de uso público mediante establecimientos abiertos al público, comercio o reparación de objetos usados, alquiler o desguace de vehículos de motor, compraventa de joyas y metales, ya sean preciosos o no, objetos u obras de arte, cerrajería de seguridad, centros gestores de residuos metálicos, establecimientos de comercio al por mayor de chatarra o productos de desecho, o de venta de productos químicos peligrosos a particulares, quedarán sujetas a las obligaciones de registro documental e información en los términos que establezcan las disposiciones aplicables”.

Las agencias de viajes no ejercen actividades ni de hospedaje ni de transporte de personas, motivo por el cual nos han incluido en el Real Decreto sin que ello estuviera previsto en la Ley Orgánica.

Por ello, dado que se trata de una normativa dirigida a los prestadores directos de los servicios de hospedaje y de alquiler de vehículos a motor sin conductor, siendo imposible para las agencias de viajes dar cumplimiento a la misma, pues la gran mayoría de datos que se solicitan sólo están en disposición de los prestatarios de los servicios, les solicitábamos nuestra exclusión de su ámbito de aplicación.

Paralelamente se ha venido trabajando intensamente con el Ministerio para intentar minimizar la cantidad de datos que se incluían en el Real Decreto 933, principalmente por ser datos de los que no disponen las agencias o porque consideramos podrían infringir la normativa de protección de datos personales.

Así se han conseguido los siguientes avances:

“...Las agencias de viajes, deberán cumplir las obligaciones de comunicación recogidas en el Real Decreto de Hospedajes, mediante la remisión de la información que recaben en el ejercicio de su actividad”: el Ministerio del Interior ha aclarado en varias ocasiones que, si hay datos que normalmente no se solicitan a los clientes, no es necesario comunicarlos.

En cuanto a los datos a incluir en la reserva por parte de la agencia, aparte de la referencia (o localizador de la agencia), fecha de la reserva (entrada y salida), establecimiento y datos de pago si los hubiere, únicamente solicitan el número total de viajeros de la reserva realizada, no la identificación de todos ellos.

Premio Granada

En el mes de noviembre, CEAV recibió el premio Duque San Pedro de Galatino que la Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo de Granada entrega anualmente en honor al que se considera el primer empresario de relevancia del sector de la hostelería y el turismo en Granada por las actividades que a principios del siglo pasado llevó a cabo, y que han reportado un gran legado a la provincia.

El premio reconoce a aquellas empresas, instituciones, organismos y personalidades vinculadas al sector que hayan destacado por su labor y apoyo a la hostelería y el turismo de la ciudad andaluza.

IATA

Durante muchos meses del 2022 los representantes de las agencias y de las aerolíneas en el APJC España de IATA estuvimos negociando intensamente, pero, finalmente, no fue posible

llegar a un acuerdo sobre los criterios financieros locales, por lo que, a partir del 1 de enero de 2023 se empezaron a aplicar los criterios establecidos en 2019, una vez vencidos los acuerdos alcanzados durante la pandemia.

Sin embargo, como aspecto positivo las agencias mantendremos el pago cada diez días (más 10 días laborales para el pago; en 2020 y 2021 se redujo a 10+ 5), en lugar del semanal que exigían las aerolíneas para llegar a un acuerdo.

IV Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes

CEAV participó del 4 al 6 de noviembre en la IV Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes, que se celebró en la localidad lusa de Elvas. El evento, organizado por la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT), reunió a los líderes de la distribución turística de España y Portugal.

En el encuentro, que contó con la participación de presidentes y directores de asociaciones de ambos países, así como de los equipos ejecutivos de APAVT y CEAV, se abordaron problemáticas comunes del sector que afectan tanto a España como a Portugal. Su programa incluyó, además de la realización de la reunión de trabajo, un rápido recorrido por la región del Alentejo para conocer el destino turístico.



Con respecto a las jornadas de trabajo, en primer lugar, desde CEAV se realizó una presentación sobre la evolución del mercado y la facturación aérea en los últimos cuatro años. Asimismo, ambas asociaciones explicaron sus respectivas negociaciones llevadas a cabo con IATA con diferentes resultados: mientras que Portugal ha llegado a un acuerdo con la asociación, en España esto no ha sido posible.

APAVT presentó su sistema de sello de garantía DECO, que avala por parte de los consumidores a las agencias de viajes. CEAV considera que es un modelo muy interesante y va a empezar a trabajar en la creación de un sistema parecido en España. Asimismo, la asociación portuguesa, que pertenece a ECTAA, hizo un repaso de los cambios que se están estudiando en el seno de la Unión Europea con respecto a la directiva de viajes combinados.

Finalmente, dada la coincidencia de esta cumbre con la XXXIII Cumbre hispano-portuguesa, en la que la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y el ministro portugués de Economía y del Mar, António Costa Silva, acordaron una Estrategia de Turismo Transfronterizo 2022-2024, con el objetivo de promover inversiones en destinos y experiencias turísticas en los dos lados de la raya hispano-portuguesa, se acordó que APAVT y CEAV estudien las posibilidades conjuntas de esta estrategia, identificando, además, las posibilidades actuales de colaboración

con respecto a los Fondos Europeos. En este sentido, CEAV presentó a APVT un informe sobre las posibilidades de cooperación que hay entre los dos países, principalmente en las zonas fronterizas de España y Portugal.

Por último, APAVT dio a conocer el estudio que ha realizado sobre el valor económico de la distribución turística en Portugal, que CEAV considera un informe fundamental para poder conocer la importancia real del sector de las agencias de viajes en Portugal.

Fondo para la defensa y representatividad de las agencias de viajes

CEAV constituyó formalmente el 1 de octubre de 2021 el Fondo para la defensa jurídica y representatividad de las agencias de viajes, en el que participan grandes agencias y grupos de gestión de nuestro país, pero que está abierto a cualquier agencia o grupo que se quiera adherir. El fondo se destina, por un lado, a asumir la representatividad de las agencias de viajes españolas en múltiples ámbitos; por otro, al disponer de mayores recursos, hace posible una mejor defensa de los intereses colectivos de este sector.

El sector turístico representa más del 12% del PIB español y las agencias de viajes son uno de los actores esenciales del mismo. Al margen de sus intereses particulares, como colectivo, se identifican diversos intereses que les afectan de manera global. En esa línea, CEAV promovió la creación de este fondo económico que se nutre de las aportaciones de quienes voluntariamente quieran integrarse en el mismo.

El Fondo nació bajo la firme creencia de CEAV de que la cooperación entre un amplio número de entidades hace, sin duda, más efectiva la promoción, reivindicación y defensa de esos intereses colectivos. Y la primera colaboración fue la aportada por las asociaciones miembros de CEAV de las que proceden las agencias que colaboran para poder gestionar este fondo, sin las cuales no hubiera sido posible iniciar este proyecto.

Cuenta con más de 15 miembros entre grupos de gestión y asociaciones (Airmet-Cybas, Avasa Viatges Grupo Gea, Grupo Nego, Team Group, Travel Advisor o Traveltool), así como agencias de viajes (entre otras, Avoris, IAG7 viajes, Panavisión, Pangea o W2M).

Gracias al Fondo CEAV ha podido estar presente en CEOE, contar con el apoyo de la empresa de lobby KREAB logrando una reivindicación histórica como fue la modificación de la normativa de viajes combinados en España, o la activación del Mecanismo RED para nuestro sector tras la supresión de los ERTES COVID.

Convenio colectivo

Durante el año 2022 se han mantenido múltiples reuniones de la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo Laboral de ámbito Estatal del Sector de las Agencias de Viajes por parte de CEAV y de los Sindicatos SPV, UGT y CCOO, fruto de las cuales se llegó a un importante acuerdo sobre la figura de los trabajadores fijos discontinuos tras las novedades legislativas introducidas por la reforma laboral.

Modificación normativa de viajes combinados

Después de años de trabajo, el pasado 1 de marzo se publicó en el BOE la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, que incluye la siguiente modificación de la normativa de viajes combinados:

Trece. Se modifica el apartado 2 del artículo 150, que queda redactado como sigue:

«2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a:

a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento.

b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.

c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión. En estos supuestos, la no sujeción al régimen legal general previsto en este libro para los viajes combinados ha de ser informada expresamente en la documentación del viaje facilitada a los viajeros.»

Catorce. Se modifica la letra k) del apartado 1 del artículo 151, que queda redactada como sigue: «k) "Falta de conformidad": la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.»

Quince. Se modifica el apartado 3 del artículo 153, que queda redactado en los siguientes términos: «3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible.»

Dieciséis. Se modifica el primer párrafo del apartado 3, del artículo 160, que queda redactado como sigue: «El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

Diecisiete. Se modifica el apartado 1 del artículo 161, que queda redactado como sigue:

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien

corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión. La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión. En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción. Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.»

Desde CEAV estamos muy satisfechos de este gran logro, una de las reivindicaciones históricas de nuestro Sector, agradeciendo la sensibilidad y apoyo a los Ministerios afectados

Panel de sostenibilidad en el TIS



CEAV participó el pasado noviembre en el Tourism Innovation Summit de Sevilla con un panel sobre el papel del canal de la distribución en la transición hacia un turismo sostenible. En la mesa redonda, moderada por el presidente Carlos Garrido, intervinieron José Manuel Lastra, presidente de la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla, Luis Arroyo, presidente de la Federación Andaluza de Agencias de Viajes, José Luis Méndez, presidente de UNAV-UMAV y Arantxa Doncel

Juárez, directora Ventas Empresas ME AV | Telefónica España Territorios Sur, Este y equipo nacional Nativas Digitales.

Los participantes abordaron cuestiones como qué se entiende por sostenibilidad, como puede ser el agente de viajes prescriptor de destinos y viajes sostenibles, qué papel tiene el asociacionismo en este sentido y cómo puede ayudar la tecnología.

Acuerdo con Adigital para impulsar la digitalización

CEAV y la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) suscribieron en junio un convenio de colaboración para promover la transformación digital del sector de agencias de viajes independientes y la formación de sus profesionales en competencias digitales.

Conscientes del momento decisivo en el que se encuentra el sector turístico español, ambas entidades acordaron diseñar y desarrollar iniciativas de formación que impulsen las

competencias digitales de los profesionales del sector y su mejor capacitación en relación con sus clientes. Además, decidieron realizar actividades orientadas a difundir tendencias e innovaciones en economía digital, detectar las mejores prácticas y fomentar la implantación de las nuevas tecnologías, con especial incidencia en el comercio electrónico.

Otras actividades

A lo largo de 2022 ha enviado más de 350 circulares informativas a sus socios y ha realizado cerca de 2.000 gestiones para sus agencias de viajes.

Gabinete de prensa

A lo largo de 2022 CEAV ha obtenido más de 2.500 impactos en medios de comunicación. De ellos, 79 han sido en radio y televisión, 275 en prensa y revistas en papel y 2.009 en medios digitales. Asimismo, se han enviado 38 notas de prensa y dos convocatorias.

La confederación ha tenido una presencia notable en radios. Onda Cero, RNE, Cadena Ser y Cadena COPE nos han solicitado declaraciones en numerosas ocasiones.

En este sentido, hay que destacar que se han realizado 184 entrevistas o declaraciones a diversos medios y se han atendido otras 56 peticiones de medios de comunicación en las que se ha dado respuesta a solicitudes de información, gestiones de entrevistas y cuestionarios con portavoces de CEAV, especialmente con Carlos Garrido, Mercedes Tejero, Rafael Gallego y Pablo Parrilla.



En cuanto a los temas que más repercusión han tenido son los siguientes:

- las cuestiones relacionadas con la puesta en marcha del Mecanismo Red con la presión de CEAV.

- previsiones turísticas cerca de fechas vacacionales.

- rueda de prensa de fin de año con el balance de 2022 y las previsiones de 2023. En este sentido,

hay que señalar que la iniciativa tuvo una muy buena acogida y se pretende repetirla en los próximos años.

Con respecto a las **redes sociales**, CEAV continúa aumentando poco a poco el número de seguidores. Se ha crecido en más de 100 seguidores en Twitter y Facebook y 800 en LinkedIn.

En referencia a la suma de datos anuales, son los siguientes:

En LinkedIn se han realizado 255 publicaciones que han obtenido 78.944 impresiones (número de veces que las publicaciones han sido vistas) y 2.578 reacciones.

En Twitter las publicaciones han sido 201, con 46.548 impresiones, 453 menciones y 18.592 visitas a nuestro perfil.

Finalmente, en Facebook hemos realizado 205 publicaciones, alcanzando a 22.501 personas.

Con respecto a la página web de CEAV, la confederación ha recibido una subvención para renovarla y está trabajando en ello con Pipeline. Se trata de renovarla completamente para convertirla en una herramienta más dinámica, actualizada, accesible, útil y responsive, tanto para las agencias de viajes como para el resto de los usuarios, como medios de comunicación o empresas turísticas.

Asimismo, se digitalizará la revista Mundo Inédito, editada por CEAV. La publicación pasará de ser una revista en formato pdf a ser una revista completamente digital que además permita la actualización inmediata de contenidos y la interacción con el lector.

Dirección comercial

FITUR

CEAV estuvo presente en FITUR 2022, que tuvo lugar en Madrid del 19 al 23 de enero, con su espacio b2b CEAV para la celebración de reuniones de negocio entre los agentes de viajes y los proveedores de la industria turística presentes en la feria. En su stand ofreció información sobre la confederación y sirvió como lugar de encuentro para nuestras asociaciones.

CEAV comenzó la feria celebrando su tradicional Welcome to Fitur, en el que, de la mano de sus asociaciones y partners, hizo un repaso de todas las acciones llevadas a cabo en 2021 y presentó las actividades previstas para 2022. Aunque la formación era uno de los pilares esenciales de este año, CEAV también pretendía volver a los eventos presenciales con una serie de workshops entre agencias de viajes y empresas turísticas en Madrid, Lisboa, Málaga, Bilbao y Comunidad Valenciana.

Además, durante la feria la confederación materializó diversos acuerdos de colaboración. El primero de ellos, con la Oficina de Turismo de Qatar y el apoyo de Qatar Airways, encaminado a promocionar y promover el destino Doha entre los agentes de viajes de toda España.

Asimismo, la confederación firmó otro acuerdo con el Grupo Mexicano de Asociaciones de Agencias de Viajes y Empresas con el objetivo de fortalecer los lazos existentes entre las agencias de viajes de ambos países y aumentar la colaboración; y un manifiesto con la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros en España (CLIA), en el que se comprometían a apoyarse mutuamente, así como a llevar a cabo acciones que ayuden a fortalecer tanto a la industria de cruceros como al sector de las agencias de viajes.

Para finalizar, la confederación y Saborea España han renovado su colaboración con el objetivo de crear expertos agentes de viajes en rutas gastronómicas de nuestro país. Así, se acordó que durante el primer trimestre del año ambas entidades realizarían acciones comerciales y formativas de manera conjunta.

Por último, CEAV recogió el Premio de Renfe Especial Resiliencia y Reactivación del Sector Turístico en representación de todas las agencias de viajes españolas por su resiliencia y reactivación del sector turístico y todo el esfuerzo llevado a cabo por el sector durante la pandemia.



Mundo Inédito

CEAV NEWS MUNDO INÉDITO, la revista digital de la confederación, ha tenido tres ediciones en 2022: marzo, julio y diciembre. En cuanto al contenido, podemos destacar las entrevistas realizadas a Almudena Maillo, concejala delegada de Turismo del Ayuntamiento de Madrid o Daniel Solana, director de Basquetour, o los reportajes sobre el 10º aniversario de CEAV y el Congreso anual realizado en Egipto. También los destinos nacionales como León y Valencia, y los internacionales, como Alemania y Japón, además de las noticias de todas nuestras asociaciones y partners.

Acciones presenciales

CEAV Protour

CEAV puso en marcha este año el proyecto CEAV Profesional Tour 2022, una iniciativa con siete workshops presenciales en España y Portugal con agencias de viajes, destinos y empresas del sector, apoyados por una plataforma online (ceavprotour.com), que ofrece una mayor visibilidad y difusión a todos los eventos. La gira comenzó en [Madrid](#) el 3 de marzo y continuó en la [Comunidad Valenciana](#) (los días 6 y 7 de abril), [Málaga](#) (21 de abril), [Lisboa](#) (4 de mayo) y [Bilbao](#) (6 de octubre).

En 2019 CEAV quiso dar un impulso a su actividad con acciones comerciales y formativas. Con la llegada de la pandemia, la confederación se adaptó rápidamente llevando a cabo iniciativas online para profesionales del sector: más de 30 e-learning, webinars y eventos de networking online one-to-one. En 2022, con este nuevo proyecto, CEAV apuesta por la vuelta a la presencialidad, pero sin dejar de lado todas las ventajas que ofrece el apoyo digital.

En este sentido, una de las novedades fue la creación de la plataforma online ceavprotour.com que permite, entre otras cosas, digitalizar la operativa de inscripciones, disponer de un canal de información actualizado y ofrecer mucha más visibilidad y contenido sobre los expositores participantes.

También se creó un apartado específico desde el que las agencias de viajes pueden acceder a una página para cada expositor a modo de ficha informativa o stand virtual, donde se dispone de toda la información y documentación comercial actualizada.

Además, esta herramienta permite convertir un workshop presencial en un workshop online de forma ágil y efectiva si las circunstancias actuales de pandemia imposibilitan la realización de algún evento presencial.



Acuerdo con Qatar Airways: learning y Qatar Travel Agency Grand Prix

En enero de 2022, durante FITUR, la confederación materializó un acuerdo de colaboración con la Oficina de Turismo de Qatar y el apoyo de Qatar Airways, encaminado a promocionar y promover el destino Doha entre los agentes de viajes de toda España.

Fruto del acuerdo, en febrero se lanzó el Qatar Travel Agency Grand Prix, un concurso exclusivo para las agencias de viajes cuyo premio, para los cuatro ganadores, fue un viaje de familiarización a Doha.

La competición, que fue presentada en un learning sobre Qatar en el que participaron más de 200 agencias de viajes, estuvo disponible en ceavqatar.com y se compuso de cinco pruebas con un cuestionario de nueve preguntas cada una. Las respuestas podían encontrarse navegando en las páginas de Turismo de Qatar www.visitqatar.qa/es y en la web de Qatar Airways www.qatarairways.com. Las cinco pruebas fueron habilitándose poco a poco hasta el 30 de junio, fecha en la que finalizó el concurso.



Otros acuerdos

A lo largo de 2022, CEAV ha cerrado otros acuerdos con diversos organismos como Basquetour, Visit Valencia, Procolombia y Yucatán.

Jornadas profesionales con Japón

CEAV y la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO) reunieron el 15 de noviembre en Madrid a un centenar de profesionales del turismo, la mayoría agentes de viaje, en una jornada de presentación de las novedades de Japón.

Tras la reciente apertura al turismo del país asiático, el encuentro fue organizado con el objetivo de presentar a las agencias de viajes las novedades y principales características del destino de la mano de JNTO, Turismo de Tokio y Japan Airlines. Este evento fue fruto del acuerdo de colaboración que CEAV y JNTO renovaron el pasado septiembre y que tiene como uno de sus

principales fines 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 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 una nueva modalidad de formación digital, que durante dos años permitió alcanzar a un mayor número de agentes. De hecho, en las sesiones realizadas durante estos dos años, casi 5.000 usuarios se convirtieron en expertos en Japón. Ahora, una vez superada la pandemia, ambas entidades retoman sus formaciones presenciales.

Tras las presentaciones, las agencias de viajes compartieron un cóctel de networking con los principales receptivos japoneses.



Lunchs & learning con Alemania

En octubre se celebraron en Valencia dos formaciones del Aeropuerto de Dusseldorf y de Berlín con la asistencia de más de 35 agentes de viajes en cada una.

Las presentaciones fueron conducidas por la directora de ONAT, Ulrike Bohnet, y se contó con la participación del presidente de AEVAV, Miguel Jimenez y el secretario, Rafa Alcayna.

II Travel Meeting Red de Ciudades AVE

Más de 80 profesionales del turismo se reunieron el pasado 29 de septiembre en el Museo del Ferrocarril de Madrid en el II Travel Meeting Red de Ciudades AVE, un encuentro en el que conocieron de primera mano las novedades de los 33 destinos integrantes de la red.

Javier Torres, coordinador de la Red de Ciudades AVE, fue el encargado de dar la bienvenida al foro haciendo un repaso por el recorrido de la red, que “comenzó en 2004 cuando un grupo de destinos decidieron hacer un tipo de promoción diferente. Poco a poco, ha ido evolucionando y

creciendo, generando cada vez más interés en el mercado internacional e incluso creando sus propios productos turísticos que comercializa de forma sencilla para las agencias de viajes”.

En la mesa redonda ‘Gestión de destinos turísticos, conectividad y comercialización turística’ se debatió posteriormente sobre los retos y oportunidades del sector. Caroline Tensi, responsable de conectividad de Madrid Destino, comenzó señalando que los datos de Madrid son muy positivos y que el destino se encuentra ahora recogiendo los frutos después de muchos años de trabajo. “Aumentan nuestros mercados habituales, mientras otros como Brasil están creciendo muchísimo. Y estos datos positivos también los vemos en el gasto. En cuanto al reto, debemos seguir mejorando en transformación digital y lograr que Madrid se convierta en un escaparate de España en el mundo como destino urbano premium”.

Tensi también se refirió a la intermodalidad, señalando que Madrid cuenta con la gran suerte de estar ubicada en el centro de España, por lo que su capilaridad ferroviaria es sin duda un atractivo.

Javier Marín, director comercial, Clientes y Fidelización de Renfe, recalcó el doble objetivo de la compañía: “Aumentar el número de viajeros, que cada vez más gente se suba al transporte más sostenible, e incrementar la satisfacción de los pasajeros”.

Preguntado por las novedades de Renfe, Marín señaló que la compañía está evolucionando y lanzando nuevos productos para adaptarse a todo tipo de públicos. El servicio Puente AVE y la anticipación de reservas con un año de antelación son algunos de ellos. Con respecto al aumento de la competencia, considera que es bueno para todos “porque ayuda, por ejemplo, a poner en valor ciertas cosas que antes se daban por hecho, como nuestro compromiso de puntualidad, que es el mayor del mundo. Además, la competencia nos ayuda a cambiar las cosas que no hacíamos tan bien”.

Por su parte, Carlos Garrido, presidente de CEAV, recordó cómo las agencias de viajes ha sido uno de los sectores más castigados de la pandemia. Sin embargo, para Garrido “el esfuerzo que han realizado estos años no ha sido en vano, porque los clientes se han dado cuenta del valor de la intermediación y de las garantías y seguridad que ofrece”. En este sentido, también hizo referencia a la Red de Ciudades AVE, un producto al que catalogó como excelente para las agencias: “España cuenta con una de las mejores redes ferroviarias del mundo y con un patrimonio único, por lo que este producto nos permite ofrecer algo diferencial”.

Garrido se refirió además a la sostenibilidad en su triple vertiente: medioambiental, económica y social: “las agencias tienen el poder de educar un poco al viajero y ayudarles a ser conscientes del impacto que generan cuando viajan”.

José Luis Méndez, presidente de UNAV-UMAV repasó los retos que las agencias tienen por delante. El primero de ellos, consolidar la recuperación, ya que hay sectores, como el MICE o el mercado asiático, que aún están lejos de niveles prepandemia. Además, hay que optimizar los recursos de los fondos que las agencias han recibido, sentarse con las administraciones y definir qué modelo de turismo queremos tener hasta 2030, mejorar en digitalización y apostar por la sostenibilidad: “Que venga la misma cantidad de turistas, pero en diferentes momentos. Hay que desestacionalizar el turismo y la Red de Ciudades AVE es un instrumento que puede ayudar”.

Tras la celebración de la mesa redonda, tuvo lugar un workshop B2B, que dio la oportunidad a las agencias de viajes de conocer todo lo que ofrecen los destinos que participaron: Albacete,

Antequera, Castilla y León, Córdoba, Cuenca, León, Lleida, Madrid, Málaga, Orihuela, Ourense, Segovia, Sevilla, Valencia, Valladolid, Villena, Zamora y Zaragoza.



Presentación de Avianca y Colombia en Palma de Mallorca

Cerca de 40 profesionales del turismo asistieron septiembre en Palma de Mallorca al encuentro organizado por CEAV y la Agrupación Empresarial de Agencias de Viajes de Baleares (AVIBA) con Procolombia, entidad encargada de promover el turismo y la imagen Colombia, y la aerolínea Avianca.

EL presidente de AVIBA, Francisco Mulet, quiso destacar la importancia de retomar estas formaciones presenciales para las agencias de Palma de Mallorca por el valor que aportan en proximidad y en contenido turístico. Así lo corroboraron Rafael Gallego, vicepresidente primero de CEAV, y Mercedes Tejero, gerente de la confederación, que agradeció además a AVIBA el trabajo que realiza en favor de las agencias.

Desde Colombia se hizo hincapié en la división del país en seis zonas turísticas para facilitar su venta (Gran Caribe Colombiano, Andes Orientales, Andes Occidentales, Macizo Colombiano, Amazonia - Orinoquía Colombiana y Pacífico Colombiano) y en la recuperación de toda la conectividad que el país tenía hacia España antes de la pandemia: 63 frecuencias semanales. Finalmente se destacó el crecimiento en la demanda del mercado español: un 130% con respecto al periodo ene-jul 2021.

Por su parte, Avianca anunció que a partir de 2023 pondrá en marcha su cuarta frecuencia diaria Madrid-Colombia. Avianca opera 112 rutas a destinos en América y Europa. Desde España la aerolínea tiene una oferta de 35 frecuencias semanales desde Madrid y Barcelona hacia Bogotá,

Cali y Medellín y conexiones en varios países de Norte, Centro y Sudamérica. “La conectividad entre Colombia y España viene creciendo de manera importante de la mano de Avianca y Procolombia, por lo que para diciembre estaremos aumentando cuatro frecuencias desde Madrid y tres desde Barcelona, con lo que el pasajero podrá encontrar más sillas disponibles y viajar según sus necesidades pagando solo por aquello que necesita”, señaló Alejandra Agudelo, gerente de Ventas de Avianca para Europa.

Jornadas profesionales de Andalucía en Valladolid



CEAV y FECLAV colaboraron con la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía en la organización de las Jornadas Profesionales “Andalucía en Valladolid”, que tuvieron lugar el pasado 16 de noviembre la capital castellanoleonesa con la presencia de 120 agencias de viajes locales y 42 representantes de la oferta andaluza (empresarios y entes públicos de promoción turística).

Las Jornadas Profesionales, con formato de talleres de trabajo, incluyeron la presentación de la oferta y recursos turísticos de cada una de las ocho provincias andaluzas a los profesionales locales por parte de los entes públicos de promoción.

La acción, dirigida a agencias de viajes mayoristas y minoristas, facilitó nuevos contactos entre oferta y demanda, y posicionó entre los intermediarios los nuevos productos y contenidos del destino.

Las jornadas constaron de dos talleres de trabajo, uno a medio día y el segundo durante la tarde-noche, con una presentación por parte de la Consejería y del resto de la oferta, y un workshop entre oferta y demanda. La actividad incluyó además una ‘dinámica gastronómica’ con presentación de platos andaluces elaborados por Daniel del Toro.

Otras formaciones presenciales

En junio, CEAV y Avianca organizaron en Valencia una formación para agencias de viajes y el mes de marzo fue el elegido para que Procolombia organizara un evento similar en la sede de CEAV en Madrid.

Acciones digitales

Arte y patrimonio en Flandes

El pasado 25 de octubre CEAV organizó una formación online con la asistencia de un centenar de agentes de viajes muy interesados en los maestros flamencos. A cargo de Judit Sala realizamos un viaje por las principales ciudades, Brujas, Gante... de la mano del pintor flamenco repasando su legado artístico. <https://youtu.be/3yJ0-qXn7Ak>

NDC de Iberia

El 11 de octubre organizamos con Iberia una formación en relación al NDC facilitando unas herramientas muy útiles de trabajo para las agencias de viajes, con casi 200 agentes conectados. https://youtu.be/y_2v2gxAGYY

Otros webinars

[CEAV WEBINAR CAMERFIRMA.](#) (24 de febrero de 2022)

[CEAV TRAVEL LEARNING QATAR.](#) (17 de febrero de 2022)

CEAV TRAVEL LEARNING EUSKADI (24 de mayo)

[CEAV WEBINAR YUCATÁN.](#) (22 de noviembre de 2022)

[CEAV WEBINAR ANDALUCÍA.](#) (16 de noviembre de 2022)