

Núm. 43 / JUNIO 2019

Mundo inédito

LA REVISTA VIAJERA DE LA CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES

EL LÍBANO:
arqueología y glamour

AZORES:
paleta de azules
y esmeraldas

**EXPERIENCIA
VIAJERA:**
Quito, latitud 0°0'0"

ceav
Confederación Española
de Agencias de Viajes

NOTICIAS CEAV · LAS ASOCIACIONES INFORMAN

CIUDADES
ave

Escápate a ciudades únicas

Albacete Alicante Antequera Barcelona Ciudad Real Calatayud Córdoba Cuenca
León Lleida Madrid Málaga Ourense Palencia Puertollano Segovia Sevilla Tarragona
Toledo Valencia Valladolid Villanueva de Córdoba Villena Zamora Zaragoza



Andalucía

EN UN LUGAR
DE TU VIDA

es vida
CASTILLA Y LEÓN

CATALUNYA

Comunidad
de Madrid

CIUDADES
ave

ESPAÑA

renfe

renfe Viajes

IBERIA

Colaboradores
de la Fundación
Pequeño Deseo

pequeño
deseo

Editorial



ceav
Confederación Española
de Agencias de Viajes

CEAV
Confederación Española
de Agencias de Viajes

Diego de León, 47 - Despacho 27
28006 Madrid
Tel. 91 838 85 36
Fax 91 838 85 34
e-mail: ceav@ceav.info
web: ceav.info

Presidente: Rafael Gallego Nadal

Dirección Editorial: Marti Sarrate, Antonio
Caño, Tomás Komuda

Directora comercial: Cristina Bou

Coordinación de contenidos: Mercedes
Tejero, Román Hereter

Dirección periodística: Román Hereter

Directora de arte: Raquel Pérez

Edición gráfica: r&p asociados
Imprenta: Cevagraf, s.c.c.l.

Depósito Legal: B-19.287-2004

Junio 2019

Publicamos esta edición de Mundo Inédito coincidiendo con la llegada del verano y es momento de hacer balance de las actividades desarrolladas por nuestra Confederación desde la celebración de Fitur donde presentábamos el número anterior.

Precisamente iniciábamos los actos públicos realizados en 2019 con el encuentro Welcome to FITUR donde se dieron cita en nuestro stand más de 90 profesionales a los que tuve la oportunidad de saludar y abrazar a la vez que presentar las principales novedades y agenda de la Confederación, como la realización de las Jornadas Técnicas que tuvieron lugar en la Isla Terceira en las Azores del 28 al 31 de marzo que con un rotundo éxito.

También presentamos la 5ª Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes que organizaremos, como hacemos cada dos años y esta vez conjuntamente con la Asociación de Agencias de Viajes de Sevilla (AEVISE), del 6 al 8 de noviembre en la ciudad hispalense, donde se dará cita nuestro sector a nivel internacional.

Me congratula el hecho de que tras el tercer año de nuestro acuerdo con la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO), las cifras de visitantes españoles que visitan el imperio del sol naciente haya aumentado exponencialmente, con más de 118.000 personas, un 19% más que el año anterior, y debo lamentar a la vez los terribles atentados que tuvieron lugar en Sri Lanka, sede de nuestro congreso de 2018, a cuyas víctimas y autoridades, hicimos llegar de inmediato nuestro más sentido pésame.

En estos meses hemos seguido aunando los intereses de las agencias asociadas a nuestras asociaciones territorialmente confederadas con las de los principales proveedores del sector turístico a través de los workshops celebrados en Madrid (VI edición del CEAV Travel Meeting), Levante (Alicante, Castellón y IV edición del Fly Valencia) y A Coruña (I edición de Fly A Coruña) y las formaciones en Bilbao y en Valencia.

Damos especialmente también la bienvenida, y me produce una especial emoción por mi condición de canario, a la puesta en marcha y adhesión de la Asociación Canaria de Agencias de Viajes y Touroperadores (ACAVyT).

Lógicamente seguimos empeñados en nuestra principal labor: la constante defensa de los intereses de las agencias de viajes, frente a las decisiones unilaterales de IATA y otros muchos temas en los que no me voy a alargar.

Finalmente quiero reiterar mi personal compromiso como vuestro representante, la implicación de todo el equipo de CEAV a vuestro servicio y la satisfacción y el orgullo que representa trabajar para el beneficio de vuestras empresas. Esperamos que la temporada veraniega sea del todo provechosa para las mismas y placentero para todos vosotros. Feliz verano.

Rafael Gallego Nadal
**Presidente de la Confederación
Española de Agencias de Viajes**



Foto portada: Joven japonesa ataviada con kimono en la localidad de Nara. Fotografía: Román Hereter

READY  TO TRAVEL!
TU GRAN VIAJE CON CATAI

VIAJA CON EL TOUROPERADOR ESPAÑOL
LÍDER EN GRANDES VIAJES



**TRAVEL
PRICER**

Entra en nuestra web y diseña tu viaje a medida
con la herramienta online Catai TravelPricer.
Consulta también en tu agencia de viajes.

www.catai.es

CATAI
viajemos



Sumario

- 06** NOTICIAS breves
- 36** **PALLADIUM HOTEL GROUP**, en continua expansión y renovación.
- 40** ENTREVISTA: **Jorge F. Delgado**, CEO del RACE
- 42** **LA CHAMPAGNE**, 48 horas descubriendo La Champagne.
- 46** **5ª CUMBRE INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES: del 6 al 8 de noviembre en Sevilla.** Organiza CEAV con la colaboración de la Asociación de Agencias de Viajes de Sevilla AEVISE.
- 50** **REFLEXIÓN** Cambio de **escenario** - **Optimismo** turístico doméstico - **Cambio** de ciclo - **Jornadas** abiertas y participativas - **Ley** de viajes combinados - **Reformulación** del IMSERSO. Martín Sarrate, Director General de Julia Central de Viajes, Vicepresidente Económico-Financiero de CEAV y Presidente de ACAVe.
- 53** **CIUDADES AVE**, Destino Andalucía, destino Castilla - La Mancha y destino Castilla y León.
- 56** **EL LÍBANO: arqueología y glamour.** Tierra de fenicios, romanos, bizantinos, otomanos, y franceses. Texto y fotografías: Román Hereter.
- 78** **GRAN CANARIA**, Diez razones para un amor a primera vista.
- 80** ENTREVISTA: **Christian Garrone**, CEO de I4T.
- 82** **AZORES: paleta de azules y esmeraldas.** Texto y fotografías: Carlos González.
- 88** **LAS ASOCIACIONES INFORMAN**
- 106** **EXPERIENCIA VIAJERA: Quito, latitud 0°0'0''.** Texto y fotografías: Tomás Komuda de Viajes Jairán. Presidente de la Asociación de Agencias de Viajes de Almería.



CEAV cierra FITUR con acuerdos importantes y anuncia novedades para 2019

Tras la celebración de FITUR, la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ha hecho balance de la feria en los que se han cerrado importantes acuerdos, mantenido múltiples reuniones con sus colaboradores, empresas e instituciones del ámbito turístico en la Feria, además de anunciar su plan de acción para 2019.

De esta forma, CEAV vuelve a mostrar una vez más su gran fortaleza. Como muestra de ello, más de 90 profesionales acudieron, por sexto año consecutivo, al **Welcome To FITUR 2019**, la tradicional cita profesional turística que organiza CEAV y que contó con la participación de Turismo de Gran Canaria y del Ayuntamiento de Astorga, junto con todos sus Miembros Adheridos, destacando de entre estos últimos, la nueva adhesión de Reclamatravel, compañía especializada en reclamaciones a Compañías Aéreas. Un encuentro que se celebró en el stand de la Confederación junto con todos sus miembros, en el que su presidente, Rafael Gallego, presentó las principales novedades y agenda de la Confederación, como **las Jornadas Técnicas de CEAV 2019**, que han tenido lugar en Isla Terceira, Azores, ente los días 28 a 31 de marzo de 2019. "Para este viaje contamos con el apoyo de la Oficina de Turismo de Azores, y de APAVT, quienes se volcarán en ofrecer a los participantes

en las Jornadas una visión global de la Isla. Así, durante la tarde del jueves celebraremos una Jornada de Trabajo y en la mañana del sábado un Trade Show con proveedores de la industria local", destacó el presidente de CEAV. Otra de las novedades que centraron la atención de la feria fue la presentación de la **5ª Cumbre de Asociaciones de**

Agencias de Viajes, que la Confederación organizará del 6 al 8 de noviembre próximo en la Ciudad de Sevilla de la mano de la **Asociación de Agencias de Viajes de Sevilla (AEVISE)**, liderada por su Presidente Jose Manuel Lastra, y a la que está previsto que asistan más de cien asociaciones internacionales y nacionales de agencias de viajes. Este



foro internacional, que tiene lugar cada dos años, se lleva celebrando desde el año 2013 y convertirá la ciudad de Sevilla en el foco del sector de las agencias de viajes a nivel internacional. Además, contará con el apoyo del **Ayuntamiento de Sevilla**, de la **Junta de Andalucía**, de la **Diputación de Sevilla** y de colaboradores habituales como **Iberia**, **Renfe**, **Amadeus e Iberia Cards**, entre otros. El acto contará con la presencia del alcalde del Ayuntamiento de Sevilla, D. Juan Espadas Cejas y con el propio presidente de CEAV, quien ha destacado que "el principal objetivo es que siga siendo el foro de intercambio mundial de experiencias, en el que se dialogue y debata, a nivel global, sobre los aspectos fundamentales del sector". Gallego ha querido subrayar la importancia que va a adquirir la ciudad de Sevilla en la agenda de CEAV de 2019, ya que también se ha firmado un acuerdo con el Ayuntamiento de la ciudad para la promoción del Proyecto de Conmemoración del **500 Aniversario de la Primera Circunnavegación** (Proyecto Magallanes).

Cabe destacar, además, el acuerdo alcanzado con **Turismo de València** para adherirse a la campaña "**Viajar Juntos es Mejor**", creada por PURINA y la propia CEAV, que ha convertido a Valencia en

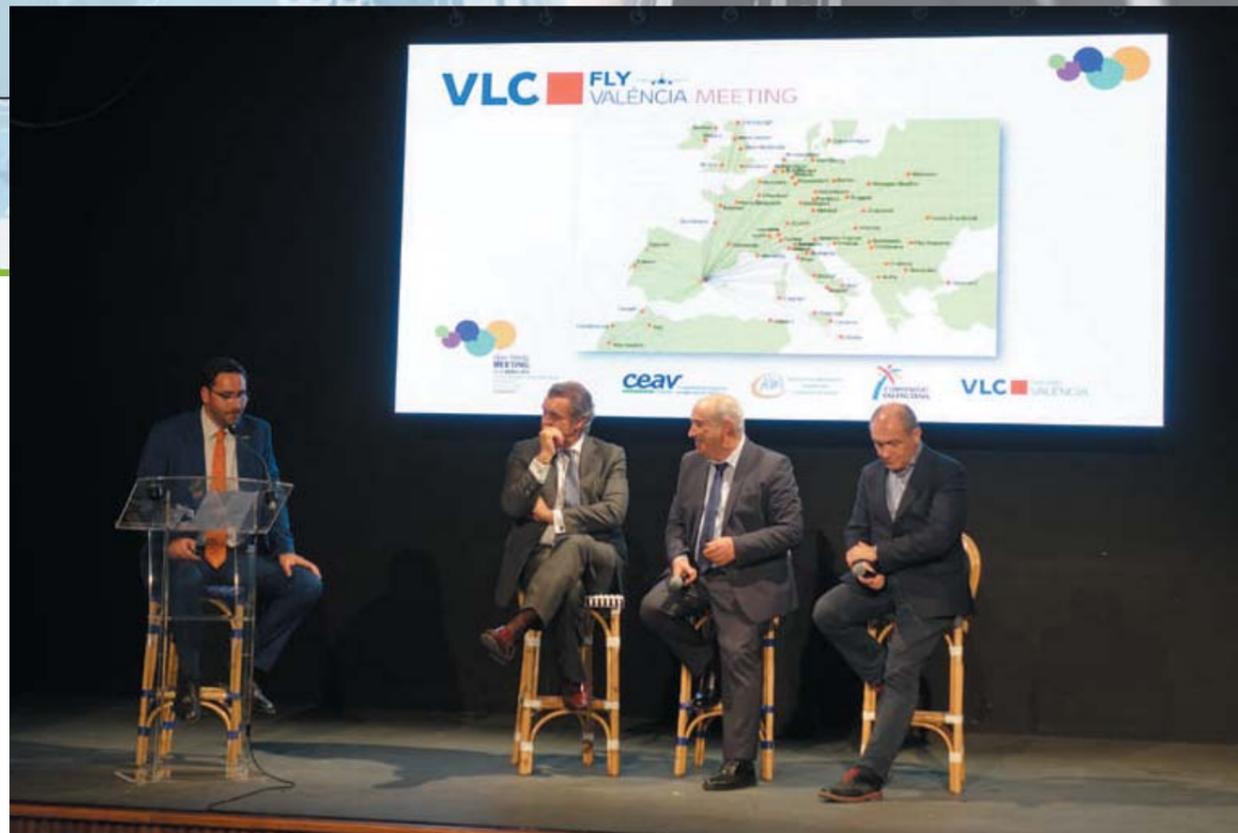


el primer destino turístico con el sello acreditativo que le identifica como una ciudad Pet Friendly. Un acto al que asistieron **Sandra Gómez**, primera teniente de alcalde del Ayuntamiento de València, **Sonia Saéz**, representante de Purina España y **Rafael Gallego**, presidente de CEAV. El Presidente de CEAV remarcó que "con este proyecto quieren seguir trabajando en uno de los objetivos más importantes de la Confederación, ayudando a las empresas turísticas para que innoven a través de la especialización". Otro de los anuncios importantes durante la feria fue la agenda de actividades con los **encuentros profesionales y workshops** que organiza CEAV, como los que han tenido lugar este año en Alicante, Valencia, Lisboa, Madrid, A Coruña, Bilbao y Valladolid.

Una ocasión que se aprovechó para presentar también el nuevo número de la revista **Mundo Inédito**, la única revista de viajes y corporativa que es editada por una entidad privada y distribuida de forma gratuita entre los agentes de viajes.

Por último, desde CEAV se destacaron las reuniones mantenidas con colaboradores habituales como la **Oficina de Turismo de Japón**, la **Oficina de Turismo de Austria**, **Turismo de Albacete**, **Turismo de León**, **Turismo de A Coruña**, **Turismo de Alicante**, **Turismo de Tailandia**, **KLM-Airfrance**, **Iberia**, **Qatar Airways**, **Renfe**, **Travelport**, **Civitatis**, así como con las **Asociaciones de Agencias de Viajes de Portugal y Colombia**.





CEAV reúne en Valencia a más de 100 de agencias de viajes con las principales compañías aéreas y empresas turísticas

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) en colaboración con la Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viajes (AEVAV) celebró el pasado 12 de marzo la **4ª Edición Fly Valencia Meeting**. Un encuentro profesional único por su formato que reunió en Valencia a 15 de las principales compañías aéreas del mundo y 150 empresas turísticas de primer nivel, con más de 100 de agencias de viajes para debatir sobre la conectividad aérea que ofrece Valencia.

Precisamente, el aeropuerto de Valencia batió récord de pasajeros el año pasado con 7,7 millones de visitantes y un incremento de viajeros internacionales del 18% y más de cinco millones y medio de personas, según datos de AENA. Por ello y para analizar la conectividad que ofrece Valencia como destino turístico y sus nuevas rutas asistieron al evento algunas de las principales aerolíneas de todo el mundo como Aegean, Air Canada, Lufthansa, United Airlines, APG Spain, Air France, KLM, Iberia Regional, Air

Nostrum, Hahn Air, Iberia, Norwegian, Royal Air Maroc, Summerwind y Vueling. **Sandra Gómez**, presidenta de la Fundación Turismo València, declaró que *“el trabajo de las instituciones en materia de conectividad resulta clave por su impacto directo en el turismo. Agencias de viajes y compañías aéreas tienen en el Ayuntamiento de València un aliado, junto al que sumar esfuerzos orientados a incrementar y consolidar las conexiones aéreas. València ha sido destino pionero en colaborar, con agencias y aerolíneas, también desde la perspectiva del turismo emisor”*. “Por ello, por cuarto año consecutivo apoyamos el foro FLY Valencia Meeting, porque consideramos fundamental reunir a compañías aéreas y proveedores turísticos, trabajar conjuntamente y generar sinergias que nos permitan seguir registrando datos positivos, principalmente en los mercados internacionales”

Para Rafael Gallego, presidente de la Confederación “Valencia ya es uno de los principales destinos turísticos de España y a pesar de gozar de una magnífica conectividad aérea, con este evento queremos seguir potenciando su crecimiento mediante el debate entre los principales actores implicados, como son



DIRECTORIO EXPOSITORES FLY VALENCIA MEETING

COMPAÑÍAS AÉREAS



DESTINOS



TOUOPERADORES



ASISTENCIA EN VIAJE

CADENAS HOTELERAS



TECNOLOGÍA

NAVIERAS



ALQUILER COCHES





las compañías aéreas, agencias de viajes y empresas turísticas". La jornada, que supuso el cierre de la **CEAV Travel Meeting en la Comunidad Valenciana**, comenzó con un foro de debate dedicado a la conectividad aérea de Valencia, con la presencia, en un primer panel, de **Rafael Gallego**, presidente de CEAV, **Miguel Jiménez**, presidente de la Asociación Empresarial Valenciana

de Agencias de Viajes (AEVAV) y **Antonio Bernabé**, director de la Fundación Turismo València. Y en un segundo turno con, **Ester Fábregas**, Account Manager de Vueling, **Christina Miller**, Key Account Manager de Lufthansa, **Sandrine Salmon**, Trade & Corpo Account Manager de Air France/KLM y **Cristina Cabal**, Country Sales Manager de Air Aegean. Al evento asistieron también empresas

turísticas líderes en tecnología y servicios, asistencia en viaje, turoperadores, cadenas hoteleras nacionales e internacionales y destinos de gran interés turístico, entre otros: A Coruña, Albacete, Ayuntamiento de León, Ciudades AVE, Turisleón Consorcio Provincial de Turismo, A Tout France, France.fr, Futuroscope, Sevilla Turismo, Aon, Maritim Hotels, Palladium Hotel Group, Sandos Hotels & Resorts, Expedia TAAP, Pipeline Software, Travelport, Baraka Travel Club, España Visión, Luxotour, Luxotour Grandes Viajes, Valten Travel, que tras el debate pudieron participar en un workshop profesional y un cóctel networking con las agencias de viajes para fomentar las relaciones comerciales entre los asistentes.



DIRECTORIO EXPOSITORES ALICANTE Y CASTELLÓN

COMPAÑÍAS AÉREAS



DESTINOS



TOUROPERADORES



TECNOLOGÍA

CADENAS HOTELERAS



ASISTENCIA EN VIAJE

NAVIERAS



ALQUILER COCHES



EMPRESAS TURÍSTICAS AEVAV





CEAV celebró en Madrid su VI Edición del CEAV TRAVEL MEETING, el workshop de referencia de las empresas del sector turístico

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) celebró el pasado 9 de mayo en las instalaciones de los salones Larumbe, en el emblemático edificio ABC de Madrid, la **VI Edición del CEAV TRAVEL MEETING Madrid**. En el encuentro profesional de referencia entre las agencias de viajes y sus proveedores turísticos participaron más de 40 empresas turísticas líderes en sus diferentes sectores y más de 150 agentes de viajes, con especial representación de las asociaciones

de agencias de viajes con presencia en Madrid: UNAV y ACAVE. Tras la apertura del acto se celebró una sesión de trabajo en la que agencias y proveedores pudieron estrechar lazos y establecer nuevas relaciones comerciales. Una velada que culminó con un Cóctel-Networking en la Terraza Sky ABC. La renovación del acuerdo de la Confederación Española de Agencias de Viajes con la Oficina de Turismo de Japón y el

anuncio del destino de celebración del Summit de 2019 que se realizará en Sevilla, fueron algunos de los principales temas que centraron la jornada. Además, como principal novedad de este año, el evento se pudo seguir por primera vez en directo en streaming a través de las redes sociales. Un encuentro en el que CEAV contó también con el respaldo de la **Red de Ciudades AVE**, con la que continúa colaborando como cada año y la presencia



En esta edición del CEAV TRAVEL MEETING de Madrid, se realizó el primer STREAMING del evento que se compartió en directo por las redes sociales, así como entrevistas en directo a todos los expositores.



destacada del **Ayuntamiento de León**. Por último, la compañía **Iberia** dio a conocer su nueva operativa entre Madrid y el aeropuerto París Châlons Vatry, a 45 minutos de Reims, con vuelo operado por Air Nostrum que permite acercar el destino francés al viajero madrileño. Rafael Gallego, presidente de CEAV, quiso agradecer la presencia de todos los asistentes, "en especial a la Oficina de Turismo de Japón, a las asociaciones, las agencias de viajes y a todas las empresas participantes de esta jornada". Además, para Gallego, "la renovación del acuerdo con la Oficina de Turismo

de Japón será una herramienta de promoción muy importante y permitirá el aumento del número de visitantes españoles al país".

A la sexta edición del CEAV TRAVEL MEETING Madrid asistieron más de 40 empresas turísticas líderes en tecnología, destinos, turoperadores, asistencia en viajes, transportes y cadenas hoteleras de primer nivel como: Flexible Autos, AON, InterMundial, SEG & Travel, Palladium Hotel Group, Sandos Hotels & Resorts, Air Canadá, Lufthansa, United Airlines, Air France, KLM, APG, Air Transat, Etihad, Hahn Air, Iberia, Iberia Cards, LOT, Norwegian, Plus Ultra, Qatar, Royair Air Maroc, Summer Wind, Vueling, A Tout France, France.fr, Albacete Provincia Turística, Agencia del Turismo Húngaro S.A.C., Ayuntamiento de León, Ciudades AVE, Extremadura, Futuroscope, JNTO, Marne, Amadeus, Civitatis, Expedia TAA, Magnet, Pipeline, Travelport, Balearia, Baraka y Luxotour.





ALQUILER COCHES



ASISTENCIA EN VIAJE



CADENAS HOTELERAS



COMPAÑÍAS AÉREAS



DESTINOS



SERVICIOS Y TECNOLOGÍA TURÍSTICA



NAVIERAS



TOUOPERADORES DE VIAJES



Crece la llegada de turistas españoles a Japón

Japón se ha convertido en uno de los destinos preferidos de los españoles para viajar. Su tradición, su riqueza cultural, histórica, gastronomía y naturaleza son los principales atractivos que explican el crecimiento de turistas nacionales que deciden visitar el país del sol naciente. Si atendemos a los datos facilitados por la Oficina Nacional de Turismo de Japón (JNTO), el número de visitantes españoles que visitaron el país asiático el año pasado fue de 118.901 personas, un 19% más que el año anterior. Y en lo que llevamos de año, la cifra de visitantes ha crecido todos los meses, a excepción de marzo. De hecho, durante el pasado mes de abril se registró el mejor dato histórico de viajeros españoles que visitaron Japón en este mes, con un 51% más de visitantes con respecto al año anterior. La coincidencia con las vacaciones de Semana Santa, la floración

de los cerezos y el hecho de que el país está de plena actualidad con la organización de eventos como el de los Juegos Olímpicos de Tokio en 2020, explican este buen dato. Unas cifras que destacan la gran labor de promoción realizada de este destino en nuestro país desde el año 2017, gracias fundamentalmente al acuerdo de colaboración, renovado recientemente, entre la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) y la Oficina de Turismo de Japón. Además, gracias a este nuevo acuerdo, CEAV seguirá contribuyendo a la formación de los agentes de viajes sobre el destino Japón, a través de diferentes seminarios dirigidos a profesionales del sector con el objetivo de que conozcan en profundidad este destino. Para Rafael Gallego, presidente de la Confederación Española de Agencias

de Viajes “con acuerdos como el que tenemos con la Oficina de Turismo de Japón y gracias a estas convocatorias gratuitas a seminarios se consigue profesionalizar a los agentes de viajes, donde aprenden todo sobre un destino de la mano del contacto directo. Mientras que con CEAV, los destinos tienen la oportunidad de llegar a las principales ciudades españolas y contar con el apoyo de las asociaciones y los representantes turísticos locales”. Desde CEAV llevamos años organizando jornadas profesionales por toda España para profesionalizar el sector. En total han celebrado 20 seminarios por todo el país, reuniendo, entre todos ellos, a un total de 1.000 agentes de viajes. El último se celebró en Santiago el 12 de junio y se centró precisamente en Japón, para profundizar en el conocimiento del destino.

Próxima apertura del Hotel Plaza España en el emblemático edificio de la Gran Vía de Madrid



El Hotel Plaza España, ubicado en el emblemático Edificio España en la Gran Vía de Madrid, contará con 26 plantas y 585 habitaciones, así como WiFi gratis en todo el hotel, un sky Bar con preciosas vistas de 365 grados de la ciudad y salas de conferencias para celebrar los mejores eventos. El hotel, que abrirá sus puertas

en Julio, dispondrá de una piscina exterior ubicada en la planta 20 y de desayunos buffet con estaciones de show cooking. Sin duda, valdrá la pena disfrutar de sus nuevas instalaciones y gozar de una escapada perfecta a Madrid en pleno centro de la ciudad.



Puesta en marcha y adhesión a CEAV de ACAVyT



Antonio González Molina, Presidente de la Asociación Canaria de Agencias de Viajes y Turoperadores (ACAVyT).

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) aprobó hace unos meses la entrada, en calidad de miembro de pleno derecho de la **Asociación Canaria de Agencias de Viajes y Turoperadores (ACAVyT)**, organización que se constituyó formalmente, después de la aprobación y publicación de los estatutos en el BOC, a finales del primer trimestre del año 2018.

Con este proyecto las agencias de viajes y touroperadores de Canarias tienen la oportunidad de participar activamente en un interesante movimiento asociativo para defender los intereses empresariales y garantizar la calidad y excelencia de los servicios del sector.

ACAVyT surge de aunar esfuerzos y sacar adelante un proyecto común desde un enfoque y dimensión regional, de toda la Comunidad Autónoma de Canarias, así como en procesos y estrategias

profesionales de posicionamientos de socialización e internacionalización. Las Agencias de viajes en Canarias han tenido un extraordinario protagonismo en la promoción, planificación y comercialización de los distintos productos y destinos turísticos, en los siglos XX y XXI, donde han surgido muchos programas ofertados por los Tours Operadores (TT.OO.), o Agencias de Viajes Mayoristas, que se venden y distribuyen a través de las Agencias de Viajes Minoristas. El Presidente de ACAVYT, Antonio González señaló que *"Desde nuestro ámbito profesional consideramos, que estas últimas décadas, han sido solo el principio de una constante evolución imparable del sector turístico, y continuarán surgiendo nuevos actores y productos que*

imponen distintas estrategias en la oferta y demanda de un mercado permanentemente cambiante. Nuestro sector tiene la auténtica necesidad y compromiso profesional de estar actualizados continuamente y adaptarse a las nuevas situaciones de un mercado permanentemente competitivo y cambiante, para garantizar la seguridad, calidad y excelencia en todos los servicios y productos ofertados". La Junta Directiva impulsora que lidera inicialmente este proyecto está constituida por: Secretario, D. Alejandro Padrón Arbelo (Viajes Insular); Presidente, D. Antonio González Molina (Viajes Olimpia 2000); Tesorera, Dña. Bárbara Abraham Rodríguez (Viajes Turismat); Vicepresidente, D. David Déniz Notario (Arroba Travel, Hemispheria).



La Junta Directiva de ACAVYT, de izquierda a derecha: Secretario, Alejandro Padrón Arbelo de Viajes Insular; Presidente, Antonio González Molina de Viajes Olimpia 2000; Tesorera, Bárbara Abraham Rodríguez de Viajes Turismat y Vicepresidente, David Déniz Notario de Arroba Travel, Hemispheria.

PROFESIONALES DEL TURISMO
Agencias de viajes y Turoperadores



Más información:
Calle Reyes Católicos, 35
Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 43 23 70
E-mail: info@acavyt.org
<http://www.acavyt.org>

Costa Cruceros, nuevo miembro adherido a CEAV



Juan Manuel Sánchez Aparicio, Legal & Shared Services Director de Costa Cruceros

La compañía Costa Cruceros se acaba de adherir a la Confederación Española de Agencias de Viajes. Costa Crociere S.p.A. es el grupo turístico italiano más grande y la compañía de cruceros número 1 en Europa. Comprende las marcas Costa Cruceros y AIDA Cruises. Costa Crociere S.p.A. forma parte del Grupo Carnival Corporation & plc, líder mundial del sector de los cruceros. Desde hace 70 años, Costa Cruceros representa la hospitalidad y el estilo italianos. Su filosofía es que *"Siempre*

hemos trabajado con pasión para que nuestros pasajeros descubran los destinos más bonitos del mundo, ofreciéndoles la posibilidad de explorar territorios y conocer las diferentes culturas presentes en los cinco continentes, siempre respetando al máximo su identidad".

"Para nosotros, la innovación responsable desempeña un papel determinante en el diseño de los barcos del futuro y en el desarrollo de la experiencia a bordo, que proyectamos con la máxima atención al detalle para ofrecer así unas vacaciones que permitan conocer la realidad de cada lugar y vivirla como viajeros responsables". Costa cuenta con 15 barcos en servicio y dos que están en camino: el Costa Smeralda, que llegará a finales de octubre de 2019, y un año después el Costa Firenze. *"Gracias a nuestra amplia flota podemos dar servicio a los miles de pasajeros que tenemos año tras año alrededor del mundo, recorriendo los itinerarios más típicos*

por el Mediterráneo, Islas Griegas o el Norte de Europa, pasando por el Caribe, Emiratos Árabes, Singapur o las Islas Maldivas, hasta cruceros por Japón, China o que dan la vuelta al mundo. Todo un mar de posibilidades para cualquier tipo de pasajero, tenga la edad que tenga o le guste más la diversión o el relax". Juan Manuel Sánchez Aparicio, Director del Legal&Shared Services Department, confía en CEAV como uno de los marcos idóneos para vehicular los intereses de todos los stakeholders del sector turístico. Desde Mundo Inédito damos la bienvenida a dicha adhesión.



CEAV firma un acuerdo con InsuranceTravel, mediador de seguros con dimensión internacional

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ha firmado un acuerdo de colaboración con **InsuranceTravel**, quien ha ingresado en la Confederación en calidad de Miembro Adherido bronce. Insurance Travel es un mediador de seguros con dimensión internacional, especializado en el diseño de seguros de viaje para su distribución a través de agencias de viaje, quien en la actualidad ofrece una gama de seguros de viaje exclusivos, que abarcan todas las necesidades de producto que la agencia de viajes pueda precisar. Como hito diferencial cabe destacar que es la única compañía, orientada al sector de agencias de viajes, que distribuye seguros de viaje que incluyen hasta 4 millones de euros gastos médicos por persona.

Todos sus productos son distribuidos online a través de su web de contratación www.i4t.es. La web de InsuranceTravel es accesible por internet, también a través de la intranet de los principales grupos de gestión, a través de www.ceav.org o a través del sistema de Login único de Pipeline Software.

Así, *"a partir de ahora, las agencias de viajes españolas disponen de un valor añadido, con una potente gama de productos que ofrecer a sus clientes y a la vez generar nuevos ingresos."*, explica Rafael Gallego, presidente de CEAV. *"Desde, InsuranceTravel queremos que las agencias de viajes españolas conozcan todas las posibilidades que les ofrecemos y empezar a crecer en este mercado"*, afirma **Francisco Calderón**, Director

Comercial de InsuranceTravel, quien, además, ha anunciado la nueva promoción para las agencias del 1 de junio al 31 agosto, gracias a la cual les devolverán el 20% de lo que vendan para que se lo gasten en seguros para ellos o para quien quieran, así como que van a incorporar, de forma inmediata, más productos a la venta con un acuerdo que acaban de cerrar con una nueva compañía.



Web: www.i4t.es,
e-mail: info@i4t.es
Tel 91 143 69 33

CEAV firma un acuerdo con ReclamaTravel, servicio para la reclamación de las incidencias aéreas exclusivo para agencias de viaje

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) ha firmado un acuerdo de colaboración con **ReclamaTravel**, el único servicio de gestión de reclamaciones aéreas exclusivo B2B. Esta alianza permite a todas las agencias que CEAV integra disponer gratuitamente de las herramientas tecnológicas desarrolladas por ReclamaTravel que les permitirán conocer automáticamente si la incidencia en el vuelo sufrida por su cliente tiene derecho a compensación económica. De esta forma ReclamaTravel aporta a todas las agencias soluciones informáticas para convertir el problema del vuelo de su cliente en solución de la manera más ágil y cómoda tanto para la agencia como para su cliente con la tramitación de su reclamación en "un click".



Con más de 11.000 reclamaciones gestionadas, el departamento jurídico de ReclamaTravel asegura a las agencias de viajes un servicio profesional, especialista en el reglamento que regula los derechos de los pasajeros y dedicado 100% a sus clientes.

Gracias a este experto departamento jurídico, a los sistemas tecnológicos, bases de datos y escaneo detallado del tráfico aéreo, el índice de éxito en la gestión de las reclamaciones supera el 98%. Con compensaciones por retrasos, cancelaciones, pérdidas de enlace etc.

que van desde los 250 hasta los 600 euros, ReclamaTravel soluciona ahora los dos principales inconvenientes que se encontraban los agentes de viajes cuando sus clientes tenían un problema en su vuelo: el desconocimiento de la normativa y los trámites de la gestión de la reclamación. Así, "a partir de ahora, las agencias de viajes españolas disponen de un valor añadido, un potente sistema de fidelización del cliente, nuevos ingresos y un pionero sistema de post-venta.", explicó Rafael Gallego, presidente de CEAV. "Desde, ReclamaTravel nos vamos a asegurar que todos los clientes de las agencias de viajes consigan la indemnización a la que tengan derecho", añadió Fernando Oñiga, CEO-Fundador de ReclamaTravel.

Elecciones en GEBTA España: Juan Carlos González reelegido como Presidente

GEBTA España (Guild of European Business Travel Agents), Asociación integrada en CEAV desde el año 2017, es la organización empresarial de referencia en materia de viajes de empresa en España. Entre sus miembros se hallan las empresas líderes a nivel mundial, grandes compañías de ámbito doméstico, así como empresas de tamaño mediano, especialistas en el segmento de los viajes corporativos.

GEBTA es el principal grupo de agencias de viajes española en términos de facturación. El conjunto de las empresas que forman parte de GEBTA generan un

volumen de negocio de más de 3.000 millones de euros y representan más del 75% de la cuota de mercado de los viajes de empresa en España.

El pasado día 11 de junio Juan Carlos González fue reelegido por la Asamblea de GEBTA como Presidente, siendo este su segundo mandato. Así mismo, Carlos Garrido, presidente de la Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV), ha sido designado como nuevo vicepresidente de la patronal de los viajes de negocios.

Reunidas 90 agencias en Barcelona para potenciar las reservas hoteleras en España a través de agencias de viajes

Una vez más y representados por la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), los agentes de viajes han vuelto a hacer demostración de su fortaleza y peso en el sector turístico y más concretamente dentro del ámbito hotelero. En el pasado mes de marzo, un total de 90 agencias de viajes se reunieron de la mano de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas (ACAVE), con motivo de las presentaciones de Hoteles Sandos que tuvieron lugar recientemente en las ciudades de Girona, Tarragona y Sabadell, interesadas en conocer la cadena española de hoteles en México y España.

El conocimiento minucioso de cada establecimiento ofrece un valor añadido al agente de viajes. En esta ocasión con la cadena española de hoteles y resorts Sandos.

Entre el 60 y 70% de las reservas hoteleras se realizan a través de agencias, según afirma el presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), Rafael Gallego, quien apunta a un cambio de tendencia en las contrataciones a la hora de viajar. Además, estos negocios gestionaron la llegada del 53% de turistas internacionales a España a lo largo de 2018, destaca Gallego.

Entre los motivos por lo que los usuarios prefieren hacer sus reservas de hotel a través de agencias de viajes destacan, una mejor planificación del viaje, la seguridad de ajustarse al presupuesto fijado sin el riesgo de sobrepasarlo y la tranquilidad de tener todos los flecos bien atados. "A pesar de que la reserva y venta de estancias en hoteles a través de los agentes de viajes tienen una fuerte competencia en la prestación de servicios que

ofrecen las páginas web especializadas en reservas de establecimientos, durante estas sesiones de trabajo se ha puesto de manifiesto la importancia de la especialización y el conocimiento que tienen los profesionales de las agencias de viajes sobre las características de un determinado hotel y resort y el valor añadido de dar una atención personalizada al cliente, informándole de todos los detalles que de otra forma no podría conocer", concluye el presidente de CEAV.





De izquierda a derecha: Carlos Garrido, Presidente de UNAV, Marta Guerreiro, Secretaria Regional de Energía, Ambiente y Turismo de Azores, el Presidente del Ayuntamiento de Angra do Heroísmo, D. José Gabriel do Álamo de Meneses y Pedro Costa Presidente de APAVT

CEAV celebró sus Jornadas Técnicas 2019 en Isla Terceira

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) celebró en Isla Terceira (Azores) sus **Jornadas Técnicas 2019**, gracias al apoyo del **Gobierno de Azores**, a través de su **Oficina de Turismo y de la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes y Turismo (APAVT)**. A la cita profesional de referencia para las agencias de viajes, que cada año convoca CEAV y que tuvo lugar del 28 al 31 de marzo, asistieron más de 90 personas entre agentes de viajes, proveedores turísticos y presidentes de asociaciones de agencias de viajes que, además de conocer el destino y sus múltiples atractivos, debatieron algunas de las principales preocupaciones y temas de interés para el sector de las agencias de viajes.

La apertura de las Jornadas Técnicas corrió a cargo del alcalde del Ayuntamiento de Angra do Heroísmo, Dr. **Álamo de Meneses** y de la Secretaria Regional de Energía, Ambiente y Turismo, Dra. **Marta Guerreiro**, en representación del Gobierno de las Azores. Durante su transcurso se realizó una presentación por parte del destino, Isla Terceira, por parte de **Rui Amen**, asesor de la Secre-

taria Regional de Energía, Ambiente y Turismo. Por su parte, **Pedro Costa Ferreira**, presidente de APAVT y **Carlos Garrido** presidente de UNAV y **José Ángel Espada**, presidente de AVIPO, informaron de los avances de la Cumbre Ibérica de Agencias de Viajes.

moderado por **Mercedes Tejero**, Gerente de CEAV. En este sentido, CEAV ya ha reiterado su rechazo a este proyecto que fue aprobado de forma unilateral por IATA con la oposición de ECTAA y de WTAAA y que supone la modificación de aspectos muy relevantes del



Los asistentes pudieron debatir también algunos de los temas que más van a afectar a las agencias de viajes este año, como la implantación en España del New Gen ISS de IATA. Un coloquio

programa de agencias. *“Precisamente esta continua toma de decisiones de forma unilateral por parte de IATA y que han vaciado de contenido a las APJC es lo que llevó a los agentes de viajes*

miembros de la APJC España, designados por CEAV, a suspender su participación en dicho órgano hasta que se le devuelvan las competencias que se le habían encomendado” explicó Mercedes Tejero.

Además de las sesiones de trabajo, durante las Jornadas Técnicas 2019, los asistentes pudieron disfrutar de un completo programa de actividades que les permitió descubrir los múltiples atractivos de la zona, con el objetivo de profesionalizar el sector a través del conocimiento del destino. Así, se realizó una amplia visita a la Isla Terceira a través de algunos de sus lugares más emblemáticos, como la ciudad de Praia de la Vitoria con un paseo por sus costas, Algar do Carvão, la localidad de Biscoitos, el centro histórico de la capital en Angra do Heroísmo o el Monte Brasil. También se celebraron otras actividades lúdicas como participar en un campeonato de golf, observar los cetáceos o la visita al Museo del Vino.

Unas jornadas que se completaron con la presentación de las novedades de la compañía **TAP Air Portugal**, de la mano de su director general de Marketing y Ventas **Abilio Martins**, durante una cena en el hotel Angra Garden y con un Trade Show con proveedores de la industria local.

Para Rafael Gallego, presidente de CEAV *“Estas jornadas suponen una extraordinaria oportunidad de promoción de la región de las Azores y del país vecino ya que han permitido a los asistentes conocer en profundidad su oferta turística. Por ello, quiero agradecer a las instituciones locales que se hayan volcado en la organización del evento para que esto sea así”*.

Las jornadas Técnicas de CEAV en Isla Terceira han contado con el apoyo y colaboración del **Gobierno de Azores**, a través de la **Oficina de Turismo de Azores**, la **Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes y Turismo (APAVT)**, **TAP Air Portugal**, **Praia de la Vitoria**, **Angra do Heroísmo**, **Terceira Mar Hotel**, **Amadeus**, **Iberia**, **Iberia Cards**, **Pipeline software** y **Aon**.



A la izquierda, Teresa García de IATA y Mercedes Tejero, de CEAV





Carlos Garrido, presidente de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), señala que el objetivo de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes es "poder ejercer una acción conjunta como sector".

Voluntad de unificar los mercados portugués y español como objetivo de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes

El presidente de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), Carlos Garrido, ha declarado que el objetivo de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes es "unificar los mercados hermanos, que son el portugués y el español". Carlos Garrido ha realizado estas declaraciones en el marco de las Jornadas Técnicas de la Confederación Española de Agencias de Viajes, que se han celebrado en Isla Terceira (Azores) entre el 28 y el 31 de marzo y han contado con la participación de más de 90 profesionales del sector.

Para Garrido, "el acuerdo con la patronal de agencias portuguesas" se produce para dar solución a los problemas conjuntos que tienen con las agencias españolas, especialmente, "con IATA, con la legislación europea o con los proveedores", según el presidente de UNAV.

Las Jornadas Técnicas de CEAV han servido para que se produzca la tercera reunión de la Alianza Ibérica, después de más de año y medio de conversaciones entre la principal asociación de agencias españolas y la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes y Turismo (APVT).

Las mismas inquietudes y objetivos

En los encuentros, que han sido liderados por el presidente de CEAV, Rafael Gallego, y su homónimo en la asociación portuguesa, Pedro Costa, se realizan, en palabras de Garrido, "dos consejos unidos" y después "hay una serie de eventos complementarios" que tienen como objetivo "aprovechar sinergias" para que los asociados "trabajen juntos".

"Tiene todo el sentido que hablemos de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes, que trabajemos juntos, que unifiquemos esfuerzos porque al fin y al cabo tenemos las mismas inquietudes y los mismos objetivos", asegura Garrido, que señala que entre España y Portugal reciben "más de 100 millones de turistas".

El presidente de UNAV comenta que el pasado miércoles "se hizo por primera vez un workshop fuera de España, en Lisboa" al que asistieron agencias y proveedores españoles y portugueses y, además, CEAV ha invitado a la asociación de agencias portuguesas "a la Cumbre Mundial de Presidentes de agencias que se celebrará en Sevilla".

"La idea es que a partir de ahora coordinemos todo tipo de acciones que hagamos desde CEAV para que tengan más fuerza y sean más respetadas", apunta Garrido, y añade que "igual que IATA y las compañías tienen una asociación y lo hablan todo de forma unificada", el objetivo de la alianza de agencias "es poder hablar con una voz única y ejercer una acción conjunta como sector".

Otras alianzas con Italia o Francia

Además, en un futuro el objetivo de la alianza, según Garrido, "es trabajar en conjunto ante los proveedores".

Para terminar, el presidente de UNAV señala la necesidad de "estar unidos como asociación" y no descarta que, tras la alianza con las agencias de viajes portuguesas, se puedan producir otras "con los mercados vecinos, como el francés o el italiano".

Cambios de la plataforma de venta de billetes aéreos y nuevos modelos de acreditación ante IATA

Nuevos modelos de acreditación para agencias, otras formas de pago, la Remittance Holding Capacity y la Global Default Insurance son los pilares de la NewGen ISS que la Asociación de Compañías Aéreas (IATA) que se viene aplicando desde el 1 de mayo. En la sesión de trabajo de las Jornadas Técnicas de CEAV celebradas en Terceira, Azores, participaron Teresa García, Global Default Insurance Manager de IATA, Josep García, Responsable Desarrollo Negocio Travel-AON y Mercedes Tejero, Gerente de CEAV que aprovecharon para detallar los cambios de la plataforma de venta de billetes aéreos. Estas son las principales características:

TIPOS DE ACREDITACIÓN. Los agentes que ya estén acreditados se enmarcarán en el modelo GoStandard, pero existirán además GoLite y GoGlobal. Estas son las principales diferencias:

GOLITE. En caso de optar por GoLite, los agentes deberán presentar unos requisitos financieros mínimos, un seguro para contracargos o una garantía alternativa para cubrir riesgos inherentes a las ventas. En este caso las formas de pago aceptadas serán IATA, EasyPay y la tarjeta de crédito/débito. El agente que opte por este modelo de acreditación no tendrá acceso a la forma de pago Cash.

GOSTANDARD. Si los agentes se incluyen en esta acreditación se realizará una revisión financiera anual y una evaluación continua del historial de la minorista. Deberá existir una garantía financiera acorde con los criterios financieros locales y un calendario de pagos del BSP local, y un umbral máximo para las ventas Cash. Las formas de pago aceptadas son Cash, Tarjetas de crédito/débito y IATA EasyPay.

GOGLOBAL. En este caso, las agencias deberán someterse a una revisión financiera trimestral de todo el grupo, una garantía financiera, y un umbral para las ventas Cash. Esta acreditación es voluntaria para agencias presentes en varios BSP y conlleva la acreditación mundial mediante un único contrato con IATA. Las formas de pago aceptadas son Cash,

Tarjetas de crédito/débito y IATA EasyPay.

CAMBIOS DE ACREDITACION. Las agencias podrán cambiar voluntariamente de modelo si satisfacen los requisitos aplicables. La solicitud de cambio del modelo de acreditación deberá realizarse de GoLite a GoStandard o de GoStandard a GoLite a través del portal cliente de IATA. De GoGlobal a GoStandard o de GoStandard a GoGlobal utilizando el modelo normalizado. Si una agencia de viajes hubiera realizado el cambio de GoLite y transcurrido un tiempo volviera a cambiar a GoStandard la agencia de viajes incurrirá en una circunstancia de riesgo, irregularidad que mantendrá durante 24 meses.

IATA EasyPay. Es el nuevo método de pago garantizado basado en un modelo de pago por servicio aplicable a los billetes emitidos a través del BSP. Así las aerolíneas disfrutarán de una aceleración de flujos de efectivo, mayor seguridad de fondos y estrategia de pago a medida. Para las agencias habrá una reducción de las garantías financieras, habrá nuevas alternativas para el ingreso de fondos y tendrán acceso a más opciones de acreditación. Si la agencia de viajes no tiene fondos suficientes en su cuenta de IATA, EasyPay la solicitud de autorización será denegada y no podrá emitirse el billete.

LAS CARACTERÍSTICAS DE EASYPAY

En caso de reembolsos la forma de pago de la devolución es la misma que la utilizada para la transacción de emisión. Los totales de las transacciones con IATA EasyPay están excluidos del importe de liquidación de BSP y las agencias podrán retirar fondos de su cuenta IEP siempre y cuando el importe no esté bloqueado debido a una emisión de billetes. IATA liquida diariamente los importes de IEP en la cuenta bancaria de cada aerolínea a través del BSP.

REMITTANCE HOLDING CAPACITY

Es el importe máximo que se permitirá a una agencia de viajes vender en cash. Únicamente estará disponible en acreditaciones GoStandard y GoGlobal pues

en GoLite no se permitirá pagar en cash. A cada agencia se le asignará un estatus de riesgo (A, B o C) que conlleva diferencias en cuenta a garantía financiera, frecuencia de remisión de fondos aplicable y cálculo de RHC asignado a la agencia. Este importe máximo ya ha sido comunicado a las agencias. Las actualizaciones del RHC solo se enviarán por correo electrónico cuando se alcancen los umbrales del 50, 75 y 100 por cien. El RHC de la agencia se revisará al menos una vez al año.

¿QUÉ OCURRE CUANDO LA AGENCIA ALCANZA EL RHC?

Podrán seguir emitiendo billetes pero utilizando la forma de pago IATA Easy-Pay, siempre y cuando se hubiese habilitado esta forma de pago con carácter previo. También podrán seguir emitiendo con cargo de tarjetas de crédito y podrán realizar anticipadamente remisiones de fondos totales o parciales al BSP para reducir los importes pendientes.

GLOBAL DEFAULT INSURANCE.

El GDI es un tipo de garantía financiera adicional, que no sustituye a las actuales, consistente en una póliza de seguro global normalizado frente a impagos, negociada y contratada por IATA con la empresa Euler Hermes, filial del grupo Allianz.

CEAV desea reiterar que el New Gen ISS se trata de un proyecto que, una vez más, IATA ha desarrollado unilateralmente, que fue aprobado por la PAConf celebrada en Ginebra en el mes de noviembre de 2017, de forma unilateral y con la oposición de ECTAA y de WTAAA, (de esta última CEAV forma parte de forma directa), ya que el referido proyecto no se trata de una simple modificación de las actuales resoluciones IATA o de la operativa actualmente establecida para la acreditación de las agencias de viajes. Se trata de un proyecto que va mucho más allá, y supone la modificación unilateral por parte de IATA de aspectos muy relevantes del programa de agencias.



Primer Workshop celebrado en Lisboa por la Confederación: el CEAV TRAVEL ESPAÑA

Un día antes del comienzo de las Jornadas Técnicas en Isla Terceira y fruto de la colaboración con APAVT, tuvo lugar el **CEAV Travel España Lisboa**, un workshop organizado por La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) en Lisboa el pasado día 27 de marzo. Una jornada expo dinámica en la que marcas españolas turísticas, destinos nacionales y compañías aéreas tuvieron la oportunidad de reunirse e interactuar con los agentes de viajes portugueses.

Se trata de la primera acción comercial de este tipo que organizó CEAV fuera de España y al evento asistieron unas 80 agencias de viajes. En esta primera CEAV Travel España se dieron a conocer nuevas rutas aéreas y se presentaron destinos interesados en el mercado portugués por el alto crecimiento de turismo que han recibido en el último año como son León, Sevilla, Valencia y Zaragoza. Al encuentro asistieron como expositores las compañías aéreas de Air Canada,

American Airlines, Iberia, Qatar Airways, S7 Airlines, TAP Air Portugal y Vueling; destinos como Ciudades Ave, Sevilla Turismo, Ayuntamiento de León, Turismo València y Zaragoza Turismo; también estuvieron presentes en esta primera edición Amadeus, Iberia Cards, Maritim Hotels, Sirena, Solférias, Soltropico y Travelport. El acto tuvo lugar en el recién estrenado hotel Iberostar de la cadena española.



Novedades de TAP Air Portugal



Abilio Martins Chief Marketing and Sales Officer de TAP, a la izquierda, junto a Carlos Garrido, Vicepresidente de CEAV.

La compañía **TAP Air Portugal** registró un crecimiento del 12% en España en 2018, según afirmó Abilio Martins, Chief Marketing and Sales Officer de la aerolínea durante la celebración de las Jornadas Técnicas organizadas por CEAV en la Isla Terceira (Azores). En total, la

aerolínea alcanzó los 1,23 millones de pasajeros, lo que convierte a España en su segundo mercado en Europa. "Somos la compañía que tiene más vuelos entre España y Portugal, y tenemos una gran oportunidad de crecer porque nuestros aviones están mejorando. Ade-



más contamos con un gran número de vuelos a Brasil", explicó Martins. Además, destacó el esfuerzo que está dedicando la aerolínea lusa en la captación del cliente corporativo. La compañía, que este año va a introducir 37 aviones nuevos, vuela actualmente a 92 destinos de 36 países. "Hemos crecido un 50% en número de clientes desde el 2015, hasta alcanzar los 16 millones", afirmó el directivo.

Así mismo, manifestó que "en 2019 el 90% de los aviones de largo radio van a ser nuevos". En esta línea, los A330neo y los A321LR les van a permitir desarrollar en 2020 un total de 13 destinos nuevos de largo radio. Este 2019, TAP abrirá 12 nuevas rutas desde Lisboa y Oporto entre los que destaca una nueva conexión con la isla de Tenerife.



InterMundial premiada en el Día Mundial del Seguro

InterMundial, líder en seguros de viaje y deportivos, ha sido reconocida con el premio Galicia Segura que concede anualmente la Fundación del Instituto Atlántico del Seguro. El premio, considerado uno de los de mayor reconocimiento en el sector asegurador nacional, distingue los valores profesionales de la organización, empresas o instituciones que se dedican a los seguros y la gestión de riesgos en España. Este galardón pone en valor la labor de InterMundial a lo largo de sus 25 años de historia y reconoce su aportación relevante e innovadora en el desarrollo de la actividad de la mediación de seguros. **Manuel López**, CEO de InterMundial, ha sido el encargado de recoger el premio en un acto celebrado, por primera vez,

en el Pazo de Fonseca de Santiago de Compostela y que se celebra en el marco de los actos conmemorativos de la efeméride del Día Mundial del Seguro. En palabras del propio Manuel López, "este reconocimiento es un honor para nosotros y supone un gran estímulo para seguir creciendo y esforzándonos en ofrecer la más completa protección a nuestros asegurados en sus viajes. Además, recibir el galardón en un año tan importante para nosotros, como es nuestro 25 aniversario, lo hace todavía más especial." La ceremonia oficial estuvo presidida por el Rector de la USC, Antonio López, acompañado en la mesa presidencial por el Consejero de Hacienda de la Xunta de

Galicia, Valeriano Martínez; la presidenta de UNESPA, Pilar González de Frutos; el Presidente del Patronato de la Fundación Inade, Antón Cobián; y el Director de la Fundación Inade, Adolfo Campos.



Tourism & Law, que forma parte del Grupo InterMundial, lanza una solución que protege a las agencias de viaje frente a los cobros indebidos de ADM's

Tourism & Law, despacho de abogados dedicado en exclusiva al asesoramiento legal de las empresas turísticas con más de 10 años de especialización, lanza al mercado una solución única que protege a las agencias de viajes frente a los cobros, supuestamente indebidos, originados por las notas de débito del agente o

ADM's. Desde ahora, este servicio ofrece a los agentes una defensa integral ante los posibles abusos en los ajustes emitidos por las aerolíneas a las agencias de viaje, generalmente debidos a la supuesta aplicación incorrecta de las tarifas pactadas. Los cargos de ADM's, cada vez más frecuentes en el sector, suponen

pérdidas económicas de difícil recuperación para las agencias de viajes que, dada la falta de conocimientos específicos sobre esta materia, se convierten en gastos imprevisibles y recurrentes que la agencia acaba soportando a pesar de su improcedencia.



CEAV TRAVEL MEETING
03 OCTUBRE 2019
BILBAO
HOTEL GRAN DOMINE



Si el próximo día 3 de octubre a las 20.00 horas deseas formar parte del evento turístico del WORKSHOP+COCTEL+NETWORKING más importante de la ciudad de Bilbao, como expositor o como asistente, contacta con nosotros: ceav@ceav.info

E-mail: ceav@ceav.info
Teléfono: **91 838 85 36**
Web: www.ceav.info



De izquierda a derecha: Lanzada Calatayud, Gerente Turismo de A Coruña; Laura Rosendo, Área Comercial Zona Norte Vueling; Jesús Campos Horta, Director Aeropuerto Alvedro –A Coruña y Rafael Gallego, Presidente de CEAV.

CEAV reúne en A Coruña a las principales compañías aéreas y empresas turísticas en su I CEAV FLY MEETING

El aeropuerto de A Coruña registró hasta mayo de este año 402.686 viajeros, un 8,9% más que en el mismo periodo de 2018. También se incrementó el número de operaciones con 5.185 vuelos, lo que supone un ligero aumento del 0,2%. Por este motivo y para analizar su potencial crecimiento y la conectividad que ofrece A Coruña como destino turístico, CEAV organizó la 1ª Edición de Fly Meeting A Coruña, al que acudieron más de 100 profesionales del sector.

La Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) en colaboración con Turismo de A Coruña, celebró el pasado 6 de junio la 1ª Edición Fly Meeting A Coruña. Un encuentro profesional único por su formato que reunió en la ciudad a más de 100 profesionales del sector entre compañías aéreas, agentes de viajes y empresas turísticas de primer nivel, para debatir sobre la conectividad aérea que ofrece este destino. El aeropuerto de A Coruña registró hasta mayo de este año 402.686 viajeros, un 8,9% más que en el mismo periodo de 2018. También se incrementó el número de operaciones con 5.185 vuelos, lo que supone un ligero aumento del 0,2%, según datos de AENA. Por ello y



para analizar su potencial crecimiento y la conectividad que ofrece A Coruña como destino turístico y los destinos preferentes que los clientes solicitan en las agencias de viajes, asistieron al evento algunas de las principales aerolíneas de todo el mundo como Air Canada, American Airlines, Etihad Airways, Finnair, Iberia, Japan Airlines, LOT, Lufthansa, Qatar Airways y Vueling. Rafael Gallego, presidente de CEAV,

enfatizó “el gran papel de los agentes de viajes y el gran valor estas jornadas, que aportan a los profesionales del sector turístico conocimiento, contactos y propuestas de viaje para trasladar a sus clientes”. El evento tuvo lugar en el hotel NH Collection Finisterre, en un foro en el que participaron Jesús Campos Horta, director del Aeropuerto Alvedro de A Coruña, que destacó la evolución y la gran in-

fraestructura del Aeropuerto, que cuenta con la presencia de las principales compañías aéreas españolas para sus rutas y Laura Rosendo, Responsable de Vueling Zona Norte, que habló de las novedades de la compañía. Todo ello, con la presencia de, entre otras personalidades, **Lanzada Calatayud**, gerente de Turismo de A Coruña y **Alberto Lema**, presidente en Funciones del Consorcio de Turismo y Congresos, que se mos-



Las agencias de viajes mantienen la suspensión de su participación en el APJC España

Habiendo recibido a finales de abril convocatoria del APJC para celebrarse el 31 de mayo, en cuyo Orden del día se incluía, entre otros, como puntos de la Agenda "Criterios Financieros Locales - revisión en base a las recomendaciones por parte de PWC y alineamiento con los requisitos de NewGen ISS y la Eliminación de la frecuencia mensual de remesas", los representantes de las agencias de viajes en el APJC se han visto obligados a mantener la suspensión temporal de su participación en dicho Consejo.

La suspensión de su participación en este Foro ha sido motivada, no solo por la decisión ya aprobada de forma unilateral por parte de la PAConf y sin previa consulta al APJC de eliminar, a partir del 1 de enero de 2020, la frecuencia de pago mensual, sino también por la intención de IATA de modificar los Criterios Financieros Locales, en base a un informe "Externo", encargado unilateralmente por IATA a PWC para poder cambiar, a su antojo, los Criterios Financieros Locales, y cuyas consecuencias pueden resultar altamente perjudiciales para las agencias de viajes. Al respecto, también nos permitimos recordar que:

- La Resolución 818g de IATA es totalmente abusiva al establecer que "...en caso de que no pueda alcanzarse nin-

guna recomendación sobre cambios en los criterios financieros locales, frecuencia de pago y otros asuntos del ámbito del APJC, después de haberse consultado en un período de 24 meses o en 4 reuniones consecutivas (lo que represente el período más corto), cualquier miembro o grupo de miembros del APJC podrá realizar propuestas directamente a la PAConf". Es decir, si tras haberse celebrado cuatro reuniones consecutivas no se ha alcanzado un acuerdo sobre la recomendación, las compañías aéreas pueden proponer cualquier cambio a la PAConf, órgano máximo de decisión de IATA en el que únicamente tienen voto las aerolíneas. Por tanto, la participación de los agentes de viajes en la APJC solo conllevaría que las compañías aéreas pudieran esgrimir la citada Resolución para elevar a la PAConf las recomendaciones emanadas exclusivamente de una de las partes: las compañías aéreas. Por ello, lamentablemente a día de hoy y en tanto no se sienten las bases para una negociación real, las agencias de viajes únicamente pueden tratar de frenar la imposición de IATA no asistiendo al APJC. - Tal como ya ha reconocido el Tribunal Supremo Español, CEAV es la única Organización Empresarial de Agencias de Viajes con representación suficiente y a

quien, por consiguiente, le corresponde la designación de los miembros del APJC. - La actual representación de las Agencias de viajes en el APJC está formada por una gran variedad de agencias pequeñas y medianas, tanto vacacionales como corporativas, grandes redes, OTA's y tur-operadores.

CEAV considera que no es responsabilidad de los agentes avalar decisiones tomadas de forma unilateral por IATA y por las Aerolíneas. Más aún cuando ECTAA acaba de interponer una denuncia ante las autoridades de competencia europeas a este respecto, decisión apoyada y aplaudida por CEAV, ya que estamos de acuerdo en que se está produciendo una distorsión de las normas de IATA en la distribución de billetes aéreos, en detrimento de las agencias. Esta no es la forma de continuar e IATA debería reconstruir la confianza y la cooperación entre las partes.

CEAV realmente cree y espera que ello sea así y aspira a que las reuniones del APJC sean realmente un foro de debate y que los acuerdos sean adoptados de manera equilibrada y por consenso entre las partes, quedando a la espera de que IATA y las aerolíneas reconduzcan la situación y podamos contar con un foro real de debate.

Pésame por los atentados de Sri Lanka

Tras el terrible atentado ocurrido en Sri Lanka en el que fallecieron al menos 290 personas y medio millar resultaron heridas, CEAV transmitió su más sincero pésame a las familias de los fallecidos y a las Autoridades del país, que fue sede del pasado Congreso de la Confederación. En particular, a los representantes del Ministerio de Turismo, con quien tuvo la posibilidad de conocer esta maravillosa isla. Así, CEAV se puso a su disposición

para todo aquello que pudieran necesitar en estos tristes momentos. De igual modo, la Confederación mostró su más enérgica repulsa por los atentados y el deseo de la pronta recuperación de los heridos. Mercedes Tejero manifestó el profundo dolor del Consejo Directivo de CEAV y el suyo propio al haber afectado a tres de los hoteles que visitó en Colombo en su viaje de inspección (Kingsbury y Cinamond Grand) y al que final-

mente fue designado para su Congreso a finales de 2018, el Hotel Shangri-La, habiendo tenido la oportunidad de transmitirles personalmente "nuestro más sincero pésame por las víctimas y heridos y deseos de pronta recuperación". Asimismo, la Confederación está informando puntualmente a sus asociados sobre las recomendaciones que haga el Ministerio de Asuntos Exteriores para viajar a Sri Lanka.



traron muy satisfechos con los resultados de una jornada que confían que se repita el año que viene, además de **Rafael Gallego**, presidente de CEAV.

Al evento también se quisieron sumar empresas turísticas líderes en tecnología y servicios, asistencia en viaje, turoperadores, cadenas hoteleras nacionales e internacionales y destinos de gran interés turístico, entre otros: Albacete, Amadeus, AON, Ayuntamiento de León, Ciudades

AVE, Turisme Comunitat Valenciana, Diputación de León, Españavisión, Flexible Autos, Luxotur, Murcia, Palladium Hotel Group, Pipeline Software, RACE, Summerwind, Tour & Kids, Valencia Turismo, que tras el debate pudieron participar en un workshop profesional y un cóctel networking con las agencias de viajes para fomentar las relaciones comerciales entre los asistentes.





Crece el número de turistas españoles que viajan a Hungría

El número de viajeros españoles que eligen Hungría como destino turístico es cada vez mayor. Según los últimos datos oficiales, 186.000 viajeros visitaron el país en 2018, casi un 9% más que el año anterior. En total se registraron casi 471.000 pernотaciones, lo que representa un incremento de más del 11% en comparación con 2017. Su patrimonio cultural, su riqueza arquitectónica y su oferta gastronómica son los principales atractivos para los

españoles que viajan al país. Otro factor que explica este incremento de turistas nacionales es la conectividad aérea entre ambos destinos. Sólo en 2018 llegaron 2.800 vuelos directos desde España a Hungría, con vuelos directos desde ciudades como Barcelona, Málaga, Sevilla, Valencia, Alicante, Castellón, Santander, Fuerteventura, Ibiza, Palma de Mallorca, Tenerife, o Gran Canaria. Unas cifras que destacan la gran labor

de promoción que se ha hecho de este destino en nuestro país. En este sentido, CEAV seguirá contribuyendo a la formación de los agentes de viajes sobre el destino de Hungría, ayudando a profesionalizar el sector. Para ello ha celebrado varias jornadas de formación en Alicante, Valencia, Sevilla y Málaga, los días 18 y 19 de junio, dirigidas a los profesionales del sector con el objetivo de que conozcan en profundidad los atractivos turísticos



cos de este país y seguir potenciándolo como destino turístico. De hecho, aunque más que 97% de las pernотaciones de españoles se concentran en Budapest, los representantes turísticos de ambos países colaboran con-

jointemente para dar conocer otras ciudades y puntos de gran atractivo turístico. Los responsables de Turismo de Hungría subrayan la importancia de dar a promocionar otras ciudades y puntos de interés del país para que los agentes de viajes

puedan recomendarlos a sus clientes. *"Hungría está llena de lugares que esconden maravillas poco conocidas y siempre ofrece experiencias excelentes que vale la pena explorar, como la abadía de Panonhalma con 1000 años de historia, o*



los lugares más hermosos de la zona de Balaton: Balatonfüred, Tihany y el Castillo Festetics en Keszthely. Otros ejemplos son, la ciudad de la cultura de Pécs y la región vinícola de Villány y Debrecen, donde ya aterrizan vuelos directos desde Barcelona", ha destacado Zsuzsa Szé-

gnera, Responsable de Desarrollo Turístico de Hungría en España. Para Rafael Gallego, presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes "con estas formaciones, los agentes de viajes aprenden de primera mano todo sobre un destino como Hungría,

mientras que los destinos tienen la oportunidad de llegar a las principales ciudades españolas y contar con el apoyo del sector y los representantes turísticos locales".

Ven con nosotros Y DISFRUTA EL SABOR DE BUDAPEST



organizadores





Renfe inaugura la línea Ave que conecta Granada con Madrid y Barcelona

Renfe amplía su red de servicios AVE con la puesta en funcionamiento, el próximo 26 de junio, de la línea de alta velocidad a Granada que conectará la capital andaluza con Madrid y Barcelona en tiempos muy competitivos. Durante el periodo de lanzamiento, estará disponible una tarifa promocional de 35 y 45 euros, respectivamente, a la venta

hasta el día 30 de junio para viajar desde el 26 de junio al 15 de septiembre.

Renfe pondrá en servicio tres circulaciones diarias por sentido entre Madrid y Granada con una oferta diaria de alrededor de 2.000 plazas y un tiempo de viaje que oscilará entre las 3 horas y 5 minutos y las 3 horas y 19 minutos. Por su parte, la relación Granada-Barcelona

contará con una circulación AVE por dirección. Ambos corredores tendrán parada intermedia en Córdoba, de manera que las dos capitales andaluzas estarán conectadas diariamente con 4 trenes por sentido y un tiempo de viaje de 1 hora y 30 minutos. Los trenes darán servicio también a otras conexiones intermedias.-

Los **horarios de salida** están incluidos en las tablas que se incluyen a continuación:

Origen	Lunes a viernes	Sábados y domingos	Diario	Diario
Madrid-Puerta de Atocha	7:20 h.	7:35 h.	14:35 h.	19:35 h.

Origen	Diario	Diario	Diario
Granada	7:10 h.	15:00 h.	19:18 h.

Origen	Destino	Diario
Barcelona Sants	Granada	6:50 h.
Granada	Barcelona Sants	15:35 h.

El servicio en estas líneas AVE se prestará con trenes con capacidad para 310 y 359 viajeros, según los modelos, y en todos los casos accesibles para personas con movilidad reducida.

Los pasajeros tienen a su disposición plazas de clases turista y preferente, y pueden adquirir los billetes a través de todos los canales: **www.renfe.com, agencias de viaje, taquillas, venta telefónica y app Renfe Ticket.**



Exitosa primera edición de la Cena Solidaria de ASEET

Más de 160 profesionales de la industria se dieron cita ayer en el restaurante Thai Garden 2112

La Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas (ASEET) celebró el pasado 19 de junio su primera **Cena Anual Solidaria**, iniciativa cuyo principal objetivo ha sido recaudar fondos para la **Fundación Vipeika**. El dinero aportado por los más de 160 empresarios y profesionales que se dieron cita, irá destinado al proyecto 'Cuento de Luz School-ASEET', que tiene como fin la construcción de un edificio-dormitorio para niñas en Ponpon, Kenia, para evitar los embarazos de las adolescentes que cursan en este colegio.

Subastas y rifas de viajes y estancias

En la cena, que tuvo lugar en el Thai Garden 2112 en la calle Arturo Soria, 207 de Madrid, se realizó una subasta y rifas de viajes y estancias, todo ello ofrecido por las empresas asociadas y los patrocinadores, entre los que se encuentra el Grupo NEXO. También se habilitó un número de cuenta para los interesados en efectuar donaciones.

ASEET ha seleccionado a Vipeika, fundación que trabaja con gente local y misioneros que no tienen gastos de infraestructura, lo que garantiza que cada euro recaudado va íntegro al proyecto. También colabora con otras fundaciones como

WomenNow.net para un proyecto en Tanzania recaudando fondos para ayudar a que las mujeres viudas Masai valerse por sí mismas, comprándoles una vaca que les dará independencia para el mantenimiento de su núcleo familiar. En España coopera con Ampara y Hogar de Oportunidades del Padre Angel.

El pasado verano, ante la necesidad de reivindicar el liderazgo femenino del sector -que mueve al año 89.440 millones de euros, y en el que trabajan un 57% de mujeres, de las cuales solo un 3% llega a ser CEO de compañías de la industria turística-, directivas del sector turístico de España se unieron para dar forma a ASEET, la Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas, que hoy ya es una realidad que no deja de crecer.

ASEET, se ha constituido como asociación integrada en la Federación Internacional, FIASEET, a la que ya pertenecen otras asociaciones de mujeres del sector turístico en Perú, Colombia, Méjico, Brasil, Argentina, Chile y Para-guay.

ASEET España pretende conectar a mujeres con poder de decisión, uniendo todos los subsectores de la industria turística, e integrando a las asociadas para

lograr una mejor comercialización de sus productos.

Desde ASEET respaldamos a las mujeres directivas para que su número siga creciendo, y empujamos la presencia femenina en el ámbito turístico.

Susana Fernández, presidenta de ASEET España, ha señalado que *«tenemos que encontrar argumentos sólidos que enriquezcan el debate, porque todos somos compañeros en la búsqueda de una sociedad mejor. Todas aquellas medidas que nos afectan a tod@s se deben negociar en un plano de igualdad. Oponerse al desarrollo profesional de las mujeres dificultando su promoción, e incidiendo negativamente en: las bajas maternales, limitando el acceso a guarderías en los centros de trabajo, la desigual retribución salarial para las mismas funciones, etc., no es de recibo y no lo debemos permitir»*, ha añadido.

ASEET, conscientes de la importancia de la RSC, colabora con acciones solidarias con el fin de aportar valor, llevando la esperanza a aquellos países que más lo necesitan y fomentando la igualdad. Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, se asoció a ASEET el pasado mes de mayo.

PALLADIUM
HOTEL GROUP



Palladium Hotel Costa del Sol

Palladium Hotel Group continúa renovándose y expandiéndose en nuevos destinos y con nuevos proyectos

Palladium Hotel Group inaugurará su primer hotel en la Costa del Sol en julio de 2019

Continuando con su proceso de expansión, **Palladium Hotel Group** anuncia la apertura de un nuevo establecimiento bajo la marca **Palladium Hotels** en España. En Benalmádena, la colorida Andalucía cobra vida en **Palladium Hotel Costa del Sol**. Este hotel, se ha inaugurado el 5 de Julio, está situado frente al mar y ha sido completamente renovado en 2019, ofreciendo a los huéspedes excelentes servicios y modernas instalaciones. Contará con 336 habitaciones y suites decoradas con muebles en tonos naturales y colores suaves, transmitiendo serenidad y bienestar con unas impresionantes vistas al mar y maravillosas puestas de sol.

Un establecimiento con infinidad de actividades para todas las edades, la escapada perfecta para familias, parejas y grupos. Un lugar idóneo para la celebración de eventos o incentivos grupales. Los huéspedes podrán deleitarse con su exquisita gastronomía, pegarse un chapuzón en su piscina infinity, relajarse en **Zensations by Zentropia Palladium Spa & Wellness**, o disfrutar en **Nix Sky Lounge**, un rooftop de estilo *chill-out*, saboreando un cóctel fabuloso acompañado de unas espectaculares vistas al Mediterráneo.

Junior Suite - Grand Palladium Palace Resort Spa & Casino

BLESS HOTEL IBIZA ABRE SUS PUERTAS CON UNA INOLVIDABLE FIESTA DE APERTURA

Palladium Hotel Group inaugura su segundo hotel de la marca **Bless Collection Hotels** en la isla de Ibiza y lo celebra con una espectacular fiesta de apertura a la que han asistido más de 700 invitados. Entre ellos, destacan varias celebridades como el reconocido chef Martín Berasategui; la conocida modelo y embajadora de la marca, Eugenia Silva; o el distinguido estilista Rossano Ferretti, además de muchos otros.

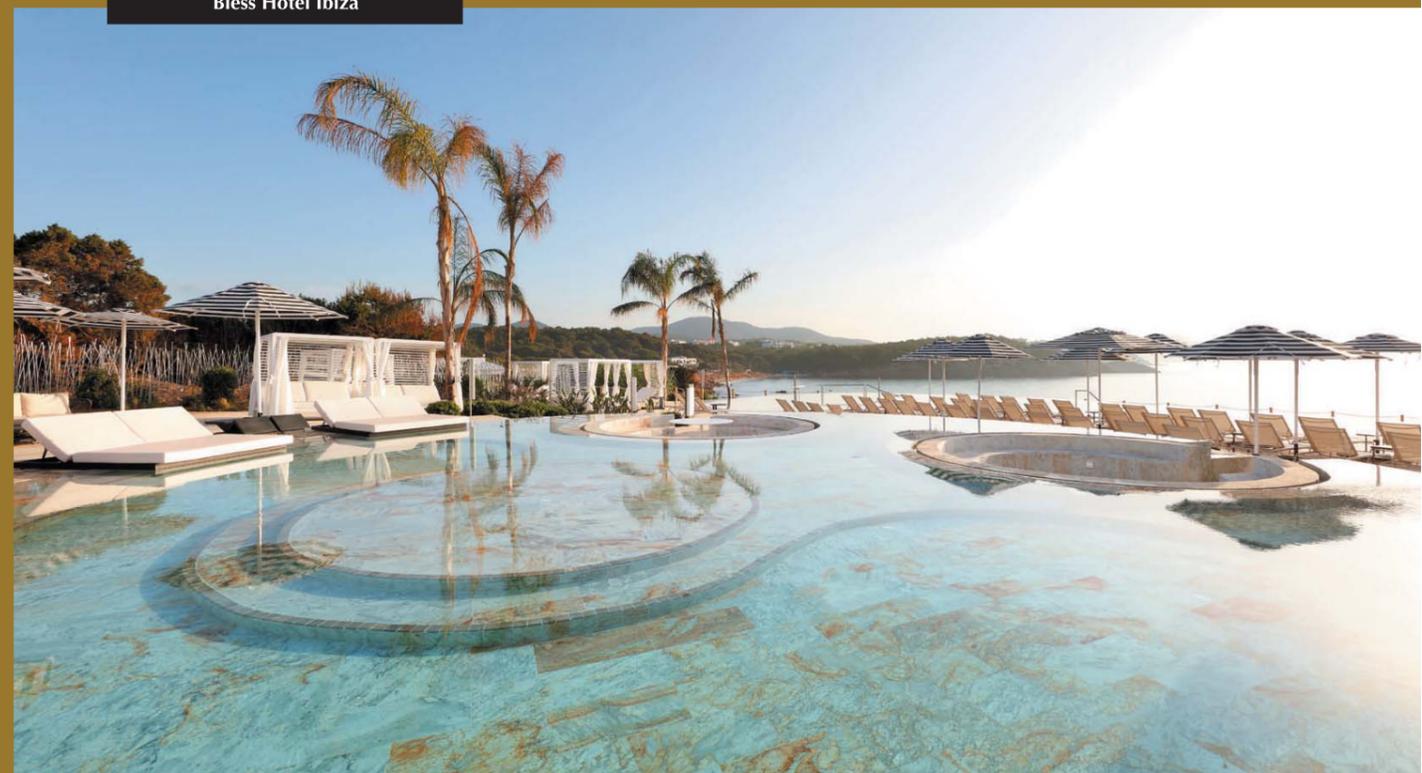


Bless Collection Hotels abrió su primer hotel a finales del 2018 en la capital madrileña y ahora continúa su expansión con esta nueva apuesta. **Bless Hotel Ibiza** está situado en una de las zonas más exclusivas de la isla y cuenta con cinco espacios donde poder disfrutar de ofertas gastronómicas únicas y variadas, entre los que se encuentra el restaurante **Etxeko Ibiza**, dirigido por el aclamado chef vasco con 10 estrellas Michelin, Martín Berasategui.

Para aquellos que buscan algo diferente y que viven los placeres de la vida con intensidad, **Bless Hotel Ibiza** los invita a disfrutar de lo mejor de la vida en este templo del hedonismo.

Palladium Hotel Group para cubrir las necesidades de nuestros huéspedes, ofreciendo numerosas ventajas a aquellos amantes de este deporte. Con la creación de este sello exclusivo, hoteles como **Hard Rock Hotel Tenerife**, **Palladium Hotel Costa del Sol**, **TRS Cap Cana Hotel** y todas las marcas de la compañía **Palladium Hotel Group de Ibiza**, contarán con servicios y facilidades dedicados exclusivamente a este deporte, además de acuerdos especiales con los campos de golf más cercanos. Palladium Golf está colaborando actualmente en diversos circuitos de golf a nivel nacional e internacional, superando los 200 torneos de golf con marcas tan reconocidas como Ligas PGA, IAGTO y, a nivel más profesional, con la presencia en la feria IGTM (International Golf Travel Market).

Bless Hotel Ibiza



MEJORA DE PRODUCTO EN PUNTA CANA

Otra de nuestras últimas novedades se presenta en Punta Cana. Los hoteles **Grand Palladium Punta Cana Resort & Spa** y **Grand Palladium Palace Resort Spa & Casino** han remodelado recientemente sus habitaciones situadas en los bloques 2000, 3000 y 4000, ofreciendo un alto nivel de confort para los huéspedes y con unos servicios de gran calidad para disfrutar de unas vacaciones inmejorables en la perla del caribe: Punta Cana.

NUEVO SELLO EXCLUSIVO "PALLADIUM GOLF" PARA LOS AMANTES DE ESTE DEPORTE

Palladium Golf se ha convertido en la nueva apuesta de

Recientemente, **Hard Rock Hotel Tenerife** ha acogido uno de los eventos del Trofeo IAGTO Tenerife Golf al que han asistido más de 90 turoperadores de 29 países. También se ha organizado un torneo de golf en la isla de Ibiza con la intención de impulsar este segmento, ofreciendo otro tipo de experiencia a los turistas y a los residentes de la isla con el propósito de conseguir una desestacionalización de la demanda.

Con este nuevo proyecto, Palladium Hotel Group busca incentivar el turismo de golf en los diferentes destinos turísticos dándole una visibilidad distinta y novedosa a sus diferentes marcas, y estableciendo nuevas relaciones profesionales en este ámbito deportivo.

NUUESTRO EQUIPO COMERCIAL

Carlos Gómez Gil

Dirección Comercial Mediterráneo & Bélgica & Holanda

“En al área comercial tienes que estar dispuesto a pensar diferente, a adaptarte a entornos cambiantes y mantener las mejores relaciones. En Palladium Hotel Group buscamos calidad de venta y nos comprometemos a ofrecer excelencia en servicios y productos para el huésped más exigente”.



Luciana Stassen

Responsable Comercial Mediterráneo & Bélgica & Holanda

“Nuestro objetivo es ofrecer excelencia en las relaciones comerciales a nuestros clientes internos y externos, directos e indirectos, y mostrarles las bondades de esta casa, y al mismo tiempo disfrutar con ellos del camino, por eso ‘Convertimos clientes en fans!’”.



Andrea Roperero

Responsable Comercial y Desarrollo Nacional

“Estar siempre cerca de nuestros colaboradores, considerarles parte de nuestro equipo y ayudarles en todas las circunstancias, nos ayuda cada día a transmitirles los valores esenciales de nuestra cadena. Nos entusiasma su satisfacción, fidelidad y confianza. Gracias a todos ellos el cliente final comienza su plan de viaje con una gran ilusión”.



PALLADIUM
HOTEL GROUP

Palladium Hotel Group - Madrid
C/ Enrique Granados, 6
28224 Pozuelo De Alarcón, Madrid
Tel +34 910 214 144
andrea.roperero@palladiumhotelgroup.com

Palladium Hotel Group - Ibiza
C/ Carles V 20,
07800 Ibiza, Baleares
Tel: + 34 971.313.811
carlos.gomez@palladiumhotelgroup.com
luciana.stassen@palladiumhotelgroup.com



PALLADIUM
HOTEL GROUP

Sumérgete en el placer de disfrutar
la vida, a tu manera.

TRs
HOTELS

Da rienda suelta a tus deseos más sofisticados en TRS Hotels. Servicios personalizados, Zentropia Palladium Spa & Wellness, restaurantes internacionales a la carta, mayordomo, impresionantes piscinas y Chic Cabaret & Restaurant te esperan, en tus vacaciones de lujo en el Caribe, **sólo para adultos.**

Con **Infinite Indulgence***, todo está incluido.

TRs Hotels en PUNTA CANA, CAP CANA (REPÚBLICA DOMINICANA), RIVIERA MAYA y COSTA MUJERES, CANCÚN (MÉXICO).

Reserva en **TRSHOTELS.COM** o llama al TEL. +34 971 926 486



**Jorge F. Delgado,
CEO del RACE**

Ingeniero Superior de Telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid y PDG (Programa de Dirección General) por el IESE, ha desarrollado un sólido historial como directivo internacional, principalmente en los sectores de tecnología y gran consumo, gestionando procesos de transformación de negocio en Blue Chips del NYSE, FTSE100 o IBEX35. Gracias a la transformación conseguida en el RACE, Jorge se está convirtiendo en un referente del cambio de modelo de negocio dentro de la empresa tanto en España como más allá de nuestras fronteras.

Actualmente es CEO del RACE (Real Automóvil Club de España), Miembro del Consejo Mundial de Movilidad y Turismo de la FIA (Federación Internacional de Automovilismo), Miembro del Management Council de la Región I de la FIA, Vicepresidente del ARC Europe Group y Presidente de su Consejo Asesor.

Entrevista a Jorge F. Delgado, CEO del RACE

Nuestro abanico de servicios va mucho más allá de la automoción

Puntos fuertes a favor del cliente: independencia, conocimiento del mercado global y tecnología

El RACE nació con vocación de atender a los automovilistas ¿Qué labor realiza una empresa como la suya en el mundo de los seguros de viaje?

Es cierto que, en sus inicios, el RACE estaba exclusivamente vinculado a los automovilistas. Pero, con el paso del tiempo y los cambios de hábitos de nuestros socios, entendimos que un Club como el nuestro debía ampliar la atención de las necesidades de sus socios más allá del automóvil, y por eso nuestra actividad se centra en un concepto de asistencia global en viaje. Gracias a ello, nuestra división de viaje del RACE ha registrado un gran crecimiento desde que comenzó su singladura, poniendo a disposición, inicialmente de los socios y, más recientemente, de grandes compañías, sus servicios de asistencia en viaje y cancelación.

¿En qué son diferentes respecto a otras empresas del sector?

El RACE es un club con vocación de servicio, tanto a los automovilistas -convirtiéndonos en la compañía de asistencia en carretera más importante de España- como a aquellos viajeros que quieran contar con las coberturas de asistencia en viaje de un Club, cuyo objetivo principal es ayudar a nuestros socios y clientes cuando, por cualquier causa, tienen un problema durante sus desplazamientos. En definitiva, nos hemos transformado en un compañero de viaje de personas, enfocados en estar a la altura de nuestra promesa fundamental: “nunca estarás solo”, poniendo el foco en la solución del problema y no el cálculo actuarial.

Hace años era impensable que el RACE fuese quien te iba a dar acceso a una sala VIP en un aeropuerto, o aquel que te iba a gestionar una pérdida de maletas en un viaje a las antípodas. Nuestro abanico de servicios va mucho más allá de la automoción, aunque sin perder de vista lo que siempre ha sido nuestro core.

Respecto a otras empresas que actúan en este sector, creo que nos diferenciamos a través de tres ejes: la Independencia, ya que el RACE es actualmente la única compañía de asistencia independiente de cualquier grupo asegurador; el Conocimiento del mercado global, gracias a nuestros compañeros en todo el mundo -los clubes de automovilistas de otros países- que nos facilitan las labores de actuación cuando nuestro socio está en el extranjero; y la Tecnología, ya que el RACE es una empresa centenaria, consolidada en el presente y con miras expansivas en el medio y el largo plazo.

¿Cómo puede garantizar el RACE los altos niveles de calidad de la asistencia en carretera en la asistencia en viaje?

Uno de los valores que ofrecemos a nuestros socios y clientes es el trato personal. Contamos con recursos propios en la ejecución de la prestación, dentro de los que merece la pena destacar nuestro call center, que lleva más de 50 años entendiendo la importancia de una atención esmerada cuando una persona tiene un problema durante un desplazamiento. Además, de manera similar a nuestro servicio de carretera, la introducción



masiva de nuevas tecnologías en nuestra red global de asistencia nos está permitiendo ser más rápidos y precisos en la prestación de los servicios, con la menor molestia para nuestros clientes; herramientas como la diagnosis remota, telemedicina, visitas directas a hoteles, etc, son elementos clave en la correcta gestión de los percances.

Esto significa que no están 'solos' a nivel internacional

Ni mucho menos. El RACE a nivel internacional es también una referencia a la vanguardia de la asistencia a las personas. Pertenecemos a grupos de amplia relevancia internacional, como la FIA (Federación Internacional del Automóvil), de la que somos socios fundadores, o la AIT (Alliance Internationale de Tourisme - Alianza Internacional de Turismo), en los que participamos activamente, tanto en su actividad como en sus órganos de gobierno. Además, el RACE, como prestador de servicios, forma parte de la red internacional del Grupo ARC Europe, creado por ocho de los clubes automovilísticos más importantes de Europa -entre los cuales se encuentra el RACE- con una presencia global a través de la Global Mobility Alliance; un grupo al que además tengo el orgullo de servir como vicepresidente.

¿Todos los servicios de ARC están relacionados con el coche?

ARC, al igual que el RACE, ha trascendido ya al automovilista para asistir a las personas. A través de los acuerdos, el propio RACE tiene acceso a 128 centros de Asistencia en todo el Mundo que tienen sus propias redes de proveedores locales que dan servicio a los más de 40 millones de socios y 100 millones de clientes del Grupo. Por ponerlo en contexto: de las más de 42 millones de llamadas atendidas en 2018 por este Grupo, poco más del

25% se correspondieron a incidencias relacionadas con la carretera. El resto obedecieron a cuestiones personales, como fletar aviones sanitarios, asistencias médicas en viaje, anulaciones, gastos por pérdida o robo de equipaje, y un largo etcétera.

La actividad debe ser frenética

La verdad es que no nos aburrimos. Sólo en 2018, en el RACE gestionamos casi 4 millones de llamadas. Por suerte, tanto nuestros call centers como nuestras redes de prestación están dimensionadas para estos volúmenes y mucho más. Gracias al big data y al machine learning somos capaces de seleccionar en cada momento qué tipología de servicio es mejor para cada cliente, consiguiendo altísimos índices de calidad percibida. Solo como ejemplo, el NPS de nuestros socios supera los 80 puntos.

Hábleme de esa digitalización

La transformación que ha realizado el RACE desde 2013 hasta la actualidad ha sido la mayor en sus más de cien años de historia. Además de reescribirnos como empresa e institución, nos hemos ubicado a la vanguardia tecnológica, exportando nuestras herramientas y sistemas a compañías de medio mundo. Gracias a ello, nuestros clientes tienen información en tiempo real sobre el estatus de sus servicios, pueden acceder a consultas médicas desde el extranjero, pueden reclamar una asistencia de cualquier tipo simplemente pulsando un botón... Todo esto y mucho más desde el propio teléfono móvil.

Pero a nivel interno, la revolución también ha sido enorme, y nos ha supuesto una extracción de costes muy importante, a la vez que hemos mejorado la calidad de la prestación. No nos olvidamos de que al final somos un Club de personas que atendemos a personas, por lo que el trato y la calidad humanos son indispensables.

¿En qué situación se encuentra el RACE en la actualidad?

En 2019 estamos experimentando un fuerte crecimiento respecto al 2018, que fue, por cuarto año consecutivo, el mejor ejercicio de la historia del Club. Traduciéndolo en cifras, si el año pasado solucionamos más de un millón de asistencias, dando cobertura a más de 9 millones de personas en nuestro país, este año superaremos el millón y medio de asistencias a los más de 10 millones de personas que nos van a confiar su cuidado, y para las cuales tendremos que hacer cumplir nuestra promesa de servicio: “Nunca Estarás Solo”.

48 horas descubriendo La Champagne



Vignoble - Reims © M. Boudot-Coll. ADT Marne

Escaparse a descubrir La Champagne es mucho más fácil desde esta primavera. Y es que el pasado 31 de marzo se puso en marcha la primera conexión aérea directa entre España y La Champagne. Se trata de los tres nuevos vuelos semanales (con sus respectivos trayectos de retorno) que Iberia Regional Air Nostrum opera desde el 31 de marzo y que unen Madrid con el aeropuerto de Paris - Vatry en menos de dos horas. Una vez allí, tan sólo se necesitan 20 minutos por carretera para llegar a Chalons-en-Champagne y 45 para hacerlo hasta Reims. Así que ahora que La Champagne está mucho más cerca para el turista español, os proponemos acompañarnos en una escapada de 48 horas para disfrutar al máximo de este sofisticado y burbujeante paraíso.

Tienes una cita con Reims

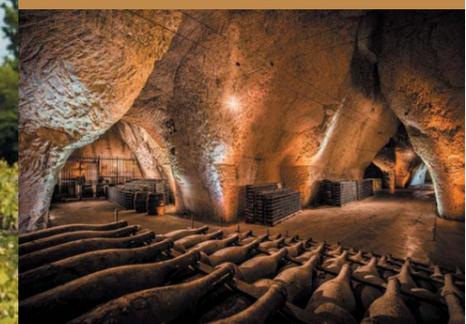
Pongamos que para descubrir por primera vez La Champagne, hemos elegido el vuelo de los viernes. Nuestro cuartel general en esta ocasión será Reims. Nada más llegar, lo primero que os proponemos es lanzarnos de lleno a descubrir el burbujeante universo de la producción del champagne. Y seguramente, uno de los lugares más especiales del mundo para hacerlo se encuentra en esta ciudad. Se trata de la colina de Saint-Nicaise, con sus más de 370 galerías de creta excavadas desde la época medieval y conocidas como las catedrales subterráneas del champagne, ya que las principales Maisons de Champagne las han elegido como lugar donde dejar reposar sus botellas. ¿Os apetece ver algunas? Dirigiros a la Maison de Veuve-Clicquot y realizar una de sus visitas guiadas. Al acabar, nos acercaremos a contemplar los 4 monumentos Patrimonio Universal



Aj Eco Visite © Geoffrey Flamant

Regalia - Catedral de Reims © Moment Factory

Champagne Veuve Clicquot - Reims © Leif Carlson-Coll. Veuve Clicquot



de la UNESCO que aloja la ciudad. La Catedral de Notre-Dame de Reims es la joya de la corona de esta lista. ¡No te olvides de saludar a su famoso ángel! ¿Algo cansados después de tanto andar? Es el momento de instalarnos en el hotel y aprovechar para conocer su restaurante. Pero antes de irnos a dormir, todavía tenemos otra cita. Se trata de Regalia, el nuevo espectáculo de luz y color que se proyecta sobre la fachada de la Catedral de Reims las noches de verano.

De un productor independiente a las grandes Maisons

El sábado lo comenzaremos desplazándonos hasta Avize para conocer a una de las mejores anfitrionas que podemos tener en La Champagne. Se trata de Sophie Gonet Signolle, propietaria de Champagne Michel Gonet, productores independientes desde 1802 y con Sophie liderando la séptima generación. Con ella podremos descubrir el proceso de elaboración en sus viñedos y bodega, y poner en práctica nuestros sentidos del olfato y el gusto. Y como seguramente Sophie ya os habrá enamorado

Champagne Michel Gonet © SCEV Michel Gonet & fils



Château du Marché - Châlons-en-Champagne ©Teddy Picaudé

con su simpatía y su buen hacer, la acompañaremos hasta la mansión que champagne Michel Gonet regenta en la famosísima Avenue de Champagne en Epernay. Allí recuperaremos fuerzas con un almuerzo degustación antes de salir a descubrir esta calle en cuyo subsuelo se almacenan más de 200 millones de botellas. Para haceros una idea, la Maison de Champagne más conocida del mundo, Moët & Chandon tiene aquí sus bodegas, que también se pueden visitar. Pero para conocer donde de verdad empezó todo, nos desplazaremos hasta Hautvillers, un coqueto pueblo en cuya antigua abadía vivió un monje conocido como Dom Perignon. ¿Os suena? Una manera divertida de conocer Hautvillers y sus entornos es alquilando una bicicleta eléctrica con bikeenergy.com y luego recuperar fuerzas en Au 36, un bello espacio gastronómico donde degustar y comprar las principales maravillas de la gastronomía local.

Nueva conexión aérea Madrid - La Champagne

Desde la primavera de 2019, Iberia ofrece tres vuelos semanales desde Madrid a La Champagne. Hasta el próximo mes de octubre, momento en que se modificarán los horarios aunque se conservarán las frecuencias, las conexiones entre el aeropuerto de Madrid y el de Châlons - Vatry son los siguientes:

Martes (horarios locales)
MAD 14.00 h. - 16.10 h. XCR
XCR 16.40 h. - 18.40 h. MAD

Viernes y Domingos (horarios locales)
MAD 11.25 h. - 13.35 h. XCR
XCR 14.05 h. - 16.05 h. MAD

En Chalons a bordo de un barco y con estrella

Nuestra última jornada en La Champagne la pasaremos en Châlons-en-Champagne, a la que algunos han llamado la Venecia francesa. Y es que esta bonita ciudad, donde uno no puede marcharse sin visitar la Colegiata de Notra-Dame en Vaux y la Basílica Notre Dame de l'Epine, está atravesada por dos largos canales, el Mau y el Nau. Es por eso que tras un buen rato callejeando sin rumbo fijo, os proponemos subir a bordo de uno de los barcos para descubrir l'Eau'dyssée, un recorrido de 40 minutos para conocer la ciudad desde el agua. ¿Hambrientos de nuevo? Pues no os preocupéis porque muy cerca se encuentra el Hotel L'Angleterre, con dos maravillosos restaurantes gobernados por el chef Jérôme Feck. Bon appetit!



Para más información, póngase en contacto con
Elisabet Vidal - Sales Manager
e.vidal@tourisme-en-champagne.com
www.tourisme-en-champagne.com

Estrenamos algo más que el nuevo A350. Estrenamos ilusión

El nuevo A350-900 está pensado al detalle para disfrutar de una nueva sensación de vuelo, con cabina más silenciosa, confortable y mayor espacio para ti. Descúbrelo ahora volando a Buenos Aires y Nueva York.

Cada día seguimos mejorando para conseguir que el futuro esté más cerca.





Rafael Gallego Nadal
Presidente de CEAV

Este año tenemos el lujo de celebrar la 5ª Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes en la maravillosa Ciudad de Sevilla, del 6 al 8 de noviembre de 2019, con un interesantísimo programa científico y social. Este evento nació en 2013 con vocación de convertirse en un foro mundial de intercambios de experiencias y problemáticas a las que nos enfrentamos las agencias de viajes y las Asociaciones que las representamos, y creo que lo hemos conseguido, tanto por el número y posición de los asistentes, como por la alta representatividad alcanzada.

También es muy importante para CEAV el contenido de las sesiones técnicas, ya que tratamos temas globales que afectan a cualquier agencia de viajes del mundo, siendo esta Cumbre de Sevilla un nuevo desafío para que la cumbre se consolide como una cita obligada de los principales referentes de nuestro Sector a nivel mundial.

Este año, como no podía ser de otra forma, contamos con el total apoyo del Ayuntamiento de Sevilla, con una implicación personal de su Excelentísimo Alcalde, D. Juan Espadas Cejas, de la Diputación de Sevilla y de Turismo Andaluz, además de nuestros Sponsors habituales, sin los cuales no podríamos llevar adelante este importante evento. Todos ellos se han volcado en su organización, lo que garantizará que la Cumbre sea, de nuevo, un rotundo éxito.

Nos quedan unos meses de duro trabajo, para que las sesiones profesionales sigan aportando valor a los asistentes y para hacerles descubrir uno de los destinos turísticos más fascinantes de España, destacando la belleza monumental de la Capital, su gastronomía, su hotelería y por supuesto, la calidez de su gente, en especial de los profesionales del Sector Turístico.

Nos vemos en Sevilla.



Juan Espadas Cejas
Alcalde de Sevilla

Sevilla da la bienvenida a los participantes en el Congreso de la Confederación Española de Agencias de Viajes.

Les invitamos a que conozcan una ciudad con múltiples posibilidades a nivel turístico. Sevilla posee una extensa historia que ha dejado un impresionante legado artístico, entre ellos, tres monumentos declarados Patrimonio de la Humanidad: Real Alcazar, Catedral y Archivo de Indias; así como un elevado número de monumentos declarados de interés cultural.

Una ciudad que ha visto nacer o ha tenido relación con célebres personajes de la historia, desde el emperador romano Trajano, hasta pintores como Murillo o Velázquez; escritores como Cervantes, Bécquer, Luis Cernuda o el premio Nobel Vicente Aleixandre; navegantes como Cristóbal Colón, Magallanes o Elcano... y que, asimismo, ha inspirado óperas universales como "Carmen", "El Barbero de Sevilla", "Don Giovanni" o "Las Bodas de Figaro", entre otras muchas.

A lo largo de todo el año Sevilla ofrece una amplia y variada oferta cultural dirigida a todos los públicos; pero además, Sevilla es cuna del flamenco, expresión artística declarada Patrimonio Inmaterial de la Humanidad.

También es famosa su gastronomía, con la tapa como señal de identidad y de nuestra forma de disfrutar la vida, pero que a su vez va evolucionando y adaptándose a las nuevas tendencias culinarias.

Sevilla es una ciudad abierta, acogedora, estable y segura, donde el visitante podrá pasear tranquilamente por sus calles y bellos rincones, parques y jardines; déjense envolver por su luz y color, por sus olores y sabores, por sus historias y leyendas.

Asimismo, Sevilla tiene una larga trayectoria y experiencia en la celebración de eventos de gran envergadura, desde la Exposición Universal de 1992, hasta eventos más recientes como la Cumbre Mundial de la World Travel & Tourism Council, la entrega de los premios Goya y de los premios EFA, la final de la Copa del Rey de Fútbol, entre otros muchos.

Sevilla está orgullosa de su pasado, vive el presente y sigue mirando hacia el futuro con esperanza e ilusión.

Es un honor para nuestra ciudad acoger este importante evento turístico y esperamos que las jornadas sean provechosas y que, al mismo tiempo, disfruten de Sevilla.

Bienvenidos a Sevilla





Juan Marín
Vicepresidente y Consejero de Turismo de Andalucía

Es una gran satisfacción para mí como vicepresidente y consejero de Turismo de Andalucía darles la bienvenida a esta tierra, universal y acogedora y que vuelve a ser sede de una cumbre mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes. En este caso será Sevilla la que les abra los brazos para que, una vez más, se sientan como en casa.

En los días que pasarán entre nosotros comprobarán, quienes no hayan tenido oportunidad de hacerlo en alguna visita previa, que Andalucía en general y Sevilla en particular son ejemplo de una oferta turística variada y de calidad; que hemos trabajado intensamente y lo seguiremos haciendo en el futuro para poner en valor muchas de los servicios que no siempre se pueden reflejar en un paquete turístico, como son la seguridad o las infraestructuras, amén de contar con un colectivo profesional concienciado en el buen trato al viajero, hasta el punto de hacer que, al marcharse, ya desee regresar.

En Andalucía trabajamos pensando en lo que el cliente nos demanda y es por ello que sabemos que el presente y el futuro pasan, inexorablemente, por mantener y aumentar una oferta de calidad que nos diferencie del resto de destinos, adaptándonos a las demandas del cliente. Nosotros no aspiramos a competir en precios sino en calidad. Queremos ser los mejores.

Ahora, cuando los máximos responsables de las agencias de viajes de todo el mundo van a debatir sobre sus retos de futuro, sobre el auge de los viajeros sostenibles, digitales, experienciales, su papel cobra cada vez mayor protagonismo, puesto que de ustedes depende filtrar y priorizar las fuentes y la información que éstos reclaman. Ahí nos tendrán de su lado, colaborando con entusiasmo para conseguir que lo que les llegue sea la riqueza y diversidad de nuestro destino y transmitiendo con ello los valores de cercanía, energía, dinamismo y versatilidad que identifican a nuestra tierra y a sus habitantes.

Aquí vivirán y disfrutarán en directo de la historia y del mejor patrimonio de Andalucía, de su cultura, su riqueza natural y medioambiental, su gastronomía, su clima, sus gentes y de todo aquello que nos convierte en un destino único e inimitable.

Los andaluces y los sevillanos junto con el Gobierno andaluz y las demás instituciones, hemos construido un proyecto colectivo y debe ser por eso por lo que nos reconocen como la Comunidad que mejor recibe al turista. Ahora les acogemos a ustedes con idéntico entusiasmo.

Bienvenidos a Sevilla y a Andalucía. Están en su casa. Muchas gracias por elegirnos.



Fernando Rodríguez Villalobos
Presidente de la Diputación de Sevilla

Como presidente de la Diputación de Sevilla, es un placer y un honor que Sevilla haya sido elegida como lugar de celebración de la 5ª Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes. Estoy convencido de que esta ocasión les brindará a ustedes una oportunidad única para conocer los hermosos lugares de la ciudad y la provincia, así como de disfrutar de su gente.

El Patrimonio Monumental, la Cultura, la Naturaleza y la Gastronomía son los pilares en los que se asienta la oferta turística de la Sevilla de los pueblos de la provincia, esa otra Sevilla que se abre al mundo como un territorio singular capaz de brindar experiencias inolvidables.

Si hablamos del patrimonio monumental de los pueblos sevillanos, nos referimos al más rico de Andalucía, con cerca de 300 monumentos declarados como bienes de Interés Cultural.

La provincia de Sevilla posee, también, un patrimonio natural privilegiado. No en vano, nuestro territorio cuenta con un total de 252.000 hectáreas de superficie protegida, repartidas en 23 enclaves de gran valor ecológico. Estos espacios, unidos al resto de parajes naturales de la provincia, conforman uno de los escenarios más variados en España para vivir la aventura de lo natural.

Por lo que se refiere a la Gastronomía, es importante el impulso que este sector ha protagonizado en los últimos años, tanto en lo que se refiere a cocina tradicional, como a la cocina de vanguardia. En cualquiera de los casos, siempre sostenidas por los productos autóctonos de nuestra provincia, como el arroz, el aceite, los ibéricos, el queso, la caza, las setas, los dulces, y, cómo no, los buenos vinos.

Además, elegir este territorio como destino para reuniones e incentivos es garantía de lo diferente. Diferente como sinónimo de genuino, que se materializa en cortijos, haciendas, fincas y casas-palacio... Lugares con encanto, en definitiva, con una oferta de ocio basada en nuestra cultura y nuestra historia.

Sevilla y sus 105 pueblos les reciben con una cálida bienvenida. Disfruten de la experiencia.



PROGRAMA

DÍA 6 DE NOVIEMBRE

Llegada a **Sevilla** de los participantes

20:15 h: Recepción en el Lobby del Hotel

20.45 h: Recepción de bienvenida en la Asociación de Casas Palacio de Sevilla: Cena - Coctel.

22.45 h: Traslado hasta el hotel NH COLLECTION.

DÍA 7 DE NOVIEMBRE

09.00 h. Traslado desde el hotel oficial hasta Fibes Sevilla, Palacio de Congresos y Exposiciones (Avenida Alcalde Luis Uruñuela, 1, 41020, Sevilla).

09.30 h. Apertura por las Autoridades Turísticas Locales en el Salón Itálica.

10.00 h. 1ª SESION DE TRABAJO

11.00 h. 2ª SESION DE TRABAJO

12.00 h. Pausa café

12.30 h. 3ª SESION DE TRABAJO

14.00 h. Almuerzo de Trabajo en Fibes, Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla.

15.30 h. Panel de Experiencias: "Tiempo para compartir"

17.30 h. Tiempo libre

20.00 h. Cena de Gala. Durante la cena se otorgarán los premios CEAV "Matilde Torres" & "Vicente Blasco"

DÍA 8 DE NOVIEMBRE

9.00 h. Traslado desde el hotel NH COLLECTION hasta Fibes Sevilla, Palacio de Congresos y Exposiciones (Avenida Alcalde Luis Uruñuela, 1, 41020, Sevilla).

9.45 h. 4ª SESIÓN DE TRABAJO

11.30 h. Pausa café

12.00 h. Diálogo abierto entre Presidentes & CEO

13.00 h. Clausura del Summit

14.00 h. Salida Almuerzo

14.15 h. ALMUERZO

16.00 h. Traslado al hotel NH COLLECTION.

17.00 h. SEVILLA CITY SEIGHTHSEEING (opcional)

18:30 h. Traslado desde el hotel oficial al Alcázar.

19:00-20:30 h. Visita privada al Alcázar.

21.00 h. Cena de gala en el Real Alcázar de Sevilla.

23.00 h. Traslado hasta el hotel NH COLLECTION.I.

DÍA 9 DE NOVIEMBRE

Salida de los participantes





Cambio de **escenario** - **Optimismo** turístico doméstico - **Cambio** de ciclo - **Jornadas** abiertas y participativas - **Ley** de viajes combinados - **Reformulación** del IMSERSO

Martin Sarrate

Director General de Julia Central de Viajes,
Vicepresidente Económico-Financiero de CEAV y Presidente de ACAVE

El mercado nacional ha recuperado el optimismo y se vuelve a destinar parte de su presupuesto a viajar, la recuperación del turismo se ha podido comprobar en Semana Santa, con un incremento de las reservas hoteleras del 10%, respecto al año 2018 y también en el puente de mayo.

Asimismo el incremento de las reservas y la planificación y antelación de las compras de los viajes entre 2 y 3 meses antes, indican que los españoles dedican más presupuesto para las vacaciones, asimismo las ofertas de última hora prácticamente han desaparecido del mercado.

Los viajeros valoran el producto nacional de sol y playa como son las Islas Baleares y Canarias y en los destinos internacionales destacan en Europa: París, Londres, Roma, Bucarest, Barcelona, Praga, Berlín, Viena y también New York.

El 90% elige destinos de España y un 10% al extranjero.

Los datos del INE, del 2018 indican que en el cierre de este año, los residentes en España realizaron 197,5 millones de viajes un 2% más que en el 2017, y el total de pernoctaciones fueron de 802 millones, igual que el año 2017, pero el gasto se incrementó un 6,5% hasta los 47.088 millones de euros, con un gasto medio de 48 euros.

Un 30% de los destinos internacionales serán para países asiáticos: Vietnam, Tailandia, Japón, Sri Lanka, y un 15% destinos africanos y de Oriente Medio como: safaris fotográficos, Egipto, Jordania y Dubai.

Si es cierto que algunos sectores de la economía nacional ya están apreciando cierta desaceleración, la realidad en el turismo emisor, los crecimientos son sostenibles desde el año 2014 y de cara a este año 2019, mantenemos que los crecimientos serán del 10% en el apartado de ventas.

No obstante y ante un posible cambio de ciclo, y que según los expertos no supondrá una nueva crisis económica, aseguramos que "ya tenemos los deberes hechos" y que todas las agencias de viajes que re-

sistieron a la crisis, salieron vacunadas ante esa recesión y estamos preparadas para un posible cambio de ciclo, ya que aprendimos la lección siendo fundamental:

- El control de costes
- La especialización
- Total apuesta por la tecnología

Otro factor importante, es que con el mismo número de empresas, estamos generando más empleo, superando los niveles de antes de la crisis, con más de 62.000 profesionales. De hecho ese incremento de empleo, está basado en una mayor ocupación y en el aumento de trabajadores autónomos, que suponen un 25% del sector.

La reestructuración más traumática que sufrimos durante la crisis, se impusieron unas estrategias de gestión más ágiles y cautas de cara a futuros vaivenes.

El sector turístico es junto con el automovilístico, uno de los pilares de la economía española, al aportar cerca del 12 % del PIB. Este año, 2019, se esperan recibir 86 millones de turistas extranjeros, un 2,5% más que el año 2018, siendo Cataluña líder de recepción de turistas con un 23,4%, seguida de Andalucía con un 15,9%, Canarias con un 15,4% y Baleares el 15,1%. Los problemas del Brexit o la guerra comercial no han paralizado los procesos de compra.

Sin duda el turismo es uno de los ingredientes de la globalización, siendo un aspecto estimulante y catalizador y que tiene un gran futuro, pero también necesitamos un turismo de calidad, sostenible y que se respete el destino, ya que también es una fuente de riqueza.

Las agencias de viajes casi no hemos tenido tiempo para adaptarnos a la nueva Ley de Viajes Combinados, motivado por los cambios normativos, por la inexistencia de un período transitorio y que nos ha supuesto un grave contratiempo, generando una gran incertidumbre a nuestro sector.

ACAVE, ha realizado una gran labor de información y de formación a nivel nacional, organizando semi-

narios a todas las agencias de viajes superando una asistencia de más de 600 profesionales, para abordar los cambios más relevantes de la nueva normativa, sobre todo en los servicios de los viajes vinculados y sus diferencias con el viaje combinado. Hemos participado desde su origen en el proceso de elaboración de la directiva de la Unión Europea como miembro de ECTAA, así como en el proceso de transposición en España con estas jornadas abiertas y participativas.

A día de hoy las agencias de viajes que distribuyen y venden los viajes del IMSERSO, reciben una comisión neta que no llega a 10 euros. Esta comisión, sin lugar a dudas, no cubre los costes administrativos y de gestión que tienen la gran mayoría de agencias de viajes por la venta de estos productos y mucho menos la alta responsabilidad que asumen por estos viajes, pues no debemos olvidar que las agencias de viajes están asumiendo una responsabilidad solidaria por la venta de estos viajes.

Solo aquellas agencias de viajes que consigan un volumen muy elevado de ventas pueden obtener un mínimo de rentabilidad por la comercialización de estos viajes, mientras que la gran mayoría de agencias de viajes y especialmente aquellas que se encuentran en pequeñas localidades, optan por vender estos viajes como un servicio social a las personas mayores que residen en su localidad, pues en caso contrario estas personas se verían impedidas en muchos casos de acceder a estos viajes.

Asimismo, desde ACAVE se recuerda que, a día de hoy, ya existen en el mercado programas para personas mayores, que están disponibles durante todo el año y están desarrollados de manera privada por touroperadores, con unos precios muy competitivos y que remuneran adecuadamente a todas las empresas que intervienen en el mismo. Estos programas compiten con los programas subvencionados, lo que ocasiona una desventaja competitiva para la empresa privada.

Por todo ello, ACAVE considera que el programa del IMSERSO requiere una reformulación, pues el modelo ha dejado progresivamente de ser una iniciativa social del Estado a ser un proyecto cuyo coste está financiado principalmente por los empresarios, ya sean hoteles o agencias de viajes. Debe ser el Estado y no la empresa privada quien subvencione estos programas para personas mayores. A tal fin requiere que se prevean para todas las empresas que participan en el programa del IMSERSO unas remuneraciones ajustadas a las condiciones del mercado y que permitan cubrir todos los costes empresariales, incluidos los de las agencias que intervienen en su comercialización.

Y me gustaría terminar diciendo que "el individualismo ha pasado a la historia y que unidos somos más fuertes".

Y con una cita de Ray Kroc: "**Ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros juntos**"

MIEMBROS ADHERIDOS CEAV





Ciudad destino. Sólo faltas tú

DESTINO ANDALUCÍA



Súbete al tren de Andalucía

Andalucía es uno de los destinos turísticos más completos del mundo. La pluralidad y complementariedad de su oferta turística, su clima, su infraestructura hotelera y la hospitalidad de su gente, junto a una excelente conectividad, sitúan a Andalucía como uno de los destinos mejor situados en las preferencias de los turistas nacionales.

ANTEQUERA. Situada en la provincia de Málaga, es una de las ciudades andaluzas con más patrimonio histórico. Coronada por la Alcazaba y por la Real Colegiata de Santa María La Mayor, en su casco antiguo se suceden iglesias, conventos, palacios, y ermitas que son inigualables. Además, a sus afueras se encuentran importantes enclaves arqueológicos, como los dólmenes de Menga, Viera y El Romeral, declarados Patrimonio Mundial de la UNESCO en 2016 junto al Paraje Natural de El Torcal y La Peña de los Enamorados.

CÓRDOBA. El legado histórico cordobés se traduce en varios monumentos que no puedes dejar de visitar si quieres empaparte del esplendor de la Ciudad de las Tres Culturas. La Mezquita, Catedral de Córdoba, es el monumento más importante de todo el Occidente islámico y uno de los más asombrosos del mundo. Por su parte, la Judería es el reflejo de la comunidad judía que, si bien era una minoría, tenía una presencia influyente gracias a los oficios que practicaban, entre ellos la enseñanza de las ciencias.

MÁLAGA. Capital de la Costa del Sol, ofrece mar, montaña, buen tiempo... y miles de encantos. Una visita imprescindible es a la Alcazaba, construida por los musulmanes sobre una antigua fortaleza romana en el siglo XI. Muy cerca nos encontramos con el Teatro Romano,

del siglo I, y La Catedral, 'La Manquita'. A su oferta hay que sumar una treintena de museos. El Museo Picasso y la Casa Natal, el Museo de Málaga en el antiguo edificio de la Aduana, el Museo Carmen Thyssen Málaga o el Pompidou, entre otros.

SEVILLA. Se caracteriza por su inmenso patrimonio histórico-artístico. Sus principales monumentos (Catedral y Giralda, Real Alcázar y Archivo de Indias) están declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO. Destaca el Museo de Bellas Artes, con obras desde el siglo XV hasta pintura costumbrista sevillana del siglo XX. Pero también es una ciudad para pasear y deleitarse: Perderte por el barrio de Santa Cruz o por el Parque de María Luisa, junto a la Plaza de España y la Plaza de América, construidas para la Exposición Iberoamericana de 1929.

VILLANUEVA DE CÓRDOBA. En Sierra Morena, en el corazón de la dehesa más poblada de Europa, Villanueva de Córdoba aparece labrada en granito. En torno a la Plaza de España, situada estratégicamente en una zona alta y amplia, en lo que fue en época califal camino del Armillat que unía Toledo con Córdoba, se encuentran los principales edificios civiles y religiosos de Villanueva de Córdoba. Puerta de acceso a Los Pedroches, comarca formada por 17 pueblos que ofrece un gran abanico de posibilidades al viajero.



Más información: www.andalucia.org





DESTINO CASTILLA - LA MANCHA



Si vienes, vuelves

Es una región que Cervantes hizo universal gracias a los molinos de viento que salpican algunos de los pueblos de La Mancha, una zona que ocupa el centro de esta comunidad autónoma, pero que está abrazada por otras muchas comarcas de paisajes sorprendentemente boscosos y montañosos; lugares que poco tienen que ver con la llanura con la que tradicionalmente se asocia esta tierra, y que sin duda harán que quieras volver para seguir disfrutando de viajes que se quedarán #Enunlugardetuvida.

ALBACETE. La Sierra de Alcaraz y del Segura combina a la perfección patrimonio natural y cultural. Alcaraz presume de tener una plaza mayor porticada única en toda la provincia, y unas torres -la del Tardón y la de la Trinidad- con trazas de uno de los grandes arquitectos del renacimiento español: Andrés de Vandelvira. Muy cerca está la cercana localidad de Riópar, con sus Reales Fábricas de Bronce abiertas a la visita turística y con el enclave natural más espectacular de Albacete: el nacimiento del río Mundo, en el Parque Natural de los Calares del Río Mundo y de la Sima.

CIUDAD REAL. La provincia con mayor diversidad natural de la península, presume de alojar el Parque Nacional de Cabañeros y el Parque Nacional de Tablas de Daimiel, paraíso de los amantes de la observación de la naturaleza y la ornitología. El Valle de Alcudía y Sierra Morena, limítrofes con la vecina Andalucía, es un parque natural de los más atractivos en cuanto a la contemplación de la naturaleza en su estado más virgen. Las Lagunas de Ruidera, también parque natural, es una concatenación de lagunas comunicadas por saltos de agua que, en los años de lluvias, ofrecen imágenes espectaculares.

CUENCA. El parque natural de La Serranía de Cuenca se extiende desde la ciudad Patrimonio de la Humanidad hasta la Sierra de Albarracín. El paisaje kárstico, las hoces, las torcas y los bosques de sabinas, tejos y pi-

nos son los protagonistas de un entorno natural que ofrece estampas inolvidables como las Las Majadas, el Ventano del Diablo o La Ciudad Encantada.



TOLEDO. Esta provincia, atravesada de Este a Oeste por el río Tajo en su camino a la desembocadura en Lisboa, y en cuyo curso se asientan las grandes ciudades de Toledo y Talavera de Reina, ofrece dos grandes paisajes montañosos: en la vertiente norte se encuentra la Sierra de San Vicente, (limítrofe con Gredos) un lugar de pueblos llenos de encanto como El Real de San Vicente y Castillo de Bayuela; y en la vertiente sur las comarcas de La Jara y los Montes de Toledo, en las que Belvís de la Jara, San Pablo de los Montes, Navahermosa y Hontanar entre otros pueblos, abren las puertas con sus paisajes de ensueño al Parque Nacional de Cabañeros.



www.turismocastillalamancha.es #Sivienesvuelves



DESTINO CASTILLA Y LEÓN



Castilla y León. Ciudades con Cultura y Enogastronomía en AVE.

Castilla y León atesora un legado histórico y cultural inigualable, de ahí que muchos le consideren el “**corazón cultural de España**”. Esta región cuenta con el **mayor número de Bienes Patrimonio Mundial reconocido por la Unesco de España**, once en total, a los que podemos sumar castillos, fortalezas, alcázares, monasterios y edificios eclesiásticos únicos.

Además, el enoturismo es una modalidad turística en creciente expansión en Castilla y León asentado en las ocho Rutas del Vino Certificadas, **que convierten a Castilla y León en la región española con un mayor número de rutas y más destinos enoturísticos de calidad**. Patrimonio, historia, gastronomía y sus apreciados vinos suponen una combinación perfecta para realizar una escapada a Castilla y León, con seis ciudades actualmente conectadas mediante AVE. Te llevamos a hacer un recorrido para que conozcas los rincones más atractivos:

LEÓN. León posee una rica gastronomía e interesantes monumentos entre los que se podrían citar la Catedral gótica, la Real Colegiata de San Isidoro, conocida como la “Capilla Sixtina” del románico y San Marcos. Pero también la Casa Botines, obra de Gaudí, un itinerario perfecto que se puede combinar con una degustación de la gastronomía leonesa por el Barrio Húmedo.

PALENCIA. El Cristo del Otero nos da la bienvenida a esta ciudad reconocida por su Catedral, construida sobre una basílica visigoda visitable en la Cripta de San Antolín. Palencia posee un magnífico patrimonio, la Plaza Mayor, a la que se llega en un paseo por la Calle Mayor, las iglesias de San Miguel, San Juan Bautista o palacios como el de la Diputación Provincial.

SEGOVIA. Reconocida Ciudad Patrimonio Mundial por la Unesco, no te pierdas el Acueducto, la Catedral, conocida como la Dama de las Catedrales, el Alcázar, y sus monasterios (San Antonio el Real, El Parral...), la judería y la Plaza de San Martín, junto a la llamada Plaza de Medina del Campo, interesante conjunto arquitectónico.

VALLADOLID. Ciudad afamada por sus Rutas del Vino y su rico patrimonio cultural, del que destacan su Plaza Mayor, sus iglesias, Santa María de la Antigua, San Pablo, San Benito..., el Palacio de Santa Cruz, la Academia de

Caballería, la Catedral y el Museo Nacional de Escultura donde se encuentra una de las mejores colecciones de escultura en madera policromada de España.

ZAMORA. Conocida como “la Capital del Románico” debido a la concentración de monumentos de este estilo que jalonan cada rincón. Entre sus edificios destacan: La Catedral considerada “la perla del siglo XII”, sus 22 iglesias románicas, así como sus múltiples monasterios, su Castillo y muralla que dan buena cuenta de su importancia en la Edad Media.

Por último, no te puedes perder una escapada a otras ciudades también declaradas Patrimonio Mundial por la Unesco, como **Salamanca o Ávila**; una visita a **Soria**, ciudad que escogieron importantes escritores para inspirar sus composiciones o un recorrido por **Burgos** con tres Bienes Patrimonio Mundial, la catedral gótica, los Yacimientos Arqueológicos de Atapuerca y el Camino de Santiago Francés; este año además puedes acercarte a la Exposición Las Edades del Hombre “Angeli” en Lerma.



Más información

www.turismocastillayleon.com
o Facebook Castilla y León es vida



El Líbano

arqueología y glamour

Texto y fotografías: Román Hereter

Hace más de 3000 años, el Líbano era la tierra de los fenicios, famosos en todo el mundo como intrépidos navegantes y excelentes comerciantes. Sus barcos eran legendarios debido a la excelente madera de cedro que crecía en las colinas del país. Los romanos conquistaron la región en el año 64 antes de Cristo y después perteneció a los imperios bizantino y otomano, convirtiéndose más tarde en protectorado francés y alcanzando una prosperidad económica y social que le otorgaron el apelativo de “la Suiza de Oriente”.

Hoy, tras las guerras civiles de finales del siglo XX, el Líbano ha recuperado la paz, y está desarrollando el turismo, cuyos atractivos vienen dados por una combinación de su esplendoroso pasado arqueológico y su refinada forma de vivir que alterna una rica gastronomía y una pasión por la música y el espectáculo en una tierra situada a orillas del Mediterráneo.

Visité el Líbano por primera vez en 1994 cumpliendo un encargo fotográfico para una editorial que abarcaba las ex-repúblicas soviéticas y los países de Oriente Próximo y el Golfo Pérsico para ilustrar algunos tomos de una nueva enciclopedia. Había conseguido el visado gracias a una carta

del hotel de recomendación de la cadena Le Meridien cuyo hotel en Beirut había sido destruido por la guerra. El avión iba repleto de libaneses norteamericanos, canadienses y estadounidenses, en viaje de vacaciones a su país de origen por primera vez tras el conflicto. Porque entonces, como ahora, vivían más libaneses fuera de su territorio que dentro de sus fronteras. El aeropuerto, auténtico punto clave durante las hostilidades, trataba de recuperar poco a poco su pulso normal aunque las instalaciones eran precarias y en la espera de equipajes sufrimos un apagón generalizado, paliado a los pocos minutos con la ayuda de un generador. Muchos soldados esperaban a sus familiares, y los civiles no podían entrar en el recinto aeroportuario, ya que un estricto cordón militar se lo impedía. Un taxi me trasladó a un hotel cerca del mar, en la zona de la Cornisa, donde algunas luces de neón de restaurantes y salas de fiesta querían recordar el antiguo esplendor de antaño, cuando el país era considerado "la Suiza de Oriente Próximo". Durante el recorrido pasamos por algunas calles con fuerte presencia militar, donde se sucedían los soldados fuertemente armados en ambas aceras y situados cada quince metros de distancia unos de otros.

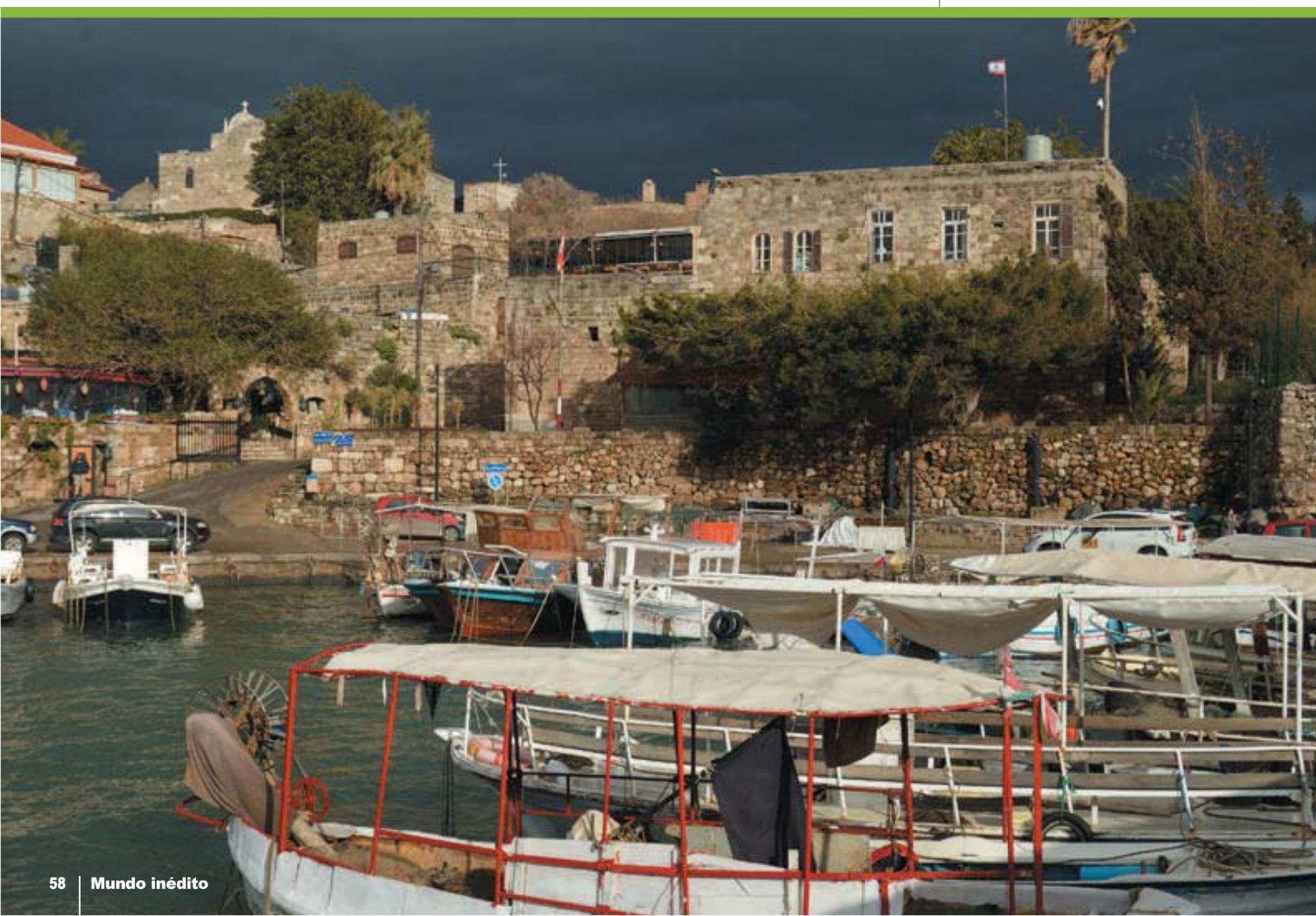
Al día siguiente la luz solar me permitió observar claramente los resultados de 17 años de guerra en la capital. Edificios bombardeados, auténticamente plegados en su estructura, paredes con infinidad de impactos de bala, escombros por doquier, y gentes que procuraban rehacer sus vidas en condiciones inhumanas, habitando casas sin paredes que recordaban a los enjambres de las abejas. Y un poco más lejos, casas en perfectas condiciones que no sufrieron ni los impactos de la metralla, ni los disparos de las armas ligeras, ni la destrucción de las bombas.

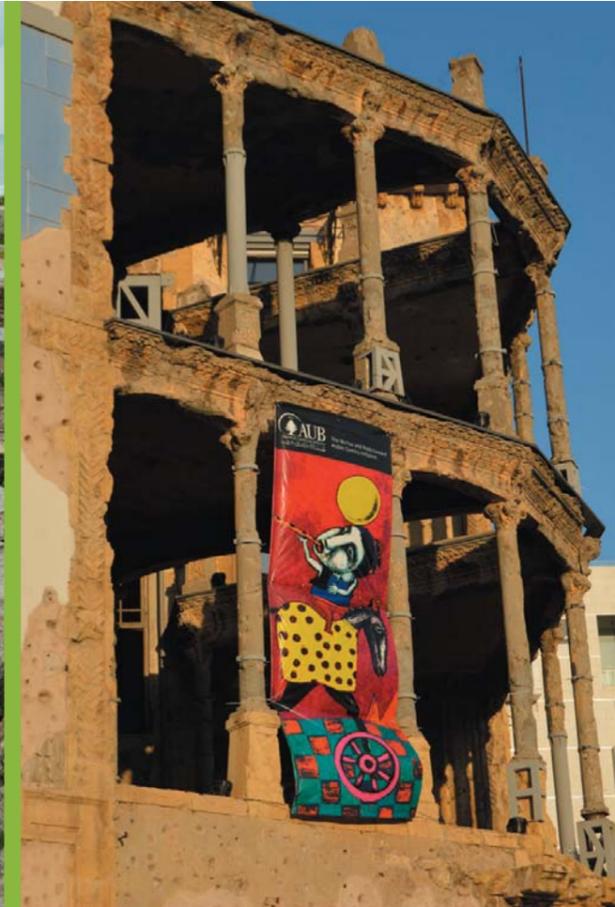
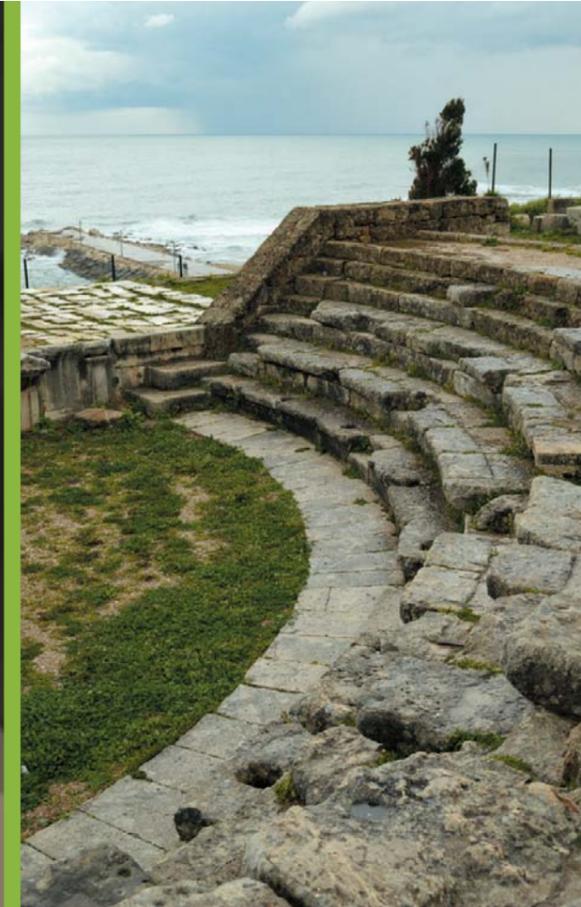
A menudo los controles militares obligaban a reducir la velocidad y esperar que el soldado de guardia hiciera un simple gesto de continuar, lo que sucedía casi siempre y sigue sucediendo ahora, aunque con mucha menos asiduidad. Y las banderas libanesas y sirias se hallaban por doquier. Porque entonces, en el Líbano, había dos ejércitos regulares. El sirio, que aparecía como pacificador y que en realidad controlaba los lugares estratégicos, y el libanés que se me antojaba más interesado en hacerse notar para contrarrestar la presencia abrumadora de las tropas extranjeras. Pero vamos a hacer un poco de historia para intentar explicar, a pesar de su dificultad, que ha pasado por estas tierras a lo largo de los tiempos.

Turbulenta historia de una zona estratégica

Esta es la tierra de Canaa, citada en la Biblia como hogar de los cananeos, que poseían ciudades de prestigio como Biblos o Tiro. Tras algunas incur-

En la doble página anterior: Guía libanesa mostrando una de las esculturas de león que servían como gárgolas en la espectacular ciudad de Baalbek





siones filisteas, los denominados "pueblos del mar", se asentaron los fenicios que iniciaron la auténtica historia del Líbano. Comerciantes y marineros, muy pronto crearon un imperio económico entre las potencias de Oriente y el mundo mediterráneo. De este modo intercambiaban mercancías procedentes de Asiria, Babilonia, Anatolia, Siria y Egipto, con todo el litoral del que después sería conocido como Mare Nostrum, incluidas las costas de la Península Ibérica. Forjaron un estilo de vida basado en el pragmatismo y la convivencia pacífica que más tarde se vio truncada por invasiones asirias, babilonias, persas, y helénicas. Con la "Pax Romana" volvió la tranquilidad y recuperaron parte de su antiguo esplendor comercial. El legado más espectacular de la época y la obra maestra de la romanización son las ruinas de Baalbek. Situado en el corazón del fértil valle de la Bekaa, existía aquí un antiguo santuario dedicado a Baal, el dios supremo de los fenicios. Los griegos la llamaron Heliópolis, "la ciudad del sol". Los romanos dedicaron el templo a Júpiter Heliopolitano y en el siglo primero después de Cristo, el emperador Augusto nombró a Baalbek "Julia Augusta Felix" dotándola de edificios extraordinarios diseñados por los mejores arquitectos de la época. Bloques tallados de 20 metros de largo, algunos de hasta mil toneladas de peso, configuraban el más imponente testimonio del Imperio romano en todo Oriente.

Pero su esplendor se hundió con el Imperio. Entre los terremotos, Teodosio que hizo derribar las estatuas y construir una basílica cristiana en el patio que daba acceso al templo de Júpiter, Justiniano que se llevó ocho gigantescas columnas

para decorar Santa Sofía en Constantinopla y los árabes que lo transformaron en fortaleza, el conjunto perdió parte de su original magnificencia. Sin embargo sus restos son tan espectaculares que tras una pequeña reordenación, Baalbek se convirtió en el principal motivo cultural de una visita al Líbano antes de la guerra. Durante mi primera visita la ciudad albergaba el cuartel general de las fuerzas chiitas de Hezbollah, "el partido de Dios". Sin embargo las ruinas estaban nuevamente abiertas al público y poco a poco iban recobrando visitantes que ya quedaban extasiados ante tanta majestuosidad.

Pero volvamos a la historia para intentar explicar el presente. Tras la caída del Imperio romano, la región se debatió entre las guerras de musulmanes contra cruzados, se agregó primero a Siria y después al Imperio otomano, aunque en sus zonas más montañosas se iban forjando comunidades muy particulares. A raíz de la conquista árabe, los maronitas, seguidores de un santo del siglo V llamado Marón, se refugiaron en los Montes del Líbano entre los siglos VII y VIII. Eran cristianos de rito oriental, pero ligados a la iglesia de Roma. Crearon sociedades económicamente autosuficientes y políticamente autónomas.

Los drusos, minoría musulmana no ortodoxa, llegaron desde Siria hacia el año mil. Sus ritos secretos y la teoría de un sistema mediante el cual Alá vive entre los hombres y los gobierna, los convierte en herejes a los ojos de los musulmanes ortodoxos. Los sunitas se asentaron en el litoral mediterráneo mientras los chiitas, mayoritarios en Irán y antiguos opositores de los califas, avanzaron hasta

el Líbano para refugiarse en el valle de la Bekaa.

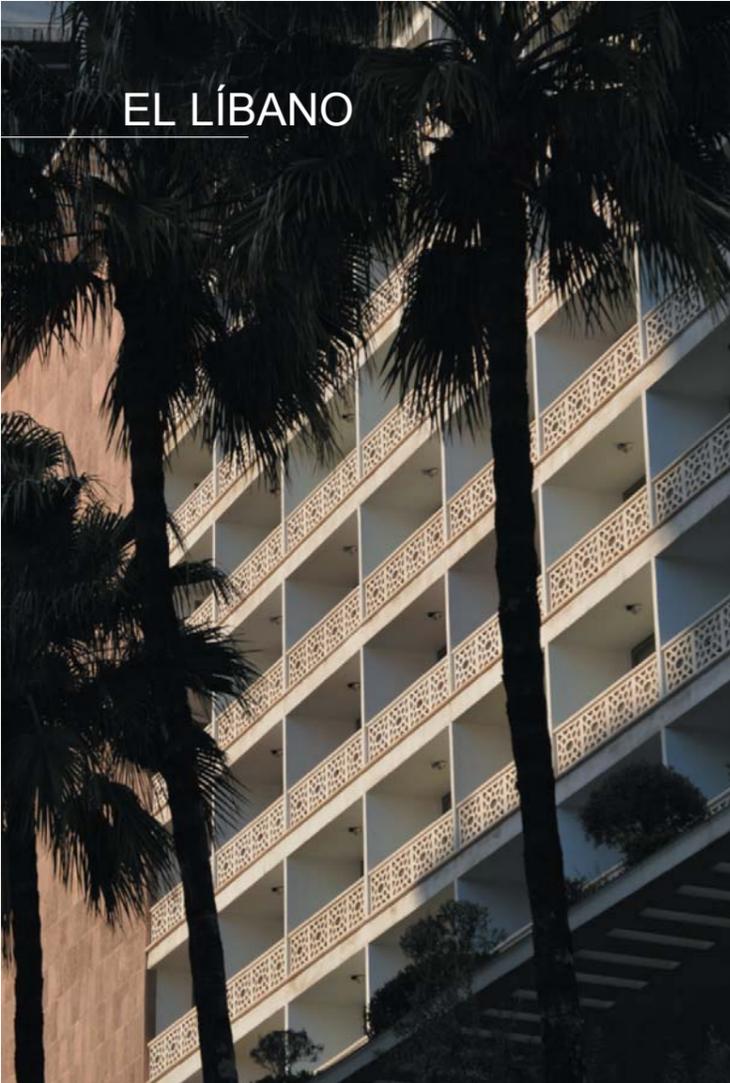
Tras siglos de pacífica convivencia en los que se habían construido gran cantidad de iglesias y mezquitas, salieron a flote las desigualdades. Los drusos querían librarse del yugo otomano para reunirse con Siria. Los maronitas querían la independencia. Francia apoyó a estos últimos y en 1861 nació una provincia autónoma bajo el imperio turco, el "pequeño Líbano", gobernado por un cristiano que dependía del sultán. Con la I Guerra Mundial se desmembró el Imperio otomano y el 1 de septiembre de 1920 se creó el Gran Líbano, añadiendo las zonas habitadas por chiitas y sunitas, conformando prácticamente las fronteras actuales y convirtiéndose en 1926 en la República Libanesa. Tras los exterminios sufridos después de la Primera Guerra Mundial, llegaron a Beirut importantes cantidades de armenios. Y tras la creación del Estado de Israel y la posterior expulsión de Jordania, arribaron los refugiados palestinos.

Un pacto religioso hacía hasta entonces el país gobernable. La presidencia de la república era ostentada por un maronita, la dirección del gobierno por un sunita y la presidencia del parlamento por un chiita. Pero el equilibrio se rompió en 1975 y se inició la tremenda guerra civil. Chiitas apoyados por Irán, falanges cristianas por Israel, los deseos expansionistas de Siria, la intervención de las potencias occidentales, la expulsión de la OLP. El resultado: 17 años de guerra y destrucción.

Poco antes de mi llegada se había alcanzado el alto el fuego. Pero Siria impuso su voluntad y tenía su ejército sobre el terreno. Israel seguía bombardeando desde el aire la zona sur y los campos

Sobre estas líneas podemos observar algunos de los contrastes del Líbano. De izquierda a derecha: mezquita de Mohammed Al-Amin en Beirut, pieza del museo Nacional, antiguo teatro de Biblos, edificio mantenido como recuerdo de la destrucción de la guerra civil en Beirut y columnas de la ciudad de Baalbek.

En la página de la izquierda, abajo: Tienda de souvenirs en Biblos y vista panorámica desde el castillo de la misma ciudad.



Fachada de una de las torres del emblemático hotel Phoenicia y castillo cruzado de Biblos.

de Hezbollah en la Bekaa, y drusos y chiitas se habían negado a deponer las armas. Mientras, los propios libaneses se preguntaban sobre su futuro. Parecía que el clima de paz que se respiraba en toda la región les podía beneficiar, pero las diferencias sociales son muy grandes. Sólo hacía falta recorrer diversos barrios de Beirut o sobre todo las poblaciones de los alrededores. Atravesando la llamada "línea verde", frontera religiosa entre ambos mundos y por tanto tradicional frente de la guerra, se observaban modos de vida completamente distintos. Parecía como si en pocos metros se pudiese cruzar el túnel del tiempo. Los distintos barrios de Beirut, recuperaban poco a poco su actividad y las tiendas volvían a instalar sus mercancías en sus escaparates o en el exterior de las calles. Algunos edificios parecían auténticos coladores y otros, que sufrieron el impacto de las toneladas de bombas lanzadas desde el aire, no dejaban espacio entre sus respectivos pisos, estando literalmente plegados sobre sí mismos. La zona más castigada fue sin duda la Plaza de los Mártires, absolutamente barrida por las bombas. Los escombros se amontonaban en su perímetro mientras en el centro unos niños vendían grandes fotografías de su agradable aspecto anterior a la guerra.

El Monumento a los Mártires, se mantuvo milagrosamente en pie en el centro de la plaza, pero

su metal agujereado por la metralla simbolizaba y sigue simbolizando hoy el sufrimiento del pueblo libanés durante todos estos años. A pesar de todo, las figuras miraban esperanzadas como las excavadoras retiraban los escombros y esperaban el momento en que el centro de la ciudad se empezara a reconstruir.

Los cortes de electricidad eran habituales en Beirut, y muchas veces faltaba agua. Por ello era fácil ver en las calles más castigadas gente comprando o vendiendo el preciado líquido. Caminar por las arterias de Beirut oeste era una experiencia única. Parecía una ciudad fantasma, habitada sin embargo por gentes amables y hospitalarias. Los niños pululaban por las calles, las mujeres se preocupan por la subsistencia familiar mientras los hombres parecían descansar de los años de combates. Los barrios cristianos gozaban de una mayor habitabilidad, algunos incluso podría decirse que ofrecían un bienestar fuera de lo común. Decían que la numerosa comunidad libanesa que vivía en el extranjero, cerca de tres millones en aquella época, aportaba ingentes ayudas económicas.

Cuando estoy de viaje no suelo molestar a las autoridades diplomáticas españolas, pero en el caso del Líbano y por aquel entonces me dirigí a la embajada donde me recibió su primer secretario. Yo quería aprovechar para recorrer buena parte

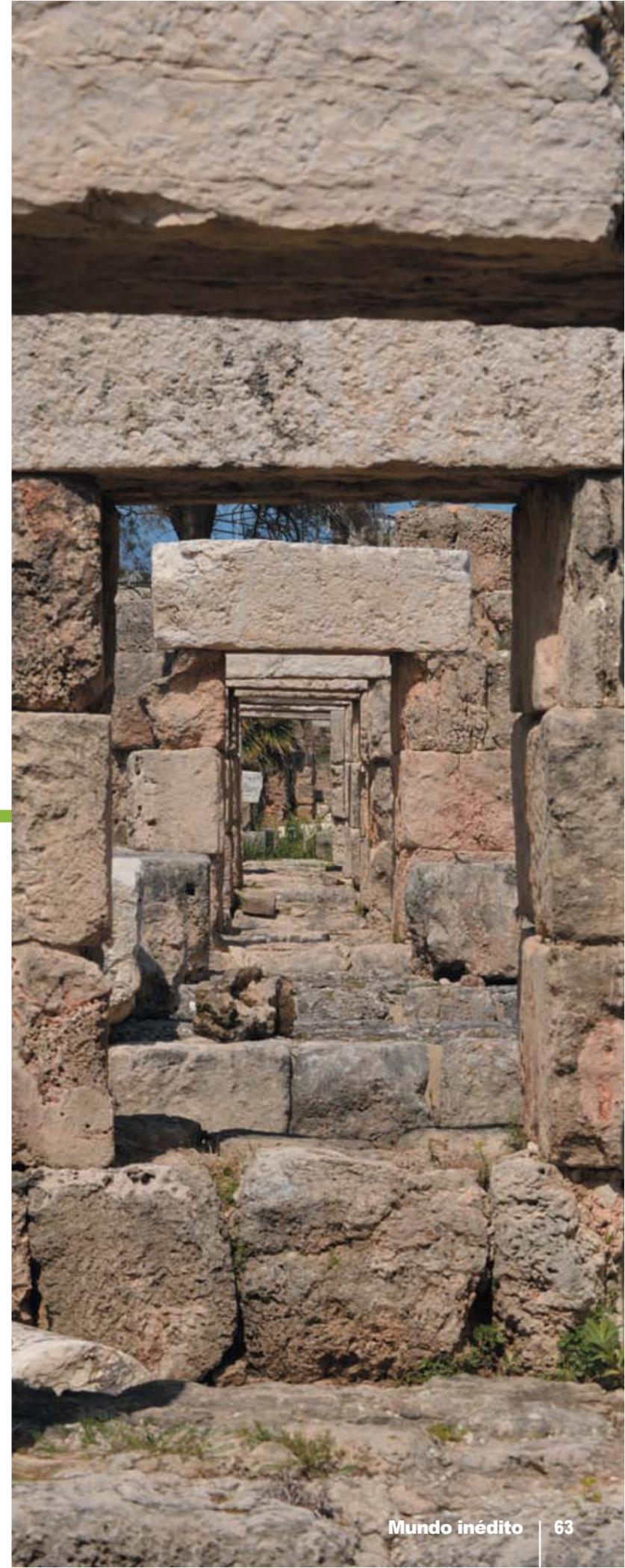
del país y quería saber hasta qué punto me aconsejaba o no que fuera al valle de la Bekaa. La embajada española en Beirut todavía no había olvidado que hacía unos años, habían asesinado al embajador de España. Estuvimos conversando unos veinte minutos tras los que le pedí si conocía a alguien que me pudiera acompañar. Como era fin de semana, le propuso a su chofer si quería hacerlo, nos pusimos de acuerdo en el precio que me cobraría y nos dispusimos a recorrer el país.

Abandonar Beirut significaba cambiar de aires. El calor sofocante queda paliado a medida que se va subiendo por las montañas de la cadena del Líbano y el aire se hace más respirable. Salvo en algunas excepciones, que siempre confirman la regla, las poblaciones del entorno no han sufrido en sus edificios las consecuencias de la guerra. Hoteles, restaurantes, tiendas y discotecas recordaban el emporio turístico de otros tiempos, que aunque lentamente, estaba en vías de recuperación.

Muy cerca de la frontera Siria, en la ruta de Damasco, se encuentran las ruinas de Anjar, que sin la majestuosidad de Baalbek, merecen también una visita. El valle de la Bekaa, es fértil y su actividad agrícola se alterna con la existencia de algunas tiendas de beduinos. Me sorprendió sobremanera la altura de los templos de Baalbek y por suerte

no hubo bombardeo alguno. Para volver a la costa, hay que atravesar nuevamente las montañas, pasando muy cerca del monte Qurnat As Sawda, que con sus 3.083 metros es el más alto del país. Al descender se pasa por un bosque de cedros, símbolo del Líbano presente en su bandera. Desgraciadamente parece ser que sólo quedan dos bosques en todo el territorio nacional. Su buena madera ya sirvió antaño para la construcción del templo de Salomón, de las flotas fenicia y egipcia y de las máquinas de guerra turcas.

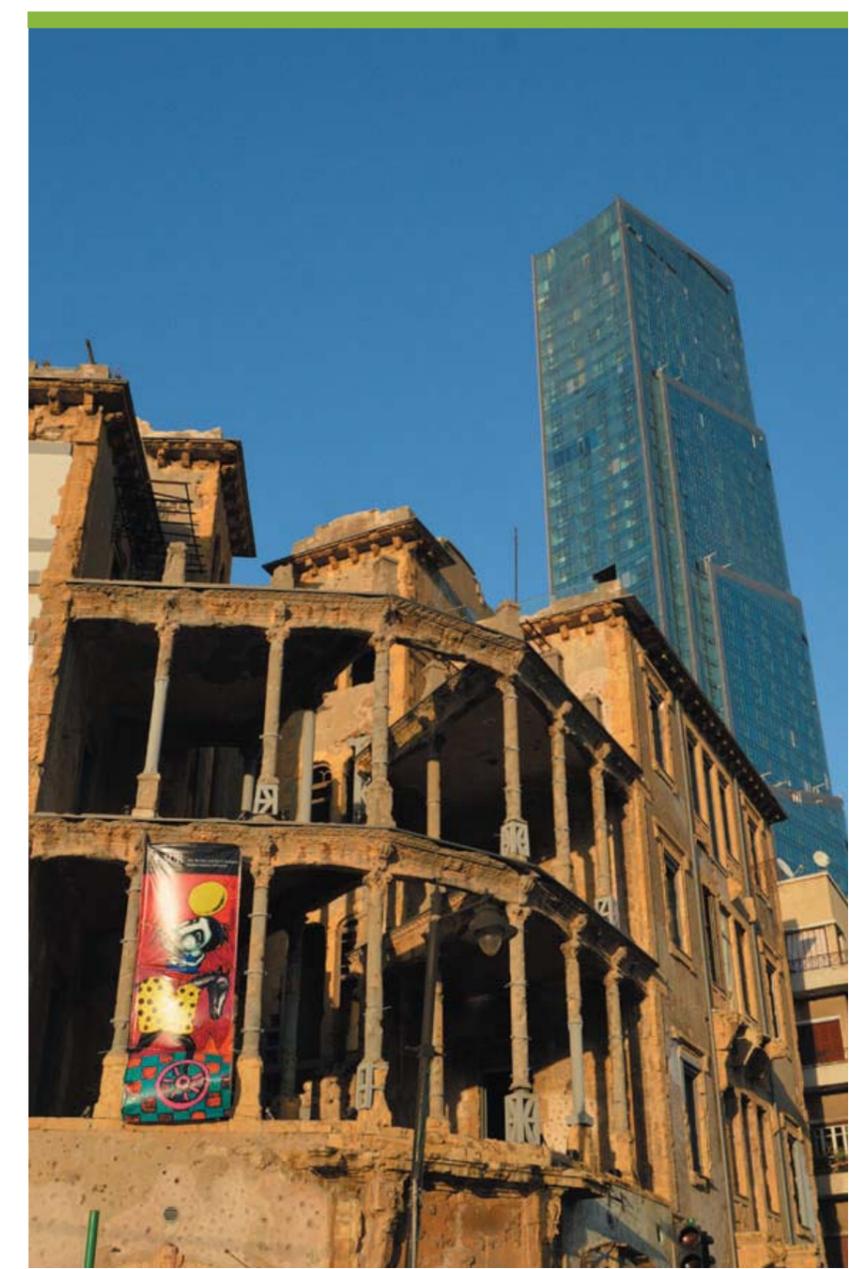
Volviendo a la costa me detuve en Biblos, "la ciudad del libro". Citada en la Biblia, parece ser que era el principal centro del comercio de papiros, por aquel entonces materia prima para la fabricación de libros, y de allí viene su nombre. Conjuntamente con Ugarit, en Siria, mucho tiene que ver con la invención del primer alfabeto. Sus construcciones medievales, sus restos de la antigüedad y su hermoso puerto eran agradables de visitar. Más al norte, la ciudad de Trípoli constituye la segunda aglomeración urbana del país. Desde su castillo medieval, que domina toda la urbe, se observaba una bella panorámica de la misma. Si se sube al atardecer, pueden oírse desde lo alto de las murallas las llamadas a la oración emanando de los minaretes de las numerosas mezquitas existentes. Ojalá que en el futuro no las apague el ruido de los





Madrid y Beirut (4 a la semana, ida 14,45-20,15, regreso 8,55-13,15) y del hotel Phoenicia, uno de los emblemas de la capital y he podido constatar tanto la tranquilidad que supone recorrer las zonas turísticas del país como encontrarme con tres grupos de españoles interesados en recorrer tanto sus restos arqueológicos como su geografía variada. Básicamente el relieve libanés, bastante montañoso, puede dividirse en cuatro grandes unidades estructurales, que se suceden de oeste a este; primero, una franja costera bastante estrecha, donde se asientan los núcleos de población principales; segundo, la Cordillera del Líbano, una masa caliza con altitud máxima superior a los 3.000 metros; en tercer lugar, la depresión sinclinal de la Bekaa; y finalmente, la Cordillera del Antilíbano, que constituye el límite natural con Siria. En la franja costera se escalonan una serie de terrazas formadas en el pleistoceno que se elevan hasta 100 metros sobre el nivel del mar. El Antilíbano, más al este, se levanta hasta los

Bajo estas líneas, los altos y modernos rascacielos recientemente construidos en las últimas décadas en Beirut contrastan con las huellas de la guerra.



En Beirut, a medida que abandonamos las orillas del mar y ascendemos por las colinas que conforman el Monte Líbano, la temperatura resulta más refrescante y se prodigan los barrios residenciales.

disparos, pensaba por aquel entonces.

Era un buen momento para seguir repasando la historia. Tras la conquista romana, los misioneros cristianos llegaron al país convirtiendo a muchos de sus habitantes a la nueva fe. En el año 395 la región se convirtió en parte del Imperio bizantino. Luego los musulmanes invadieron el país a principios del siglo VII, islamizando sus costumbres y credos. En la Edad Media los cruzados europeos ocuparon Líbano en repetidas ocasiones en su intento de recuperar Tierra Santa. Los turcos otomanos conquistaron el territorio en 1516 y mantendrían el gobierno del país hasta 1918, el final de la Primera Guerra Mundial. En 1922 Francia se hizo cargo del poder y unió a los cristianos maronitas, descendientes de los antiguos cristianos, y a los musulmanes. Líbano obtuvo su independencia en 1943 con el acuerdo de las principales comunidades del país de compartir el poder. A partir de

este momento la región conoció una época de esplendor y prosperidad convirtiéndose en uno de los lugares más atractivos del Mediterráneo.

En 1970 la Organización para la Liberación de Palestina, OLP, se instaló en Líbano tras su expulsión de Jordania y comenzó una campaña de hostigamiento contra la frontera norte israelí. La presencia de la OLP aceleró la caída del país en el caos ya que no sólo desató una intensa acción bélica contra Israel sino que además mantuvo constantes injerencias en la política interior libanesa.

Durante la década de los 70 las milicias respaldadas por diferentes grupos musulmanes, cristianos, drusos y palestinos, junto a tropas extranjeras instaladas en el país, se vieron envueltos en un violento conflicto armado que devastó por completo la nación. A finales de los años 80 más de una treintena de grupos armados diferentes estaban enzarzados en una cruenta guerra civil. El resultado

del conflicto fue la fragmentación del país en territorios controlados por las diferentes facciones rivales drusas, musulmanas, la Falange Cristiana, el grupo chiita Amal y otros muchos.

Los ataques que la OLP realizaba a Israel provocaron una serie de represalias de los israelíes que culminaron, finalmente, con la invasión del país en 1982 y la expulsión de la OLP. Posteriormente Israel se retiró de Líbano dejando paso a la fuerza de interposición de las Naciones Unidas mientras las tropas sirias incrementaban sus efectivos.

Reciente regreso, agradable sorpresa y esplendor de Beirut

Acabo de regresar al Líbano este pasado mes de abril gracias a una invitación de Summerwind que representa a la compañía aérea MEA (Middle East Airlines) que dispone de un vuelo directo entre



Originalmente llamada **Bêrut**, que significa “Los Pozos” por los fenicios, la historia de Beirut se remonta a hace más de 5.000 años. La primera referencia histórica data del siglo XV antes de Cristo, cuando se la menciona en las tablas cuneiformes de las Cartas de Amarna, tres cartas que el rey Ammunira de Biruta (Beirut) envió al faraón de Egipto. Biruta es también citada en las cartas de Rib-Hadda de Biblos. El más antiguo asentamiento fue en una isla en el río que progresivamente los sedimentos unieron al continente. La ciudad fue conocida en la Antigüedad como Bêrito.

En el año 14 aC, bajo el dominio romano, fue declarada colonia, con el nombre de Iulia Augusta Felix Berytus y desde finales del siglo I, la escuela de Derecho de Beirut fue ampliamente conocida en el Imperio y en el siglo VI, Justiniano reconoció a la escuela como una de las tres facultades de derecho oficiales de su imperio. Pero como consecuencia de un desastroso terremoto en el año 551, los estudiantes fueron trasladados a la ciudad de Sidón. Beirut pasó a poder de los árabes en el año 635 pero durante la Edad Media, la ciudad fue eclipsada por Akko, la antigua San Juan de Acre, actualmente en Israel, como centro comercial del Mediterráneo oriental. Más tarde, con la ayuda de Damasco, Beirut rompió el monopolio de comercio marítimo sobre San Juan de Acre con éxito y la suplantó como el principal centro de comercio en la región. Durante la posterior época otomana, Beirut se redujo a una pequeña ciudad, con una población de alrededor de 10.000 habitantes.

En 1888 fue capital de la vilaya de Beirut y comenzó su pronta reactivación moderna, convirtiéndose

en una localidad muy cosmopolita con estrechos vínculos con Europa y Estados Unidos. A la vez, se convirtió en un centro de la actividad misionera, se organizó un impresionante sistema de educación, que incluyó la universidad protestante de Siria, fundada por misioneros estadounidenses y que más tarde se convirtió en la Universidad Americana de Beirut. Ingenieros franceses establecieron un moderno puerto en 1894 y un enlace ferroviario que lo unía con Damasco y más tarde con Alepo. Gran parte del comercio era transportado por barcos a Marsella y pronto la influencia francesa se fortaleció más que cualquier otra potencia europea.

Líbano logró la independencia en 1943 y Beirut se convirtió en su capital, siguió siendo la capital intelectual del mundo árabe y de un importante centro comercial y turístico conocido por muchos años como la Suiza de Oriente, por su estabilidad económica y cultura cosmopolita, hasta 1975 cuando el país sucumbió a la guerra civil que destruyó gran parte de su centro urbano.

Una de las cosas que más llama la atención en la actualidad es su animado puerto deportivo repleto de restaurantes frente al que se levanta el emblemático hotel Phoenicia, capaz de combinar el sentido de la historia con un estilo cosmopolita de hoy en día. Construido en el año 1961, celebró su 50 aniversario en 2011, renovando su promesa de evolucionar con los tiempos a través de mejoras interiores. Con sus 446 habitaciones y suites, y situado en el corazón de Beirut, cerca del famoso paseo marítimo de la Corniche, el hotel disfruta de una posición privilegiada con vistas al mar Mediterráneo. Como punto de referencia de Beirut, el Phoenicia ha apa-



recido en numerosos largometrajes a lo largo de su historia. Aparece en la película de Mickey Rooney de 1965 *Veinticuatro horas para matar* y en el hotel se han alojado reyes, presidentes, cantantes, actores de cine y un largo etcétera de celebridades.

Una de las visitas que se deben realizar en la capital es la del Museo Nacional de Beirut que tras su inauguración en 1942, sufrió daños considerables durante la Guerra Civil, pero se ha podido rescatar la mayor parte de la colección que incluye piezas encontradas en el territorio libanés desde la Prehistoria hasta el Imperio Otomano.

En la Edad de Bronce (3200-1200 aC) nacieron

La estatua de los Mártires de Beirut, en la plaza del mismo nombre, está levantada en memoria de los nacionalistas libaneses que fueron colgados durante la Primera Guerra Mundial por los otomanos, y mantiene, todavía hoy, los impactos provocados por la metralla.

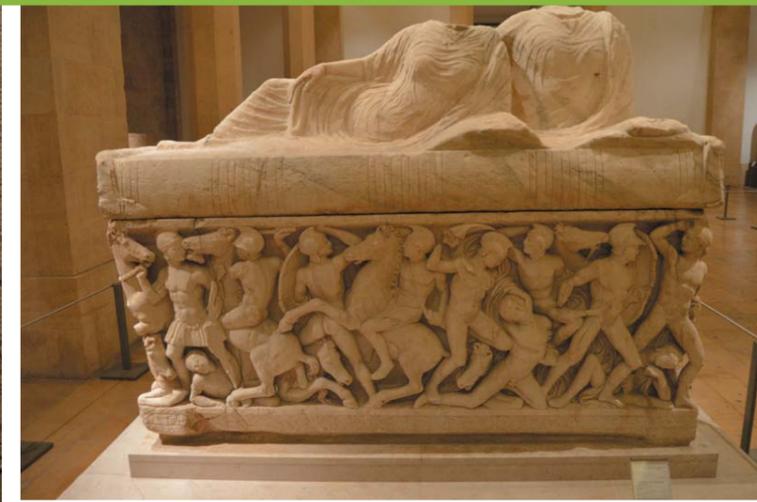
Frente a La Corniche y el puerto deportivo de Beirut se han construido nuevos apartamentos de lujo con excelentes vistas al Mediterráneo.

2.814 metros en su prolongación meridional. Separado de los Montes del Líbano predominan las calizas mesozoicas, ya que formaban un sistema único que fue dividido en dos por el proceso de formación del Valle del Rift. La parte hundida corresponde a la depresión de la Bekaa, y se extiende entre los 800 y 1.200 metros de altitud.

Beirut es la capital, la mayor ciudad y el principal puerto marítimo del país y hoy en día, con sus múltiples rascacielos, la mayor evidencia de que el país está recuperando la normalidad. Se estima que tiene una población de 1.000.000 de habitantes, de los 6 millones que conviven en el país. Además de contar con varias universidades, la capital es el hogar de numerosas organizaciones internacionales, como la Comisión Económica y Social para Asia Occidental de las Naciones Unidas que tiene su sede principal en el centro de la ciudad, también la Organización Internacional del Trabajo y la UNESCO tienen oficinas regionales en Beirut, que abarcan al mundo árabe. La Organización Árabe de Transportistas Aéreos también tiene su sede central en Beirut.

A la derecha: Spa y escalera de acceso del histórico hotel de lujo Phoenicia, que había hospedado a todo tipo de celebridades a lo largo de su historia y que ha sido reconstruido en todo se esplendor.





las primeras aldeas fortificadas del Líbano, se desarrollan actividades marítimas y la invención del primer alfabeto del mundo en Biblos. La colección incluye la obra maestra del museo, el sarcófago de Ahirom, que contiene el texto más antiguo escrito en el alfabeto fenicio y estatuas votivas de bronce dorado procedente del templo de los obeliscos de Biblos.

Durante la Edad de Hierro (1200 - 333 aC) la civilización fenicia culminó su expansión marítima y sus ciudades-estado cayeron sucesivamente bajo dominio de Asiria, el Imperio babilónico y el persa. De este período, destacan en el museo la colección Ford de sarcófagos antropoides de mármol del siglo IV aC. y las estatuas votivas del Templo de Shumun.

La helenización de Fenicia bajo Alejandro Magno, los ptolomeos y los seléucidas incluye un fondo semítico local donde destacan el Santuario de la tribuna de Eshumun y la Estatua de Afrodita de mármol, procedente del propio Beirut.

Del período romano (64 aC.- 396 dC.) destacan

los sarcófagos llamados de Aquiles y de Cupido, el mosaico del secuestro de Europa, la Estatua de Higía, el mosaico de Calíope y los Siete Sabios de Grecia y el Busto de Dionisio. Y entre los objetos del período bizantino (395 - 636 EC) destacan el mosaico "Envidia" de Beirut y la colección de monedas y joyas. La visita al museo de arqueológico de Beirut constituye una magnífica introducción antes de visitar los enclaves arqueológicos del país.

La espectacularidad de Baalbek y el Valle de la Bekaa

A tan solo 88 kilómetros de Beirut se encuentra Baalbek, uno de los yacimientos arqueológicos más importantes de Oriente Próximo, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en 1984. Es notable una zona de templos de entre los siglos I al III dC. en honor de la Tríada heliopolitana: Júpiter, Mercurio y Venus. En la antigüedad fue un santuario fenicio dedicado al dios Baal; fue ciudad griega, y

Distintas piezas exhibidas en el Museo Nacional de Beirut, donde se pueden contemplar colecciones de artefactos prehistóricos, de la Edad de Bronce y del Hierro, y de los períodos helenístico, romano y bizantino.

En la página de la izquierda: Los objetos que sin duda llaman más la atención de los visitantes del Museo Nacional son los sarcófagos exhibidos en la sala central de la planta baja.

a partir de la época de los seléucidas se la llamó Heliópolis, siendo colonia romana desde Augusto.

Los orígenes de Baalbek se remontan a dos asentamientos cananeos que las excavaciones arqueológicas bajo el templo de Júpiter han permitido datar su antigüedad, siendo de la Edad del Bronce antigua (2900-2300 a.C.) y media (1900-1600 a.C.). El término Baalbek podría significar 'señor de la Bekaa' y estaría probablemente relacionado con el oráculo y el santuario dedicado al dios Baal (a menudo identificado como Hadad, dios del sol, de la tempestad y de la fertilidad de la tierra) y a Anat, diosa de la violencia y de la guerra, hermana y consorte de Baal (que más tarde se identificaría con Astarté), quizá asociada a Tammuz (identificado con Adonis), dios de la regeneración primaveral.

La ciudad, situada en una posición favorable desde el punto de vista estratégico, cerca de las fuentes de los ríos Orontes y Litani, no tendría de todas maneras, al menos inicialmente, un importante valor comercial y estratégico, no siendo mencionada ni en las fuentes egipcias ni en las asirias. En el siglo primero, el historiador hebreo Flavio Josefo nos habla del paso de Alejandro Magno, cuatro siglos antes, por Baalbek en su marcha hacia Damasco. En la época helenística, bajo el dominio de la dinastía ptolemaica, y a partir de 198 a.C. por el Imperio seléucida, la ciudad fue rebautizada con el nombre de Heliópolis ('ciudad del sol'). Los soberanos ptolemaicos favorecieron probablemente la identificación del dios Baal con el dios del sol egipcio, Ra, y el dios griego Helios, con el fin de cimentar una mayor fusión cultural en el interior de sus propios territorios.

El patio del templo original fue modificado en su extremidad occidental, iniciándose la construcción de un templo de formas griegas para el cual se construye una gigantesca plataforma de 88 por 48 metros. Para esta construcción son empleados bloques colosales: los tres que constituyen el llamado triliton pesan cerca de 750 toneladas cada uno, mientras un cuarto bloque, de dimensiones incluso mayores (21,5 metros de longitud, con una sección cuadrada de 4,3 metros de lado), como 'piedra gestante', fue abandonado en la cantera.

Tras la conquista romana de la ciudad en el 64 a.C., la divinidad del santuario fue identificada con Júpiter, conservando todavía alguna de las características de la antigua divinidad indígena y asumiendo la forma y el nombre de Júpiter Heliopolitano. El dios estaba representado con rayos en las manos y encuadrado entre dos toros, el animal que acompañaba al dios Baal. Los otros dioses asociados fueron identificados con Venus y Baco. El culto asume un carácter mítico y misterioso, lo que favoreció probablemente su difusión.

En el 15 a.C. el santuario entró a formar parte del territorio de la *Colonia Iulia Augusta Felix Beritus*, actual Beirut. La edificación del templo fue nuevamente emprendida sobre la plataforma helenística

y concluye en diversas etapas: el templo propio y verdadero (templo de Júpiter), fue terminado en el 60 bajo el mandato de Nerón. A la vez es edificado el altar torre que precede al templo. Bajo Trajano (98-117) se inició la construcción del gran patio. Bajo Antonino Pío (138-161) es erigido el templo de Baco. Los trabajos fueron completados durante la dinastía de los Severos, particularmente durante el gobierno de Caracalla (211-217). Bajo Filipo el Árabe (244-249), emperador romano de la vecina Damasco, fue construido el patio hexagonal del santuario. En esta época Heliópolis, elevada por Septimio Severo (193-211) al rango de colonia de derecho itálico con el nombre de *Colonia Iulia Augusta Felix Heliopolis*, se convierte en el centro principal de la provincia de Siria-Fenicia, instituida en el 194 con capital en Tiro.

Con la llegada del cristianismo y la promulgación del Edicto de Milán, el santuario inició una lenta decadencia, acelerada seguramente por los desastres acaecidos debido a los terremotos. Las primeras transformaciones se dieron en época de Constantino I (306-337). Según Eusebio de Cesárea se instituye un obispado y se decide construir una iglesia. El emperador Teodosio I (379-395) destruye las estatuas paganas, hace arrasar el suelo del altar torre para erigir en el gran patio la basílica cristiana y transfiere en iglesia el Templo de Venus. Justiniano ordenó exportar ocho de las columnas del templo para reutilizarlas en la Basílica de Santa Sofía en Constantinopla, actual Estambul.

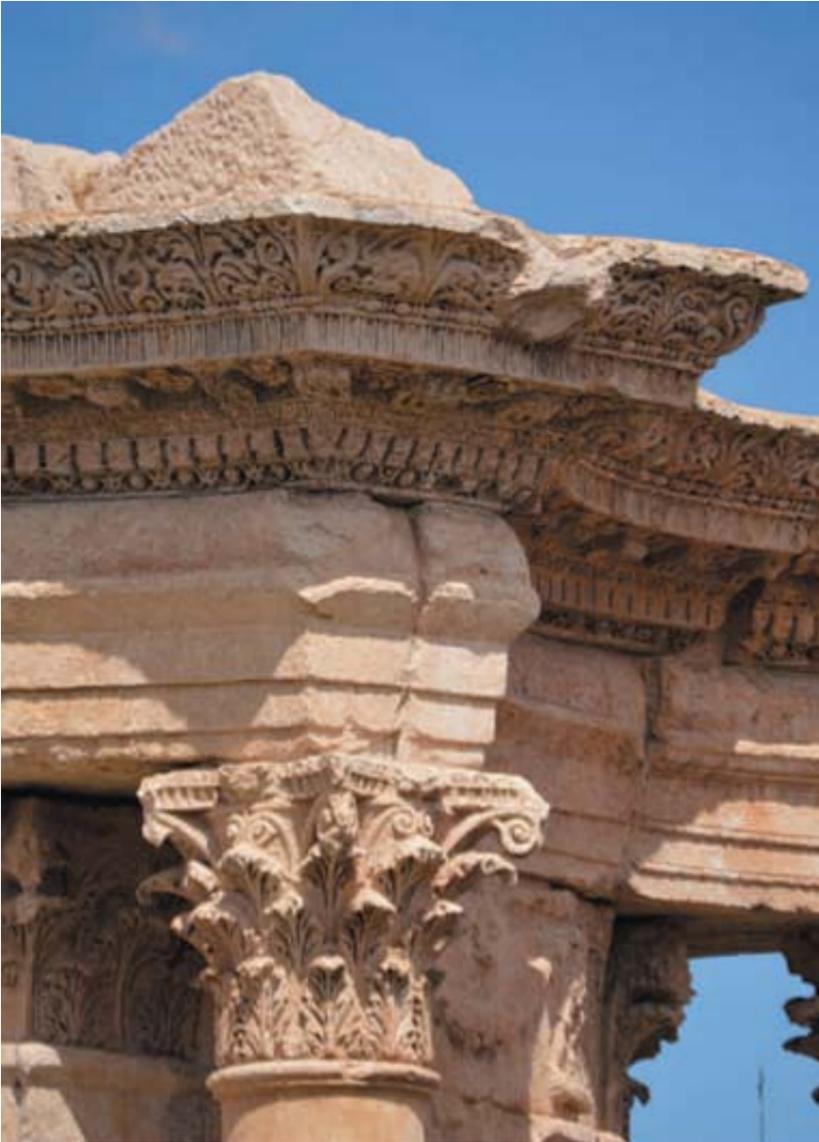
Tras la conquista árabe del 637 por parte de Abu 'Ubayda ibn al-Garrah, el santuario se transforma en una ciudadela fortificada y se construye la gran mezquita en estilo omeya, hoy en ruinas. La ciudad pasó, después de la etapa omeya y abasí, bajo la administración fatimí. Ocupada por breve tiempo por los bizantinos de Juan I Tzimiscas, fue más tarde conquistada por Saladino y saqueada por los mongoles.

Después de 1516, Baalbek entró a formar parte del imperio otomano, dependiente de la provincia de Damasco. En los siglos sucesivos, como en otras áreas del valle de la Bekaa, la población formada principalmente por musulmanes chiitas se divide en clanes sujetos a la autoridad de facto de dos familias de terratenientes, los Hamadah y los Harfus, cuyos privilegios feudales fueron decayendo, a partir del fin del s. XVIII, debido a la modernización otomana.

En el siglo XVIII los exploradores europeos redescubrieron las ruinas del santuario y reportaron detalladas descripciones y planos del lugar. En 1751 Robert Wood describe las ruinas como entre las obras más audaces de la arquitectura de la antigüedad. Una primera expedición científica fue realizada en 1873 por el Fondo de Exploraciones de Palestina, seguida de una visita del emperador Guillermo II de Alemania que llevó al establecimiento de una misión arqueológica alemana (1898-1905), dirigida por Otto Puchstein, durante la cual fueron

En la página de la derecha: columnas y fragmento de la fachada lateral del templo de Baco, en Baalbek.





bizantino y el árabe.

Las ruinas de la ciudad cubren 114,000 m² y están rodeadas por una muralla de dos metros de espesor y siete de altura. Su diseño rectangular de 370 por 310 metros se basa en la planificación de la ciudad romana y la arquitectura con mampostería prestada de los bizantinos. Dos grandes avenidas, el cardo máximo, que corre de norte a sur, y el decumano máximo, que corre de este a oeste, dividen la ciudad. Las dos avenidas principales, decoradas con columnatas y que estaban flanqueadas por unas 600 tiendas, se cruzan bajo un tetrápilo, cuyos zócalos, ejes y capiteles están expoliados de construcciones romanas reutilizadas en el período omeya. Calles más pequeñas subdividen la mitad occidental de la ciudad en cuartos de diferentes tamaños.

Entre los monumentos principales destacan el Gran Palacio, de 59 por 70 metros, parcialmente reconstruido y precedido por una serie de arcadas; el Pequeño Palacio, casi cuadrado, de 46 por 47 metros, que destaca por sus numerosos fragmentos ornamentales y su entrada central ricamente decorada, una Mezquita que se encuentra entre los dos palacios y los Baños termales de modelo romano en el norte del recinto. Los numerosos fragmentos de frisos con motivos vegetales, figurativos y geométricos son muestra de edificios ricamente decorados en su día.

Uno de los capiteles y frisos del templo de Venus, en Baalbek.

efectuadas las primeras restauraciones.

Después de la Primera Guerra Mundial, se establecieron otras misiones durante el mandato francés, obra de C. Virolleaud, R. Dassaud, S. Ronzevalle, H. Seyrig, D. Schlumberger, F. Anus, P. Coupel y P. Collard. Tras independencia de Líbano, en 1943, las operaciones de restauración y conservación pasaron a ser jurisdicción del Servicio de la Antigüedad del Líbano. En 1984 el yacimiento de Baalbek es inscrito en las listas de los Patrimonio de la Humanidad de la Unesco. Durante mi primera visita, en 1994, me quedé impresionado por la magnificencia y grandiosidad de sus templos principales, pero 25 años después me ha maravillado su extensión y sigo con el convencimiento que conjuntamente con Leptis Magna y la propia Roma, constituyen los restos arquitectónicos más espectaculares de todo el Imperio Romano.

La visita a Baalbek se puede completar con la de Anjar, una antigua ciudad omeya también declarada Patrimonio de la Humanidad. Es también conocida como Haouch Moussa. La actual localidad tiene una población aproximada de 5.500 habitantes, que desciende en su mayoría de los cerca de 6.000 armenios exiliados de Turquía en 1915. Su arquitectura omeya supone un puente entre el arte

En la página de la derecha. Arriba, iglesia de Batroun, frente a la que se levanta un dique fenicio y abajo, pescador en el puerto de Biblos.

Batroun y Biblos

Batroun, la que fuera una de las más importantes ciudades fenicias en la región, posee un dique tallado de una estructura natural compuesto por dunas petrificadas. Hoy en día se pueden observar frente a la costa 225 m. de largo y de 1 a 1,5 m. de espesor y su visita se puede combinar con Biblos, ampliamente reconocida como la ciudad más antigua del mundo habitada ininterrumpidamente.

A tan solo 30 kilómetros de Beirut se levanta Biblos. Situada en una colina, fue una antigua ciudad fenicia, denominada *Gubla* en los textos cuneiformes y *Gebal* en la Biblia. Su etimología proviene de la colina en la que estaba situada (*Gubla*, «montaña» en fenicio) que derivó en su nombre bíblico *Gebal*, pasando de aquí a la forma griega *Byblos* y de allí la palabra *Biblion* ('libro'), origen de los términos Biblia y biblioteca. El nombre árabe, Yubayl, es diminutivo de *yabal*, 'montaña'. El nombre Biblia con el que se conoce al libro sagrado cristiano es atribuido a esta ciudad ya que la primera biblia se realizó en papiro procedente de la misma.

Fue una activa ciudad mercantil, mercado de papiros, madera de cedro y cobre del Cáucaso, convertida en el centro comercial del Mediterráneo



oriental. Mantuvo vasallaje con los faraones del antiguo Egipto y posteriormente ciudad tributaria de asirios y persas. De la antigua Biblos se conserva una muralla de comienzos de la Edad de Bronce, restos de templos, una necrópolis y numerosos restos de la época romana y medieval.

Además del castillo cruzado, vale la pena pararse en el Templo de los Obeliscos, construido entre el 1600 y el 1200 aC., que fue trasladado por los arqueólogos a su ubicación actual. Los muchos pequeños obeliscos encontrados en este templo eran ofrendas religiosas. En el subsuelo del templo se encontraron una gran cantidad de estatuillas humanas hechas de bronce cubiertas de oro, ahora exhibidas en el Museo Nacional de Beirut.

Sidón y Tiro: las joyas costeras del sur de la costa libanesa

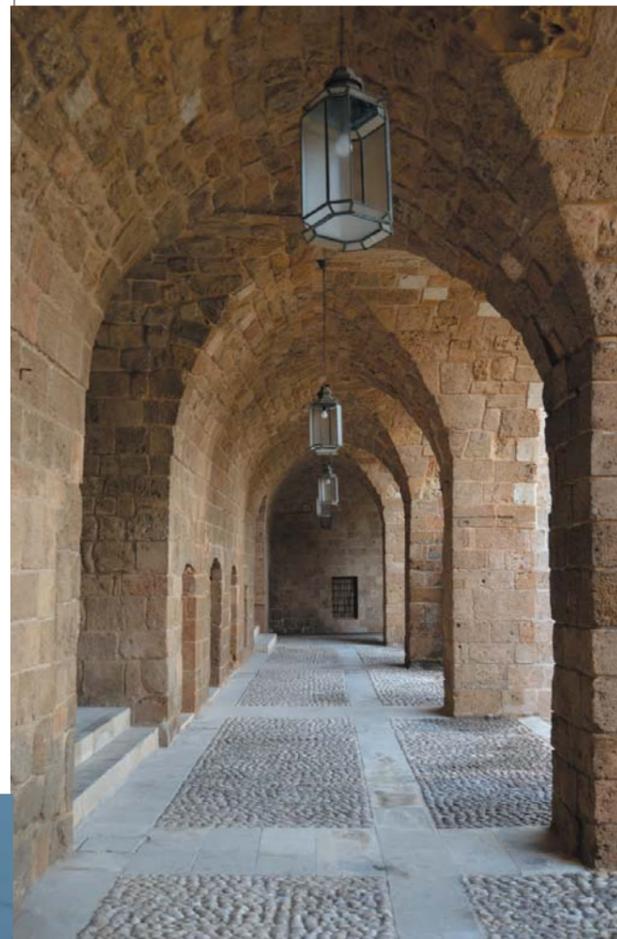
Sidón también fue una importante ciudad de Fenicia, fundada en el III milenio aC. Desarrolló un importante comercio marítimo y creó numerosas colonias a orillas del Mediterráneo. En el año 637 fue ocupada por los árabes y convertida posteriormente en el puerto de Damasco. Sitiada en 1107 y

ocupada por los cruzados entre el 1124 y 1244, pasó en 1291 al dominio de los mamelucos de Egipto.

Un poco más al sur se encuentra Tiro, la que fuera la más importante de las ciudades de Fenicia, fundada al mismo tiempo que Sidón (hoy Sayda), Biblos (hoy Iubail) y Beritos (hoy Beirut), en el III milenio aC. Era una ciudad isleña fuertemente fortificada en medio del mar, con muros defensivos de 45 metros de altura. Los comerciantes tirios fueron los primeros que se aventuraron a navegar en las aguas mediterráneas, fundando colonias en las costas e islas cercanas del mar Egeo, en Grecia, la costa norte de África, Cartago, Sicilia, Córcega, en la ibérica Tartessos, e incluso más allá de las columnas de Hércules, en Gadeira (Cádiz).

El nombre de Tiro significa 'roca' y la ciudad tenía dos zonas, una insular y la otra continental. La isla estaba situada sobre un montículo, de nombre Sr o Sur, que significa 'la roca' en fenicio, separada del continente por un estrecho de 500 a 700 metros de anchura, y posteriormente unida la zona continental por un istmo artificial, obra de Alejandro Magno, construido cuando asedió la ciudad en el 332 aC. La isla estaba dotada de dos puertos, uno al norte, el puerto sidonio, y otro al sur, el puerto egipcio.

Bajo estas líneas pescadores reparando sus redes en el puerto de la ciudad de Sidón.



La ciudad fue poblada desde el III milenio aC. y en el siglo XVI aC. fue conquistada por Tutmosis I estando en manos de los egipcios hasta la época de Ramsés II. Fue célebre por la producción de un tipo único de tinte púrpura, conocido como púrpura tiria. Este color era, en muchas culturas de la antigüedad, reservado para uso exclusivo de la realeza y en ocasiones también de la nobleza. A partir del siglo X aC. ejerció la hegemonía sobre las ciudades fenicias, que duró hasta el siglo VI aC. Su mayor apogeo se produjo bajo el rey Hiram I que embelleció la ciudad en la parte insular.

Asediada por Alejandro Magno desde finales del 333 aC. éste mandó construir un istmo artificial con las piedras de la parte continental de Tiro y otros materiales al alcance. Resulto laborioso ya que que las tormentas destruían a menudo parte de la construcción, y cuando ya estaba cerca de la isla, eran los soldados de Tiro los que con flechas y proyectiles lanzados desde las murallas impedían los trabajos. Los macedonios construyeron unas torres de madera, pero los tirios las incendiaron y destruyeron en una salida de sus naves y al final una gran tormenta destruyó todo el trabajo. Alejandro decidió comenzar de nuevo, hacer un istmo más amplio y en diagonal suroeste, y además re-

clutó una flota en Sidón, Soli, Mallos y otras ciudades, ya que toda Fenicia estaba ya bajo su poder. Mientras se construía el istmo hizo una incursión en Celesiria y capturó árabes que envió a talar madera a las montañas del Líbano; cuando Alejandro volvió al istmo ya estaba muy avanzado y los intentos de los tirios por destruirlo, a pesar de algún éxito parcial, habían fracasado. Los tirios enviaron las mujeres, ancianos y niños a Cartago y cerraron las bocas de sus dos puertos. Alejandro llevó máquinas de guerra. Después de una lucha feroz, Alejandro ocupó la ciudad. Los tirios resistieron casa por casa, y Alejandro hizo matar a ocho mil defensores. Dos mil tirios fueron crucificados como venganza por la muerte de algunos macedonios y otros treinta mil fueron vendidos como esclavos. El rey y los magistrados fueron respetados. El asedio duró siete meses y la ciudad cayó en julio del 332 aC.

Tiro formó parte del Imperio seléucida y en el 126 aC. recuperó su independencia y le fue permitido permanecer libre cuando el área circundante se convirtió en la provincia romana de Siria en el 64 aC, época de la que se conservan numerosos restos arqueológicos entre los que destaca la necrópolis, ubicada en un área denominada Al-Bass. Sus dimensiones eran considerables y ya en la época fenicia constituía uno de los principales cementerios de la ciudad. El área de enterramiento está formada por dos cementerios distintos: el fenicio, situado al norte y datado de la Edad del Hierro y el de época romano-bizantina, ubicado al sur del anterior, al otro lado de la calzada bizantina. Esta disposición próxima de las necrópolis indica que la zona tuvo un uso funerario de forma continua desde el siglo X aC.

El cementerio fenicio constituía una necrópolis de incineración, formada por fosas excavadas en la arena a una profundidad que variaba desde los 30 centímetros a un metro. En la fosa se introducía una urna con las cenizas del difunto, junto con jarrros para perfume o incienso, escarabeos y diversas joyas. En ocasiones se colocaban también estelas con inscripciones conmemorativas. Los enterramientos se disponían formando parejas y el ritual fúnebre consistía en romper vasos y platos sobre la tumba. Las diferencias de riqueza de los ajuares funerarios encontrados indican los distintos niveles económicos y sociales de los fallecidos. En algunas tumbas se han encontrado vasos chipriotas o copas griegas de importación utilizados como urnas. Esta necrópolis fue utilizada durante más de 1.500 años.

La necrópolis romano-bizantina, descubierta en 1962, está formada por unos 300 sarcófagos de piedra y mármol dispuestos a ambos lados de la avenida central. Se pueden distinguir sarcófagos romanos de mármol adornados con delicados bajos-relieves, otros en forma de capilla con nichos donde se alojaban las cenizas o el cuerpo del difunto, tumbas tan grandes como pequeñas villas y otras más modestas.

Algunas de las tumbas tienen inscripciones

Sidón es la tercera ciudad del Líbano en número de habitantes (200.000) y mantiene muchos edificios medievales construidos en la época cruzada.



griegas con el nombre de su dueño o su profesión, como una que indica «Rico fabricante de tinte púrpura». Otros sarcófagos están ornamentados con bajorrelieves escultóricos que representan escenas de la vida de Aquiles extraídas de la *Ilíada* de Homero, en especial el pasaje en el que el rey Príamo de Troya ofrece a Aquiles valiosos presentes para recuperar el cuerpo de su hijo Héctor. El rescate de Héctor era uno de los temas favoritos del arte funerario de la época, lo cual muestra que la noción de supervivencia del alma estaba muy arraigada en la mente de los griegos y romanos. La mayoría de las tumbas fueron saqueadas en la antigüedad, bien fuese para robar el mobiliario funerario que contenían o simplemente para ser reutilizadas. Algunos de los sarcófagos se exponen actualmente en el Museo Nacional de Beirut. En la calzada bizantina se halla un monumental arco bastante bien conservado, y completan el conjunto un acueducto y un circo romano. También en la zona del puerto hay una serie de calles flanqueadas por espectaculares columnas.

Se pueden completar las visitas al Líbano con las poblaciones de Beit ed-Dine, famosa por su magnífico palacio mandado construir en 1788 por el emir Bashir Shihab II, una mezcla entre lo tradicional árabe e italiano barroco declarado monumento nacional y residencia oficial del presidente de la república y Deir el Qamar o “monasterio de la luna”, la que fuera residencia de los gobernadores del emirato del Monte Líbano. En su apogeo, entre los s. XVI y XVIII, la ciudad fue el centro de la tradición literaria libanesa. Fue la primera municipalidad del Líbano, creada en el año 1864, y es la cuna de muchas personalidades famosas, tales como artistas, escritores y políticos. El pueblo, protegido desde 1945, conserva una apariencia pintoresca con casas de piedra típicas con techos de tejas rojas.

No se puede hablar del Líbano sin una referencia a su gastronomía, un conjunto de platos y de costumbres culinarias extraordinariamente diversas y con especialidades propias y adaptadas de los diferentes países de su entorno. Con alimentos frescos y sabrosos, junto algunas especias, los libaneses han adaptado lo mejor de la cocina turca y la árabe aderezándolo con un aire de la francesa. La gastronomía libanesa utiliza principalmente la carne de cordero, teniendo entre sus platillos más conocidos en el mundo la diversidad de Kibbeh, el plato nacional, que se puede preparar crudo, al horno, frito, y en diversas formas, la más usual es el Kibbeh bola relleno, que tiene forma ovalada, relleno de carne con cebolla y piñones.

La *meze*, consiste en una selección de aperitivos ofrecidos en distintos platos con distintas cremas de vegetales tales como el garbanzo (*hummus*), la berenjena (*moutabal*), el queso cremoso (*labne*), en algunos casos el pimentón (siendo este de herencia siria) que posee carnes crudas como son la

carne de vaca, de hígado y blanca, con sal y pimienta al gusto, y también incluye ensaladas como son el tabuleh y el fatoush.

Una gastronomía que se puede degustar en los magníficos restaurantes que hay en Beirut antes de disfrutar de las animadas noches de una ciudad que afortunadamente está recuperando su antiguo esplendor. Tuve la oportunidad de visitarla por primera vez en 1994 cuando todavía eran evidentes las huellas de la guerra y acabo de regresar comprobando su recuperación. Una magnífica noticia para el turismo mundial que demasiado a menudo tiene que evitar algunos países afectados por sus conflictos internos.

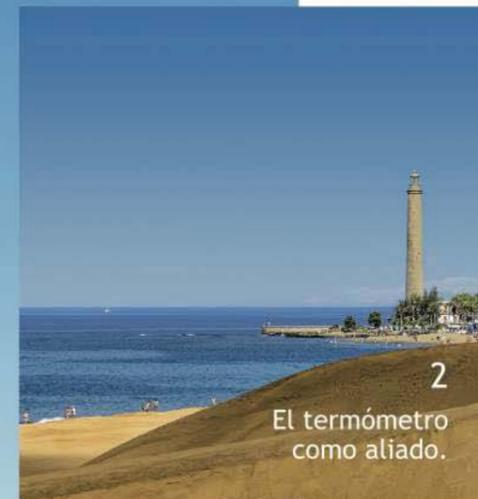


En la página izquierda: Castillo del Mar de Sidón, de 1228 en una pequeña isla conectada al continente por una larga calzada de 80 m.

Una tienda de especias en Tiro. Durante la antigüedad, los fenicios de Tiro fueron los responsables de introducir las especias en el Mediterráneo.

Diez razones para un amor a primera vista

1
La playa como forma de vida.



2
El termómetro como aliado.



3
Un espectacular decorado natural.



4
El hogar de los deportistas.



5
Un lugar para disfrutar de la familia.



6
Tierra de historia, cultura y ocio.



7
Un exquisito mar de sabores.



8
Haz una pausa en tu vida.



9
Una capital moderna y abierta.



10
Pueblos con encanto.

Gran Canaria es un lugar cautivador. Un pequeño edén en medio del océano Atlántico que enamora a sus visitantes. En este decálogo te contamos los motivos por los que estás a punto de sufrir un flechazo.



Christian Garrone
CEO de I4t

Christian Garrone nace en Torino el 5 de enero de 1973.

Es el CEO y Agente Responsable en la Intermediación de Seguros en Insurance Travel y Agente de Seguros desde 1996.

Diplomado en la Università degli Studi di Torino en el 1996, en la especialidad de International Business.

Entrevista a Christian Garrone, CEO de I4t

En España las cantidades aseguradas para los gastos médicos son muy inferiores a los estándares europeos.

¿Nos puede hacer un poco de historia de la empresa?

La empresa nace en 2011 con el objetivo declarado de proponer coberturas de seguros en el mundo turístico en ámbito europeo. Por este motivo el nombre de la empresa es inglés y con un significado claro y directo: "Insurance 4 Travel". En pocos años nos hemos convertido en los líderes del sector en Italia con una diferencia marcada respecto a nuestros competidores. Hemos creído siempre que la "póliza perfecta" no existe, porque las pólizas deben ser adaptadas a las necesidades del cliente. Hay quienes dan prioridad a la prima, a los límites, a las garantías, a la marca, incluso a la facilidad de uso del servicio para todas las necesidades que requieren las diversas preguntas de nuestros clientes. Por este motivo nosotros no proponemos un solo producto, sino diferentes, porque nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y no las nuestras. En el mercado italiano trabajamos con todas las compañías especializadas en el mundo del turismo como Allianz WP, Axa Assistance (IPA), ERV, Europ Assistance y otras aseguradoras que representan una cuota de mercado que roza el 25%, ofreciendo coberturas de Responsabilidad Civil, Quiebra y Seguros Individuales.

Los orígenes son italianos. ¿Hay una forma "italiana" de hacer seguros?

Los italianos y españoles somos muy parecidos en muchos aspectos, pero nuestra misión es coger las mejores soluciones de los dos mercados y tratar de adaptarlas. Desde el principio hemos notado una gran diferencia en las cantidades aseguradas para los gastos médicos, que en España siempre han sido más limitadas respecto a los estándares europeos: entre 100/300 mil euros es la media de gastos médicos que encontramos en el mercado español, mientras en Italia la media de gastos médicos que podemos encontrar varía entre 1 a 5 millones de euros, además de diferentes soluciones de gastos médicos ilimitados. Este aspecto es muy importante porque, como ya he comentado, nuestro objetivo es centrar nuestra atención en el pasajero y sus necesidades. En los últimos 5 años las compañías con las que trabajamos han pagado siniestros superiores a 1 millón de euros (concretamente en los EE. UU); ya que sean italianas, españolas o francesas, las facturas de los hospitales son siempre las mismas.

¿Hasta qué punto los cambios que se producen en el mundo del turismo repercuten en el tipo de seguros que se ofrecen a los clientes?

Algunas necesidades no cambian nunca. Un gasto médico imprevisto en un viaje, la anulación del mismo por enfermedad de un familiar, la pérdida del equipaje, etc. Estas son solo de las necesidades más primordiales que difícilmente cambian o evolucionan. Los aspectos que están evolucionando son el modo de poder utilizar estos servicios. Los pasajeros y las agencias de viaje necesitan herramientas fáciles de utilizar, rápidas y participativas; una óptima prestación del servicio



es fundamental. En I4T hace 8 años que gestionamos estos imprevistos a través de una plataforma web. Ninguna llamada, ningún email; todo se hace on line con un historial de mensajes entre nosotros y el pasajero, pudiendo contactarnos con el chat en los horarios y días que desee.

¿Qué productos ofrecen?

Como comenté anteriormente, la suerte de trabajar en más mercados nos ofrece la posibilidad de dar productos de carácter europeo adaptados a cada país. Nuestro caballo de batalla es la garantía de Gastos Médicos con 4 millones de euros en todo el mundo, en especial en EE.UU. Además de los Gastos médicos, tenemos una gama de productos que cubre todas las exigencias de una agencia de viajes: Anulación, Grupos, Equipaje y otras propuestas, con diferentes compañías.

La clave para conseguir buenas tarifas aéreas es comprar con mucha antelación. ¿Hasta qué punto están tomando cada vez más importancia los seguros de anulación y cuáles son los motivos en que se pueden aplicar?

Los billetes aéreos como algunas tarifas hoteleras, están dejando de ser reembolsables en el momento de la reserva. Esto implica un fuerte riesgo por parte de los viajeros, ya que, si realizan la compra del viaje con mucha antelación, es mayor el riesgo de sufrir un contratiempo, a lo mejor no muy grave, pero lo suficiente para que te impida viajar.

¿Hacia dónde creen que evolucionará el mundo de los seguros de viaje?

Es una pregunta difícil de responder. Las pólizas de viaje son productos vinculados al propio viaje y por lo tanto seguirá una evolución similar. En Italia hemos notado una ralentización en la contratación a través de Internet y un regreso a la agencia de viajes tradicional. Afortunadamente, esto mejora la calidad del producto, a diferencia de lo que sucede por Internet, (los precios pueden ser variables), en las agencias es más sencillo mejorar la calidad.

¿Qué papel tienen para Vd. las Agencias de Viajes?

Son fundamentales en nuestra estructura organizativa, ya que nos hemos apoyado siempre en ellas como conductoras principales para proponer nuestros productos por la calidad del servicio que ofrecen.

¿En qué consiste y cómo valoran el acuerdo con CEAV?

El diálogo con las asociaciones de alto nivel es importantísimo. En primer lugar, son un formidable recolector de información, gracias a las cuales para nosotros es posible seguir las peticiones del mercado, pero sobre todo porque podemos dialogar con ellos subsanando las futuras críticas y las presentes. Un ejemplo claro es lo que ha sucedido en Italia y que en breve llegará en España: dos leyes comunitarias que se contradicen. Por un lado, la ley sobre paquetes turísticos, como las anteriores leyes, obligaba a los agentes de viaje a proponer una cobertura médica y de anulación en el contrato de viaje. Por otro lado, la ley de distribución de seguros (ya en vigor en Italia desde octubre de 2018) donde se PROHIBE la propuesta de la misma si el precio final de la póliza supera un importe determinado. El problema es que si la póliza supera dicho importe (200 € por persona), ¿qué puede hacer la agencia de viajes? ¿Podría proponerla yendo en contra de la normativa sobre la distribución de seguros que lo prohíbe, o en cambio, no deberá proponerla yendo en contra de la directiva sobre los paquetes turísticos que la obliga?



web: www.i4t.es
e-mail: info@i4t.es
teléfono: 91 134 69 63

Azores,

paleta de azules y esmeraldas

Texto y fotografías: Carlos González

Muchas personas, entre las que me encuentro, han podido pensar que el nombre de estas islas, situadas en medio del Atlántico y famosas, entre otras cosas por su anticiclón, debían su apelativo a las bellas aves utilizadas en cetrería. Una de las teorías sostiene que su descubridor, el portugués Diogo de Silves, las llamó así por observar que éstas o semejantes volátiles surcaban sus cielos. Solventes estudios han venido a demostrar el posible error de este planteamiento, defendiendo que su denominación se derive de “azuis” (azules), como se debían percibir en la distancia, sobre todo, en función de un líquen de tonos azulados denominado “urzela”, que aún se puede observar en la actualidad.

Relacionadas en la antigüedad con la mítica Atlántida, este archipiélago compuesto por nueve islas y a una distancia de 1.400 km², al oeste de Lisboa, suscitó el interés de los intrépidos navegantes portugueses que a finales de la década de 1420 comenzaron a visitar estas islas (Diogo de Silves, en 1427 y Gonçalo Velho Cabral en 1431), comenzando su colonización hacia 1439.

Sao Miguel será la más extensa con 759 km² y en ella se encuentra una de las capitales compartidas (Ponta Delgada), le sigue la isla de Pico (446 km²), a continuación Terceira (403 km²) con otra de las capitales (Angra do Heroísmo), después Sao Jorge (246 km²), Faial (173 km²) y con otra capital (Horta), Flores (143 km²), Santa María (97 km²), Graciosa (62 km²) y por último Corvo (17 km²). Todas ellas de origen volcánico, se pueden admirar diversos cráteres, entre ellos el del Pico que da nombre a la isla, en ella se sitúa la montaña más alta de Portugal con sus 2.352 metros sobre el nivel del mar.

La Caldeira da Sete Cidades, en Sao Miguel, es una de las siete maravillas naturales del país. La Caldeira de Faial, Las Siete Laguna de Flores, el Mirador de Caldeirao en Corvo, las Termas de Carapacho en Graciosa, el Monte da Guia, cono volcánico en Faial, junto al Algar do Carvao en Terceira, son una pequeña muestra de los bellos

y múltiples accidentes geológicos provocados por la actividad volcánica.

Influidas por la Corriente del Golfo, una de las características de este archipiélago es el alto índice de lluvias, que, unido a la humedad ambiental y la buena composición de las tierras volcánicas, conforman un paisaje donde predomina el color verde de los pastos que alimentan a una ingente cabaña de ganado vacuno, capaz de aportar una tercera parte del consumo de leche de Portugal. La mano del hombre también ha actuado para conseguir cultivos de maíz forrajero, vid, patata y algo de cereal. Los nuevos tiempos han contribuido a una reciente actividad económica que va ganando terreno en este paraíso, esta no es otra que el turismo.

En estas cautivadoras islas, concretamente en Terceira y con base en su capital: Angra do Heroísmo, se han celebrado las “Jornadas Técnicas 2019” de CEAV. La tercera isla en extensión y su capital, suponen un crisol de las bellezas y posibilidades viajeras que atesoran el resto de tierras “azoreñas”, las cuales fueron imposibles de visitar en su conjunto en tan corto espacio de tiempo. A través de los recorridos y las vivencias en esta breve estancia, trataremos de motivar las visitas al archipiélago.

Angra nace como ciudad y sede del obispado en 1534, es la consecuencia de su privilegiada situación en las rutas marítimas atlánticas, muy es-

En la página de la izquierda, arriba vista de Isla Terceira - Sao Mateu

Abajo, Isla Terceira. A la izquierda, edificios desde la Catedral de Angra do Heroísmo, y a la derecha la Boca del Algar do Carvao.





Isla Terceira.
Vista de Angra
do Heroísmo.

pecialmente en las de retorno al continente europeo. Era el tiempo de la navegación a vela, y los vientos del Atlántico Norte obligaban a las naos a la denominada "Vía de las Islas". De aquella época son las fortalezas de Sao Sebastiao (sobre 1570) y Sao Filipe/Sao Joao Baptista (sobre 1580), que cruzaban su fuego artillero para defender a los galeones que venían cargados de riquezas desde el continente americano, fondeados en el denominado "Puerto de las Pipas". Desde ellos, sobre todo desde el monte Brasil sede del segundo, se obtienen una excelentes vistas de Angra y de la contigua Sao Mateus da Calheta.

Esta perspectiva, al igual que la que se muestra en el extremo opuesto, es decir desde los Jardines del Obelisco a la Memoria, nos permiten contemplar una ciudad trazada con las nuevas ideas urbanas renacentistas, con influencias tanto europeas como americanas. La conservación del trazo urbano del siglo XVI, así como la reconstrucción de sus edificios, algunos de clara influencia colonial, tras el terremoto de 1980, hicieron que en el año 1983 fuera declarada por la Unesco, Ciudad Patrimonio de la Humanidad.

La Catedral del Santo Salvador (Igreja do Santissimo Salvador de Sé) constituye el principal monumento de la ciudad. Su fábrica actual se inició en 1568, sobre un anterior templo comenzado en 1461 por Álvaro Martins. La fachada nos muestra dos esbeltas torres campanario, acabadas en chapiteles decorados con azulejos que sirven de marco a la parte central, la cual, cuenta con tres arcos y sobre ellos una arquitectura barroca que alberga el reloj de 1782, todo ello coronado por un campanil del mismo estilo y una cruz. Ya en su interior, sólidos arcos en piedra delimitan las tres naves las cuales

albergan numerosas y bellas capillas. En la cabecera de la nave central se sitúa el ábside circular de la Capilla Mayor presidida por una imagen de El Salvador. Cuenta con un valioso altar con frontal realizado en plata.

Unas de las construcciones urbanas que más llaman la atención en el visitante, son los pequeños edificios denominados "Imperios". Basados en el tradicional culto isleño al Espíritu Santo, son monumentos que destacan por su singularidad y decoración en tonos vivos y pintorescos. Ellos son la base de las celebraciones a la Tercera Persona de la Santísima Trinidad, como acción de gracias por los dones que la tierra facilitaba a los agricultores que poblaban principalmente las islas.

Se celebran desde la Pascua hasta Pentecostés con especial participación de las "Hermandades" y con la extraña "coronación" del "emperador", custodio de las "insignias", en cuya casa se veneran. Este curioso personaje será el encargado de preparar el "bodo", una especie de banquete en el que todos los presentes son invitados. Si algún hermano de la cofradía toma "el imperio" y no tiene medios para realizar el "bodo", será ayudado por otros cofrades. Las raíces de esta tradición son tan importantes, que en todos aquellos lugares del mundo en que hay alguna colonia de "azoreños", existirá un "Imperio" y las correspondientes fiestas.

Otros lugares interesantes son: La Casa Consistorial, la Iglesia de la Misericordia, la del Convento de San Francisco, El Convento e Iglesia de San Gonzalo, el Hospital Militar, el Palacio de los Capitanes Generales. Otras variadas construcciones de diferentes épocas y estilos, invitan a recorrer las calles de esta ciudad que significó un cruce de caminos en pleno océano, admirando las fachadas

llenas de colorido y sus balcones de cantería, muchos de ellos con bellas barandillas de hierro forjado.

Praia da Vitória es la otra población importante de Terceira. Situada a unos veinte kilómetros al noroeste de Angra fue la primera capital de la isla. Sufrió los efectos del seísmo de 1841 consiguiendo recuperarse y ahora, gracias a sus puertos comercial y pesquero, vive unos buenos momentos de impulso económico. Su centro urbano cuenta con una zona peatonal e interesantes edificios históricos entre los que merece destacar la Iglesia de Santa Cruz. Fundada en el año 1456 y consagrada el año 1517, fue su impulsor el capitán donatorio Jácome de Bruges. Edificio con mezcla de estilos y prevalencia del manuelino portugués. Tres naves conforman su interior, en el que se puede admirar su retablo, un pórtico de hierro forjado, diversas tallas doradas, paneles de azulejos del S. XVIII y la pila bautismal original. Muy cerca el Ayuntamiento, Paços do Concelho, representa la construcción típica de las casas solariegas del norte de Portugal, destacando en su

fachada la doble escalera rematada en pórtico de doble vano, así como el adosado campanario lateral. Junto al puerto nos encontramos con una elevación natural a la que merece la pena subir por las magníficas vistas que desde allí se contemplan.

El componente marinerio nos llevó a embarcarnos y salir al mar en busca de los cetáceos que surcan estas latitudes, no tuvimos suerte, ni un cachalote, rorcual común o ballena azul apareció ante nuestros ojos, pero si gozamos de la compañía de los cariñosos delfines que, jugando a babor y estribor de nuestro barco, nos acompañaron durante un largo tiempo en nuestra peripecia náutica, mientras las cámaras fotográficas no paraban de disparar.

De nuevo en tierra, la isla nos sigue descubriendo los secretos que la naturaleza volcánica ha dejado en la misma. En el nordeste, las piscinas naturales de Biscoitos se muestran caprichosas entre los basaltos, aquí se modera el oleaje y los bañistas pueden disfrutar junto al bravo batir de las olas pero protegidos de las mismas. Las piedras

Isla Terceira.
Lago del Algar
do Carvao.



de lava también son utilizadas por los lugareños para formar las paredes de pequeños "corralitos" donde plantan vides, protegidas de esta forma de la inclemencia de los vientos. Cuenta con un interesante Museo del Vino.

Volveremos al centro de la ínsula para adentrarnos en la Caldera de Guilherme Moniz, cono volcánico de 15 km², de diámetro actualmente cubierto por una amplia gama de vegetación autóctona, entre la que destaca su impresionante

bosque de brezo.

La visita al Algar do Carvao es una de las pocas posibilidades de acceder al interior de un volcán. Esta caverna, con forma de chimenea, se formó hace unos 2.000 años y cuenta con una abertura que nos permite ver el cielo desde su interior, al fondo de la misma, salvando un desnivel de unos 80 metros, se encuentra un lago de aguas transparentes. En el transcurso de la bajada hasta dicha laguna podemos admirar caprichosas formaciones



Isla Terceira. Avistamiento de delfines. A la derecha, Iglesia de la Misericordia en Angra do Heroísmo.

de estalactitas y estalagmitas, así como formaciones de obsidiana. Puedo asegurar que es una experiencia única. Otras visitas de accidentes geológicos interesantes son: La Gruta do Natal, la Lagoa do Negro y las fumarolas de Furnas do Enxofre. Los habitantes de Terceira, y podríamos decir de todas las islas, gustan de la fiesta. A las ya citadas en honor del Espíritu Santo, tenemos que añadir otras más profanas, en ellas destacan: las Danzas de Carnaval, en las cuales y durante tres días los habitantes de la isla salen a la calle procurando no perderse las "danzas" o "bailes" típicos; además se practica la sátira social mediante actuaciones de grupos que causan gran regocijo entre los espectadores.

En Angra se celebran las "Sanjoaninas" en honor de San Juan, aquí durante diez días hay conciertos musicales, teatro, toros con cuerda en la plaza y por las calles, así como fuegos artificiales;

punto culminante son las marchas populares de las noches del 23 y 24 de junio.

Praia da Vitoria celebra sus "Festas da Praia" en Agosto y de nuevo Angra do Heroísmo toma el relevo con su festival de Jazz en el mes de Octubre.

Para terminar, no podemos olvidar las múltiples actividades que nos ofrecen las islas. A las ya citadas anteriormente, podemos añadir: el buceo, la natación con delfines, la vela, la pesca, el kayak, surf y bodybord, geoturismo, paseos en bicicleta, observación de aves, barranquismo, actividades ecuestres, Jeep tours, actividades de aventura, senderismo, salud y bienestar, golf (practicado por algún compañero en el estupendo campo de Terceira). Y para los que no quieran ser tan diligentes: paz y tranquilidad, tan necesarias en nuestros días. Todo ello en el ambiente hospitalario y afable de quienes están acostumbrados a recibir viajeros desde hace más de quinientos años.

Isla Terceira. Calle típica de Angra do Heroísmo.



Lo mejor del viaje se vive en familia

TODO EL CONFORT Y EL EQUIPAJE ILIMITADO

Consigue ahora tu billete Península · Baleares desde 45€* por persona y trayecto



#LoQueRecuerdasDelViaje

Oferta válida para reservas de Valencia a Ibiza en acomodación lobby bar. Sujeto a disponibilidad de plazas.

balearia.com

ACAVE nos informa...



NUEVA NORMATIVA DE VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

El pasado 21 de diciembre el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto Ley de Transposición de las Directivas en materia de Marcas, Transporte Ferroviario y Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados, siendo de aplicación a partir del 28 de diciembre de 2018.

Se trata de una normativa que ACAVe conocía profundamente, pues en su calidad de representante de las agencias de viajes españolas en ECTAA, había participado previamente en el proceso de elaboración de la Directiva y posteriormente en las conversaciones mantenidas con la Secretaría de Estado de Turismo para la transposición de esta Directiva, así como también se reunió con los principales grupos del Congreso de Diputados. Por ello, ante la importancia de estos cambios, la asesoría jurídica de ACAVe se encargó de realizar con la máxima urgencia unas nuevas condiciones generales, así como unos nuevos modelos de contratos de viajes combinados y de información precontractual, documentos que también fueron compartidos con CEA, a fin de que todas las agencias de viajes pudieran adaptarse con la máxima celeridad posible a la nueva normativa.

Asimismo desde ACAVe se realizaron diferentes sesiones formativas abiertas a todas las agencias de viajes, con el objeto de que todo el sector estuviera debidamente informado sobre las nuevas obligaciones y derechos que supone esta nueva normativa. En este sentido destacar que se celebraron formaciones en las siguientes localizaciones: el 9 de enero y 26 de marzo en Barcelona, 10 de enero en Madrid, 29 de enero Girona, 31 de enero



Tarragona, 5 de febrero Lleida, 6 de febrero Madrid, 7 de febrero Palma, 12 de febrero Bilbao, 14 de febrero La Coruña, 5 de marzo Granada, finalizando el 6 de marzo en Sevilla.

Durante este año la asesoría jurídica de ACAVe ha realizado una intensa labor informando y asesorando a las agencias de viajes respecto a la nueva normativa. Respecto a las principales novedades de esta normativa cabe destacar:

- **Ámbito de actuación:** exclusión de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados de duración inferior a 24 horas, los facilitados ocasionalmente y sin ánimo de lucro a un grupo limitado de viajeros y los de negocios.

- **Nueva definición de viaje combinado** y se regulan como novedad los servicios de viaje vinculados.

- Las agencias de viajes antes de la contratación de un viaje combinado deberán entregar una **información precontractual normalizada** que establece la misma norma, así como las principales características del viaje y otras informaciones que se detallan en la norma. Se introducen importantes novedades respecto a esta información precontractual que tiene que entregarse al cliente.

- Asimismo también se introducen importantes **novedades respecto al contenido de los contratos de viajes combinado**, ampliando la información que debe facilitarse al viajero.

- Los **aumentos de precio** sólo pueden realizarse por las causas previstas en la legislación, dentro de los 20 días anterior

res a la salida. Si el aumento excede del 8% del precio total del viaje, el consumidor podrá aceptar el cambio de precio propuesto o resolver el contrato sin penalización.

- En caso del que el **viajero rescinda el contrato**, se establece un nuevo sistema de cálculo de la penalización que tendrá que pagar a la agencia, la cual deberá ser razonable, basada en la antelación a la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

- Si el **viajero desiste por circunstancias inevitables y extraordinarias** que se produzcan en el lugar de destino y en sus inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje, la agencia tendrá que devolver el 100%.

- En los **contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil**, el viajero tiene derecho a cancelar por cualquier causa y sin penalización dentro de los 14 días siguientes a la contratación.

- Se continúa estableciendo la **responsabilidad solidaria** entre organizadora y minorista.

- Se establece un **nuevo procedimiento de falta de conformidad** de los viajeros en caso de que el servicio no se preste de acuerdo con lo contratado.

- Si por circunstancias inevitables o extraordinarias se debe **alargar la estancia del viajero** en destino, el organizador o el minorista deberán asumir el coste de alojamiento necesario por un periodo no superior a 3 noches.

**JORNADA RECEPTIVA
27 Febrero 2019**

El impacto del Brexit en el sector turístico español centró la **Jornada Técnica de ACAVe** el 27 de Febrero, en el Hotel NH Constanza, una jornada técnica centrada en el turismo MICE y los efectos del Brexit en el sector.

Todos los ingresos de esta jornada se destinaron al **Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona**.

Olga Navarro, Managing Partner de ITB Events, moderó la primera mesa redonda de la jornada: MICE - Los Convention Bureau en la promoción del turismo MICE. Participaron **Mónica García**, responsable del Área de Congresos del Barcelona Convention Bureau, **David Noack**, director del Madrid Convention Bureau, y **Manolo Macías**, director del Sevilla Convention Bureau.

El sector MICE en España

Se comentaron algunas de las principales magnitudes del sector MICE en España (datos del Spain Convention Bureau - ejercicio 2017): España es el 4º mercado internacional en el sector de la organización de eventos. En el 2017, se organizaron en España un total de 25.000 eventos, con 4 millones de participantes y una facturación aproximada de 6.000 millones de euros. El 73% de los eventos que se organizaron fueron de clientes españoles, principalmente de Cataluña y la Comunidad de Madrid. En el ámbito internacional, los mercados emisores de MICE más importantes para España son Reino Unido, Portugal, Francia, Italia y Alemania.

David Noack destacó que Convention Bureau de Madrid está poniendo el foco en la promoción en mercados asiáticos: *"se ha hecho un esfuerzo importante especialmente con el mercado chino. Hoy en día Madrid cuenta con 10 conexiones diarias con Asia y nos hemos tenido que adaptar a las particularidades de este sector generando herramientas de promoción adaptadas a este mercado y planes de formación para las empresas asociadas. Se están viendo buenos re-*



sultados y lo más importante es que vemos potencial para seguir creciendo". Por su parte, Mónica García comentó que Barcelona *"es un destino maduro en MICE y por ello hay que poner un empeño tan importante en la apertura de nuevos mercados como también en la fidelización de los mercados consolidados, como por ejemplo el británico. Además, se está trabajando juntamente con sectores empresariales de la ciudad para abrir en sectores específicos como los congresos científicos"*.

Manolo Macías señaló que Sevilla *"está viviendo un momento muy importante. Con 110 conexiones aéreas internacionales en apenas 3 años duplicando el número de pasajeros extranjeros que visitan la ciudad. Esto ha venido acompañado de la apertura de 30 nuevos hoteles de 4 y 5 estrellas y de nuevos venues que permiten organizar congresos de hasta 5.000 personas. Eso da la capacidad para acceder a mercados maduros como el británico porque antes no teníamos la infraestructura necesaria."* Entre otros temas, se valoró el posible impacto del Brexit en el sector MICE. Sobre esta cuestión, se destacaron que no se espera una afectación siempre que se garanticen los acuerdos bilaterales negociados por el gobierno que permiten que los ciudadanos británicos puedan venir sin necesidad de visados para periodos inferiores a 90 días. A pesar de la incertidumbre, el sector tiene constancia de congresos importantes confirmados recientemente en Reino Unido para el periodo post Brexit, un síntoma claro de estabilidad en el ámbito MICE para el futuro más inmediato. Manolo Macías insistió que la clave para sortear esta situación seguirá siendo

"mantener la calidad, disponer de un buen clima y de precios competitivos".

Impacto del Brexit en el receptivo

La segunda parte del encuentro se centró exclusivamente en torno al impacto del Brexit en el sector turístico, una intervención que fue a cargo del economista **José María Gay de Liébana**, que analizó los efectos que la salida del Reino Unido puede ocasionar sobre el sector receptivo español.

Gay de Liébana planteó algunas de las consecuencias que podrían derivarse de un Brexit duro:

1. Una contratación de la economía británica (se estima un 2,1% del PIB de UK) y el traslado de centros de producción fuera de UK: impactaría directamente en destrucción de puestos de trabajo en Reino Unido y supondría una reducción del poder adquisitivo de los británicos. Eso recortaría drásticamente su presupuesto de viajes. El gasto turístico de los británicos en España se estima en 16.000 millones de euros anuales.
2. Una previsible depreciación de la Libra frente al Euro que también supondría una afectación para el bolsillo de los británicos y en su capacidad de consumo en España.
3. Barreras a la libre circulación de personas: en caso de producirse este escenario, los británicos optarían por destinos que no requieran tantos trámites. Los británicos constituyen un 22,4% de los turistas internacionales que recibe España y un 15% del tráfico de los pasajeros en los aeropuertos españoles.
4. Obstáculos a las compañías aéreas británicas, que dejarán de operar bajo el cielo único europeo.
5. Por Comunidades Autónomas, las

que recibirían un mayor impacto en caso de caída del mercado británico serían Canarias, Baleares, Murcia, Comunidad Valenciana, Aragón (sector industria) y Cataluña (turismo e industria).

A la espera de ver el escenario definitivo, Gay de Liébana identificó unos deberes claros para el gobierno de España: cerrar de manera efectiva acuerdos con el Reino Unido en materia de bilateralidad en seguridad social, sanidad, justicia y fiscalidad. En este sentido, el economista previno a los asistentes que la España tiene una gran dependencia del Reino Unido y que un Brexit duro tendría un gran efecto en España. Para paliar este escenario, recomendó al sector turístico buscar alternativas abriendo negocio en nuevos mercados emisores, particularmente países asiáticos, como son Corea del Sur o Indonesia, en Estados Unidos y otros mercados como son Brasil y México, con economías en crecimiento. Por su parte, el presidente de ACAVe, **Martí Sarrate**, explicó que por el momento el sector no estaba registrando una afectación en la contratación para esta temporada. En una encuesta realizada recientemente por la asociación a sus más de 500 asociados, se concluyó que las agencias se muestran prudentes en sus previsiones, especialmente entre el sector receptivo. Más del 75% de los encuestados afirmaron que, a día de hoy, el volumen de reservas de británicos para la nueva temporada en España se sitúa en niveles similares o por encima que las mismas fechas del año 2018 (30% está al mismo nivel que el año pasado, y un 45% registró un número superior de reservas). Sin embargo, aproximadamente un 25% de las agencias encuestadas sí notó un ligero descenso en el número de reservas, aunque en ningún caso supera el 5%. Si bien los primeros datos no son alarmantes, las agencias están divididas sobre el posible efecto a medio-largo plazo de un Brexit duro: un 55% cree que el Brexit no perjudicará a los destinos españoles, mientras que un 45% sí que teme una leve caída de las visitas británicas a España y a otros destinos europeos.



WORKSHOPS ACAVe 2019

El pasado mes de marzo, ACAVe celebró su 20ª edición de sus **Workshops ACAVe**. Las ciudades elegidas para esta edición fueron Málaga, A Coruña y Barcelona. Los workshops de ACAVe contaron con la participación de más de 50 empresas y corporaciones turísticas, y la asistencia destacada de **Iberia** y **British Airways**. Los operadores que presentaron sus propuestas en el Workshop manifestaron que afrontan la temporada con buenas perspectivas y esperan registrar un incremento en las reservas. Participaron en las diferentes convocatorias más de 400 agentes de viajes.

Agencias de viajes. En el apartado de agencias de viaje, **Catai** destacó para este año propuestas como la mítica Ruta 66 en Harley Davidson o la llamada ruta de la Música también en Estados Unidos. **Politours** potenció entre otros productos los cruceros fluviales por Europa y **Transrutas** anunció su nueva programación para verano 2019 y un programa específico para mayores de 55 años. **Tandem Travelkids** presentó su programa *preferred partners* y sus nuevas salidas travelkids, y **Luxotour** su campaña grandes viajes. **Mapa Tours** presentó sus vuelos directos a Egipto desde diversas ciudades de la península y **Baraka** se centró en su programa de Circuitos de Autor. **Sector hotelero.** En el sector hotelero, **Maritim** potenció sus hoteles en Alemania; **Palladium Hotels**, su complejo de la Costa del Sol; **Sandos Hotels &**

Resorts, presentó su hotel Marconfort de la Costa del Sol y **Paradores de Turismo de España**, abrirá este año dos nuevos complejos en Muxía (Galicia) y Monasterio de Veruela (Aragón).

Finalmente, **Port Aventura**, con 3 parques y 6 hoteles temáticos, anunció que a lo largo de esta temporada 2019 inaugurará una nueva atracción y un nuevo hotel, "Colorado Creek". **Hard Rock Café** presentó al sector su restaurante de Barcelona, un polo de atracción turística en el corazón de la ciudad.

Compañías aéreas. Las compañías aéreas presentaron nuevas conexiones internacionales de larga distancia, la adquisición de nuevos aviones y nuevas iniciativas orientadas a dar respuesta a la creciente especialización del sector, especialmente en los segmentos de viajes de business y lujo.

Iberia y **British Airways** presentaron sus nuevas unidades Airbus, así como su nuevo programa "Turista Premium", y anunció un incremento de frecuencias con Latinoamérica. **Air China**, por su parte, puso en valor sus conexiones directas España-China, con 10 frecuencias semanales en invierno y 13 en verano. **Vueling** presentó su tarifa TimeFlex, mientras que el grupo **APG** la ruta Barcelona-Toronto. **Summerwind GSA Internacional**, que representa a 15 líneas aéreas, cumple este año 30 años. **Aer-ticket** incorpora esta temporada My Cockpit App, y **Air France** y **KLM**

presentaron sus rutas más consolidadas de España con destinos internacionales. La aerolínea alemana **Hahn Air Lines** celebra su 20 aniversario, y **United Airlines** anunció su vuelo directo y sin escalas Oporto-Nueva York. **Air Transat** presentó sus vuelos directos de Barcelona, Madrid y Málaga a Canadá; **Latam Airlines** contó esta temporada con el nuevo vuelo Latam Lissaois con cinco frecuencias semanales; **Qatar Airways** y **Norwegian** presentaron respectivamente sus líneas desde Madrid y Barcelona; **Royal Air Maroc** presentó la incorporación de sus nuevas rutas desde España a Miami y a Boston. **Westjet** nuevo vuelo directo Barcelona-Toronto.

Transporte marítimo y de cruceros. En el capítulo de transporte marítimo y cruceros, **Trasmediterránea** presentó una nueva línea que unirá Gandía-Ibiza-Palma de Mallorca. Además, **Balearia** expuso sus *ferris* medioambientales propulsados por gas natural licuado (GNL). **Norwegian Cruise Line** presentó sus nuevos barcos Norwegian Encore y Norwegian Bliss, y **Mundomar Cruceros** anunció una línea de cruceros con guía en castellano por Asia y Oceanía. Además, **MSC Cruceros** operará con dos nuevos barcos desde el puerto de Barcelona.

Software turístico. El programa de gestión para agencias de viaje **Beroni** expuso su nuevo buscador de viajes en plataforma Wasabi-s. **Booking** presentó el



programa "Booking for Business". Por su parte Expedia TAAP, el programa de reservas para agencias de Expedia hará oficial su nuevo sistema de comisiones dinámicas para todo el producto hotelero. Finalmente, **Travelport GDS / Galileo** dio a conocer su sistema de branded fares. Amadeus presentó sus media solutions; **Seguros.** La compañía de seguros AON aumentará su oferta de productos en asistencia en viaje. **ERV** y **New Risk** exponen respectivamente sus soluciones de seguros a medida; **Race** presentó su *trip* modular y **Windsartorio Asesores** en seguros expuso sus nuevos productos. **Consortios de turismo.** También tomó

parte en el Workshop el **Patronato de Turismo Costa Brava-Girona**, que presentó su oferta de cultura, naturaleza y gastronomía. **Andalucía** presentó su oferta, destacando la novedad en la promoción de las "ferias y fiestas de primavera". Por su parte, **Murcia** mostró la campaña "¿Qué mar quieres hoy?" que combina actividades en el Mar Menor y en Mar Mediterráneo. **Lleida** habló de *short breaks*, itinerarios y circuitos a la carta. **Croacia** expuso las riquezas de su destino. Finalmente, **Encamp-Pas de la Casa** presentó sus servicios de turismo de Bienestar y programas de *Wellness* todo el año.

PRESENTACIÓN TOUR OPERADORES 30 de Mayo 2019 - Pamplona

El pasado 30 de mayo, tuvo lugar la **VI Presentación de Tour Operadores de ACAVe**, que se celebró en el Restaurante La Capilla, del Hotel Pamplona Catedral con un gran éxito de participación, asistiendo más de 60 agentes de viajes de Pamplona y Navarra. Durante el almuerzo tuvieron lugar las presentaciones de los seis Tour Operadores de ACAVe que expusieron a los agentes de viajes invitados sus productos y destinos más destacados para esta temporada. **Island Tours**, es-

pecialistas en Islandia; **Mapatours**, vuelos especiales desde Pamplona; **Poli-tours**, cruceros fluviales; **Southern Cross**, viajes de lujo y a medida; **Transrutas**: fortalezas y ventajas; y **Tui**, Argentina, Chile, Antártida 2019-2020. Desde ACAVe queremos agradecer la asistencia a los invitados a dicho evento y a los Tour Operadores participantes.



**VIAJE ACAVe LARGA
DISTANCIA: UZBEKISTAN
22 de Marzo al 1 Abril 2019**

Del 22 de marzo al 1 de abril de 2019, ACAVe realizó su viaje anual de larga distancia a Uzbekistán, acompañado de una treintena de agentes de viajes. Durante nuestra estancia en este maravilloso país, pudimos conocer de primera mano los enclaves más emblemáticos de la Ruta de la Seda: **Khiva**, la piedra preciosa de la corona del Khorezm antiguo, con su Ichan-Kala, el único museo al aire libre con monumentos arquitectónicos maravillosos destacando sus azulejos turquesas. **Plaza de Registan, Samarcanda**, la honorable y sagrada



Bukhara, ciudad de leyendas, poesías y cuentos. La impresionante Samarcanda, la Perla de Oriente, una de las ciudades más antiguas del mundo, donde han dejado huella los pueblos y culturas que la han habitado. Y su moderna y gran ca-

pital, Tashkent, la ciudad más grande de Asia central. Todos los participantes regresaron fascinados de este maravilloso país, por el color turquesa de sus ciudades, su historia, sus paisajes y sus gentes.



**NOCHE DEL SOCIO
27 de Junio 2019**

El próximo 27 de junio de 2019, ACAVe celebrará su **VI Noche del Socio**. Para esta ocasión, ACAVe ha elegido el **Red Fish Barcelona** (Club Patí Vela), un espacio único y moderno con toques de aire colonial, con las vistas más espectaculares de la playa de Barcelona.

Un año más ACAVe espera la presencia de todos sus asociados y amigos con los cuales compartir una velada distendida y festiva. The Serial Medlers, amenizará la velada con su música mientras los invitados disfrutaran de un cóctel cena. Colaborarán en la organización de este acto, **Ergo Seguros de Viajes, Qatar Airways y Vueling**.

**FAMTRIP BANYOLES
9 de Mayo 2019**

Continuando con el acuerdo de colaboración entre el **Patronat de Turisme de Costa Brava y ACAVe**, el 9 de Mayo tuvo lugar un FAMTRIP para un grupo de 10 agentes de viajes miembros de ACAVe, a fin de conocer la oferta cultural de la Costa Brava, concretamente Banyoles. Con esta propuesta se pretendió dar a conocer de primera mano los recursos que ofrece la zona visitada y así que los agentes dispongan de una mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes. Durante el famtrip desayunaron con



Francesc Viladiu Director del Festival (A)phonica, a continuación visitaron una pesquera de l'Estany, un molino papele-

ro, y para finalizar se desplazaron hasta el Paraje de les Estunes, Balneario y la Font de la Puda.



**JORNADA DE
CONCIENCIACIÓN SOBRE
CIBERSEGURIDAD
7 de Febrero de 2019**

La estrategia de protección de la información de cualquier organización debe incluir la adecuada preparación de sus empleados y colaboradores ante las nuevas ciberamenazas que buscan explorar el eslabón más débil dentro de la cadena de la seguridad de la información: el factor humano.

Por ello y viendo la importancia del asunto, el pasado 7 de Febrero ACAVe organizó una sesión formativa en Barcelona de la mano del **Sr. Santiago Hernández**, Senior Cybersecurity Analyst de Deloitte. Los participantes conocieron mediante el análisis de ejemplos concretos, las diferentes situaciones a las que pueden estar expuestos, así como las técnicas utilizadas por ciberdelincuentes para comprometer los sistemas y sustraer información confidencial de las organizaciones a través de los empleados.

**UN CAFÉ CON...
FISCALISTAS**

Durante el primer trimestre del 2019, ACAVe organizó una serie de desayunos con los fiscalistas de la asociación, **C.L.M Asesores**, en la que nuestros asociados plantearon sus dudas fiscales y contables que se les generan en el día a día de sus negocios. Estas jornadas tuvieron lugar en Barcelona, Girona, Tarragona, Bilbao, Madrid y Palma, con una participación de más de un centenar de agentes de viajes miembros de ACAVe.

**FORMACIONES MIEMBROS
ADHERIDOS ACAVe 2019**

Durante los meses de Febrero a Mayo ACAVe ha dado continuidad a sus acciones formativas, destacando las siguientes acciones:

- El 26 de Febrero se celebró el **Webinar de Palladium Hotel Group**, a cargo de Andrea Roper, Responsable Comercial y Desarrollo Nacional donde trataron el avance del próximo Palladium Costa del Sol y el programa de fidelización para los agentes de viajes Palladium Connect.
- El 30 de Abril se realizó una presentación de **APG Spain**, en la que presentaron la compañía WestJet y su vuelo directo Barcelona-Toronto con 3 frecuencias semanales y conectando con una amplia

**CURSOS Y TALLERES DE
FORMACIÓN TECNOLÓGICA
ACAve**

A fin de cubrir todas las necesidades formativas que una Agencia de Viajes requiere en la actualidad para adaptarse a los modelos de negocio y así hacer frente a las necesidades de su día a día, desde ACAVe se han realizado las siguientes formaciones:

- 16 y 17 de Enero tuvo lugar un **Taller de Google Adwords**, impartido por **Xavier Piqué**, Director de Stratex Institute, en la que el objetivo de dicha formación fue capacitar al alumno en Google Adwords, para crear, optimizar y administrar

**FORMACIÓN REGISTRO
JORNADA LABORAL
14 de Mayo 2019**

Con motivo de la entrada en vigor de la nueva normativa que obligaba a partir del 12 de mayo de registrar la Jornada laboral de todos los trabajadores de las empresas, ACAVe organizó una jornada formativa sobre el registro de la jornada laboral, que tuvo lugar el 14 de Mayo

red de destinos domésticos, entre ellos Vancouver, Calgary y Montreal, todo ello a cargo de **Miguel Da Costa**, Product Manager y **Paquita Castillo**, Directora Comercial Westjet para España.

- El 15 de Mayo tuvo lugar el desayuno-presentación **"Paradores con su pasado, presente y futuro"**, a cargo de **Cristina Codina**, haciendo un repaso de la situación actual de la compañía, que hoy en día cuenta con 97 Paradores en toda España y 100 espacios gastronómicos, entraron en detalle de planes de apertura, oferta específica para el segmento MICE y ofertas destacadas.
- El 21 de Mayo tuvo lugar un **Webinar de Croacia** de la mano de **Cristina Cano**, donde se presentaron los principales atractivos turísticos de Croacia y la oferta menos conocida del país.

autónomamente sus campañas publicitarias de pago por clic, adquiriendo un nivel profesional.

- 6 de Marzo se realizó un **taller de PowerPoint** con el objetivo de dar un vistazo a la herramienta y llegar a incrementar el impacto de la comunicación, por la tarde se realizó el taller de Excel, que dio a conocer la herramienta y extraer, explorar y resumir conjuntos de información.
- 13 de Marzo **Curso de Mail Marketing y Marketing Automation** (Active Campaign), en esta formación impartida por el profesor **Jaume Quer** se explicó el funcionamiento de la herramienta y las claves de éxito de toda acción de marketing de hoy en día.

en las oficinas de ACAVe en Barcelona y que fue retransmitida por streaming. La sesión estuvo a cargo del Sr. **Sergio Antón**, abogado del despacho **Serra Laboral Consulting**, quien expuso todas las cuestiones legales que hay que tener en cuenta en el registro y cómputo de la jornada y del Sr. **Antonio Valle**, Gerente de **GPI Software**, quien presentó la aplicación de registro de la jornada laboral Timenet.

ACAVe EN FERIAS DE TURISMO 2019

FITUR
Del 23 al 27 Enero 2019



Un año más, ACAVe estuvo presente en la nueva Edición de la **Feria Internacional de Turismo (FITUR)**, que se celebró en el recinto de Ifema de Madrid los días 23 al 27 de enero 2019, atendiendo a sus asociados y medios de comunicación en el Stand DF02A. Bajo el lema **PORQUE JUNTOS SOMOS MÁS FUERTES**, ACAVe compartió su espacio en FITUR con sus asociados AERTICKET y LUXOTOUR. El stand de ACAVe se trata de un espacio de encuentro de los asociados y de networking, dando visibilidad a la importante labor asociativa que ACAVe realiza durante todo el año. Asimismo, como viene siendo una tradición, el 24 de enero se celebró el cóctel de ACAVe para los asociados que se acercaron a visitarnos.



VIAJE DE ACAVe A DOHA 30 de Oct. al 3 Nov. 2019

Del 30 de octubre al 3 de noviembre 2019, ACAVe celebrará su viaje, en esta ocasión, a Doha, Qatar.

Se ha confeccionado un atractivo y completo programa que nos permitirá conocer lo más significativo de este país y su cosmopolita capital Doha: conoceremos la historia y tradición de los caballos árabes mediante el Centro Ecuéstre Al Shaqab, el corazón histórico y neurálgico de Doha, el Souq Waqif con los Msheirib Museums, el Museo del Arte Islámico MIA, Katara Cultural Village y la singular isla artificial con forma de perla, The

Pearl. También tendremos la oportunidad de disfrutar de una cena al caer el sol con vistas al skyline de la ciudad en la embarcación típica qatarí, los Dhow Boat. De la misma manera, escaparemos de la cosmopolita ciudad de Doha para adentrarnos al pleno corazón del desierto, y tendremos la oportunidad de disfrutar de sus dunas en un Safari, acabando en uno de los tres únicos lugares en el mundo donde el desierto desemboca en el agua. Pasaremos la noche en un desert camp. En esta ocasión, contaremos con la colaboración de **Qatar Airways y Discover Qatar**.

Para más información e inscripciones al viaje pueden contactar con **maria-pla@acave.travel**

AVANCE PRÓXIMOS EVENTOS ACAVe 2019

- o Próximo día 27 de Junio tendrá lugar **VI Noche del socio de ACAVe** en el Red Fish Barcelona (Club Patí Vela).
- o El próximo 19 de Septiembre **XIX FORO ACAVe**.
- o 04 al 06 de Noviembre **World Travel Market London**

WORLD TRAVEL MARKET LONDON 4-6 Noviembre 2019



Como cada año, ACAVe participará en la nueva edición de la **World Travel Market de London** que se celebrará del 4 al 6 de Noviembre del 2019.

Las agencias de viajes receptoras que así lo soliciten conjuntamente con ACAVe, estarán presentes en dicha feria dentro del Stand EU400 compartido de la Agencia Catalana de Turisme (ACT).

Para tener información de cómo participar con un espacio en el Stand ponerse en contacto con **Maria Pla** a través del mail: **maria-pla@acave.travel**

AEVISE nos informa...



EL I SALÓN DEL VIAJE DE SEVILLA SE CELEBRARÁ EN OCTUBRE

Contará con zona expositiva para agencias, proveedores y destinos, y un foro de viajes con varias mesas redondas y ponencias dirigidas al público final.

Durante la celebración de la Asamblea General de la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla (AEVISE), que ha tenido lugar en el Hotel NH Plaza de Armas, se dio a conocer el fin de semana del 5 y 6 de octubre como fecha de celebración del **I Salón del Viaje de Sevilla**.

En el foro de viajes participarán importantes personalidades de la industria del turismo y del sector de las agencias de viaje. Con el sobrenombre de La herencia de Magallanes y Elcano, entroncará la actualidad del mundo de los viajes con el V Centenario de la primera circunnavegación, que tuvo a Sevilla como protagonista, siendo el Guadalquivir puerto de partida y final de tan importante gesta. El evento está considerado de interés por la Comisión Nacional para la conmemoración del V Centenario de la primera vuelta al mundo de Fernando de Magallanes y Juan Sebastián Elcano.

En dicha Asamblea se trataron también otros temas de importancia, como son la preocupación ante el creciente intrusis-



Esmeralda Martínez, Project Manager de AEVISE, y José Manuel Lastra, Presidente.

mo y las acciones iniciadas contra licitaciones públicas que son consideradas contrarias a los lógicos intereses de una mínima rentabilidad económica, premian-do las ofertas que establecen la gratuidad total en la prestación de los servicios. También se puso de manifiesto la favorable evolución del sector, como lo demuestra el aumento del empleo, que ha crecido en más del 30% en los últimos cinco años.

Se evidenció asimismo el crecimiento de la propia asociación, con un aumento del 53% en el número de asociados du-

rante el último año. Además, se presentó ante los asociados Esmeralda Martínez, que se incorpora a AEVISE como Project Manager. Esmeralda es una conocida profesional del turismo sevillano, que ha prestado servicios para importantes empresas como el Hotel Meliá Lebreros, Hotel Tryp Macarena, Hotel Al Ándalus Palace, Távora Viajes y Congresos, Fibes y ABC. Tendrá como misión la gestión de proyectos y patrocinios, así como la relación con las agencias asociadas y la representación de la propia asociación.



De izquierda a derecha: Evarist Caselles Moncho, Cap de Gestió Turística Patronat Provincial de Turisme; Elvira Garcia Campos, Alcaldesa en funciones de Alaquàs, a la fecha del evento; Antonio Saura Martín, Alcalde entrante de Alaquàs, Francesc Ferrer Escrivà, Presidente Unió Gremial Associacions del Comerç València; Miguel Jiménez Martí Nez, Presidente A.E.V.A.V.; Josep Gisbert Querol, Director General Turisme Generalitat Valenciana y Joan Serafí Bernat Martí, Director General Aeroport Castelló.

AEVAV nos informa...



WORKSHOP AEAVAL 2019

El pasado viernes 7 de junio de 2019, la Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viajes (AEVAV) celebró por segundo año consecutivo un gran workshop en el Castillo-Palacio de Alaquàs. Los principales proveedores del sector ofrecieron información sobre todas sus novedades en este evento, que se desarrolló de 19:30 a 22:15 horas y al que siguió una cena a los pies del castillo. Para amenizar la jornada, un trenecito turístico recorrió las principales calles del municipio.

80 agencias de viajes y 56 proveedores turísticos participaron en el Workshop,



que reunió un total de 300 profesionales, 220 de los cuales asistieron también a la cena posterior.

Inauguraron el acto la Alcaldesa en funciones de Alaquàs, Elvira García Campos, y el presidente de AEAVAL, Miguel Jiménez, acompañados de la regidora de comercio Sandra Conde y el regidor de economía Toni Saura, entre otras autoridades. Tras la inauguración, AEAVAL

hizo entrega de los siguientes reconocimientos a la "Labor y Compromiso para con las Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana":

Josep Gisbert Querol, Director General de Turismo Comunidad Valenciana; **Antonio Bernabé**, Director Turismo Valencia; **Evarist Caselles Moncho**, Cap de Gestió Turística del Patronato Provincial de Turismo Valencia; **Joan**



Serafí Bernat, Director General Aeropuerto de Castellón; **Francesc Ferrer Escrivà**, Presidente Unión Gremial; **Elvira García Campos**, Alcaldesa en funciones de Alaquàs y **Antonio Saura**, Alcalde entrante de Alaquàs el pasado día 15 de junio de 2019.

AEVAV aprovechó el acto para realizar un reconocimiento a las agencias Dela Viajes, Valencia Trip y Viajes Marqués,

que han cumplido 25 años como miembros de la Asociación. Miguel Jiménez, Presidente de AEAVAL y Miguel Ángel Domínguez, Gerente de AEAVAL, hicieron entrega de estos reconocimientos y destacaron que AEAVAL ha incorporado 38 nuevas agencias durante el año 2018. Creada en 1977 y con 251 agencias asociadas y más de 280 puntos de venta en la actualidad, AEAVAL es una de las

principales asociaciones de nuestro país. El Castillo-Palacio de Alaquàs, es una mansión nobiliaria del siglo XVI, declarada Monumento Histórico Artístico Nacional. Posee características residenciales, con artesonados en las estancias, azulejería y disposiciones ornamentales e importantes elementos arquitectónicos que anuncian el Renacimiento.



AVIBA nos informa...



**XISCO MULET,
NUEVO PRESIDENTE
DE AVIBA**

El pasado 20 de junio en AVIBA se celebró la Asamblea General en la que, entre otras cuestiones, se ha presentado la candidatura del nuevo presidente de la Agrupación.

De esta manera, y por votación a mano alzada, Xisco Mulet, de Viatges Massanella, ha salido elegido por unanimidad para representar AVIBA durante los próximos años. Sus primeras palabras han sido de agradecimiento a la Junta saliente y se ha puesto a disposición de

todos los agentes de viajes para debatir y sumar esfuerzos.

Mulet, es co-propietario de la empresa Viatges Massanella, S.A. desde sus inicios en el año 1982. Actualmente cuenta con cuatro agencias, dos en Inca, una en el Puerto de Alcúdia y una en Binissalem. Con más de 37 años de experiencia en el sector, Mulet afronta este reto con gran ilusión y su línea será continuista.

“Los miembros de la dirección de AVIBA me propusieron liderar el proyecto y desde el primer momento tuve claro lo importante que es trabajar de manera unida porque, cuantos más seamos, más voz tendremos y mejor podremos defender nuestros intereses” ha afirmado Mulet.

Mulet tiene experiencia en el liderazgo de equipos. Además de contar con 12 empleados, ha formado parte en diversos periodos como miembro de la junta del Grupo AVA desde sus inicios en el año 1996. Entre 2016 y 2017 fue presidente de este grupo de gestión.

Entre otro orden de cosas, se han rati-



ficado dos nuevas altas de agencias de viajes en AVIBA, **Viajes Nova Balear** y **Viajes Vagacy**. Con estas nuevas incorporaciones son ya 107 las agencias que integran AVIBA.

¡Enhorabuena al nuevo presidente y muchos éxitos!

**JOAN SERRA MAYANS,
NUEVO PRESIDENTE DE
AVIBA EN IBIZA**

Joan Serra Mayans ha cogido el testigo de la presidencia de AVIBA en Ibiza. Se trata de un empresario que dirige una asesoría de empresas y varios establecimientos hoteleros en Sant Antoni de Portmany y en Formentera. Inició su andadura en la menor de las Pitiusas donde montó la primera agencia de viajes en el año 1983 debido a las malas conexiones entre Ibiza y Formentera. Una oportunidad que nació de la necesidad de mejorar las rutas entre las dos islas y que le llevó, en pocos años, a crecer como marca bajo el nombre Es Freus. Al poco tiempo montó una nueva agencia en Ibiza y años después dio el salto a Mallorca y Menorca consiguiendo así estar presente en todas las islas del archipiélago balear.

Serra, además, fue presidente de PIME Formentera durante ocho años y, desde



1986 dirige la agencia Es Freus.

La decisión de Serra de incorporarse a AVIBA viene motivada por la necesidad de defender al sector ante las instituciones y por el momento en el que vivimos en Baleares y en las agencias de viajes en general. Un momento amenazado por agentes externos como las nuevas tecnologías y la percepción social que

se tiene de que comprar en una agencia de viajes resulta más caro que hacerlo directamente. Esto no es así y, ante estas amenazas Serra Mayans trabaja para demostrar que lo negativo siempre se puede traducir en aspectos positivos con una buena dosis de creatividad y generando confianza al cliente.



**GANDÍA, NUEVO DESTINO
PARA UN FAM TRIP LLENO DE
EXPERIENCIAS**

Hace pocas semanas tuvo lugar un encuentro entre agencias de viajes en un **Fam Trip** donde todos los asistentes pudieron conocer mejor una región de la Comunidad Valenciana, en este caso Gandía.

Se trata de un destino muy conocido por sus inmensas playas y una potente oferta de ocio y diversión. El principal motivo de realizar este encuentro se debe a dar un paso más en el fomento de su patrimonio histórico para potenciar el turismo cultural y abrir nuevas sinergias de negocio en un destino principalmente conocido por otras bondades.

Un total de 15 agencias de viajes y 25 agentes participaron en esta actividad, organizada por **Trasmediterránea** y la

Oficina de Turismo de Gandía. Una acción que tiene como objetivo dar a conocer todas las cualidades turísticas que presenta la Comunidad Valenciana, concretamente la turística Gandía, e impulsar una promoción turística, gastronómica y cultural a los agentes de viajes. Desde AVIBA apoyamos estas iniciativas porque, además de conocer en primera

persona los mercados turísticos más cercanos, se crea un vínculo de compañerismo entre los asistentes que es muy positivo para las relaciones profesionales. Además de Trasmediterránea y la Oficina de Turismo de Gandía, los hoteles Bairen y Villa Luz participaron en este Fam Trip hospedando a nuestros agentes de viajes.



AVIBA CRECE

Uno de los objetivos de AVIBA es aumentar el número de asociados a la Agrupación porque, cuantos más seamos, mejor podremos defender los intereses del conjunto del sector. Desde las

instituciones y órganos de gobierno se nos tiene en cuenta, somos voz en los medios de comunicación y más empresas confían en nosotros para asociarse como partners de nuestra agrupación. Por todo ello, queremos dar la bienvenida a **tres nuevas agencias** que se han sumado a AVIBA en los últimos meses;

Dynamic Masterminding, Nova Balear y Vagacy.

Dynamic Masterminding y Nova Balear son receptoras y Vagacy lleva grupos de todo el mundo a Hawaii. Con estas tres nuevas incorporaciones AVIBA cuenta ya con 115 centrales y con aproximadamente 200 puntos de venta.



ÉXITO EN LA CHARLA SOBRE VIAJES COMBINADOS Y VINCULADOS

El asesor jurídico de AVIBA, Carlos Florit, ha realizado una conferencia ante un nutrido público interesado en escuchar cómo está el marco legal en cuanto a los viajes combinados y vinculados, cuál es su ámbito de actuación y la documentación requerida a la hora de formalizar una venta en este tipo de viajes. Al encuentro, han asistido el presidente de CEAV, Rafa Gallego, y Josep García, manager de AON TAEDS Barcelona, y ha contado con la presencia de una treintena de agencias de viaje que han agradecido el impulso que se está dando desde AVIBA a este tipo de encuentros que son de importancia capital para las agencias.



En la primera parte de la ponencia, Florit ha especificado las características de lo que se considera un viaje combinado y las ha diferenciado de lo que podría interpretarse como combinado pero no lo es. Explicar esto, y entender muy bien la diferencia, es esencial para poder entender la parte legislativa. Lo mismo ha hecho con los viajes vinculados, y ha enumerado las características principales de este servicio.

La segunda parte de su intervención ya se ha centrado en cómo realizar el contrato desde las distintas fases; pre-

trato, el contenido del mismo y documentación a presentar, garantías y servicios. Los asistentes han tenido un turno de preguntas que ha sido muy interesante por el gran interés mostrado y donde se han resuelto dudas. Desde AVIBA queremos agradecer a nuestro asesor jurídico, Carlos Florit, su ponencia, a Rafa Gallego y Josep García; presidente de CEAV y manager de AON TAEDS Barcelona respectivamente, su asistencia, y sobre todo a todos los agentes de viaje que han participado en este nuevo curso realizado por AVIBA.

En 5 años **CEAV** ha conseguido aglutinar a **21 Asociaciones Empresariales** de distinto ámbito territorial o sectorial, en las que están integradas más de **3.000 Agencias de Viajes** de toda España, tanto mayoristas como minoristas, que cuentan a su vez con cerca de **60.000 profesionales** distribuidos en más de **5.000 puntos de venta**.



Meet in Sri Lanka



SRI LANKA CONVENTION BUREAU
 4th Floor, Hotel School Building,
 No 78, Galle Road, Colombo -03, Sri Lanka
 Tel : +94114 865050 Fax : +94112 472985 Web : www.visitsrilanka.net





Premios GEBTA 2019: De izquierda a derecha, Marcel Forns, director general de GEBTA; Antonio Roig, Director Program Management Spain de CWT; Ignacio González Espartosa director general de Globalia Corporate Travel; Martí Sarrate, consejero de GEBTA y director general Julià Central de Viajes; Juan Carlos González, Presidente de GEBTA y director general de BCD Travel; Carlos Garrido de la Cierva, vicepresidente de GEBTA y director general de Viajes Dos; Javier Bordonada, vicepresidente ejecutivo de Everis ADS; José Muñoz, jefe de sección de Enfermedades Tropicales del Hospital Clínic de Barcelona; Ángel Luis Arias, director general de Enaire y Mikel Goienetxe, consejero de GEBTA y director general de Viajes Eroski.

GEBTA nos informa...

GEBTA



GEBTA DISTINGUE A ISGLOBAL/HOSPITAL CLÍNIC, EVERIS ADS Y ENAIRE.

CELEBRACIÓN DE LA XXVII EDICIÓN DE LOS PREMIOS GEBTA 2019 EN BARCELONA

Con el foco puesto en la eficiencia, digitalización y la seguridad en los viajes corporativos

GEBTA, asociación que representa a las principales empresas de gestión de viajes corporativos (TMC) de España, ha distinguido a las mejores iniciativas con impacto en el sector de los viajes de negocio en tres categorías en la XXVII edición de los Premios GEBTA 2019:

EVERIS Aeroespacial, Defensa y Seguridad.

Premio GEBTA 2019 a la Innovación.

ISGlobal/Hospital Clínic,
Premio GEB-TA 2019 a la Iniciativ

ENAIRE

Premio GEBTA a la Trayectoria.

GEBTA ha celebrado la ceremonia de entrega en Barcelona, el principal evento de estas características del sector de los viajes en España, con el foco puesto en la innovación, la prevención y seguridad en los viajes corporativos. El acto ha reunido a los directivos de la industria y principales proveedores sectoriales - incluyendo líneas aéreas, compañías de alquiler de vehículos, cadenas hoteleras, GDS, empresas tecnológicas, etc.- y se celebró el pasado 11 de junio en el Hotel SOFIA de Barcelona.

Como organización de referencia en el mercado, GEBTA realiza un seguimiento regular de las soluciones e iniciativas que supongan contribuciones relevantes en el ámbito de la eficiencia, productividad

y seguridad de los desplazamientos de las empresas y de los viajeros de negocios. El sector de los viajes de empresa es clave para el conjunto de la economía y el crecimiento económico, y está íntimamente vinculado con el desarrollo de la actividad comercial, exportadora, investigadora, etc. de las empresas.

Motivaciones Premios GEBTA 2019

El Premio GEBTA 2019 a la Innovación a EVERIS Aeroespacial, Defensa y Seguridad (ADS) se otorga en virtud del proyecto de desarrollo de una solución para facilitar y agilizar el embarque a través del reconocimiento biométrico, experimentada con éxito en el aeropuerto de Menorca, por el significativo impacto que puede generar en el transporte corporativo, en términos de mejora de seguridad y eficiencia, así como de reducción de la fricción de los viajeros, asociada a los procesos de embarque.

El galardón de GEBTA ha querido expresar, asimismo, el reconocimiento a EVERIS y a su matriz NTT, tanto en materia de los proyectos innovadores desarrollados, asociados a las ventajas y avan-

ces en la industria del transporte, como por la renovación de su compromiso con España, mediante el refuerzo de su inversión en este mercado.

El Premio Gebta 2019 a la Iniciativa para ISGlobal/Hospital Clínic, constituye un reconocimiento por la aplicación de telemedicina gratuita TRIP Doctor, que permite a los viajeros contactar durante el viaje con un médico especialista en medicina tropical, y que a la vez incluye soluciones de información y seguimiento a base de cuestionarios, alertas o información sobre enfermedades tropicales, ámbito en el que el Hospital Clínic de Barcelona es una referencia a nivel estatal. GEBTA ha considerado de modo especial el acierto de la iniciativa de ISGlobal/Hospital Clínic, habida cuenta del alto nivel de internacionalización de la economía y la creciente expansión exterior de las empresas españolas, que conlleva que los viajeros de negocios se desplacen cada vez con mayor frecuencia a áreas geográficas donde pueden estar expuestos a enfermedades contagiosas con serios efectos para la salud.

El Premio GEBTA 2019 a la Trayectoria a ENAIRE se enmarca en la celebración del centenario de la aviación comercial en España y viene a reconocer la decisiva contribución de ENAIRE a las comunicaciones, navegación y vigilancia en todo el espacio aéreo español y en los aeropuertos de la red Aena.

En la designación para el Premio GEBTA a la Trayectoria 2019, el Consejo Directivo de la Asociación ha querido expresar, asimismo, el reconocimiento a ENAIRE, en la medida en la que la organización es uno de los principales proveedores de servicios de navegación aérea y de información aeronáutica a nivel mundial, por volumen de tráfico. Del mismo modo GEBTA ha valorado el positivo impacto de la gestión eficiente de la navegación y vigilancia del espacio aéreo ejerce en el desarrollo de la actividad relacionada con los viajes de empresa y la actividad comercial que llevan a cabo las empresas exportadoras españolas.



Premio GEBTA 2019 a la Iniciativa para ISGlobal/Hospital Clínic, entregado por (izq.) Mikel Goienetxe, consejero de GEBTA y director general de Viajes Eroski y recogido por José Muñoz, jefe de sección de Enfermedades Tropicales del Hospital Clínic de Barcelona.



Premio GEBTA 2019 a la Innovación para EVERIS ADS, entregado por (izq.) Carlos Garrido de la Cierva, vicepresidente de GEBTA y director general de Viajes Dos, y recogido por Javier Bordonada, Vicepresidente ejecutivo de Everis ADS.



Premio GEBTA 2019 a la Trayectoria para ENAIRE, entregado por (izq.) Ignacio González Espartosa, director general de Globalia Corporate Travel, y recogido por Ángel Luis Arias, director general de Enaire.



SpainDMCs nos informa...



CONVENCIÓN SpainDMCs
EN MARBELLA
15 al 17 Marzo 2019

RETOS, TENDENCIAS Y DESAFÍOS
DEL SEGMENTO MICE EN ESPAÑA

La asociación SpainDMCS, que aglutina a las principales agencias de viajes españolas especializadas en la comercialización y operación de servicios receptivos en nuestro país para el segmento MICE, potencian y promocionan España como destino para reuniones, programas de incentivo y eventos corporativos de empresas extranjeras. Un

potente sector que cada vez más supone una alternativa al turismo tradicional de turismo de sol y playa en España, pues genera más de 8.000 millones de euros, según diferentes estimaciones del sector.

El destino escogido por SpainDMCs para celebrar su Convención fue Marbella y durante este encuentro anual los expertos del segmento MICE debatieron sobre la situación actual, tendencias y desafíos dentro del sector. Una de las mayores preocupaciones expuestas fue el incremento del intrusismo laboral y la competencia desleal de empresas que ofertan servicios de DMC sin ser agencias de viajes y sin tener cubiertas las garantías que exige la nueva Ley del Viaje Combinado. "SpainDMCs no pretende aniquilar la competencia desleal, por eso no hemos denunciado ningún caso hasta el momento; lo que pretendemos es que se legalice la situación y que las empresas que realicen las funciones de un DMC, jueguen con las mismas reglas de juego", afirma Luis Díaz, director ejecutivo de SpainDMCs. Reconoce que "la competencia estimula y

también es sana, pero queremos que haya un mínimo de bases y garantías". En el evento también se abordó la relación con proveedores, acuerdos con hoteles y comisiones. La asociación mostró su descontento con algunas cadenas hoteleras internacionales "que, no solamente ofrecen a sus posibles clientes, servicios que tradicionalmente han sido operados por los DMC, sino que dan más ventajas en los precios a empresas extranjeras que, en ocasiones solo les van a proporcionar un grupo ocasionalmente, y esto, sinceramente, choca con el respeto que los DMC creen que merecen, al seguir siendo las empresas que trabajan regularmente con estos hoteles" afirma Juan Antonio Casas, presidente de la asociación.

También echan en falta la existencia de unos potentes embajadores y figuras representativas en la Administración que promocionen y posicionen el sector MICE y vendan España como destino a nivel internacional más allá de sol y playa. Durante el encuentro, Ana Barluenga (Asesora Jurídica de ACAVe) hizo una presentación sobre la nueva Ley de Via-

jes Combinados que incrementa la protección de los viajeros frente a los organizadores y comercializadores de viajes que, sean agencias de viajes o no, están obligadas a construir mayores garantías en casos de insolvencia o incumplimientos en la prestación de sus servicios, y mantuvo un coloquio con los asistentes, respondiendo a sus preguntas e inquietudes en relación con las actividades de los DMC, y se llegó a la conclusión de que la mayor parte de empresas que están realizando servicios de DMC, pero no son agencias de viajes, muy probablemente están incumpliendo la Ley, por lo que SpainDMCs aprobó considerarlas como competencia desleal y consecuentemente proceder a denunciarlas ante las autoridades competentes, que son las Comunidades Autónomas, tras realizar las oportunas comprobaciones.

Otro de los temas destacados fue cómo podría afectar el Brexit al sector MICE, donde se planteó un escenario cargado de incertidumbres que, en el caso de un Brexit sin acuerdo, las operaciones realizadas en España por los DMC para empresas establecidas en el Reino Unido se considerarían "operaciones extracomunitarias" y, desde el punto de vista fiscal, habría que ver si el Gobierno español asimila al Reino Unido a los países con acuerdo de reciprocidad a los efectos de la renuncia del REAV.

ASAMBLEA ANUAL SpainDMCs

Durante esta Convención, que tuvo un éxito de participación ya que contó con el respaldo y la asistencia del 90 % de sus empresas asociadas, se celebró la Asamblea General en la que se aprobó la renovación de su junta directiva en la que continúan Juan Antonio Casas como presidente, José Puebla como vicepresidente y Luis Díaz como director eje-

cutivo. Aparte, la asociación apostó por mantener la calidad de sus asociados "Somos 36 asociados, hemos superado con creces la meta que nos habíamos propuesto, por lo que queremos seguir apostando por calidad frente a cantidad", apunta Luis Díaz.

El destino elegido para esta cita anual ha sido Marbella, con el apoyo de Turismo de Costa del Sol y del Ayuntamiento de Marbella que han demostrado su convencimiento del valor de los DMC como prescriptores de destinos MICE proporcionándoles una visión renovada de Marbella y poniendo en relieve su amplia oferta hotelera y cultural. Los asistentes reafirmaron el gran potencial que ofrece la zona, más allá del clima, por su adaptabilidad de cara a acoger clientes internacionales.

Las instituciones de la Costa del Sol destacaron que "más allá de un clima cálido y estable, Málaga ofrece una gastronomía excepcional, así como una amplia oferta cultural y la hospitalidad de su gente" señala Renée Kachler, Directora

del Costa del Sol Convention Bureau. La convención se celebró en el Hotel Don Carlos durante los días 15, 16 y 17 de marzo con un programa repleto de actividades que también contó con sesiones de coaching impartidas por Luis Hueite, Profesor del IESE Business School. Como broche final al encuentro los asistentes visitaron la ciudad de Ronda, "la ciudad soñada" una apuesta segura para clientes del sector por su amplio patrimonio cultural, y también descubrieron la nueva apuesta de LA Organic Experience, un nuevo proyecto icónico y pionero en España que mezcla oleoturismo y agricultura ecológica. Desde la asociación ya se está trabajando en la próxima edición que tendrá lugar en el mes de marzo de 2020 en Palma de Mallorca, en donde Meliá International Hotels se ha ofrecido para ser sede de la convención que celebrará el 20 aniversario de SpainDMCs, siempre que los entes turísticos de Mallorca quieran acogerles.



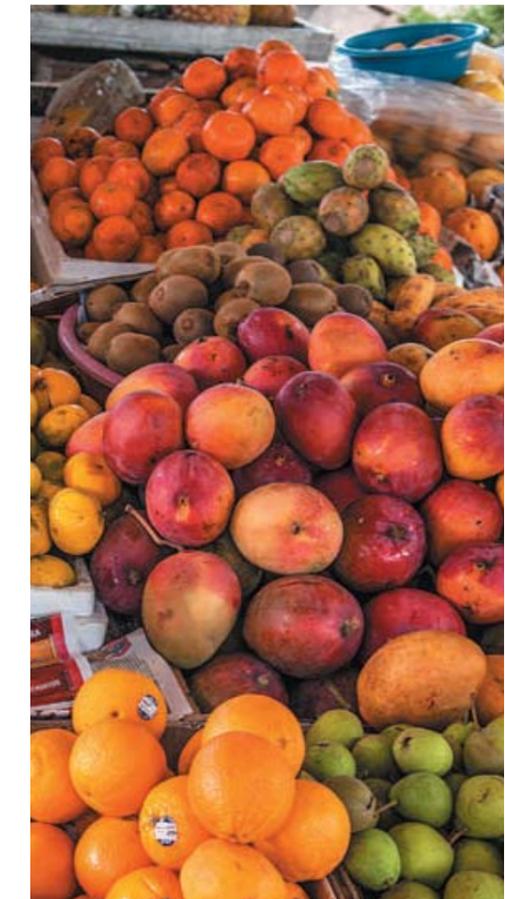
Los participantes en la Convención SpainDMCs 2019, y sus acompañantes, posan en la Plaza de los Naranjos durante la visita de Marbella organizada por su Ayuntamiento.



“... lo que la convierte en la segunda capital más alta del mundo, solamente superada por la capital de Bolivia, La Paz”

áreas también el antiguo aeropuerto que se encontraba en el centro de la ciudad y que el día 20 de febrero del 2013, se trasladó a las afueras de la misma.

Pero lo más curioso se encuentra a escasos 13 km. de la capital. Al norte de la ciudad en la parroquia de San Antonio, se halla La Ciudad Mitad del Mundo. Es el lugar por donde pasa el ecuador, o sea la mitad del mundo. En ese punto se erige un monumento de 30 m. para conmemorar este hecho. La medición que hicieron en su época era un poco "chapuza". Fue inexacta ya que en realidad la línea de ecuador se situó a 240 metros del lugar verdadero, aunque para ser justos, este hecho se pudo determinar muy recientemente con el



Quito, Latitud 0°0'00"

Texto y fotografías: Tomás Komuda de Viajes Jairan
Presidente de la Asociación de Agencias de Viajes de Almería

Quito y para ser más exacto, San Francisco casi 2,5 millones de habitantes es la segunda más grande y poblada del país

después de Guayaquil. Ubicada sobre la hoya de Guayllabamba en las laderas orientales del volcán activo Pichincha, en la parte occidental de los Andes, se encuentra aproximadamente a 2.850 m.s.n.m. lo que la convierte en segunda capital más alta del mundo, solamente superada por la capital de Bolivia, La Paz.

Capitalina desde 1830, posee el centro histórico más grande, mejor preservado y menos alterado de América.

Como prácticamente toda Sudamérica, estuvo bajo dominio español durante siglos, lo que se refleja inevitablemente en la arquitectura y la estructura urbana de la ciudad. Destacan numerosas y muy bien con-

servadas iglesias, conventos y antiguas casas de familias nobles de aquella época. Como la mayoría de las capitales, Quito presume también de ser ciudad universitaria contando en la actualidad con nada menos que trece de ellas.

Varios parques ocupan una importante parte de la metrópolis, integrando estas

desarrollo de la tecnología GPS. Así que se les puede perdonar este pequeño error. Lo mejor, que para hacer justicia a la verdadera ubicación de la línea ecuatorial, han construido en el lugar exacto un curioso e interesante Museo Solar Intiñán. Unas simples muestras y presentaciones llaman nuestra atención, como por ejemplo un fregadero con un agujero, que dependiendo de qué lado de la línea ecuatorial está ubicado, el agua gira a la izquierda o a la derecha. Otro experimento es el del huevo, que algunos son capaces de colocar "de pie" encima de un clavo (yo lo intenté, pero ni con pegamento súper glue... se ve que lo mío no es colocar huevos). Igual de curioso es saber que los días de equi-

noccio no se produce el efecto sombra. Un lugar muy interesante, merecedor de una visita.

La vida nocturna de la ciudad gira alrededor de la Plaza El Quinde, más conocida como Plaza Foch en el sector de La Mariscal. Son numerosas las terrazas al aire libre, restaurantes, cafés, bares, discotecas y karaokes que abren sus puertas justo cuando las galerías de arte, librerías y tiendas de artesanías de la zona cierran las suyas.

Otros lugares de interés son: la casa presidencial conocida como Palacio de Carondelet, ubicada en el centro del casco histórico, la Plaza de San Francisco, donde se encuentra la preciosa Iglesia de San

El Panecillo, una elevación natural de 3.000 metros en el corazón de la ciudad siendo el más importante mirador natural de la misma.

Francisco, la Basílica de Voto Nacional, El Panecillo - una elevación natural de 3.000 metros sobre el nivel del mar, enclavada en el corazón mismo de la ciudad y que por su ubicación se ha convertido en el más importante mirador natural de la misma, la Iglesia de la Compañía con el interior decorado totalmente en oro o la Catedral Metropolitana, ubicada sobre la calle

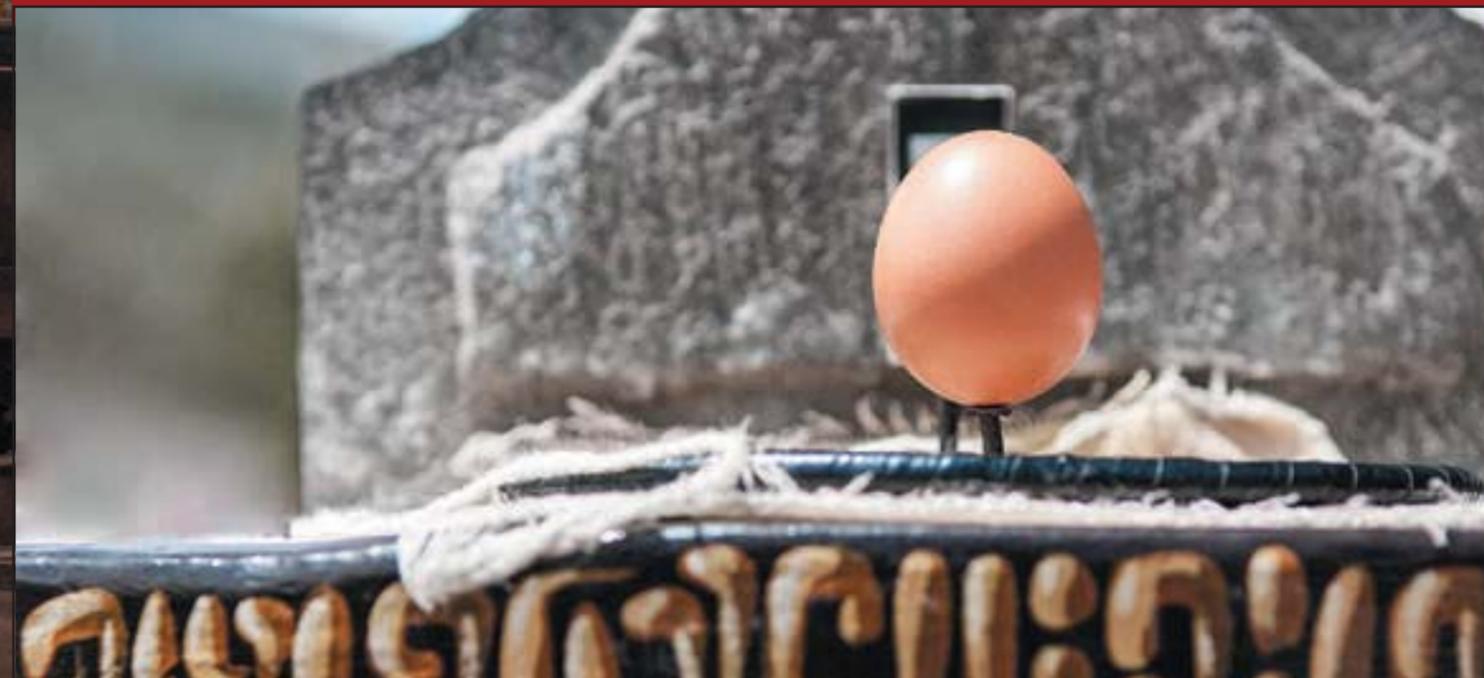


Espejo, entre García Moreno y Venezuela, en el lado sur de la Plaza Grande, también conocida como la Plaza de la Independencia. Todo esto sin olvidar la muy bonita Plaza de Armas y más de 4.200 inmuebles inventariados como patrimoniales, de los

cuales 64 están catalogados como monumentales. Si a éstos le sumamos diez museos, veintidós templos, varios conventos con casi cinco siglos de antigüedad, no es de extrañar que el 18 de septiembre de 1978 junto con la ciudad polaca de Cra-

covia, Quito fuera declarada como primer Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO.

En numerosos restaurantes se puede degustar rica y variada gastronomía a unos precios bastante razonables, que ya no





“... una ciudad bastante agradable, con un casco histórico de herencia hispana de primera magnitud. Los lugareños muy agradables en trato y bastante serviciales.”

son tanto si pedimos vino o cualquier otro alcohol. Por cierto, hay una curiosa ley

que prohíbe la venta del mismo los domingos y con horarios restrictivos el resto de la semana. Por supuesto que esta ley es frecuentemente incumplida por algunos restaurantes que, por ejemplo, te obligan a una consumición de comida para poder tomar una cerveza. Os dejo con las fotos de la capital de Ecuador.

Resumiendo: una ciudad bastante agradable, con un casco histórico de herencia hispana de primera magnitud. Los lugare-

ños muy agradables en trato y bastante serviciales. No aprecié problemas de seguridad, por lo menos en lo que se refiere al centro de la ciudad. Como en todas las grandes ciudades, hay que tener cuidado con las pertenencias, pero no es algo que preocupe mucho. Al estar situada a una altura considerable hay que tomarse las cosas con cierta tranquilidad, dejando que el cuerpo se vaya acostumbrando a las circunstancias.



Spice of Europe

BUDAPEST

VEN CON NOSOTROS
Y DISFRUTA EL SABOR
DE BUDAPEST.

WWW.SPICEOFEUROPE.ES

Instagram icon spiceofeurope

Facebook icon spiceofeurope

Twitter icon @hellohungaryHU

Reserva ya con la plataforma líder en excursiones y visitas guiadas en español.



Plataforma simple e intuitiva



Paridad de precios



Atención 24/7 para agencias



20.000 actividades



850 destinos en 100 países



Descuento directo a las agencias

¡Regístrate ya y comienza a llenar el viaje de tus clientes!

civitatis.com/agencias