



Memoria 2024



Confederación Española
de Agencias de Viajes

Índice	
Presentación.....	4
Hitos: nueva identidad visual.....	6
Asociaciones.....	7
Órganos de Gobierno.....	11
Asamblea general.....	11
Consejo directivo.....	11
Equipo.....	13
Actividad institucional.....	14
Real Decreto 933/2021.....	15
Comisiones de trabajo.....	16
I Encuentro Nacional de Asociaciones de Agencias de Viajes en Canfranc	20
Distintivos Turísticos Matilde Torres y Vicente Blasco	21
Jornadas Técnicas en Marruecos.....	23
Acuerdo con IATA.....	24
Documento de demandas Bruselas: Normativa viajes combinados.....	24
Convenio colectivo	26
Reconocimiento CDV.....	27
Fondo para la defensa y representatividad de las agencias de viajes.....	27
Consejo Turismo CEOE y otros organismos.....	28
Comida y cena de Navidad.....	28
Fondo de ayuda para la DANA.....	29
Feria de Turismo de Macao.....	29
Terraceo AON.....	30
Viaje profesional a Japón.....	30
Actividad Comercial	31
FITUR 2024.....	31
CEAV Protour 2024.....	32
Webinars y jornadas formativas	35

Actividad jurídica.....	37
Formación continua a agencias de viajes.....	40
Acuerdos y colaboraciones.....	41
Oficina Nacional Marroquí de Turismo.....	41
Agencia Vasca del Turismo, Basquetour.....	41
Ciudades AVE: 20º aniversario en Zaragoza.....	41
Saborea España.....	42
Renovación con la Oficina Nacional Alemana de Turismo.....	42
Octavo acuerdo con la Organización Nacional de Turismo de Japón.....	42
Ayuntamiento Sevilla.....	43
Plan de Pensiones con AON y Santander.....	43
Reclama Travel.....	43
Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA).....	44
Ayuntamiento de León.....	44
Comunicación.....	45
Comunicación externa.....	45
Comunicación interna.....	47

Presentación

Queridos amigos:

Me dirijo a vosotros para reflexionar sobre el año que acabamos de dejar atrás y para presentaros la memoria de actividades de CEAV en 2024.

El 2024 nos ha puesto a prueba como sector y como sociedad. La DANA que azotó el levante español en octubre no solo causó numerosas víctimas mortales y daños personales, sino que dejó un rastro de destrucción en infraestructuras, incluidas muchas agencias de viajes. Desde CEAV hemos querido mostrar nuestra solidaridad creando un fondo de ayuda específico para apoyar a las agencias afectadas y contribuir a la recuperación del turismo en las zonas más golpeadas. Este fondo, canalizado a través de la Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viaje (AEVAV) y abierto a asociaciones, partners y colaboradores, es un recordatorio de que, unidos, somos más fuertes frente a la adversidad.



Al hacer balance de 2024, podemos afirmar que el sector turístico ha demostrado una notable resiliencia. Aunque enfrentamos retos significativos, los datos muestran una recuperación progresiva en la demanda. Más de la mitad de nuestras agencias señala que su facturación creció en 2024, y las previsiones para 2025 son también alentadoras.

En este contexto, desde CEAV hemos seguido trabajando intensamente para fortalecer al sector. La gira CEAV Protour 2024 ha sido un rotundo éxito, con workshops celebrados en diversas ciudades del país, reuniendo a cientos de profesionales entre agentes de viajes y expositores. En 2025 continuaremos con esta iniciativa visitando Madrid, Valencia, Murcia, Vigo, Oporto, Valladolid, Canarias, Sevilla y Málaga.

Además, hemos avanzado en la consolidación de acuerdos estratégicos que benefician a las agencias de viajes, ampliando oportunidades comerciales y fortaleciendo nuestra posición. Entre estos acuerdos podemos destacar los firmados con la Oficina Nacional de Turismo de Marruecos, que nos permitió, entre otras cosas, celebrar nuestras jornadas técnicas en Rabat, o con Basquetour, que convirtió a Euskadi en destino nacional Premium del CEAV Protour.

Por otro lado, el I Encuentro Nacional de Agencias de Viajes, celebrado en Canfranc (Huesca), marcó un hito en nuestro año. Este evento reunió a la que probablemente sea una de las mayores muestras de representatividad del sector tras la pandemia. El objetivo fue tratar algunos temas de interés con el propósito de unificar criterios, conciliar posicionamientos y buscar fórmulas de colaboración entre todos que nos permitan construir un sector mejor y más fuerte.

Precisamente en este encuentro se exploraron nuevas vías para mejorar la situación del asociacionismo en el sector, uno de los grandes retos a los que nos enfrentamos. Como también los son el Real Decreto 933/2021 sobre registro de viajeros, el intrusismo, la sostenibilidad, la digitalización, la fidelización de nuestros clientes y la diversificación de nuestros productos. Desde CEAV hemos seguido trabajando para convertir esos desafíos en oportunidades y, en este sentido, hay que destacar la creación en abril de un nuevo servicio de asesoramiento jurídico para dar respuesta a las necesidades de nuestras asociaciones en este ámbito.

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

Muchas gracias a todos.

Carlos Garrido de la Cierva
Presidente de CEAV

Hitos: nueva identidad visual

Uno de los mayores hitos de CEAV en 2024 ha sido el cambio de imagen. La confederación decidió apostar por una imagen más moderna y dinámica que refleja la energía y vitalidad de la propia organización y del sector de las agencias de viajes en general.

La decisión de renovar la identidad visual se basó en un estudio y análisis colaborativo en el que participaron activamente agencias asociadas, colaboradores, partners y miembros de la organización.

La nueva identidad visual de CEAV, ideada por Planilandia, refleja los valores fundamentales de la confederación: unidad, representatividad, protección y liderazgo de las agencias de viajes.

Dentro del conjunto que forma la identidad, destaca la incorporación de un nuevo símbolo visual compuesto por un abanico de formas de colores vivos y luminosos que simboliza la pluralidad y diversidad geográfica de las asociaciones que forman CEAV, así como las diferentes áreas de actuación de la confederación. Estos elementos convergen en un eje central, que representa la cohesión y fortaleza de la organización.

El resto de novedades del *restyling* de la marca son la incorporación de una nueva familia tipografía más contemporánea y legible y el protagonismo del color azul marino, que persigue armonizar y equilibrar la vitalidad de colores del imagotipo. Este cambio, que va mucho más allá del cambio de logotipo, supondrá una guía y herramienta para la integración y comunicación de todas las submarcas y áreas de CEAV, buscando darle mayor coherencia y diferenciación a toda la comunicación visual.



Asociaciones

A lo largo de 2024 no ha tenido lugar ninguna baja o adhesión a CEAV, por lo que la confederación ha terminado el año con 37 asociaciones miembro.



ASOCIACIÓN	PRESIDENCIA
AAVOT	Eduardo García
ACAVYT	Ignacio Poladura
AGAVI	Juan A. Rivadulla
ARAGÓN INCOMING	Alba Cruells
AEVAV	Miguel Jiménez
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE ARAGÓN	José Manuel Clúa
I'M AGENCIAS DE INCENTIVO	Iñaki Collado
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE CÁDIZ	Ángel Juan Pascual
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE CÓRDOBA	Antonio Caño
ASAVAL	Tomás Komuda
ASEPROCE	Pablo Martínez
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESAS DE MEDIACIÓN TURÍSTICA DE GRANADA	Juan Peláez
OTAVA	Íñigo Fernández
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE LA RIOJA	Jesús Ángel Herrera
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE JAÉN	Francisco Javier Fernández
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA	Luis Arroyo
AEDAV	Sergio García
AEVISE	José Manuel Lastra
ATRAE	José Manuel Calleja
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE MELILLA	Navil Mohand Dris
LOCOS POR VIAJAR	José Antonio Masiá
AMAV	Francisco Belijar
FAAV	Luis Arroyo
FECLAV	Jerónimo Fernández
AVIBA	Pedro Fiol
GEBTA	Luis Dupuy
SPAINDMCS	Fay Taylor
AAVRCD	José Luis Túnez
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS INDEPENDIENTES DE ÁVILA	Teresa Mayor
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE LEÓN	Jerónimo Fernández

ASOCIACIÓN VALLISOLETANA DE AGENCIAS DE VIAJES	Miguel Incera
ASOCIACIÓN ZAMORANA DE AGENCIAS DE VIAJES	Daniel Hernández
ASOCIACIÓN PALENTINA DE AGENCIAS DE VIAJES	Mónica Blanco
ASOCIACIÓN BURGALESA DE EMPRESARIOS DE AGENCIAS DE VIAJES	Mónica Carrillo
ASOCIACIÓN SALMANTINA DE AGENCIAS DE VIAJES	Juan Carlos del Val
ASOCIACIÓN SEGOVIANA DE AGENCIAS DE VIAJES	Luis Patiño
ASOCIACIÓN SORIANA DE AGENCIAS DE VIAJES	Alfredo Tundidor

Partners

A lo largo de 2024, CEAV ha firmado varios acuerdos de incorporación de nuevos partners. MSC Cruceros, Benzi, Winsartorio, Stage Entertainment y Parques Reunidos se han unido a la confederación. Estos acuerdos incluyen su posible presencia en los workshops y eventos organizados por CEAV, formación personalizada, apoyo institucional y asesoramiento sobre cuestiones específicas del ámbito turístico, entre otras cuestiones. El año 2024 se cerró con 34 partners.



Órganos de Gobierno

Asamblea general

Es el órgano formado por todos los representantes de las organizaciones integrantes. En 2024 se celebraron dos asambleas generales ordinarias: el 14 de marzo y el 13 de noviembre.

Consejo directivo

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

En la actualidad, el consejo directivo está integrado por 77 miembros, y en 2024 se ha reunido en cuatro ocasiones: 15 de febrero, 19 de junio, el 10 de septiembre y el 19 de diciembre.

Comité ejecutivo

Este comité tiene encomendadas, por delegación del Consejo directivo, las labores de control, gestión y supervisión del funcionamiento de la confederación. En 2024 se ha reunido en seis ocasiones: 15 de enero, 11 de abril, 27 de julio, 23 de octubre, 6 de noviembre y 13 de diciembre.

Nombre	Cargo	Asociación
Carlos Garrido	Presidente	CEAV
Rafael Gallego	Presidente de honor	CEAV
José Manuel Lastra	Vicepresidente primero ejecutivo	AEVISE
Pablo Parrilla	Vicepresidente Económico Financiero	FECLAV
Eva Blasco	Vicepresidenta Relaciones Internacionales	AEVAV

Nombre	Cargo	Asociación
Juan A. Rivadulla	Vicepresidente y secretario general	AGAVI
Luis Arroyo	Vicepresidente	FAAV
Miguel Jiménez	Vicepresidente	AEVAV
Jerónimo Fernández	Vicepresidente	FECLAV
Pedro Fiol	Vicepresidente	AVIBA
Mercedes Tejero	Gerente	CEAV

Equipo



CARLOS GARRIDO
PRESIDENTE



JOSÉ MANUEL
LASTRA
VICEPRESIDENTE
PRIMERO EJECUTIVO



MERCEDES TEJERO
GERENTE



CRISTINA BOU
DIRECTORA COMERCIAL



SUSANA GÓMEZ
DIRECTORA DE
COMUNICACIÓN



DANIEL PRUDENCIO
ASISTENTE A GERENCIA



RAFAEL GALLEGO
PRESIDENTE DE HONOR



ANA BARLUENGA
DIRECTORA DEL ÁREA
JURÍDICA

Actividad institucional

Reuniones con Administraciones Públicas

Durante 2024, CEAV ha participado en numerosas reuniones con las Administraciones Públicas. Al margen de los encuentros mantenidos con representantes del **Ministerio del Interior y de Industria y Turismo** con motivo del Real Decreto 933/2021, en marzo CEAV se reunió con la **ministra de Igualdad**, Ana Redondo, con el objetivo de fortalecer la colaboración, explorar estrategias conjuntas para promover la equidad en el sector y fomentar oportunidades igualitarias, y contribuir así al avance de políticas inclusivas en el ámbito de las agencias de viajes.

En mayo, el **Gobierno de Canarias**, CEAV y la Asociación Canaria de Agencias de Viajes y Turoperadores (ACAVyT) sumaron fuerzas para favorecer el impulso del sector con una reunión de trabajo. El objetivo fue trazar de manera conjunta una estrategia de mejora de este sector fundamental en la cadena de valor de la industria turística.

Entre los asuntos tratados destacaron la Directiva europea de protección de los viajeros, el empleo y formación profesional para incentivar la atracción de talento, eventos regionales, nacionales e internacionales del sector y mejoras profesionales.

En junio CEAV participó en un encuentro con el director general de Aviación Civil, David Benito, y la subdirectora general de Transporte Aéreo, Verónica Elvira, departamentos dependientes del **Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible**.

En la reunión también estuvieron presentes la **directora general de Transportes del Gobierno de Canarias**, María Fernández, el presidente de ACAVyT, Ignacio Poladura de Armas, y su vocal, David Déniz.

Carlos Garrido y Mercedes Tejero Alguacil agradecieron el apoyo de la directora y la predisposición de Aviación Civil para abrir una vía de colaboración para mejorar el proceso de pago de las aerolíneas del service fee de residentes a las agencias de viajes.

En septiembre, una delegación de CEAV viajó a Bruselas para reunirse con el **Grupo del Partido Popular Europeo** y exponer sus posicionamientos con respecto a las distintas propuestas de normativas incluidas en el "paquete de

movilidad de pasajeros” publicado por la Comisión Europea en noviembre de 2023, así como otras peticiones, que se detallarán más adelante.

Real Decreto 933/2021

CEAV ha llevado a cabo una intensa labor con respecto a la aplicación del Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor.

Resumimos aquí las más importantes.

- Mantenimiento de múltiples reuniones con el Ministerio de Interior y la Secretaría de Estado de Turismo solicitando la exclusión de las agencias de viajes del ámbito de aplicación del RD 933/2021 y remisión de numerosos escritos al respecto.
- Participación activa en la Comisión de Turismo de la CEOE, con la aprobación del texto de una nota ejecutiva en contra de la redacción actual del RD que fue difundida tanto por la CEOE como por CEAV y otras patronales.
- Emisión y distribución notas de prensa y declaraciones a los medios de comunicación para exponer la oposición total y absoluta a dicha normativa. Remisión de escritos a ministerios y secretarías de Estado de Interior y Turismo en defensa de los intereses de las agencias de viajes.
- Se hizo llegar a los principales grupos parlamentarios europeos y a todos los grupos parlamentarios españoles el posicionamiento de CEAV.
- Asistencia en el Parlamento a la presentación de la Propuesta No Legislativa del PP (sin carácter vinculante) solicitando una nueva prórroga y un desarrollo normativo del RD, a consensuar con el sector, simplificando los datos a aportar y con la exclusión de algunos colectivos como MICE, corporativo y grupos.
- Se logró que en noviembre se presentara en el Senado una moción por el PP para prolongar la suspensión del RD 933/2021 y una enmienda por parte del Grupo Parlamentario Mixto para excluir a las agencias de viajes del RD. Se aprobaron ambas propuestas, pero carecen de valor jurídico vinculante.

- El 29 de noviembre, se impartió una formación jurídica a los asociados de CEAV sobre las obligaciones del Real Decreto 933/2021 antes de su entrada en aplicación. Asimismo, se remitieron diversas circulares aclaratorias al respecto.
- El 12 de diciembre de 2024 se presentaron alegaciones a la consulta previa al proyecto de elaboración de una Orden Ministerial de desarrollo del Real Decreto 933/2021.

Comisiones de trabajo

Las comisiones de trabajo creadas por CEAV en 2023 sobre temáticas específicas con la colaboración de las asociaciones han continuado reuniéndose a lo largo de 2024.

Gracias a un diálogo abierto y fluido, la confederación profundiza en cuestiones de interés global para el sector, incrementa su presencia institucional y la visibilidad de las agencias de viajes e influye en la toma de decisiones de los diversos actores turísticos. Todo ello con un sistema abierto y participativo a todas las asociaciones miembros.

Las comisiones son las siguientes: Igualdad, Turismo Social, Touroperación, Receptivo, Instrusismo, Transportes, Emisor, MICE, Digitalización, Sostenibilidad y Formación.

Comisión de Igualdad. Presidenta: Isabel del Pino

El pasado marzo, CEAV se reunió con la ministra de Igualdad, Ana Redondo, con el objetivo de fortalecer la colaboración, explorar estrategias conjuntas para promover la equidad en el sector y fomentar oportunidades igualitarias, y contribuir así al avance de políticas inclusivas en el ámbito de las agencias de viajes.

Consciente del trabajo que queda por hacer en este ámbito, la comisión de CEAV tiene el objetivo de trabajar en la consecución de una igualdad real entre ambos sexos en el sector de las agencias de viajes, identificando las discriminaciones existentes y buscando soluciones y vías para combatirlas.



Para ello, la comisión comenzará realizando una radiografía del sector (número de mujeres empleadas, número de autónomas, análisis de brecha salarial, etc.) para después tratar de establecer una hoja de ruta que aporte visibilidad y presencia a las mujeres en puestos directivos y de responsabilidad dentro del sector de las agencias de viajes.

Por otro lado, la gerente de CEAV, Mercedes Tejero, fue elegida vicepresidenta de la Asociación de Ejecutivas de Empresas Turísticas (ASEET), cuyo objetivo es respaldar a las mujeres directivas para que su número siga creciendo y empujar la presencia femenina en el ámbito turístico.

Comisión de Turismo Social. Miguel Jiménez

Esta comisión ha sido una de las más activas en 2024 con múltiples reuniones en las que se han abordado diversos temas que giran en torno a la petición de CEAV de que se revisen y clarifiquen los criterios de definición de los programas de turismo social de las diferentes Comunidades Autónomas. Para CEAV, ante la proliferación de este tipo de programas, convendría igualar la normativa definiendo exactamente qué se entiende por turismo social.

Algunas de las cuestiones en las que se ha trabajado han sido las siguientes:

-Club de los 60: la Federación Castellano Leonesa de Agencias de Viajes (FECLAV), junto con CEAV, interpuso un recurso de alzada contra el Programa de Viajes para las personas Mayores del Club de los 60 para el año 2025.

Desde FECLAV se considera que con el programa se interviene un mercado, se condiciona su funcionamiento y su oferta y se impone el cumplimiento de unos requisitos económicos mediante la obligación de constituir garantías desproporcionadas, favoreciendo a unas empresas frente a otras, que ven restringido su acceso al programa y, por lo tanto, excluidos de un segmento del mercado.

La interposición del recurso se realizó después de que la Junta de Castilla y León ignorase las peticiones de FECLAV para mejorar la comercialización programa, que excluye de la venta al 97% de las agencias de la comunidad.

-Turismo social en Castilla-La Mancha: CEAV rechazó su participación en un posible programa de turismo para mayores activos de Castilla-La Mancha que le fue propuesto por la Consejería de Bienestar Social de esta comunidad. La asociación regional de agencias FEAVCLM se opuso al borrador de programa, que no incluía sus requerimientos, y la confederación entendió que no debía ir en contra de la decisión de las agencias de viajes locales, parte directamente implicada.

-Rutas Culturales Madrid: en cuanto al cumplimiento del Programa de Rutas Culturales para Mayores de la Comunidad de Madrid, CEAV ha recibido numerosas quejas con respecto a usuarios que no cumplen los requisitos para acceder al programa por no residir en la Comunidad de Madrid.

La confederación ha trasladado dicha preocupación a la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Dentro del Consejo de Turismo de CEOE, del que CEAV forma parte, se constituyó un grupo de trabajo sobre el IMSERSO, que se ha reunido en varias ocasiones y en el cual los diversos sectores han expuesto sus puntos de vista y propuestas para mejorar el programa actual, acordando los siguientes pasos para dar continuidad a las acciones de mejora:

1. Recopilación de propuestas y sugerencias: CEAV elaboró su documento de propuestas.
2. Elaboración de un documento de consenso.
3. Solicitud de reunión con el ministerio competente: con el documento consensuado, se realizará una solicitud de reunión al ministerio competente y se compartirá la información con la Secretaría de Estado de Turismo para avanzar en el diálogo y plantear nuestras propuestas de manera formal.

Comisión de Receptivo. Mar Rodríguez

Entre los temas en los que se ha trabajado en 2024 destacan los siguientes: la problemática de que algunos hoteles ofrezcan “paquetes turísticos” sin conocimiento de que en realidad se trata de viajes combinados, la dificultad

para el envío por parte de los hoteles de facturas definitivas, el Real Decreto 933/2021 y el cobro de AENA por aparcamiento para la recogida de pasajeros.

Comisión de Intrusismo: Tomás Komuda

La Comisión de Intrusismo también ha sido muy activa en 2024. Las cuestiones abordadas han sido el Real Decreto 933/2021, los casos de intrusismo atendidos a través de la nueva asesoría jurídica, la creación del buzón del intrusismo y el planteamiento de realización de una campaña contra el intrusismo para concienciar a los viajeros de la importancia de verificar la legalidad de la agencia de viajes con la que vayan a contratar sus viajes. La dirección de comunicación colabora en la planificación de esta campaña, que ya está presupuestada y pendiente de lanzamiento para 2025.

Comisión de Transportes

Los temas fundamentales han girado en torno a varias denuncias contra compañías ante la Dirección General de la Competencia de la Comisión Europea, que han sido desestimadas; las multas del Ministerio de Consumo contra determinadas aerolíneas por cobrar por el equipaje de mano; la relación con IATA; la solicitud efectuada por CEAV a los grupos parlamentarios europeos para exigir a las aerolíneas disponer de garantía de insolvencia financiera; las problemáticas liquidaciones por parte de las aerolíneas de los descuentos de residentes y el NDC de Iberia.

Comisión de Emisor y Touroperación: Irene Ravelo

Esta comisión mantuvo una reunión conjunta en junio en la que se abordaron las siguientes problemáticas: la Directiva de viajes combinados y de servicios de viajes vinculados, la Directiva del IVA, el NDC de Iberia y la relación con Vueling y Ryanair.

Comisión de MICE: Iñaki Collado

Entre las cuestiones abordadas destacan las actividades de MICE y corporativo y el RD 933/2021 de registro y comunicación de datos, el intrusismo profesional del sector corporativo y MICE, las posibles exclusiones normativa viajes combinados y SUCOE.

Comisión de Digitalización

Esta comisión ha abordado el Informe de Digitalización de las micro y pequeñas empresas turísticas españolas de SEGITTUR y el bajo uso por parte de las agencias de viajes del KIT Digital.

Comisión de Sostenibilidad. Presidenta Eva Pastallé

La comisión decidió en junio y elaborar una encuesta con el objetivo de analizar el grado de implantación de sostenibilidad en las agencias de viajes. La encuesta se encuentra redactada a la espera de ser enviada.

Comisión de formación

La comisión controla la evolución de los planes de formación de CEAV y la necesidad de incidir en los cursos de sostenibilidad. También se abordan las formaciones jurídicas que CEAV organiza bajo el nombre Las Mañanas de Derecho y Turismo.

I Encuentro Nacional de Asociaciones de Agencias de Viajes en Canfranc

En noviembre, CEAV celebró en Canfranc (Huesca) el [I Encuentro Nacional de Asociaciones de Agencias de Viajes](#) con la colaboración de Turismo de Aragón. El objetivo fue que este evento se constituyera como un foro de intercambio en el que estén presentes todas las asociaciones de viajes y principales grupos comerciales del sector, formen o no parte de CEAV.

Se trataba de abordar algunos temas de interés con el único propósito de unificar criterios, conciliar posicionamientos y buscar fórmulas de colaboración entre todos que nos permitan construir un sector mejor y más fuerte.

La sesión de trabajo se organizó en torno a tres bloques principales que se abordaron en tres mesas redondas. En la primera se debatió sobre el intrusismo y el inicio de la aplicación del Real Decreto 933/2021. Los participantes trataron de buscar soluciones para afrontar un problema cada vez más complejo para el sector y vías para concienciar e informar al consumidor final.

En la segunda mesa, la triple vertiente de la sostenibilidad en el turismo fue la protagonista, y se debatieron ideas acerca de cómo reducir el impacto ambiental del turismo a la vez que se asegura que este sea una fuente de ingresos estable y justa para comunidades locales y empresas y se protegen y promueven las culturas y valores de estas comunidades sin afectar de forma negativa a la vida de los residentes de los destinos.

Para finalizar, en el tercer bloque se realizó un diagnóstico de la situación del asociacionismo en el sector de las agencias de viajes y se analizó cuál es el papel de las organizaciones.



Al día siguiente, la confederación celebró su Asamblea General en Zaragoza. En ella se aprobó por unanimidad el lanzamiento de un fondo de apoyo económico dirigido a las agencias de viajes damnificadas por los efectos de DANA. La reunión contó además con la presencia del director general de Turismo y Hostelería del Gobierno de Aragón, Jorge Moncada, y del consejero de Medio Ambiente y Turismo, Manuel Blasco.

Distintivos Turísticos Matilde Torres y Vicente Blasco

CEAV hizo entrega de sus Distintivos Turísticos Matilde Torres y Vicente Blasco el 10 de octubre en una cena que tuvo lugar en el NH Collection Madrid Eurobuilding. El XII Distintivo 'Matilde Torres' fue concedido a Ángel Juan Pascual, consejero delegado de diversas empresas turísticas y de transporte y presidente de la Asociación de Agencias de Viajes de Cádiz desde hace casi

30 años; el VIII Distintivo Turístico 'Vicente Blasco' a NEXOTUR, en reconocimiento a la dilatada labor informativa que ha realizado durante tantos años.

XII Distintivo 'Matilde Torres'

CEAV reconoció con este distintivo a Ángel Juan Pascual, consejero delegado de diversas empresas relacionadas con el turismo y el transporte de viajeros, como Autocares Rico, Autos Rico Rent a Car, Autocares Moreno, Transportes Cela, Viajes Rico, Socibus y Secorbus.

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid y diplomado en Alta Dirección en Dirección y Administración de Empresas por el Instituto Internacional de San Telmo de Sevilla, ha dedicado su trayectoria profesional al sector. Actualmente es, además presidente de la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Cádiz (desde 1994), presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Cádiz (desde 1998) y vicepresidente de la Autoridad Portuaria del Puerto de la Bahía de Cádiz.

VIII Distintivo 'Vicente Blasco'

Con la concesión de este galardón, dirigido a reconocer a empresas e instituciones, CEAV rinde homenaje a NEXOTUR por su labor informativa durante 35 años.

En 1988, Eugenio de Quesada y Carlos Ortiz fundaron Nexo Editores, empresa matriz del Grupo NEXO, con una veintena de periódicos, tres plataformas digitales, ferias y salones, o eventos como CIMET y Futuralia, que han ido conformando un grupo en el que destaca NEXOTUR, que nació hace 35 años como directorio profesional del agente de viajes. Tras un cuarto de siglo de publicación semanal del Periódico NEXOTUR, en 1999 se convirtió en el primer diario digital del sector turístico. En 2025, NEXOTUR.com cumple 25 años en los que ha superado 8.000 ediciones diarias, con 200.000 noticias y medio millón de imágenes, siempre con su artífice y director Eugenio de Quesada al frente.



Jornadas Técnicas en Marruecos

CEAV celebró en octubre sus [Jornadas Técnicas de 2024](#) en las ciudades marroquíes de Rabat y Tánger, gracias al acuerdo de colaboración que mantiene con la Oficina Nacional de Turismo de Marruecos.

De este modo, cerca de 90 profesionales del turismo se reunieron en Rabat para abordar los principales retos e inquietudes que afectan a las agencias de viajes. En este encuentro, que es la cita profesional anual de referencia en el sector, los asistentes (agentes de viajes, proveedores turísticos y presidentes de asociaciones) tuvieron la oportunidad de conocer el destino y debatir sobre las principales cuestiones que afectan actualmente al sector: el Real Decreto 933/2021 sobre registro de datos de reservas hoteleras y vehículos de alquiler sin conductor, las relaciones entre agencias y compañías aéreas y la inteligencia artificial, entre otros.

En el panel sobre la relación de las aerolíneas con las agencias de viajes, moderado por Eva Blasco, vicepresidenta de Relaciones Internacionales de CEAV, el foco se centró en el NDC. Más tarde, José Manuel Lastra y Mercedes Tejero hicieron un repaso a las razones por las que el sector de las agencias de viajes se opone a su inclusión en el del Real Decreto 933/2021. Además, chequearon la norma, a quién afecta, su ámbito de aplicación, las obligaciones del registro documental, los datos necesarios y las posibles sanciones.



Para finalizar, José Ródenas, CEO de Reclama Travel, presentó el Observatorio Aéreo de Reclama Travel y CEAV y planteó todas las ventajas que puede aportar la inteligencia artificial a las agencias de viajes.

Asimismo, para dinamizar las relaciones entre los profesionales de ambos países, se organizó un cóctel de networking con la presencia de unos 40 profesionales del turismo de las regiones de Rabat y Tánger.

Tras las jornadas, ya por la tarde, el grupo asistente continuó con visitas a Rabat para salir al día siguiente hacia Tánger tomando el primer tren de alta velocidad de Africa "Al Boraq", que conecta Rabat con Tánger en una hora y diez minutos. Una vez allí, los asistentes conocieron los recursos turísticos más importantes como el Cabo Espartel, en el extremo norte de Marruecos, o la medina de la ciudad.

Acuerdo con IATA

En mayo, tras una intensa labor del Grupo de Trabajo de Criterios Financieros Locales, en el que CEAV participó muy activamente en defensa de los intereses del sector de las agencias de viajes, se aprobó, por parte del APJC local español, la modificación de los Criterios Financieros Locales de IATA para agentes acreditados en España. Estos criterios son de aplicación a partir del 1 de enero de 2025.

Documento de demandas Bruselas: Normativa viajes combinados



En septiembre, una delegación de CEAV viajó a Bruselas para reunirse con el Grupo del Partido Popular Europeo y exponer sus posicionamientos con respecto a las distintas propuestas de normativas incluidas en el "paquete de movilidad de pasajeros" publicado por la Comisión Europea el pasado noviembre de 2023, así como otras peticiones.

En cuanto a la **Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viajes Vinculados**, CEAV solicita, entre otras peticiones:

- La eliminación de las nuevas definiciones de viajes combinados y servicios de viajes vinculados, al entender que las hacen más complejas y generan mayor inseguridad jurídica para todos.
- La eliminación de la limitación de los prepagos, al constituir una sobre garantía totalmente innecesaria que genera cargas financieras desproporcionadas para las agencias de viajes, cuando los consumidores ya están debidamente protegidos con las garantías de insolvencia financiera de los organizadores y los minoristas.
- La inclusión de una previsión conforme a la cual los organizadores no deban reembolsar aquellos importes que no hayan sido previamente reintegrados por los proveedores.

En cuanto a la **Propuesta de Reglamento de derechos de viajeros en viajes multimodales**, entre otras peticiones de CEAV, cabe señalar las siguientes:

- La eliminación de la exigencia de que las agencias de viajes, cuando actúen como intermediarias, deban facilitar los datos de contacto de los pasajeros a los transportistas afectados.
- La eliminación de la posibilidad de que los transportistas puedan decidir si aceptan reembolsos a través de intermediarios y a través de cuáles aceptan hacerlo, debiendo indicarlo públicamente, siendo contractualmente exigible que el reembolso se haga por el mismo canal por el que se efectuó el pago.

En cuanto a la **Propuesta de Reglamento de modificación de los reglamentos de derechos de los pasajeros**, entre otras peticiones, se solicita que se elimine la posibilidad de que las aerolíneas puedan decidir si aceptan reembolsos a través de intermediarios y a través de cuáles aceptan hacerlo y la eliminación de la exigencia de que las agencias de viajes cuando actúen como intermediarias deban facilitar los datos de contacto de los pasajeros a las compañías aéreas.

Por último, CEAV realiza las siguientes propuestas adicionales:

- La necesidad de exigir a las aerolíneas que operen en el ámbito de la UE que dispongan de una garantía financiera que cubra su insolvencia en beneficio de los viajeros, igual que se exige a los organizadores y minoristas de viajes combinados.

- La necesidad de aprobación de una resolución que obligue al Ministerio de Interior español a excluir a las agencias de viajes del ámbito de aplicación del Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor, al entender que puede vulnerar la normativa de la UE de protección de datos.
- La necesidad de modificación de la Directiva del IVA, con el fin de que los servicios prestados por las agencias de viajes cuando resulta de aplicación el REAV se incluyan en el listado de servicios que puedan estar sujetos al tipo reducido del IVA y así evitar la actual desventaja competitiva respecto al resto de prestadores de servicios del sector turístico y del ocio que pueden acogerse al tipo reducido del IVA por ya estar incluidos en dicho listado.

Convenio colectivo

En el mes de abril se reunió la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo Laboral para el sector de las agencias de viajes, para tratar la retribución variable del 0,5% establecido en el art. 39 del Convenio, de la siguiente forma:

“En el supuesto de que en el año 2023 se produzca una reactivación económica y se alcancen los niveles de índice de cifra de negocio del año 2019 más 5 puntos, se procederá a realizar un pago del 0,5% calculado sobre el salario base y el plus de transportes/teletrabajo de las personas trabajadoras, no consolidable y en un único pago”.

La Comisión, tras dejar constancia de que se habían alcanzado los objetivos establecidos en el convenio para su devengo para el año 2023, entendió que las empresas debían calcular el salario real de cada persona trabajadora para el año 2023, considerándose únicamente Salario Base y Plus Transporte y multiplicarlo por el 0.5%. Asimismo, entendió que es un complemento que se devengó en el 2023, por lo que se devengaba para las personas trabajadoras que hubieran prestado servicio en dicho año, recordando a las empresas que su abono se debía realizar en el mes de mayo de 2024.

De este modo, la retribución variable para una persona trabajadora que haya trabajado durante todo el año natural 2023 a jornada completa sería:

RETRIBUCIÓN VARIABLE 2023

Niveles	SB Anual	SB Anual+PT	0,50%
10	29.964,80	31.300,97	156,50
9	27.490,88	28.827,05	144,14
8	25.220,96	26.557,13	132,79
7	23.138,72	24.474,89	122,37
6	22.036,80	23.372,97	116,86
5	20.987,36	22.323,53	111,62
4	19.987,84	21.324,01	106,62
3	18.337,60	19.673,77	98,37
2	16.823,36	18.159,53	90,80
1	15.434,40	16.770,57	83,85

La comisión, a pesar de que el texto del convenio no aclaraba este punto, de acuerdo con el espíritu de la negociación, consideró que este concepto, con carácter general, no es compensable ni absorbible.

Reconocimiento CDV



Nuestro partner CDV concedió en febrero a CEAV un reconocimiento por la intensa labor realizada por la confederación en los años de pandemia, por su trabajo en el crecimiento de marca y representatividad de las agencias de viajes y por ser la vertebradora del asociacionismo del sector.

Esta distinción reconoce la labor dinamizadora y transversal de la confederación, su trabajo en asesoramiento legal y formación continua, su interlocución permanente con las administraciones y organismos públicos, el fomento de la colaboración público-privada y la lucha contra el intrusismo.

Fondo para la defensa y representatividad de las agencias de viajes

CEAV constituyó formalmente el 1 de octubre de 2021 el Fondo para la defensa jurídica y representatividad de las agencias de viajes, en el que participan

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

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

Cuenta con más de 15 miembros entre grupos de gestión y asociaciones (Airmet, Avasa Viatges, Grupo Gea, Grupo Nego, Team Group, Travel Advisor o Traveltool), así como agencias de viajes (entre otras, Avoris, Panavisión o Pangea). Mantuvo una reunión el 22 de octubre.

Consejo Turismo CEOE y otros organismos

Gracias al Fondo para la defensa y representatividad de las agencias de viajes, CEAV forma parte de la Junta Directiva de CEOE y de CEPYME, y de su Consejo de Turismo.

Por otro lado, CEAV tiene representación en el APJC España, la Alianza Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes (WTAAA), la Mesa del Turismo, la Asociación Española de Profesionales del Turismo, el Instituto de Calidad Turística Española y el Comité Organizador de Fitur.

Comida y cena de Navidad

En diciembre, CEAV, con la colaboración de la Junta de Andalucía, organizó una cena de Navidad a la que asistieron 80 invitados entre miembros de asociaciones, colaboradores y partners. Ese mismo día, el Consejo Directivo de CEAV almorzó con representantes de Iberia Cards.



Fondo de ayuda para la DANA

La Asamblea General de CEAV aprobó por unanimidad el lanzamiento de un fondo de apoyo económico dirigido a las agencias de viajes damnificadas por los efectos de DANA. CEAV trabajó de la mano de la Asociación Empresarial Valenciana de Agencias de Viaje (AEVAV) y las ayudas, que han alcanzado los 64.612 euros, se han canalizado a través de la Fundación CEOE.

64.612€ recaudados para las agencias de viajes afectadas por la DANA.
Muchas gracias por vuestra ayuda.

Feria de Turismo de Macao

En abril, una representación de CEAV acudió a la Feria de Turismo de Macao con la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes y Turismo.

Terraceo AON

Como colofón al intenso primer semestre profesional del sector turístico, nuestro partner AON dio la bienvenida al verano con una velada muy especial en la terraza en sus instalaciones de la calle Velázquez de Madrid. Fue el primer Terraceo de AON, que esta ocasión compartió con CEAV y con todos sus clientes y colaboradores una tarde reuniendo a más de 150 personas en un ambiente distendido.

Viaje profesional a Japón



Todos los años CEAV realiza un viaje profesional de larga distancia. El destino es elegido con el objetivo de que los agentes de viajes que asistan ahonden en las posibilidades turísticas de la zona, profundicen en sus conocimientos y puedan así incrementar sus ventas.

En diciembre de 2024, Japón fue el destino elegido para realizar este viaje.

Actividad Comercial

FITUR 2024

CEAV participó de nuevo en 2024 en [FITUR](#) con su espacio b2b CEAV para la celebración de reuniones de negocio y presentaciones.



Durante el acto de bienvenida, CEAV hizo un repaso a todas las actividades llevadas a cabo en 2023 y estableció los principales objetivos de la confederación para 2024: consolidar la relación con las agencias de viajes mediante la formación a través del Plan 2024: impulsa tu carrera, la organización de eventos profesionales turísticos, la fidelización de los partners y colaboradores respondiendo a sus necesidades y la dignificación de la profesión de los agentes de viajes con su defensa, dándoles voz y visibilidad de la mano de las comisiones de trabajo de la confederación.

Además, CEAV anunció lugares y fechas de su gira de workshops CEAV Protour 2024, que pasaría por Bilbao, Valencia, Alicante, Sevilla, Málaga, A Coruña, Valladolid, Gran Canaria y finalizaría en Tenerife gracias a un acuerdo de colaboración firmado entre la confederación, ACAVyT y Turismo de Tenerife.

Nuestro stand acogió durante estos días diversos eventos con una asistencia que rebasó la de años anteriores. La Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes y Turismo (APAVT) presentó la región china de Macao, con la que Portugal mantiene una relación histórica, para acercar el destino a España; MEGA Mundo Estrella Galicia realizó un maridaje con diversas cervezas de su marca; Ecuador organizó un meeting en el que el subsecretario de Promoción del Ministerio de Turismo de Ecuador, Diego Andrade, presentó el destino; las mujeres de BPW Spain realizaron un encuentro; el director de la Feria de Valladolid, Alberto Alonso, presentó la quinta edición de FINE WineTourism Marketplace; finalmente, la Central America Tourism Agency (CATA) organizó un desayuno informativo de Centroamérica en el que hizo un repaso de todas las características del destino.



En el marco de FITUR, CEAV materializó además **diversos acuerdos** como el suscrito con el Ayuntamiento de Sevilla, Marruecos; la Oficina Nacional Alemana de Turismo o Saborea España.

Finalmente, hay que destacar que CEAV cedió su espacio b2b CEAV a asociaciones y partners, que celebraron más de 50 reuniones de negocio entre agentes de viajes, proveedores de la industria turística y administraciones. La propia confederación mantuvo encuentros con Turismo de Irlanda, Qatar, Promperú, Ecuador, la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo, Cabo Verde, Michoacán o Procolombia.

CEAV Protour 2024



Durante 2024, [la gira CEAV Protour](#) continuó conectando a expositores con agencias de viajes en workshops celebrados en Bilbao, Valencia, Alicante, Sevilla, Málaga, A Coruña, Valladolid, Las Palmas y Puerto de la Cruz.

En 2024 el CEAV Protour se digitalizó con la 'Boarding Pass'. Esta nueva tarjeta permite, tanto a expositores como agencias, disponer de una acreditación visible que incorpora un código QR personal con los datos de contacto. De esta forma, registrar en el teléfono todos los contactos de la jornada es más rápido y sencillo y evita tener que intercambiar tarjetas impresas o tomar nota.

El encuentro en Valencia, el octavo que CEAV celebraba en la ciudad, contó con la presencia de la concejala de Turismo, Innovación y Captación de Inversiones del Ayuntamiento de Valencia, Paula Llobet, y del director gerente de la Fundación Visit Valencia, Tono Franco, que asistieron para apoyar a las agencias de viajes locales. Asimismo, estuvieron presentes la concejala de Turismo y Consumo de Ciudad Real, Cristina Galán, y la consejera de Turismo del Cabildo de la Palma, Raquel Rebollo.

Por la mañana, los expositores tuvieron la oportunidad de realizar una visita guiada por el Oceanogràfic de Valencia, donde pudieron recorrer algunas instalaciones del centro marino, conocer la labor de investigación y conservación y asistir a una exhibición de Ciencia a Escena del Museo del les Ciènces.

El workshop de Sevilla contó con la asistencia de la delegada de Turismo del Ayuntamiento de Sevilla, Angie Moreno, que destacó que, "para Sevilla, eventos de este tipo son una oportunidad no solo de establecer conexiones y sinergias con empresas del sector, sino que además constituyen la mejor forma de dar a conocer el destino".

En Málaga, fueron más de 80 agentes de viajes los que asistieron al evento, que contó con el apoyo de Turismo de Málaga, representado por jefe de Servicio del Área de Turismo y Promoción del Ayuntamiento de Málaga, Ricardo Manuel Fernández de la Cruz, que destacó el papel de las agencias de viajes, su labor imprescindible y su profesionalidad y seguridad.

En ambos eventos, Turismo de Tenerife realizó para los agentes una presentación de la oferta deportiva y de aventura de la isla. Los asistentes pudieron conocer de primera mano cómo Tenerife, con casi 400 kilómetros de costa, más de 3.000 horas de sol al año y un 50% del territorio como espacio natural protegido, es un destino único para realizar todo tipo de actividades al aire libre.



En A Coruña la jornada incluyó además el III Encuentro Profesional de Agencias de Viajes de A Coruña, un foro en el que se puso el foco en la conectividad de la ciudad y los retos y desafíos a los que se enfrentan las agencias de viajes.



En Valladolid, los cerca de 70 agentes asistentes disfrutaron además de una presentación de la Milla de Oro del Vino de Valladolid, que organizó además una jornada lúdica para los expositores, que visitaron las bodegas de Abadía Retuerta y el Museo del Vino del Castillo de Peñafiel.

En Canarias, CEAV, con el apoyo de la Asociación Canarias de Agencias de Viaje y Turoperadores, reunió a más de 120 profesionales turísticos en el

workshop celebrado en Las Palmas de Gran Canaria y contó con alrededor de 170 en Puerto de la Cruz, en Tenerife. Precisamente este lugar acogió la clausura de la gira gracias a la colaboración de Turismo de Tenerife.

El CEAV Protour 2024 ha contado con Marruecos y Euskadi como destinos internacional y nacional del año.

Webinars y jornadas formativas

Gracias a los acuerdos que mantiene con diversos organismos e instituciones, la confederación organiza [webinars](#) formativos comerciales que acercan a las agencias de viajes a diferentes productos:

Oficina Nacional Alemana de Turismo

Febrero: De la mano de la **Oficina Nacional Alemana de Turismo** descubrimos la oferta más sostenible del país germano.

Basquetour

Mayo. **Basquetour** nos presentó EUSKADI BASQUE COUNTRY GRAND TOUR, un recorrido compuesto por ocho etapas, diseñadas para que cada viajero pueda vivir una experiencia auténtica y personalizada. Cada etapa del GRAND TOUR está pensada para que los viajeros puedan recorrer los caminos de Euskadi a su propio ritmo, sin prisas, y descubriendo los secretos mejor guardados de su tierra.

Parques Reunidos

Junio: **Parques Reunidos** habló de sus 13 parques temáticos en España y dio a conocer las novedades de esta temporada.

Oficina Nacional de Turismo de Japón

Julio y octubre: En Madrid, Barcelona y Sevilla, CEAV organizó con la **Oficina Nacional de Turismo de Japón** tres jornadas profesionales para agentes de viajes, que contaron además con la participación de Japan Airlines, All Nippon Airways y Turismo de Tokio.

Paradores

desayuno de trabajo.

Septiembre: **Paradores** realizó, en la sede de CEAV, una presentación de su oferta turística para agentes de viajes, con los que compartió un

Creaturisme Comunitat Valenciana

Diciembre: **Creaturisme Comunitat Valenciana**, en colaboración con CEAV, llevó a cabo una jornada informativa sobre la situación turística en la Comunitat Valenciana y la ciudad de Valencia tras el impacto de la DANA.

Diciembre: **Creaturisme Comunitat Valenciana**, en colaboración con CEAV, llevó a cabo una jornada informativa sobre la situación turística en la Comunitat Valenciana y la ciudad de Valencia tras el impacto de la DANA.

Oficina Nacional de Turismo de Japón

profundizaron en las características de la región de Kyushu.

Diciembre: CEAV y **JNTO** organizaron conjuntamente un webinar en el que repasaron información práctica para visitar el país y

Actividad jurídica

Desde CEAV se inició el 22 de abril de 2024 un nuevo servicio de asesoramiento jurídico para dar respuesta a las necesidades de las asociaciones en este ámbito. Se incorporó a la confederación Ana Barluenga, con amplia experiencia en el sector, en calidad de directora del Área Jurídica.

Destacamos las siguientes acciones llevadas a cabo en 2024:

- **ASESORAMIENTO JURÍDICO:** Se prestó asesoramiento jurídico a todos los miembros, y se resolvieron consultas relativas a normativas de derechos de los consumidores, derechos de pasajeros aéreos, viajes combinados, contratación pública, contratos con proveedores y con consumidores y acerca de otras normativas que afectan, directa o indirectamente, a las agencias de viajes. Además, se resolvieron todas las dudas planteadas sobre el Real Decreto 933/2021 de comunicación y registro de datos.
- **FORMACIONES JURÍDICAS:** Se inició el formato de [formaciones jurídicas](#), vía webinar, bajo el nombre "Las mañanas de derecho y turismo con CEAV". En 2024 se han impartieron las siguientes formaciones:
 - ✓ El 14 de mayo: *"Incidencias aéreas: implicaciones legales para pasajeros y agencias de viajes"*.
 - ✓ El 17 de septiembre: *"Limitaciones de pago en efectivo"*,
 - ✓ El 29 de noviembre: *"El Real Decreto 933/2021 de comunicación y registro de datos."*
- **GUÍAS PRÁCTICAS Y PREGUNTAS FRECUENTES:** Se elaboraron y remitieron a los miembros los siguientes documentos:
 - ✓ Un documento de preguntas frecuentes sobre incidencias aéreas y su afectación para pasajeros y agencias de viajes.
 - ✓ Una guía práctica sobre la aplicación del derecho de desistimiento en las relaciones de consumo con agencias de viajes.
- **IATA:** Se asistió a reuniones de grupos de trabajo de la APJC y se resolvieron consultas de miembros acerca de las resoluciones IATA. Se prestó asistencia para la disputa de ADM's y para procesos de nuevas solicitudes IATA, y se ayudó a preparar el recurso al TAC cuando fue necesario.
- **INFORMES JURÍDICOS:** Se elaboraron y remitieron informes jurídicos sobre las nuevas normativas publicadas en el BOE, así como acerca de cuestiones de interés para las agencias de viajes, tales como las actualizaciones de la lista negra de compañías aéreas de la UE. De igual modo, se mandaron diversas circulares con las interpretaciones

jurídicas y aclaraciones pertinentes acerca del Real Decreto 933/2021 de comunicación y registro de datos, que entró en aplicación el 2 de diciembre de 2024.

- **INTRUSISMO PROFESIONAL:** Se investigaron numerosos casos de presuntos intrusismos profesionales comunicados vía el Buzón de Intrusismo de CEAV o que hubieran llegado directamente por e-mail, informándose de aquellos casos que se verificaba que realmente no existía intrusismo profesional y procediendo a denunciar como CEAV aquellos casos en los que realmente se comprobó que se estaba llevando a cabo la actividad por una persona física o jurídica sin estar debidamente legalizada a tal efecto. En total se presentaron, ante las autoridades autonómicas competentes, 19 denuncias por intrusismo profesional.
- **POSICIONAMIENTOS SECTORIALES:** Se elaboró un documento de demandas al Parlamento Europeo, en defensa de los intereses de las agencias de viajes españolas, que fue remitido a todos los grupos de europarlamentarios. En él que se incluía:
 - ✓ El posicionamiento de CEAV sobre el “paquete de movilidad de pasajeros de la UE” publicado por la Comisión Europea en noviembre de 2023 y que incluye la Propuesta de Revisión de la Directiva de viajes combinados y servicios de viajes vinculados, la Propuesta de Reglamento de modificación de reglamentos de derechos de los pasajeros y la propuesta de Reglamento de derechos de viajeros en viajes multimodales.
 - ✓ La necesidad de aprobación de una normativa de ámbito de la Unión Europea que exija a las aerolíneas con licencia comunitaria o que operen en el ámbito de la UE disponer de una garantía financiera que cubra su insolvencia.
 - ✓ La necesidad de aprobación de alguna resolución que obligue al Ministerio de Interior español a excluir a las agencias de viajes del ámbito de aplicación del Real Decreto 933/2021 de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor, al entender que se vulnera la normativa de la UE de protección de datos.
 - ✓ La necesidad de modificación de la Directiva 2006/112/CE del Consejo de 28 de noviembre de 2006 relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido, con el fin de incluir en el Anexo III relativo a la lista de entregas de bienes y prestaciones de servicios que puedan estar sujetos a los tipos reducidos del IVA a los servicios

prestados por las agencias de viajes cuando resulta de aplicación el Régimen Especial de Agencias de Viajes.

De igual modo, se elaboró el posicionamiento jurídico de CEAV contra el citado Real Decreto 933/2021 que fue remitido a la CEOE y a los grupos parlamentarios españoles y se elaboraron y formularon las observaciones de CEAV a la consulta previa del proyecto de Orden Ministerial de dicho Real Decreto.

Formación continua a agencias de viajes

CEAV resultó beneficiaria de dos importantes proyectos de formación dirigidos a formar y recualificar a los trabajadores del sector. Estos proyectos son financiados por el Ministerio de Educación y por la Comunidad Autónoma de Madrid, respectivamente, y se enmarcan en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU.

De este modo, en colaboración con la empresa Hazerta, CEAV programó a lo largo del año [acciones formativas gratuitas](#) que incluyeron la gestión de sistemas de distribución global (GDS), tanto de Amadeus como de Travelport, diversos niveles de inglés, sistema de gestión medioambiental en la empresa, sostenibilidad y cambio climático, sostenibilidad y huella de carbono, etc.

En los cursos, que se desarrollan desde finales de febrero de 2024, pueden participar tanto trabajadores ocupados vinculados mediante relación laboral a una agencia de viajes como trabajadores autónomos o desempleados. Además, algunos de ellos son aplicables al NOL y permiten subir de nivel a los trabajadores.

En 2024 se formaron 321 alumnos.

Acuerdos y colaboraciones

Oficina Nacional Marroquí de Turismo

CEAV y la Oficina Nacional Marroquí de Turismo (ONMT) firmaron en enero un acuerdo de colaboración con el fin de que Marruecos se convirtiera en el destino internacional del año con CEAV.

El plan de acción, firmado por el director general de la ONMT, Adel El Fakir, y el vicepresidente primero ejecutivo de CEAV, José Manuel Lastra, abarcó 12 meses e incluyó diversas acciones conjuntas con el objetivo de promover el destino Marruecos en nuestro país.

En primer lugar, Marruecos participó de forma destacada en la gira de CEAV Protour 2024, de forma que pudo acercar a las agencias de viajes de todas las ciudades visitadas las últimas novedades de su destino.

Además, el acuerdo incluyó la organización de las Jornadas Técnicas de CEAV en el país africano, así como la puesta en marcha de fam trips, la colaboración de CEAV en actos de la ONMT y la difusión de información del destino a las asociaciones de la confederación. Uno de los canales creados para esta difusión es la página web: <https://www.ceavmarruecos.es/>

Esta alianza ha contribuido a mejorar la percepción de Marruecos y a dar a conocer su rico patrimonio cultural, sus destinos turísticos, su gastronomía y todas las innovaciones que puedan enriquecer la oferta a los operadores turísticos, así como a facilitar un entorno propicio para los intercambios entre los profesionales del turismo marroquí y los distribuidores españoles.

Agencia Vasca del Turismo, Basquetour

CEAV y la Agencia Vasca del Turismo, Basquetour, firmaron un acuerdo de colaboración mediante el cual Euskadi se convirtió en Destino Nacional Premium de la gira CEAV Protour 2024.

Euskadi participó de forma destacada en la gira de CEAV Protour 2024

Ciudades AVE: 20º aniversario en Zaragoza

Un año más, CEAV trabajó de la mano de la Red de Ciudades AVE, que celebró en mayo su 20º aniversario en Zaragoza con un completo programa y la

asistencia de representantes y concejales de Turismo de las localidades conectadas por la Alta Velocidad.

Zaragoza hizo de anfitriona, pues fue allí donde nació la red en el año 2003 con nueve destinos asociados. La red se creó para realizar de manera conjunta acciones promocionales y proyectos estratégicos comunes, así como para intercambiar experiencias e impulsar el turismo entre los destinos.

El programa de actos comenzó con un encuentro organizado por CEAV con agencias de viaje de en el Museo Pablo Gargallo, donde asistieron a una visita guiada, tras la que tuvo lugar la presentación de Zaragoza y la organización de un networking.

Saborea España

Fruto de la renovación anual del acuerdo con Saborea España, en enero CEAV estuvo presente en Madrid Fusión con la realización de talleres gastronómicos para agentes de viajes. Además, el 30 de octubre CEAV apoyó a Saborea España en la organización en Madrid de un workshop gastronómico que permitió a los agentes descubrir ofertas y experiencias gastronómicas excepcionales para incluir en los itinerarios de sus clientes.

Renovación con la Oficina Nacional Alemana de Turismo

CEAV renovó en enero su acuerdo con la Oficina Nacional Alemana de Turismo para posicionar Alemania como destino pionero en sostenibilidad, que además fue la sede de la Eurocopa 2024.

Como novedad, este acuerdo de colaboración ha incluido la publicación mensual de contenido del destino en las redes sociales de CEAV.

Octavo acuerdo con la Organización Nacional de Turismo de Japón

En julio se firmó el octavo acuerdo entre CEAV y JNTO, que incluyó la realización de otras tres jornadas presenciales dirigidas a agencias de viajes con el objetivo de ofrecerles información sobre el mercado receptivo japonés, atracciones y productos turísticos con el fin de fomentar las ventas a ese destino.

Asimismo, JNTO nombró al presidente de CEAV, Carlos Garrido, asesor para el turismo japonés en el mercado español. Esta figura tiene la misión de asesorar

al destino o recomendar desde un punto de vista neutral sobre las mejores prácticas de promoción que puede llevar a cabo Japón en el exterior (en este caso España).

Ayuntamiento Sevilla

FITUR fue el marco de la firma de este acuerdo mediante la cual se pretendió acercar a las agencias de viajes Premium y MICE el mensaje de la ciudad de Sevilla como destino de calidad. Para ello, CEAV organizó presentaciones en las ciudades de Madrid, Barcelona y Valencia o Bilbao para realizar una formación y encuentro profesional con 25 agencias de viajes destacadas. Asimismo, Sevilla estuvo presente como expositor en toda la gira CEAV Protour.

Plan de Pensiones con AON y Santander

Aprovechando la nueva alternativa de los Planes de Pensiones de Empleo Simplificados, CEAV promovió Santander Autónomos, una gama de Planes de Pensiones de Empleo Simplificados especialmente pensados para los trabajadores de nuestro sector. Todo ello gracias a un acuerdo firmado con AON.

Estos planes, gestionados por Santander Pensiones, ofrecían mejores condiciones económicas que otro tipo de planes. Además, la fiscalidad fue otra de sus grandes ventajas: era posible incrementar las aportaciones desgravables hasta un límite máximo de 5.750 euros frente al límite de las aportaciones personales anuales máximas a planes de pensiones que no pueden exceder los 1.500 euros.

Reclama Travel

CEAV firmó un acuerdo con Reclama Travel de forma que ambas entidades distribuyen mensualmente un Observatorio Aéreo, un documento que recopila, analiza y presenta datos sobre el tráfico aéreo y las operaciones de vuelo en el espacio aéreo español. Su objetivo es ofrecer una visión integral sobre la actividad aérea en el país e incluirá vuelos operados, información sobre rutas aéreas, retrasos, cancelaciones, novedades, etc.

Esta acción conjunta se nutre de la información de los más de 50.000 vuelos con origen o destino España que Reclama Travel escanea diariamente.

Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA)

La Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA) y CEAV alcanzaron un acuerdo de colaboración con el propósito de establecer un marco de cooperación estratégica que impulsara el turismo entre los países Centroamérica y España. Este acuerdo buscaba fomentar el desarrollo del sector turístico mediante acciones conjuntas que fortalezcan la promoción y comercialización de la región en el mercado español.

En ese sentido, el acuerdo incluyó una serie de iniciativas clave entre las que destaca la organización de webinars y seminarios especializados para capacitar a los actores del sector turístico de ambas regiones.

Ayuntamiento de León

CEAV y el Ayuntamiento de León renovaron en abril su acuerdo de colaboración con el objetivo de promover el sector turístico a través de una estrecha cooperación institucional, potenciar la imagen de León como destino y reforzar su relación con las agencias de viajes españolas, claves en la cadena de valor turística.

Este acuerdo estableció una serie de iniciativas conjuntas como la participación del Ayuntamiento de León en la gira CEAV Protour 2024, con nueve workshops en diversos destinos españoles en los que representantes de la ciudad darán a conocer las novedades y los productos turísticos leoneses a los agentes de viajes y otros agentes colaboradores de cada mercado.

Comunicación

Comunicación externa

A lo largo de 2024 CEAV ha obtenido más de 3.500 impactos en medios de comunicación (3.553). De ellos, 76 han sido en radio y televisión, 456 en prensa y revistas en papel y 3.021 en medios digitales. Asimismo, se han enviado [45 notas de prensa](#) y diversas convocatorias y audios con declaraciones sobre diferentes temas.



Nuestra presencia en medios de comunicación ha sido notable, con solicitudes de declaraciones por parte de Onda Cero, RNE, Cadena Ser y Cadena COPE en múltiples ocasiones. En total, hemos llevado a cabo 174 entrevistas y declaraciones, y hemos respondido a 30 peticiones de información de diferentes medios, facilitando entrevistas y cuestionarios con nuestros portavoces, entre los que destacan Carlos Garrido, Mercedes Tejero, José Manuel Lastra y Pablo Parrilla.

En cuanto a la valoración económica de nuestra comunicación, la empresa de clipping que hemos contratado realiza dos tipos de análisis. La valoración publicitaria, que se basa en el coste de la tarifa publicitaria de cada medio según el espacio ocupado por la noticia, ha alcanzado un total de 8.346.929 euros. Por otro lado, la valoración de comunicación, que considera múltiples variables de cada noticia y su impacto para nuestros clientes, ha sido de 28.996.591 euros (en estas valoraciones se incluyen los impactos en prensa y medios digitales, no en radio y televisión). Los temas que han generado mayor repercusión incluyen el Real Decreto 933/2021, las previsiones turísticas en fechas vacacionales y la rueda de prensa de fin de año, donde se presentó el balance de 2024 y las previsiones para 2025.

REDES SOCIALES

En el ámbito de las redes sociales, hemos continuado aumentando nuestro número de seguidores de manera gradual. En X, hemos sumado 34 nuevos seguidores, a pesar de la controversia que ha rodeado a esta plataforma en 2024 y la notable pérdida de usuarios. En [Facebook](#), hemos incrementado nuestra comunidad en 33 seguidores. En [LinkedIn](#), el crecimiento ha sido significativo, con un aumento de 1.292 seguidores, cerrando el año cerca de los 4.500. En [Instagram](#), desde la apertura de la cuenta a finales de 2023, hemos incrementado nuestras publicaciones, finalizando 2024 con 386 seguidores y alcanzando a 5.051 cuentas. A lo largo del año, hemos realizado **más de 1.000 publicaciones en nuestras redes sociales (1.028)**, que han generado un **alcance total de 210.258 impresiones**.

PÁGINA WEB

A lo largo de 2024, la [web de CEAV](#) ha experimentado una constante evolución, convirtiéndose en un espacio dinámico y actualizado para todos nuestros miembros y seguidores. Hemos incorporado de manera regular las notas de prensa emitidas, así como los eventos realizados a lo largo del año, acompañados de fotografías que capturan los momentos más significativos. Esta actualización continua busca mantener a nuestra comunidad informada sobre todas las novedades que surgen en la confederación.



CEAV NEWS MUNDO INÉDITO



La [revista digital editada por la CEAV](#) se ha consolidado como una plataforma esencial para la difusión de información relevante en el sector turístico. En sus páginas, los lectores pueden encontrar secciones destacadas como "Noticias de CEAV", con las últimas novedades de la confederación; "Entrevistas", que ofrece perspectivas valiosas de protagonistas de la industria; o "Nos vamos de viaje", que invita a explorar diversos destinos. Además, "Mundo Inédito" se convierte en un espacio ideal para que asociaciones, partners y colaboradores compartan contenido interesante, promoviendo así el intercambio de ideas y la colaboración en el sector. Con cada edición, la revista refuerza su compromiso de informar y conectar a todos los actores

del turismo, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la industria

En 2024 Mundo Inédito ha tenido tres ediciones en 2024: abril, agosto y diciembre. En cuanto al contenido, podemos destacar las entrevistas realizadas a presidentes de algunas asociaciones y representantes de algunos partners, así como los reportajes de las Jornadas Técnicas de Marruecos y el I Encuentro de Asociaciones de Agencias de Viajes en Canfranc.

Cada edición de Mundo Inédito se envía a cerca de 30.000 contactos y está disponible a través de <https://mundoinedito.ceav.info/>

Comunicación interna

A lo largo de 2024 CEAV ha enviado 341 circulares informativas a sus socios y ha realizado unas de 2.000 gestiones para sus agencias de viajes.