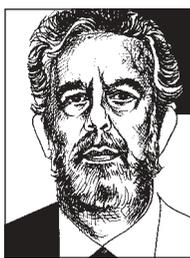


**CHARLES BACKER**  
**Primer gran 'default'**  
Pág. 3 / El impago de Terminal AalBSP es el primer gran default de una online en España



**JAVIER BUSTAMANTE**  
**Turismo senior europeo**  
Pág. 9 / Andalucía recibe el 90% de los turistas del programa de Turismo Senior Europeo



**GONZALO PASCUAL**  
**Rectificar por trato injusto**  
Pág. 11 / Air Comet exige a UCAVE que rectifique por ataque 'injusto y lesivo'



**ALVARO MIDDELMAN**  
**Vuelta a los beneficios**  
Pág. 11 / Air Berlín ha abandonado los números rojos en 2009 y obtiene beneficios



**JOSÉ MANUEL MACIÑEIRAS**  
**El mayor deterioro**  
Pág. 8 / Las agencias medianas son las que está sufriendo mayor deterioro en la crisis

## Exceltur utiliza a la OMT para crear un 'choque de eventos', en un nuevo intento de suplantar CIMET

Una vez más, Exceltur, el pequeño grupo de presión de grandes empresas turísticas, vuelve a su anhelo de suplantar CIMET, "la Conferencia de todos", según el objetivo compartido por el Grupo NEXO y la CEOE.

El lobby no ha dudado en utilizar a la Organización Mundial de Turismo para provocar un "choque de eventos" (en palabras del Ministerio de Turismo de Costa Rica), rechazado por el Asociacionismo del Sector.



Iñaki Bujanda dirige Viajes Eroski.

### La agencia no puede sacrificar la calidad

Para el director general de Viajes Eroski el recorte de precios no debe alimentarse de sacrificar los ingresos y la calidad. **Pág. 4**

### 'El Consultor' enseña a impedir los impagos

El Consultor explica las diferentes maneras de impedir los impagos y solucionarlos una vez que se producen. **Pág. 15**

**Club NEXOTUR**  
Ofertas especiales para los suscriptores. **Pág. 21**

CIMET, el principal evento para la internacionalización de las empresas turísticas españolas en Iberoamérica, vuelve a sufrir el acoso del grupo de presión de los grandes.

Pese a que, desde hace 12 años, CIMET reúne invariablemente en Madrid durante la mañana de la víspera de FITUR a ministros y empresarios, este agresivo lobby ha convocado, en idéntica fecha y el mis-

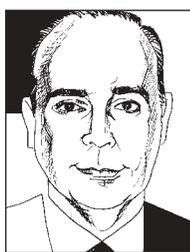


Taleb Rifai

mo horario, a ministros de Gobiernos como el de Costa Rica. Este país, al igual que el Asociacionismo empresarial, ha mostrado su rechazo a lo que califica de "choque de eventos", al intentar obligar a elegir entre CIMET y otro acto. CIMET se reunió el día 25 con el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, para informarle sobre los perjuicios de la estrategia de Exceltur para la OMT.

### Madrid cree que la Bolkestein 'no perjudicará' a las agencias

El próximo 28 de diciembre, entra en vigor de trasposición de la Directiva Europea de Servicios, conocida como Directiva Bolkestein. Como explica el director de Turismo de la Comunidad de Madrid, Antonio Nieto, "se trata de un porceso liberalizador que con los adecuados controles y límites no creo que vaya a perjudicar a las agencias". Por esta razón, Nieto



Antonio Nieto

reunido con el resto de Comunidades". **Escaparaté en págs. 10**

#### EDITORIAL

### 'Choque de eventos'

Exceltur vuelve a la carga. El pequeño grupo de presión de grandes empresas, ha dado una nueva vuelta de tuerca en su ya vieja pugna para intentar suplantar la tradicional Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo (CIMET).

En esta ocasión no ha dudado en implicar incluso a la Organización Mundial del Turismo (OMT), a través del mismísimo secretario general de la Organización de las Naciones Unidas para el Turismo, Taleb Rifai, recabando su apoyo institucional. **Editorial en págs. 3**



El Monarca español recibiendo la Insignia de Platino y Brillantes de CIMET.

### El Rey, Presidente de Honor de CIMET

Juan Carlos I ha aceptado, un año más, la Presidencia de Honor de CIMET, reiterando el aliento de la Corona a la Conferencia Iberoamericana de Turismo.



Cada vez que viaje por negocios consiga billetes de premio

Inscriba ahora a su empresa en [www.klm.es/bluebiz](http://www.klm.es/bluebiz)



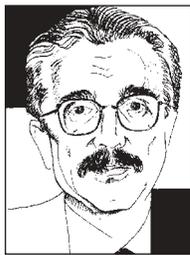
El Programa de Fidelidad para Empresas

## ■ CLAVES

## Campanas de descuento (y IV)

**P**UES OCURRE QUE, a la hora de la verdad, todos los planteamientos de defensa que podríamos utilizar, se diluyen en la desunión, fruto de la atomización del mercado, o lo que es lo mismo, en la falta de criterio de unidad entre las propias agencias de viajes, pequeñas y medianas.

Pensamientos tales como "bueno es que si yo no lo vendo se lo va a vender la agencia de enfrente", da pie a que tengamos que tirar de nuevo del refranero en aquello que dice "pan para hoy y hambre para mañana".



☞ AGUSTÍN LAMANA

Si una agencia de viajes tiene una gran idea y logra una gran contratación, puede hacer dos cosas, a mi modo de ver, y las dos dentro de la ética.

Una sería ofrecerla al Sector con buenos precios y cuando los quiere rebajar, se lo rebaja a todos o bien, lo vende en exclusiva porque ha conseguido la bicoca y no tiene o no quiere compartirla con nadie.

Creo que, además de firmar ese Código de Ética Comercial, deberíamos apoyar con toda nuestra fuerza a aquellos que cumplen con unos mínimos como los que recoge dicho Código, que podríamos englobar en las denominadas 'listas blancas', cuya confección, estamos estudiando para orientar al agente de viajes.

Espero que en breve podamos facilitar a todas las agencias de viajes una lista de productos que nos permita decir: señores, aquí tienen ustedes su lista blanca. Estos son los productos que respetan la ética, aquellos con los que no se van a encontrar ustedes con un cliente, al que no le puedan ofrecer las mismas condiciones que le pueda ofrecer otra agencia.

Afortunadamente, con importantes proveedores, incluso verticales, así como una gran parte de los pequeños y medianos, hemos llegado a acuerdos, con el fin de hacer respetar la ética comercial y, desde esta tribuna, quiero darles mi mensaje de agradecimiento y reconocimiento a su colaboración, esperando verlos en breve en esas 'listas blancas'.

También quisiera hacer una llamada a la unidad sectorial, a la lucha por defender lo que consideramos ético y justo y a responder, como se merecen, a aquellos que, poco a poco, nos están metiendo en un hoyo tan profundo, del que será muy difícil salir.

☞ Agustín Lamana es ex presidente de la Asociación de Grupos Comerciales (Agrupa). Ponencia en el XXIV Congreso de FEAAP.

**E**'s imperativo que en el diseño de toda oferta experiencial se contemple también la incorporación de una serie de productos y servicios orientados a intensificar cada paso que compone el proceso de preparación pre-vivencia y comunicación post-vivencia', subraya Lluís Llavina

## TRIBUNA



☞ LLUÍS LLAVINA

## Reflexiones sobre el Turismo experiencial

**U**NA ESCAPADA gastronómica en la que, a lo largo de dos días, se tiene la oportunidad de visitar en exclusiva las entrañas de distintas bodegas familiares de la mano de sus respectivos propietarios y de profundizar en los conocimientos enológicos de uno a partir de una selecta cata dirigida por un gran *somelier* y el seguimiento de manera remota, y acompañados de un experto, de las dinámicas de una gran subasta de vinos coordinada por la casa Christies. Una escapada gastronómica donde, además, se pueda gozar de una copiosa comida en la que se maridan a la perfección una selección de los vinos más exquisitos de las bodegas visitadas con distintos menús confeccionados por un ilustre *chef*. Para finalmente acabar alojándose en un hotel *spa* con *encanto* perdido en medio de un fabuloso paraje, donde poder relajarse en cualquiera de los múltiples rincones de la estancia y mimar el cuerpo con un delicado tratamiento de vinoterapia.

¿Podríamos considerar esta oferta como toda una experiencia? ¿Y si añadiéramos una última guinda adicional: transporte en Hummer con chófer particular y recogida y despedida en el portal del propio apartamento? A disfrutar. Nada por lo que preocuparse. Todo controlado. ¿Y qué nos sugiere, por el contrario, un *pack* fin de semana cultural con alojamiento en hotel de cuatro estrellas en régimen de todo incluido, con visita guiada a las ruinas grecorromanas de los alrededores? ¿Podría considerarse dicho *pack* como una oferta experiencial?

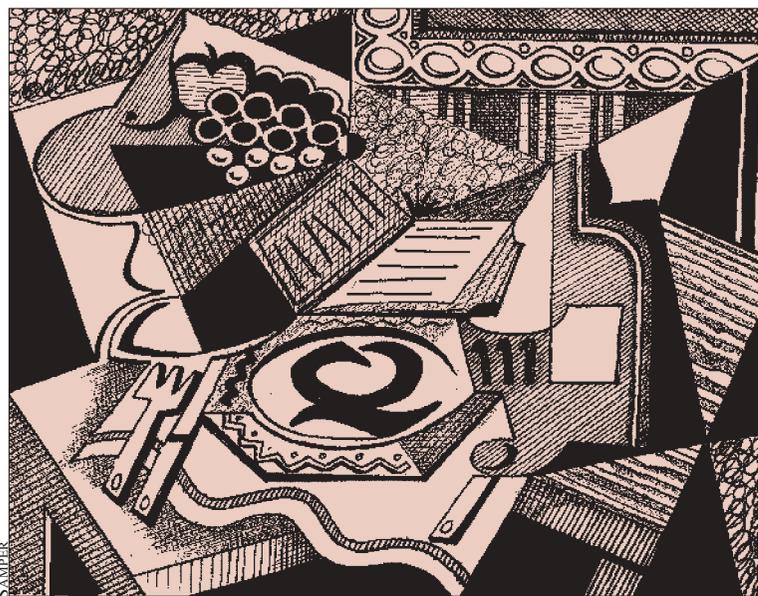
Llevamos muchos meses ya escuchando hablar aquí y allá de una nueva *moda*: el Turismo experiencial.

Pero, ¿hablamos todos de lo mismo? No, no todos entendemos por igual este concepto tan rico en significado y desafortunadamente tan frecuentemente banalizado.

Una mayor sensibilización por el modo en cómo se ocupa el tiempo libre y por maximizar el retorno del dinero invertido en él han generado una nueva tendencia entre los consumidores: asegurar que el tiempo libre de uno resulte en una experiencia inolvidable. Si dejamos de lado el sector del ocio y entretenimiento para centrarnos en el Sector Turismo, podemos decir que los 'paquetes' simples que combinan únicamente transporte más hotel están perdiendo tracción. Hoy en día las personas buscan en sus escapadas un *plus experiencial* que convierta a las mis-

mas en un recuerdo memorable que genere un mayor impacto positivo en sus vidas. Pero, ¿tenemos todos claro qué tipo de *plus* es necesario añadir a una oferta estándar para convertirla en un conjunto de servicios que globalmente conformen una ex-

periencia auténtica y singular? No, no lo tenemos claro.



periencia auténtica y singular? No, no lo tenemos claro.

El primer paso para estar en disposición de poder desarrollar una oferta experiencial global es entender los componentes que, bajo mi humilde opinión, la deberían conformar: componentes sensoriales y de sentimiento,

de pensamiento, de actuación y de relaciones. Alguien podría decir: cuerpo, mente y espíritu. En cierto modo, así es. Ofrecer al cliente la posibilidad de percibir la realidad que le envuelve a través de todos y cada uno de sus sentidos y de sentir

en su interior las más variadas sensaciones y emociones; provocar el pensamiento e incitar a la actuación continuada, dinámica e inconformista; facilitar la integración total en el entorno que le rodea.

Las experiencias ofrecidas pueden presentar distintas intensidades, pero no deberían carecer en ningún momento de estos componentes, pues únicamente a través de la combinación de todos ellos podemos aspirar, en general, a ofrecer una experiencia holística que realmente transforme de algún modo al individuo.

Ahora bien, ¿está a nuestro alcance el conceptualizar experiencias que sigan esta premisa elemental? Especialización, innovación, personalización, obsesión por los detalles... Estas son tan sólo algunas de las muchas cuali-

respectivas de confort. Es preciso conocer muy bien el sector en el que nos movemos, pero también las nuevas herramientas que se encuentran a nuestra disposición y las mejores prácticas adoptadas en otros ámbitos de actividad. Y debemos conocer a nuestro consumidor, conocerle individualizadamente en la medida de lo posible, pues sin este conocimiento particular y microsegmentado es difícil personalizar nuestra oferta, y sin esta personalización, resulta complicado generar un impacto experiencial eficaz.

Dicha conceptualización no es sencilla en absoluto y no abarca únicamente la vivencia en sí de un conjunto de actividades como puedan ser transporte más alojamiento más tratamiento terapéutico más menú gastronómico, sino también la fase previa a dicha vivencia y la fase posterior a dicha vivencia, fases ambas un tanto olvidadas y muy poco explotadas.

Por un lado, parecemos olvidar que los españoles disfrutamos, y mucho, con la planificación de la escapada, aunque hoy esperemos hasta el último minuto para formalizar la reserva de la misma. Por otro lado, deberíamos tener muy presente que, como personas, el recuerdo de la vivencia y el compartir posterior de ésta constituyen una parte muy importante de toda experiencia. Por lo tanto,

¿no sería lógico tener en cuenta también estas fases a la hora de definir cualquier oferta experiencial? La experiencia ni empieza con el inicio de la vivencia ni termina con el final de ésta; empieza a forjarse mucho antes y dura mucho más allá de lo que inicialmente podríamos creer.

Es imperativo, por lo tanto, que en el diseño de toda oferta experiencial se contemple también la incorporación de una serie de productos y servicios orientados a habilitar e intensificar cada uno de los pasos que componen el proceso de preparación pre-vivencia y comunicación post-vivencia. Así, el cliente sí podrá extraer el máximo valor de la vivencia combinada de las distintas actividades.

¿Y la ejecución? Es complicado asegurar el éxito de cualquier oferta experiencial si no se cuenta con una selección de proveedores y de personal debidamente formados y comprometidos; proveedores y personal cualificados con una vocación y orientación clara por satisfacer al cliente, por atenderle y servirle adecuadamente; proveedores y personal que entiendan que juegan un papel clave en el resultado final. Cada empresa y persona involucradas en la entrega de la experiencia forman parte de esa cadena delicada que debe permanecer sólidamente unida. Si un solo eslabón resulta defectuoso, la cadena se rompe y el resultado final pasa a ser impredecible, con elevadas probabilidades de alejarse del objetivo perseguido.

**No se puede garantizar el éxito de una oferta experiencial sin proveedores seleccionados**

Unicamente es posible alcanzar la excelencia cuando cada uno de los agentes involucrados trabajan en la misma dirección de manera coordinada. Aunque nos hayan atendido excepcionalmente al llegar al

restaurante y el cocinero le haya puesto mucho mimo en la preparación de los platos que esa noche componen el menú, el resultado final será seguramente desastroso si el camarero no está igualmente involucrado con el objetivo perseguido.

El Turismo experiencial verdadero debería entenderse como algo más profundo y complejo. No podemos considerar como Turismo experiencial una simple extensión del 'paquete' clásico en la que a éste se le ha añadido una actividad más o menos singular. La elaboración y entrega de una oferta experiencial genuina es un arte al alcance de unos pocos. La próxima vez pues, pensémoslo dos veces antes de pregonar una escapada experiencial.

☞ Lluís Llavina es cofundador y director general de Disfrutalia.

# OPINION

## NEXOTUR

Periodico Profesional de la Nueva Agencia de Viajes

Presidente: Eugenio de Quesada  
Consejero Delegado: Carlos Ortiz

director  
Eugenio de Quesada

Adjunto a Dirección: José Arquero  
Coordinadora General: Marga González

SECCIONES: Salvador Hernández (Hotelaría) / Eduardo Santamaría (Business Travel) / Marta Ruiz (Extras) / Miguel Praga (Gestión) / Santiago Larrodera (Suplementos) / Andrea Piliár Bulla (Reuniones) / Nora Cámara (Fotografía) / Josep Marqués (Opinión) / José Soria (Indicadores), María Antonia Martín (Consultoría Profesional) / José Ignacio Samper Montes (Arte e Ilustración) / Enrique Arenós 'Quique' (Humor)

COLUMNISTAS: Julio C. Abreu / Isabel Albert / César Duch Dr. Venancio Bote / Gonzalo García / Covadonga G. Quijano / Inaki Muñoz / Prof. Manuel Figuerola / Enrique Hernández Juan Carlos Mañas / Claudio Meffert / Carlos Vogeler

Consejo Asesor: Francisco Vázquez Corroto (Director)

**NEXO**  
editores s.a.

Redacción y Administración  
Lope de Vega, 13. 28014 Madrid  
(91) 369 41 00 / (91) 369 18 39  
E-Mail: coordinacion@nexotur.com

Director de Desarrollo y Publicaciones: José Arquero Hidalgo  
Director Administrativo y Financiero: Javier Pascual Goruña  
Director Jurídico del Grupo NEXO: Santiago Moratal  
Director de Informatización y de Procesos: José Miguel Candel

DEPARTAMENTOS / Marcas: Manuel Lanza Murciano (Director) Facturación: Lourdes Sánchez (Coordinadora) y María José González Personal: Pilar de La Hoz (Jefe) / Distribución: B.D.: Mercedes León Administración: Paloma Díaz / Suscripciones: Concha López Secretaria de Redacción: Sara Medina / Base Datos: Mar Fernández

PUBLICIDAD / Departamento Propio: Nexopublic S.L. (Grupo NEXO) MADRID: Mercedes León y Yolanda Pola / BARCELONA: Pepita Hernández

Servicios Editoriales: Aconfisa (Asesoría), Nexopublic S.L. (consultoría), Nexo Creativo (Publicidad-Diseño), TurNexo (Ferias), Nextel S.L. (Información Electrónica), Nexodata (Bases de Datos), Microprint SA (Fotomecánica), Gráficas de Prensa Diaria SA (Impresión y Papel) y National Post SA (Emplastro y Distribución)

NEXOTUR, Periodico Profesional de la Nueva Agencia de Viajes, es un Semanario independiente de los intereses del Sector Turístico Español

© NEXOTUR es una Marca Registrada de Nexo Editores SA (Grupo NEXO)

© Copyright NEXO EDITORES SA y GRUPO NEXO / Derechos Reservados

Deposito Legal: TO-133/1996 / Impreso en España  
ISSN (Internacional Standard Serial Number): 1139-5966  
Tirada de este Número: 12.500 ejemplares

UNA PUBLICACIÓN DEL GRUPO **Nexo**

## 'Choque de eventos': ¿La OMT contra CIMET?

**E**XCELTUR VUELVE A LA CARGA. El pequeño grupo de presión de grandes empresas, ha dado una nueva vuelta de tuerca en su vieja pugna para intentar suplantar la tradicional Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo (CIMET).

En esta ocasión no ha dudado en implicar a la Organización Mundial del Turismo (OMT), a través del mismísimo secretario general de la Organización de la ONU para el Turismo, Taleb Rifai, recabando su apoyo institucional para la celebración del V Foro del Liderazgo Turístico (en realidad sólo se ha celebrado una edición anterior del evento, aunque sus organizadores afirman que la de 2010 será la quinta).

El problema es que el agresivo lobby ha ocultado al secretario general Rifai que

su Foro se celebraría el mismo día y en idéntico horario que la XIII Conferencia Iberoamericana, generando así un nuevo "choque de eventos" cuyo objetivo es forzar a los ministros de Turismo de Iberoamérica (que participan tradicionalmente en CIMET desde hace más de una década), a elegir entre "la Conferencia de todos", respaldado por CEOE y Fitur, con las Organizaciones empresariales del Sector, y el acto del pequeño grupo de los grandes.

Como es sabido por el Sector, Exceltur ya intentó aplicar sin éxito esta estrategia hace dos años, cuando convocó a los ministros a su primer Foro, que convocó también en la mañana de la víspera de FITUR (que invariablemente alberga CIMET desde 1998, hace ya más de una década), al igual que había hecho años atrás con las dos ediciones de la frustrada Conferencia Internacional de Turismo del lobby

de los grandes, con el que intentó suplantar a CIMET provocando un conflicto institucional sin precedentes.

En un posible abuso de la buena fe de Rifai, Exceltur pretende ahora utilizar a la OMT para suplantar CIMET. La reacción de ministros de Turismo de Iberoamérica,

que no entienden que la OMT intente obligarles a elegir entre participar en la tradicional CIMET y el nuevo foro de un lobby, no se ha hecho esperar.

Costa Rica califica como "choque de eventos" el conflicto generado, que es "fruto del reciente acuerdo OMT-Exceltur" según el comunicado oficial, que será "co-organizado por ambas instituciones", y que fuerza a los ministros de Turismo a escoger entre participar en CIMET, ante la dificultad de

que los ministros puedan asistir a ambos, habida cuenta de la premeditada coincidencia en la fecha y el horario.

Como es sabido, CIMET es organizada por el Grupo NEXO en estrecha colaboración con la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), que aglutina en su Consejo de Turismo a las Organizaciones empresariales subsectoriales, en las cuales está representada la inmensa mayoría de empresas del Sector. CIMET está al servicio, por tanto, del conjunto del Sector Turístico (incluyendo a la mayoría de grandes empresas que integran los pequeños grupos de presión), de las que el Asociacionismo es legítimo representante.

CIMET se suma a la perplejidad de los ministros de Iberoamérica y del Asociacionismo, ante estos hechos. Que le sea útil. Ese es nuestro mayor interés.

*La planificada coincidencia con CIMET del foro del pequeño 'lobby' de las grandes empresas, en la víspera de FITUR, pretende utilizar la OMT para suplantar la Conferencia Iberoamericana.*

## ▲ check-in / CONGRESO AEDAIVE

### La larga guerra del IVA sectorial

El XX Congreso de AEDAIVE, celebrado en noviembre en Gran Canaria, ha permitido conocer con todo detalle las últimas (e intensas) batallas libradas por el Sector en la larga guerra del minorismo por defender el régimen especial de las agencias españolas.

El ambicioso objetivo del Sector es lograr que la Comisión Europea permita que las agencias tributen el IVA por su margen al tipo reducido actual, y que el transporte aéreo y las reservas de hotel intracomunitarios queden exentos de tributación del IVA en el margen del agente. Objetivos que chocan con la negativa de Bruselas a mantener el régimen especial de las agencias, y que ha exigido una intensa actividad lobbista, para la que se ha contado con el apoyo del grupo parlamentario del Partido Popular, así como de los nacionalistas catalanes y vascos.

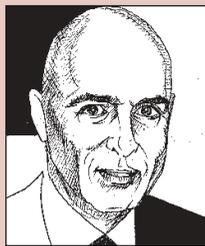
El secretario de Estado de Turismo de España, Joan Mesquida, al igual que el Grupo Socialista, han dado la llamada por respuesta a las peticiones de apoyo del Sector, sin siquiera contestar a las cartas remitidas por las Organizaciones empresariales.

La falta de apoyo del Gobierno de España a las legítimas peticiones del Sector, para impedir que Bruselas cause un daño irreparable a las agencias, podría ser determinante para que se pierda una guerra en la que las Asociaciones han librado tantas batallas.

La "oposición total, radical y absoluta" del Sector a las modificaciones que Bruselas pretende introducir al IVA de las agencias, ha sido expresada el 13 de noviembre al subdirector general del IVA del Ministerio de Hacienda. Pero, lamentablemente, el secretario de Estado Mesquida ni está ni se le espera.

## ★ personaje de la semana / Charles Bacher

El artífice de Terminal A, tras el default al BSP, ha llevado a las compañías aéreas a plantearse la posibilidad de hacer seguimiento del riesgo de fraude e impagos que representan los nuevos grandes consolidadores online.



Una nueva alarma permitirá a aerolíneas como Iberia detectar incrementos súbitos de facturación (Terminal A triplicó la habitual en un mes), y exigir avales dinámicos que cubran estos nuevos riesgos, especialmente en Internet.

## ▼ check-out / TERMINAL A

### Crece el fraude 'online'

El reciente impago a las compañías aéreas de más de 30 millones de euros, por parte del consolidador online Terminal A, correspondientes a la última liquidación del BSP de IATA, es el primer gran default de una agencia de viajes online española.

Creada en 2004, Terminal A se publicitaba como "número uno en Europa con presencia en más de 20 países, además de en Estados Unidos", y ofrecía "comparar precios entre 500 compañías aéreas (tradicionales y de bajo coste) y acceder a la oferta de 80.000 hoteles y de alquiler de coches [sic]".

Pese al impago de más de 5.000 millones de las antiguas pesetas, Terminal A asegura que "ofrece todas las garantías de seguridad, cumpliendo las normativas del Sector (licencia IATA, seguro de responsabilidad, licencia de agencia de viajes...)".

Además de vender al cliente final, Terminal A se dedicaba a revender vuelos en Internet, mediante un programa de afiliación B2B a empresas del Sector que "cuenta con 2.000 agencias tradicionales", reconoce la online, que utilizaban su tecnología de reservas de vuelos "sin tener que cumplir con las exigentes normativas de cara a la venta de billetes de avión", según confiesa en su propia website ([http://web200.terminala.com/webpages/frame.aspx?pageName=quienes\\_somos.htm&culture=es-ES](http://web200.terminala.com/webpages/frame.aspx?pageName=quienes_somos.htm&culture=es-ES)).

Este programa de afiliación, similar al de otros consolidadores de vuelos online, explica la cuantía del fraude, que ha hecho saltar las alarmas de Iberia y de otros proveedores, y que abre un interrogante acerca del elevado riesgo que supone para proveedores y clientes la comercialización en la Red.

## ★ la chispa / Quique



**Viajes Eroski ocupa la séptima plaza del 'ranking' estatal de agencias de viajes / Su cuota de participación en el mercado español se aproxima al 9% en el volumen de facturación / La venta a través de Internet es un complemento de nuestra oferta orientado a un segmento de clientes que requiere de este canal para contratar sus necesidades**

El director general de Viajes Eroski, Iñaki Bujanda, hace para NEXOTUR un análisis de la pasada temporada de verano y de las previsiones hasta final de año, así como de los principales problemas del sector ante la coyuntura económica actual.

**P.- ¿Qué posición tiene Viajes Eroski en el mercado español? ¿Cuál es su cuota de mercado?**

**R.-** Viajes Eroski ocupa la séptima plaza del *ranking* estatal de agencias de viajes y nuestra cuota de participación en el mercado español se aproxima al 9% en el volumen de facturación, con datos del ejercicio del año 2008.

**P.- ¿Cómo han sido las ventas en esta pasada temporada de verano para Viajes Eroski?**

**R.-** La venta para la temporada de verano este año se ha trasladado hacia la última hora a diferencia de la anticipación de la venta de los últimos años, esto ha hecho más difícil las previsiones de la actividad para este verano pasado y ha provocado cierta incertidumbre en cuanto a lo que iba a afectar la coyuntura económica financiera en la que estamos inmersos.

**P.- ¿Cuánto ha caído la venta anticipada en estos últimos meses?**

**R.-** En nuestro caso por encima del 20% respecto al pasado ejercicio, el cliente ante la oferta agresiva de última hora, por el notable descenso de ocupación ha decidido apurar el tiempo de reserva y apostar por la búsqueda de precios más bajos.

**P.- ¿Ante las previsiones de ventas del verano, esperaban entonces salvar la temporada gracias a las ventas de última hora?**

**R.-** El ritmo de actividad desde el mes de junio, creció notablemente. En Viajes Eroski tuvimos un aumento de número de facturaciones, creciendo en número de clientes sobre el año anterior, pero hemos descendido en el volumen de ventas, la agresividad de la oferta y el recorte del tiempo de disfrute rebajan sustancialmente la compra media.

**P.- ¿Han detectado que han cambiado los hábitos de los españoles a la hora de viajar? ¿Se decantan por destinos más económicos?**

**R.-** Más que cambiar los hábitos de viajar de los consumidores, la situación que vivimos está gobernando unilateralmente ciertos cambios principalmente en el tiempo de disfrute y en el destino elegido, después de los últimos meses vividos con continuas noticias y situaciones negativas, de estar viviendo en una asfixiante tensión laboral, económica y social, tenemos la necesidad y la preferencia

## «El recorte de precio no debe alimentarse de sacrificar el ingreso o la calidad»

Iñaki Bujanda / Director general de Viajes Eroski

de buscar evadirnos de ello y las vacaciones son una buena ocasión para encontrar ese rincón de evasión y escondite a esta coyuntura.

**P.- ¿Cuáles son los destinos que mejor comportamiento han demostrado en los últimos meses?**

**R.-** En nuestro caso el destino playas está comportándose muy bien, incluso en línea ascendente respecto al pasado año. El resto de destinos en mayor o menor medida están sufriendo descensos respecto al año anterior, siendo México, por lo comentado anteriormente, el destino más afectado.

**P.- ¿Ha lanzado Viajes Eroski nuevos productos o promociones para superar la crisis?**

**R.-** No solo se trata de superar la crisis para buscar cada día nuevas fórmulas y nuevos productos que puedan satisfacer al mercado, siempre está en nuestra política comercial la innovación y la búsqueda continua de oportunidades de negocio que doten a nuestra enseña del dinamismo que exige el consumidor. Para después de verano diseñamos el lanzamiento de un producto de experiencias que esperamos tenga una buena aceptación entre nuestros clientes.

**P.- ¿Qué opina sobre la denominada guerra de precios por la que están optando muchas agencias de viajes? ¿Cree que es la solución?**

**R.-** Indudablemente el precio es un factor clave en la elección de la oferta de viaje para el consumidor



actual, pero llevar al extremo este factor puede convertirse en una solución pobre a corto plazo y un problema difícil de resolver en el medio y largo plazo.

El recorte de precio en ningún caso debe alimentarse de sacrificar el ingreso ni mucho menos de reducir la calidad de la oferta y de nuestro servicio, personalmente opino que esto impacta negativamente en la imagen de la marca y puede suponer una hipoteca de riesgo elevada para el futuro.

Un equilibrio entre la necesidad de cubrir la oferta, de llegar a la ac-

tividad adecuada al mercado actual y de apostar por la mejora en la eficiencia de los procesos para reducir los costes en pro de cubrir los resultados empresariales, es la política de Viajes Eroski para atravesar esta situación.

**P.- ¿Cómo es la apuesta de Viajes Eroski por la calidad?**

**R.-** Las evidencias están ahí, la última referencia es el premio, a finales del ejercicio pasado, del Gobierno Vasco con el galardón Q de plata que nos ha sido concedido como reconocimiento a la excelencia en la gestión empresarial de los dos ne-

gocios, el cliente vacacional y el de los viajes corporativos de empresas, convirtiéndonos en la primera empresa del sector Turismo en conseguirlo. Asimismo, cada año desde el 2001, somos auditados y renovados en las certificaciones de AENOR ISO 9001:2000, y Q de calidad turística.

**P.- ¿Qué está haciendo su agencia de viajes por introducirse en el mundo de las ventas online?**

**R.-** El mundo *online* es un complemento de nuestra oferta orientado a un segmento de clientes que requiere de este canal para contratar sus necesidades. Viajes Eroski es una agencia de viajes con vocación física y con una visión de agencia que asesora, aconseja y aporta el valor añadido de la confianza.

No obstante no damos la espalda al canal *online* y pretendemos cubrir con esta misma filosofía a este segmento de clientes que buscan en el canal otros valores de agilidad, comodidad y flexibilidad de horarios, pero sin perder la aportación de valor que como marca buscamos ofrecer a todos nuestros clientes, sin perder nuestro ADN en la relación de servicio a nuestros clientes, Internet lo consideramos como una excelente oportunidad para dar cobertura a esas necesidades que desde la red física son más difíciles de atender.

**P.- ¿Cómo valora el problema del intrusismo en el Sector?**

**R.-** En mi opinión el problema del intrusismo en nuestro Sector es fruto de la dispersión de la normativa entre las diferentes Comunidades autónomas y de la necesidad de homogeneizar la norma y adecuarla a los tiempos. Incluso en varios casos las normas actuales se han quedado obsoletas y no contemplan situaciones nuevas que sobre todo con el fenómeno de Internet presentan nuevas repercusiones.

En mi opinión y estando de acuerdo en una gestión descentralizada y personalizada por cada Comunidad para que se adecuen las normas legislativas a sus propias necesidades, debiera de existir un marco básico y común adaptado al comercio actual y que vele por los intereses de todos los actores de la cadena de valor, agencias, producto, consumidores, etc.

**P.- ¿Qué opina del nivel de formación de los agentes de viajes?**

**R.-** En nuestro caso es un elemento estratégico para el futuro de nuestro modelo de negocio, creemos que aumentar la profesionalización de todas las personas que trabajamos en Viajes Eroski redundará en beneficio para el cliente y aumentará el atractivo de nuestra oferta de valor.

En un sector tan atomizado, tener un servicio profesionalizado para ganarse la confianza del cliente es vital, tenemos que dar a nuestros clientes una solución completa y eficaz para el encargo que nos solicitan, y satisfacer con garantías el disfrute de su tiempo de ocio.

## Problemática del Sector de las agencias

Respecto a la guerra de precios, el director general de Viajes Eroski, no niega que el precio es un factor clave en la elección de la oferta de viaje para el consumidor actual. Pero sí destaca que llevar al extremo este factor puede convertirse en una solución pobre a corto plazo y un problema di-

fícil de resolver en el medio y largo plazo.

Al tratar el tema del intrusismo, Bujanda explica que considera que es fruto de la dispersión de la normativa entre las diferentes Comunidades autónomas y de la necesidad de homogeneizar la

norma y adecuarla a los tiempos. Aunque defiende una gestión descentralizada y personalizada por cada Comunidad, sí que cree que debería existir un marco básico y común adaptado al comer-

cio actual que vele por los intereses de todos

los actores de la cadena de valor.

En referencia a la formación de los agentes de viajes, el director general de Viajes Eroski destaca que en un sector tan atomizado, tener un servicio profesionalizado para ganarse la confianza del cliente es vital y así satisfacerle con garantías.



© IÑAKI BUJANDA

# Espectáculo Cultural



ronDa **Cultura**

Paleolítico. Romanos. Árabes. Medioevo. Mudéjares. Gótico. Renacimiento. Barroco. Modernismo. Idiomas.  
En Ronda a cada paso que damos aprendemos o descubrimos algo nuevo. No te pierdas este rico mosaico de culturas.

ronDa | alma de andalucía

TURISMO DE RONDA S.A.

PALACIO DE MONDRAGON, • Plaza de mondragón s/n • 29400 RONDA (MALAGA) • TFNO: 952 87 08 18 • [www.turismoderonda.es](http://www.turismoderonda.es) • [tecnico@turismoderonda.es](mailto:tecnico@turismoderonda.es)

# escaparate

## Desciende más del 11% la facturación de las agencias

En septiembre, la facturación de minoristas y turoperadores desciende un 11,3%, mientras que en el Turismo lo hace un 10,1%. El transporte presenta una evolución aún más negativa, con un descenso del 10,7%. **Pag. 32**



## En octubre el empleo cae un 0,8% en las agencias

Minoristas y turoperadores contabilizan 56.788 trabajadores en octubre. De este modo, el Sector de agencias experimenta su quinta caída consecutiva, con un ligero descenso mensual del 0,8%. **Pag. 12**



## La cifra de negocio de los hoteleros baleares caerá

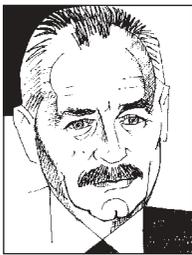
El 46,6% de los empresarios de Baleares cree que su cifra de negocio caerá durante el cuarto trimestre de 2009, en comparación con el tercero. El 46,2% considera que se mantendrá estable y el 7,2% que aumentará. **Pag. 23**

## ■ Prontuario

### Estamos en el buen camino

LA INDUSTRIA DE LAS reuniones está de parabienes. Cada día hay más oferta de formación al más alto nivel para nuestro sector. Carreras universitarias con nuestros temas en las materias regladas y másteres específicos de congresos, convenciones, certámenes y todo lo que lo rodea a este sector.

Alumnos españoles de todas las Comunidades autónomas y cada vez más alumnos de otros países, tan lejanos entre sí, como colombianos y rusos, mejicanos y búlgaros, hondureños y marroquíes.



CLAUDIO MEFFERT

Este importante aumento de la convocatoria, activa participación e interés por parte del alumnado tiene varias lecturas. El sector está en auge, como se lo merece, y consecuentemente la necesidad de aprender es más acuciante.

Nuestras universidades y centros de enseñanza han visto que el interés por cursos específicos del sector tienen cada vez más participación. Y, por último, y por lo que por derecho propio podemos estar orgullosos, la calidad de nuestra enseñanza está en boca de todos y es reconocida en el mundo entero.

Y todo ello se lo debemos principalmente a nuestros grandes profesionales que, a base de ejemplo incansable, ofrecieron sus conocimientos dando charlas y participando en cuantas convocatorias de enseñanza específica del sector se realizasen en cualquier lugar y ámbito.

Hoy todo ello es una magnífica realidad, pero atención, no nos durmamos en los laureles, como suele ser nuestra costumbre. Lo podemos y debemos hacer aún mejor.

No obstante, estamos en el buen camino.

☞ Claudio Meffert es director del Consejo Asesor de NEXOTUR.

# Hacienda 'pide una prórroga' para responder a Bruselas sobre la modificación del IVA que plantea

La Comisión Europea abrió a mediados de octubre un expediente a España por una 'incorrecta aplicación'

El Ministerio de Hacienda pedirá una prórroga a Bruselas para responder si acepta o no las modificaciones del IVA que plantea. Así lo con-

firman fuentes del Ministerio, destacando al mismo tiempo su "apoyo a las agencias de viajes" y asegurando que seguirán "defendiendo

ante la Comisión Europea (CE) el mantenimiento del régimen especial del IVA para los intermediarios turísticos".

El Ministerio de Economía y Hacienda afirma que defenderá a las agencias de viajes establecidas en España, abogando de este modo por "el mantenimiento del régimen especial del IVA para los intermediarios turísticos". Según afirman fuentes del Ministerio a NEXOTUR, el Ejecutivo "lleva meses negociando con Bruselas" este aspecto y pretende "aprovechar" su presidencia de la Unión Europea (UE) para abordarlo.

Si bien, el Ministerio pretende pedir una prórroga a la Comisión Europea para responder si acepta o no la modificación del IVA que plantea. En concreto, Hacienda tenía de plazo hasta el lunes 23 de noviembre para contestar a Bruselas, pero intentará posponer su decisión hasta el primer

semestre de 2010, periodo en el que el Gobierno español presidirá la UE.

La CE reclamaba a España a principios de octubre que modifique su legislación para aplicar de forma correcta el sistema especial del IVA a las agencias de viajes. Bruselas remitía entonces a las autoridades españolas un dictamen motivado —segundo paso en el proceso de infracción—, advirtiendo que de no aplicarse esta modificación llevaría el caso ante el Tribunal de Justicia de la UE. Para eliminar las distorsiones a la competencia la CE abriría entonces procedimientos de infracción contra varios Estados miembros, entre los que se encuentra España.

La Comisión reprocha a la legislación española aplicar este régimen es-

pecial a clientes que no deberían beneficiarse del mismo o excluir algunas ventas realizadas por agentes minoristas que lo hacen en nombre propio. De igual forma, Bruselas considera contrario a la legislación comunitaria el poder que se concede a las agencias de viajes para poner en las facturas el IVA que se puede deducir el cliente o la opción de que las agencias decidan la cantidad sujeta al impuesto en cada ejercicio fiscal.

El Sector de agencias ha criticado al unísono la modificación planteada por Bruselas. El presidente de AEDAVE, José Manuel Maciñeiras, considera que este cambio supondría un "nuevo escollo para las agencias de viajes españolas". Maciñeiras, que explica que "la legislación actual

nos permite una cierta simplificación a la hora de aplicar el IVA", opina que la medida anunciada por Bruselas podría "complicar nuestra situación". En esta línea, el presidente de la Asociación avisa que su aplicación provocará que muchas agencias "opten por realizar los servicios sueltos".

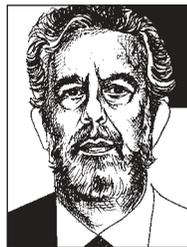
Asimismo, el Sector de agencias de viajes enviaba una carta el pasado 13 de noviembre al Ministerio de Hacienda, organismo competente en la materia, así como a otras instituciones, solicitando que rechace la modificación planteada desde Bruselas. En concreto, el Sector solicitaba "que el Gobierno de España no se achante ante la Comisión Europea, y defienda las posiciones de las agencias".

# Baleares recibe 204 visitantes de Turismo Senior Europeo en octubre, frente a los 1.100 de Andalucía

El clima y la amabilidad son dos de los parámetros que más destacan los turistas que viajan a Andalucía

Baleares sigue a la cola del Turismo Senior Europeo, con un total de 204 visitantes recibidos a lo largo del pasado mes de octubre, frente a los 1.107 de Andalucía. Se desconocen las razones de por qué siendo el archipiélago pionero en esta modalidad y principal impulsor de la misma, es la segunda opción entre las preferencias de los turistas mayores.

El presidente de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (Segittur), Javier Bustamante, ha asegurado que el objetivo de esta iniciativa es "sumar turistas", lo que está sucediendo de forma paulatina y, en su opinión, es mejor que "valoremos el 1 de mayo" los resultados de su lanzamiento.



JAVIER BUSTAMANTE

Segittur es la entidad encargada de la explotación del Turismo Senior Europeo en España. Este programa se promociona en 16 países europeos, con más de 15.500 puntos de venta, en los que se ofertan 40.000 plazas para los próximos meses.

"Tenemos que hacer acciones positivas de promoción" del programa de Turismo social, afirma Bustamante, resaltando que la puesta en marcha del programa europeo, que supuso obtener un "gran consenso" con patronales y sindicatos, es en sí un "éxito", al que, por el momento, aún no han acompañado los resultados. Asimismo, ha destacado que, de los poco más de 200 turistas llegados el mes pasado a las islas en el marco de esa iniciativa, 71

fueron búlgaros, un mercado emisor poco explotado hasta ahora.

Cabe recordar que Turismo Senior Europeo es un programa de Turismo social que fue puesto en marcha de forma piloto el pasado 1 de octubre, con 5.500 reservas realizadas al cabo de 15 días en Andalucía y Baleares, de las que la gran mayoría corresponden a la Comunidad andaluza. Al estar destinado a personas mayores de 55 años de edad, Javier Bustamante ha aventurado que "quizá esos dos o tres grados de diferencia" climática en los dos destinos serían la causa de las dificultades registradas.

## El 90% para Andalucía

La Comunidad andaluza acapara el 90% de las reservas de los turistas que participan en el programa Turismo Senior Europeo. El consejero

de Turismo, Comercio y Deporte de Andalucía, Luciano Alonso, señala que estos datos, trasladados por la Secretaría de Estado de Turismo, son "espectaculares".

A su juicio, este programa beneficia a la oferta complementaria puesto que se ofrece media pensión para que conozcan también la gastronomía andaluza. Además, ha recordado que se les preparan excursiones y cuenta con la difusión de la prensa diaria de los respectivos países.

Según Alonso, el argumento que maneja la Secretaría de Estado de Turismo respecto a los buenos datos de la Comunidad autónoma andaluza, es que estos turistas consideran que el clima de esta región "es mejor que el de Baleares y uno de los elementos diferenciadores de ambas", que, hasta ahora, "ha dejado un resultado impresionante".

# España recibe 4,6 millones de turistas extranjeros en octubre, cerca de un 4% menos que en el mismo mes del pasado año

España ha recibido en octubre 4,6 millones de turistas, lo que supone un descenso del 3,6% respecto al mismo mes del año anterior. Pese a no abandonar la tendencia negativa, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio señala que la entrada internacional modera su ritmo de caída en octubre, destacando además su "clara y continua mejoría" con respecto al descenso registrado en septiembre (-

9,5%) y en comparación con los nueve primeros meses del año (-9,8%).

Entre los mercados emisores que propician esta mejoría, cabe mencionar en primer lugar el francés, tercero en importancia para el destino, que experimenta una evolución positiva del 4,3%. Otro mercado que responde favorablemente en octubre es el italiano, con un ligero avance del 0,8%, rompiendo con la tendencia de los últimos meses.

Por el contrario, Reino Unido continúa experimentando una retracción superior al 15%. Finalmente, Alemania modera su caída, con un descenso del 6,8%, frente al retroceso del 16,7% de septiembre. Respecto los turistas procedentes del resto de mercados, destaca el aumento de estadounidenses y belgas.

Cataluña se mantiene como la principal receptora de turistas internacio-

nales, con más de un millón de visitantes en octubre, un 3,8% menos. Le siguen en importancia Canarias y Baleares, ambos con más de 700.000 turistas y con variaciones negativas del 7,6% y 12,9%, respectivamente.

Finalmente, la Comunidad de Madrid prosigue con su escalada internacional. La región se desmarca nuevamente de la tendencia negativa de la gran mayoría de destinos, experi-

mentando en octubre un espectacular incremento del 27,3%.

Respecto a la forma de organización del viaje, el mayor descenso lo experimentan los turistas que han llegado con un 'paquete' turístico —el 30% de las llegadas—, los cuales reducen su frecuencia un 8%. Por otro lado, los visitantes que no se han decantado por el viaje organizado registran una retracción interanual del 1,5%.

## Más del 51% de los pasajeros aéreos en octubre utilizaron compañías 'low cost'

Los aeropuertos españoles han recibido 4,9 millones de pasajeros internacionales en octubre. De éstos, un 51,5% —2,5 millones de personas— ha viajado en alguna compañía aérea de 'bajo coste', un 2,7% menos que en el mismo mes de 2008. Por su parte, las aerolíneas tradicionales mantienen su tendencia negativa, concentrando el 48,5% de los pasajeros —2,3 millones de personas— y experimentando una variación interanual negativa del 5,6%.

El grado de ocupación de las aerolíneas *low cost* es del 77,7%, tres puntos y medio superior al de las tradicionales. En octubre, al igual que en los últimos meses analizados por el Instituto de Estudios Turísticos (IET), las principales líneas aéreas siguen siendo Ryanair, Easyjet y Air Berlin, transportando aproximadamente siete de cada diez pasajeros a España. Ryanair registra un crecimiento notable, Easyjet mantiene las cifras de hace un año y solamente Air Berlin reduce el número de pasajeros.

Reino Unido y Alemania se mantienen como los principales países emisores, aunque registran en ambos casos descensos respecto al mismo mes de 2008. El mercado británico, origen del 36,2% de las llegadas a los aeropuertos españoles en compañías aéreas de 'bajo coste', emite un 5,2% menos de viajeros por esta vía. Los principales destinos de este país han recibido menos pasajeros, a excepción de Canarias, que con el 11,3% de las llegadas, registra un incremento del 9,3%.

Alemania ha emitido el 25,7% de los pasajeros, lo que supone una disminución del 2,3% respecto a octubre del ejercicio precedente. Baleares, su principal destino con cinco de cada diez pasajeros, se mantiene estable. Italia, la tercera gran potencia con el 9,5% de los pasajeros llegados a España, concluye el mes con un considerable aumento del 8,6%. Este buen resultado se debe, en gran medida, al buen ritmo de crecimiento de Cataluña y Madrid. Además de la buena marcha de Italia como mercado emisor, también cabe mencionar los crecimientos de otros países, como por ejemplo Francia, Bélgica y Portugal, con incrementos del 14%, 10,3% y 11,8%, respectivamente.

todos nuestros pasajeros viajan en ventanilla

Nueva flota con pantalla táctil que permite jugar entre asientos\*. 9 videojuegos, 16 películas, 57 CD's, las mejores series de TV... Disfrútala en los vuelos a Buenos Aires, La Habana, Bogotá, Lima, Quito, Guayaquil y Santa Cruz de la Sierra. Infórmate en tu agencia de viajes o en [aircomet.com](http://aircomet.com).

**aircomet**

## Tarragona pide simplificar concesión visados rusos

El Patronato de Turismo de la Diputación de Tarragona y representantes del Sector Turístico de la Costa Daurada han pedido a la Unión Europea la eliminación o simplificación en la concesión de visados a los turistas rusos. Con esta medida se multiplicaría "por cuatro" el número de visitantes de esta nacionalidad. El 50% de los 541.000 turistas rusos que han visitado España se han quedado en Cataluña.

## En temporada baja crecen las excursiones ilegales

La Asociación de Comercios Turísticos de Baleares (Acotur) ha denunciado que "siete de cada diez hoteles" que abren en temporada baja ofrecen excursiones a turistas del Imerso organizadas por "empresas ilegales" que no cuentan "ni con seguros ni con guías turísticos". El presidente de la asociación, José Tirado, se ha referido principalmente a hoteles de la zona del Arenal y Calvià.

## El tráfico de pasajeros 'premium' cae casi el 14%

El número de pasajeros que viajaron en clase *premium* disminuyó un 13,9% en septiembre con respecto al mismo mes del año pasado, frente a un aumento del 1,2% de aquellos que lo hicieron en clase turista, según los datos difundidos por la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA). La caída más acentuada se concentró en los mercados del Atlántico Norte (-10,7%) y Europa (-26,9%).

## La Comisión Europea estudia las ayudas a Renfe

La Comisión Europea estudia la queja presentada por Fenebús por las ayudas que recibe Renfe, la unidad de negocio de la empresa ferroviaria que luego aplica tarifas bonificadas en corredores de Alta Velocidad y Largo Recorrido. La reclamación se presentó en julio de este año y ahora le toca a la Comisión determinar si abre un procedimiento contra España por conceder ayudas que distorsionan el mercado.

# El Sector ratifica su oposición 'total' a la modificación del IVA y pide el apoyo del Gobierno ante Bruselas

Iberia, Amadeus, Atesa y otros proveedores y destinos reafirman su compromiso con las agencias como su canal

Más de un centenar de congresistas han participado en el XX Congreso de AEDAVE celebrado en Gran Canaria. Además del análisis de la influencia de la crisis en el Sector, las

modificaciones del IVA de las agencias que pide la Comisión Europea ha sido uno de los grandes temas tratados. La transposición el próximo 28 de diciembre de la Directiva

Bolkestein también ha sido debatido en el Congreso. En ella, las Asociaciones podrían jugar un "papel de garantes de las agencias de viajes ante el cliente final".

El XX Congreso de AEDAVE se inauguró el martes 17 de noviembre, en el Centro de Convenciones ExpoMeloneras de Gran Canaria, con el reconocimiento explícito del difícil momento por el que atraviesa el Sector. "Nos encontramos en la etapa final de la mayor crisis económica y financiera que ha conocido el mundo en tiempos de paz", en palabras del presidente de AEDAVE, José Manuel Maciñeira, "y las agencias medianas son las que están sufriendo un mayor deterioro, ya que son las más vulnerables", si bien asegura que, "con espíritu optimista, abordamos nuestro futuro como empresarios". El presidente de la prestigiosa Asociación empresarial del Sector rindió homenaje al vicepresidente primero, Juan Andrés Melián, por cuya iniciativa el congreso tiene lugar en Gran Canaria, tras descartarse su celebración en México.

El rigor con que la crisis afecta a Canarias fue también el núcleo de la intervención de la viceconsejera de Turismo del Gobierno de Canarias, Carmen Hernández: "Vivimos tiempos muy difíciles", ya que "estamos atravesando la peor crisis conocida". Hernández cifra en un millón y medio menos los turistas llegados hasta octubre, el 14,7% menos que en 2008.

La problemática del IVA en las agencias fue objeto de una excelente ponencia expuesta por David Gómez, experto en fiscalidad de la consultoría Deloitte, que colabora estrechamente con AEDAVE como asesor. "España tiene que contestar antes del 23 de noviembre a la Comisión Europea, ya sea aceptando las modificaciones que plantea Bruselas", que son consideradas como perjudiciales para los intereses del Sector, o bien "emplazando a que la controversia se solvete en los Tribunales", dice David Gómez.

En un ejercicio de transparencia que ha sido positivamente valorado por los agentes participantes, el experto asesor de AEDAVE en materia de IVA realizó una crónica detallada de los contactos con los grupos políticos, mediante una acción de *lobby* de gran calado, en defensa del régimen especial del IVA para las agencias de viajes españolas. Tres grupos parlamentarios (popular, ca-

talán y vasco) hicieron suyas las demandas del Sector, mediante enmiendas que abogan por mantener en el 7% el tipo de IVA para la intermediación turística (en contra del criterio de Bruselas que pretende elevarlo). Cabe destacar "la llamada por respuesta del grupo parlamentario socialista" y, muy especialmente, "del secretario de Estado de Turismo, Joan Mesquida, que ni tan siquiera ha respondido a los numerosos escritos que le ha remitido el Sector".

"Oposición total, radical y absoluta" a las modificaciones que Bruselas pretende aplicar al IVA de los agentes, es la síntesis del último escrito de conclusiones remitido al subdirector general del IVA del Ministerio de Hacienda, el 13 de noviembre, en el que el Sector reclama "que el Gobierno de España no se achante ante la Comisión Europea, y defienda las posiciones de las agencias", según el fiscalista David Gómez. ECTAA, el *lobby* euro-

peo de las agencias, "está entusiasmado con el enfoque español, que respalda plenamente", y que se resume con la frase: "Dejen el régimen especial de IVA para las agencias como está y, si es necesario, vayamos a los Tribunales", apostilla Gómez.

"El plazo entre la 'declaración voluntaria' para abrir una agencia y la inspección que corrobore el cumplimiento de los requisitos por parte de la Administración turística autonómica correspondiente, podría establecerse en dos meses", según la previsión hecha pública por el vicepresidente de AEDAVE, Vicente Blasco. La transposición de la 'Directiva Bolkestein' a la legislación española "afectará a más de 6.000 normas", según Blasco, quien hizo un pormenorizado análisis de cómo repercutirá la liberalización de la comercialización turística "que se aplicará el 28 de diciembre, día de los inocentes", en alusión a la opinión editorial de la última edición de NEXOTUR.



El XX Congreso de AEDAVE se ha celebrado en Gran Canaria.

"La tendencia general es mantener la obligatoriedad de las fianzas, que serán una garantía frente al consumidor y, en modo alguno, ante el proveedor", avanza el también presidente de AEDAVE en la Comunidad Valenciana, subrayando que "las Asociaciones pueden jugar un papel de garantes de las agencias de viajes ante el cliente final, en co-

laboración con las Administraciones turísticas y Organizaciones de consumidores". La necesidad de "mantener la unidad legislativa", puesta de manifiesto por Blasco, fue recalada por Juan Andrés Melián, que desde la presidencia de la Mesa del Turismo ha hecho de este un objetivo esencial para la defensa de los intereses del empresariado sectorial.

## GDS y proveedores reafirman su compromiso con las agencias

Iberia: 'Convivir de una manera sana con nuestros distribuidores naturales: los agentes de viajes'

Iberia compareció por vez primera ante el Sector tras el anuncio de su fusión con British Airways. El director de Ventas España, Víctor Moneo, anuncia que "la diversificación de producto, fruto de la fusión, ayudará a las agencias a tener más oportunidades". Asimismo, confirma que "Iberia va a promover una nueva compañía aérea, para el corto y medio radio, que aporte pasajeros a nuestra red".

"Convivir de una manera sana con nuestros distribuidores naturales: los agentes de viajes", es el objetivo de la nueva política comercial de la compañía, constata el jefe de la Unidad de Agencias y Turoperadores de Iberia, Ricardo Palazuelos. En opinión del responsable de las relaciones con el Sector, "Iberia.com ha llegado a su techo (ya no está creciendo significativamente) y no acometeremos aventuras como reducir *fees* en la venta *online*" y, se compromete a

que "respetaremos los mismos precios en Iberia.com que en los GDS para la agencia".

Palazuelos advierte de que "están apareciendo nuevos intrusos y especuladores, cuyas malas prácticas están llevando a Iberia a asumir riesgos sin precedentes", en alusión implícita al impago de más de 30 millones de euros por parte de la agencia *online* Terminal A, de la que informó ampliamente NEXOTUR.

### Compromiso con las agencias

Amadeus reorienta su objetivo, "pasando de ser un GDS a convertirse en proveedor de tecnología para el Sector", asegura Fernando Puellas. Ante la problemática que afrontan "las agencias medianas y pequeñas, Amadeus ofrece la opción de incrementar su poder de negociación", apunta Puellas, destacando "la importancia de los grupos de compra para asumir este papel". Asimismo,

la agencia independiente "debe especializarse con el objetivo de ser 'la mejor' en su segmento, ofreciendo un buen asesoramiento al cliente y cobrando por los servicios que presta", concluye Fernando Puellas.

En abierto contraste con la tónica general de los últimos años, en los que era habitual cuestionar el papel del agente y su valor como fuerza de ventas, los numerosos proveedores que participan en el Congreso de AEDAVE en Gran Canaria coinciden en expresar la posición contraria. Tal es el caso de Atesa, cuyo director de marketing anuncia que "la participación de las agencias en las ventas se mantiene invariable (muy próxima al 20%), así como la comisión con que remunera a las minoristas (18,7%)". La declaración pública de que "Atesa es un valor seguro para las agencias, por las que sigue apostando como canal de ventas", sintetiza la posición generalizada expresada por proveedores y destinos.



El proveedor apuesta por el agente.

Más de un centenar de congresistas participaron activamente en el XX Congreso de AEDAVE, con un comité organizador presidido por Benigno Miranda, trabajando en estrecha coordinación con el director de Servicios de AEDAVE, Pedro Fernández, y de José Ricardo Campuzano, que han asegurado el éxito de esta importante cita anual de las agencias españolas.

## Los tripulantes de Iberia desconvocan la huelga

El comité de huelga de los tripulantes de cabina de pasajeros de Iberia (TCP), integrado por los sindicatos Sitcpla y CTA, ha alcanzado un "acuerdo verbal" con la dirección de la aerolínea para el incremento salarial del 4% que reivindicaban. De esta forma, desconvocarán los paros previstos por este colectivo para el 30 de noviembre y siete días de diciembre.

## IATA rechaza la subida de las tasas aéreas de la UE

La Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) prevé que el incremento de las tasas aéreas que planean algunos países de la Unión Europea supondrá un coste adicional para las aerolíneas de 240 millones de euros. 19 de los 34 estados adheridos a Eurocontrol han propuesto el encarecimiento de dichas tasas, lo que podría "elevar las tarifas unitarias de Europa un 2,7%".

## Los hombres ganan casi el 7% más que las mujeres

Los hombres ganan casi un 6,7% más que las mujeres en el Sector Turístico, según el estudio realizado por la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), aunque señala que existe menor discriminación laboral por género que en otros sectores. Como conclusión, una vez que se tienen en cuenta criterios como la edad, la experiencia o la cualificación, los hombres perciben más salario.

## 'Carta de Córdoba' sobre el Turismo responsable

Córdoba ha acogido la reunión de una veintena de expertos nacionales en Turismo solidario que han redactado la 'Carta de Córdoba sobre el Turismo Responsable y Solidario'. El seminario ha servido para "reflexionar sobre el papel que desempeña el Turismo responsable en el desarrollo de los pueblos, en favor de la diversidad cultural y como freno para la degradación medioambiental".

## Aumentan el 8% la inversión de las estaciones de Atudem

Las 33 estaciones de esquí agrupadas en la Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña (ATUDEM) han invertido una cantidad total de 54,2 millones de euros para la próxima temporada de invierno, lo que supone un incremento superior al 8% con respecto a la inversión del año pasado.

La asociación empresarial ha destacado que, "a pesar de la actual coyuntura económica", las estaciones de esquí han mantenido las inversiones de temporadas anteriores —que alcanzan los 700 mi-

llones en diez años—, lo que permitirá que en 2009 y 2010 se mejoren los remontes y los accesos a las pistas o se abran nuevos circuitos.

En cuanto a la distribución de las inversiones por zonas geográficas, las estaciones de esquí de Aragón y Cataluña han invertido 21,3 y 19 millones de euros, respectivamente. Las de la Cordillera Cantábrica han invertido 6,1 millones de euros, las del Sistema Penibético de 5,2 millones de euros y las del Sistema Central, de 2,3 millones de euros.

## El autobús contribuye a la movilidad y la sostenibilidad

La secretaria de Estado de Transportes, Concepción Gutiérrez, ha destacado la importancia de la actividad empresarial del transporte por carretera "como parte sustancial de la red que hace posible la movilidad de los ciudadanos que utilizan medios colectivos", durante la clausura del XX Congreso de Fenebús. Gutiérrez ha puesto de relieve el compromiso y la relevante contribución de las empresas y profesionales del sector del transporte de viajeros por carretera para hacer frente a los retos del cambio climático.

Además, ha invitado a comprometer esfuerzos y medios complementarios que permitan seguir reduciendo la huella ambiental, y que

consoliden el liderazgo del transporte en autocar y autobús entre los modos de transporte colectivo de mayor calidad y sostenibilidad.

Gutiérrez ha recordado que los Presupuestos del Estado para 2010 contemplan medidas que incentivan la renovación de la flota por vehículos menos contaminantes, o su sustitución por vehículos eléctricos, o con motores que utilicen energías alternativas, entre otras iniciativas de fomento de la sostenibilidad. Ha remarcado también que el Reglamento europeo de Servicios Públicos de Transporte de Viajeros por carretera, que entrará en vigor el 3 de diciembre, revalida el modelo concesional español.

## China será el tercer destino turístico del mundo en 2020, por detrás de Estados Unidos y Francia

Brasil, Rusia, India y China experimentarán notable incremento como emisores

**Air Comet exigirá a la Unión Catalana de Agencias de Viajes Emisoras (UCAVE) una rectificación por el trato "injusto" y el "ataque directo y lesivo" contra una**

**aerolínea que cumple con "todos los requisitos" y requerimientos que exige la ley. La UCAVE ha advertido que la aerolínea podría ser "una segunda Air Madrid".**

Internet, además de haberse convertido en un medio de comercialización prioritario, también ha puesto mucha más información al alcance del viajero medio. De este modo, se ha ido extendiendo el perfil del viajero experto. Según un estudio de Amadeus, llevado a cabo



Paul de Villiers

a partir de una encuesta realizada a 3.000 profesionales turísticos, en los próximos diez años, el nivel de conocimiento y de exigencia del viajero serán objeto de un gran cambio. Por este motivo, el futuro cliente se inclinará por un servicio altamente personalizado, o bien por la búsqueda online de información.

Otro de los grandes cambios será el incremento de los desplazamientos al extranjero y de aventura. En este sentido, según los expertos consultados por Amadeus, destinos como Asia o África serán más demandados que nunca. En concreto, en 2020 China será la tercera potencia receptora, por detrás de Estados Unidos y Francia y superando a España. La procedencia del viajero moderno también será más variada, especialmente por el crecimiento de las clases medias en paí-

ses como Brasil, Rusia, La India y China, lo que se traducirá en un incremento del Turismo emisor.

En cuanto al auge de Internet como canal de distribución de viajes, la mayoría de expertos consultados reconocen que será "mucho más difícil conseguir la fidelidad del cliente en el medio online". Por ello, consideran fundamental que haya coherencia entre lo prometido y lo ofrecido y la calidad en la experiencia del usuario.

Otro aspecto fundamental es la tecnología. Con el paso de los años ha influido y mejorado enormemente el proceso previo al viaje, pero según los participantes en el estudio, aún hay un gran margen de mejora para la innovación. La tecnología ofrece numerosas oportunidades para las empresas de viajes, y no sólo en la planificación de un desplazamiento, sino también durante el viaje en sí y en la fase posterior al mismo. En concreto, las oportunidades de mejora son más evidentes en la fase de búsqueda de información sobre el destino, en la de búsqueda de información sobre precios y disponibilidad y en la de reserva. Para que el Sector

aproveche al máximo estas oportunidades, tendrá que implantar nuevas soluciones tecnológicas que ayuden a que la experiencia de viaje sea más cómoda, segura y personalizada, es decir, una tecnología humanizada.

Según el estudio de Amadeus, las fuentes de ingresos de las empresas de viajes cada vez están más repartidas entre una gama más amplia de productos y servicios. Menos de un tercio de los participantes siguen el modelo de distribución tradicional, consiguiendo el 80% de sus ingresos con sólo el 20% de su cartera de productos. Sin embargo, esta curva de distribución ya no es aplicable según una gran parte de los encuestados, para los que el 80% de los ingresos se reparte entre el 60% o más de su cartera de productos y servicios. Este dato hace vislumbrar un futuro en el que el negocio de los viajes contará con numerosos nichos de mercado minoritarios, capaces de ofrecer importantes oportunidades para las empresas del Sector. Así, aunque la mayoría de los expertos consideran que los productos estrella seguirán siendo su mayor oportunidad comercial, también aprecian importantes oportunidades en vender más productos minoritarios y en vender a segmentos minoritarios de clientes.

## La airberlin Counter Card – ¡Te premia!

¡Colabora con nosotros y consigue vuelos gratis!

- + Con 10.000 € min. anuales en volumen de ventas de tu agencia, tú y un acompañante disfrutaréis de un 50 % de descuento en vuelos para el próximo año.
- + Con 50.000 € min. anuales en volumen de ventas, volarás gratis el próximo año con la Counter Card Advanced.
- + ¡Y muchas más ventajas!

Más información en [agencias@airberlin.com](mailto:agencias@airberlin.com)  
Tfno: 971 44 86 86 y en [partner.airberlin.com](http://partner.airberlin.com)

30 años  
airberlin

NIKI Partner of airberlin

airberlin  
Your Airline.

## El ICTE abrirá delegación en Toledo próximamente

La Cámara de Comercio e Industria de Toledo y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) han firmado un acuerdo por el cual el primer organismo gestionará la delegación que el instituto va a poner en marcha en Toledo próximamente. Según el acuerdo, la Cámara de Comercio va a actuar como "interlocutor" entre el ICTE y las entidades turísticas de la provincia de Toledo.

## Bancotel lanza una tarjeta prepago para el incentivo

Bancotel ha creado la tarjeta prepago 'Bancotel Card' que está dirigida a las empresas para que la utilicen como incentivo en campañas de fidelización o promociones, y que permite cargar un saldo virtual y ofrecer a sus clientes la posibilidad de pernoctar en los hoteles a mejor precio. La tarjeta se personaliza con el logotipo de las empresas que deciden adquirirla, es recargable y se envía al domicilio del usuario.

## El Plan Renove aumenta la capacidad productiva

El Gobierno ha subrayado que uno de los principales beneficios derivados de las inversiones asociadas al Plan Renove Turismo es el aumento de la capacidad productiva de las instalaciones del Sector y el incremento de plazas hoteleras. Destaca que con estas inversiones también habrá un incremento de los servicios ofertados, como es el caso de los "sistemas tecnológicos".

## Intur reúne a más de 1.200 expositores de ocho países

La Feria de Turismo de Interior (Intur) se ha celebrado entre los días 19 y 22 de noviembre en Valladolid con un total de 1.200 expositores procedentes de ocho países, además de todas las Comunidades autónomas de España. La Feria de Valladolid acoge este certamen en el que se incorporan novedades en cuanto a contenidos, estructura del salón y actividades para profesionales y público en general.

# Aunque entiende 'la preocupación del Sector', Antonio Nieto considera que la Bolkestein 'no le perjudicará'

El director de Turismo de Madrid asegura que 'prácticamente no cambia nada', ya que 'se mantienen seguros y avales'

El director general de Turismo de la Comunidad de Madrid afirma que, "aunque entiende la preocupación de las agencias" por la aplicación de la Directiva Bolkestein, "no creo

que les vaya a perjudicar". Nieto confirma que se "mantienen avales, seguros y que se identificará a las agencias de viajes". Preguntado por la unidad normativa en la trasposi-

ción de la directiva europea, Nieto asegura haber mantenido "contactos con todas ellas y sabemos que tienen la intención de mantener los avales para las agencias de viajes".

"Prácticamente no cambia nada". Con esta contundencia se pronuncia el director general de Turismo de la Comunidad de Madrid, Antonio Nieto, en relación a la trasposición de la Directiva Europea de Servicios o Directiva Bolkestein, que entrará en vigor a partir del próximo 28 de diciembre. Según Nieto, "se trata de un proceso liberalizador que con los adecuados controles y límites no creo que vaya a perjudicar al Sector de agencias de viajes, ni mucho menos".

En declaraciones a NEXOTUR, el director de Turismo dice "entender la preocupación de las agencias de viajes, porque cualquier cambio normativo puede generar ciertas dudas, pero prácticamente no cambia nada". Si bien, después de más de un año de trabajo, "para estudiar hasta dónde podíamos llegar en la aplicación de esta normativa europea", la Dirección General de Turismo ha optado por "mantener los avales, el seguro, y además se identificará a las empresas que comercialicen productos turísticos, tal y como se venía haciendo", asegura Antonio Nieto.

### Se elimina el título

En este sentido, Nieto explica que el único cambio será "la eliminación del título-licencia de agencia de viajes, siendo sustituido por una declaración responsable, en la que la empresa que desee comercializar viajes deberá confirmar que cumple con lo estipulado en nuestra normativa". Pese a la citada supresión, el responsable de Turismo de la Comunidad de Madrid recuerda que "se seguirán exigiendo los mismos límites y controles".

Preguntado por la unidad normativa en la trasposición de la Directiva Bolkestein, Nieto asegura haber mantenido contactos "con la mayoría de las Comunidades autónomas", ya que "nos interesa que se mantenga. Tras estos encuentros "sabemos que todas ellas tienen la intención de mantener los avales para el Sector de agencias de viajes", confiesa. "Aunque con



Antonio Nieto dialoga con los presidentes de UNAV y AEDAVE Madrid.

matices, todas las Comunidades autónomas apostamos por la unidad de mercado", explica Nieto, asegurando que "ha imperado el sentido común".

### Madrid crece como destino

Por otra parte, la Comunidad de Madrid se desmarca de la tendencia negativa de la mayoría de destinos nacionales, recibiendo más turistas internacionales respecto al pasado ejercicio. En concreto, en los nueve primeros meses del año, Madrid ha recibido 3,6 millones de viajeros, un 2,5% más que en el mismo tramo de 2008. Mejores aún son los resultados obtenidos por la región en el último mes analizado por el Instituto de Estudios Turísticos (IET), concretamente en septiembre. En dicho mes, la Comunidad de Madrid ha recibido 445.373 turistas extranjeros, un 7% más que el pasado año. Esta mejora se debe, según Nieto, "al conjunto de muchas claves". "En primer lugar cabe destacar el esfuerzo en promoción que se viene haciendo en los últimos años, tanto desde la Comunidad como desde el Ayuntamiento", apunta el director de Turismo. Además, "también es clave el esfuerzo de los empresarios turísticos de la Comunidad de Madrid", sentencia.

## Objetivo: crear un auténtico mercado único de servicios

El 28 de diciembre de 2006 entraba en vigor la Directiva 2006/123/CE (Directiva de Servicios o familiarmente conocida como Directiva Bolkestein, al ser su impulsor el comisario Frederik Bolkestein) del Parlamento Europeo y del Consejo de



Frederik Bolkestein

la Unión Europea, relativa a los servicios en el mercado interior. Tras su aprobación, se fijó un plazo de tres años para su trasposición, que por lo tanto finaliza el próximo 28

de diciembre. Los objetivos de esta normativa, que afecta, entre otros sectores, al de agencias de viajes, es alcanzar un auténtico mercado único de servicios en la Unión Europea, facilitando la libertad de establecimiento y de la prestación de servicios, reforzando los derechos de los consumidores, fomentando la calidad de los servicios y estableciendo una cooperación administrativa efectiva entre los Estados miembros.

## Prieto asegura 'no estar excesivamente preocupado', pero pide 'más controles'

UNAV: 'Tenemos un problema histórico del Sector de agencias, el intrusismo'

El presidente de UNAV, José Luis Prieto, no está "excesivamente preocupado por la trasposición de la Bolkestein", aunque sí reclama que se aplique "con

rigor y que se intensifiquen los controles". Prieto no cree que "empresas europeas decidan establecerse en España", ya que "no es un mercado tan atractivo".

El próximo 28 de diciembre se llevará a cabo la trasposición de la Bolkestein, que afectará, entre otros sectores, al de agencias. Esta normativa liberalizadora, proveniente de la Unión Europea, ha generado diversidad de opiniones en el Sector de agencias de viajes. Aunque la mayoría se muestran reacios a su aplicación, advirtiendo de las graves consecuencias que podría conllevar, algunos responsables, como es el caso del presidente de la Unión de Agencias de Viajes, (UNAV), José Luis Prieto, aseguran "no estar excesivamente preocupado".



José Luis Prieto

El máximo representante de UNAV, que a su vez preside la Unión Madrileña de Agencias de

Viajes (UMAV), espera que "la trasposición se haga con rigor y después se lleven a cabo las inspecciones correspondientes". Si bien recuerda que "ahora mismo, sin la directiva, tenemos un problema histórico, el intrusismo".

Preguntado por la posibilidad de que empresas europeas se establezcan en España, Prieto asegura que "nuestro país no me parece tan atractivo como para que se vaya a llenar de alemanes para vender viajes". "Estamos sobrevalorando nuestro negocio", añade. "No hacía falta esperar a la aplicación de la normativa europea para que las agencias que hayan querido se hayan establecido en España, ya que la legislación vi-

gente ya contempla la libre circulación de personas, mercancías y sociedades en la Unión Europea", sentencia el presidente de UNAV.

Por otra parte, Prieto sí muestra una cierta preocupación por la proliferación de empresas poco profesionales. "En la actualidad hay numerosos indocumentados que pueden vender viajes y es muy difícil que la administración pueda tomar cartas en el asunto", explica. Por este motivo, considera que "es un momento idóneo para que, con el apoyo de las direcciones generales de Turismo, hagamos campañas para ensalzar la labor de las agencias de viajes y en defensa de los derechos de los consumidores. "Además, también sería un buen momento para acercarse a las asociaciones de consumidores, que ahora sí que tienen mucho que decir".

## Air Berlín abandona los números rojos este año

Air Berlín ha salido de números rojos en los nueve primeros meses del año al obtener un beneficio neto de 13,8 millones de euros, frente a los 7,1 millones de pérdidas netas del mismo periodo de 2008, según la compañía aérea. El consejero delegado de Air Berlín, Joachim Hunold, se ha mostrado "más que orgulloso" con los datos y confía en cerrar el año en positivo.

## NCL mejora su EBITDA el 7% en el tercer trimestre

Tras la mejora del EBITDA del tercer trimestre en un 7,1%, el presidente de NCL, Kevin Sheehan, destaca que "me complace confirmar que las estrategias e iniciativas que hemos puesto en marcha, tanto en el área de ingresos como en el área operativa del negocio, siguen dando como resultado un mejor índice EBITDA año tras año, incluso en este débil clima económico".

## Cantabria potencia el surf como actividad turística

La Secretaria de Estado de Turismo ha firmado un convenio de colaboración con Cantabria para el desarrollo del Plan de Competitividad Turística Surf en Ribamontán al Mar. Con dicha actuación, que contará con una inversión de 2,7 millones de euros, se potenciará el surf como actividad turística. El principal objetivo es especializar al municipio como destino turístico de surf.

## Visit Scotland se presenta como destino de reuniones

Visit Scotland Business Tourism, la división de Negocios de la Oficina de Turismo de Escocia, ha presentado la oferta del país como destino de congresos, convenciones y viajes de incentivo a un grupo de profesionales especializados de España. Con esta promoción, la oficina pretende impulsar la llegada de turistas españoles por motivos profesionales.

# Air Comet exige a UCAVE que rectifique por el trato 'injusto' y el 'ataque directo y lesivo', ya que cumplen con la ley

La compañía aérea ha mostrado su 'sorpresa' ante la convocatoria de huelga para el mes de diciembre

La difícil situación por la que atraviesa la aerolínea Air Comet puede convertirla en "una segunda Air Madrid", que dejó de operar sin previo aviso en diciembre de 2006. Así lo ha advertido la Unión Catalana de Agencias de Viajes



Gonzalo Pascual

Emisoras (UCAVE), y por ello Air Comet le exige a la Asociación que rectifique por el trato "totalmente injusto" y el "ataque directo y lesivo" contra una compañía aérea que cumple con "todos los requisitos"

y requerimientos que exige la ley.

La advertencia lanzada esta semana por la Asociación es totalmente "inaceptable", ya que vulnera la presunción de inocencia sobre la aerolínea y perjudica "gravemente" sus intereses, aseguran desde la compañía aérea.

Por ello, Air Comet está trabajando con sus servicios jurídicos para exigir una rectificación de UCAVE.

La línea aérea del Grupo Marsans

atraviesa graves problemas financieros y adeuda cerca de 16 millones de euros a la Seguridad Social, por lo que sus propietarios barajan acogerse a la línea ICO abierta por el Gobierno para respaldar al sector aéreo, y con la que prevén ingresar 20 millones de euros. Asimismo, la compañía aérea ultima un crédito puente "de ocho dígitos" que le permita afrontar los salarios que debe a sus trabajadores, que ascienden a unos 4,7 millones de euros, y le "aporte liquidez", según ha indicado.

### Sorpresa ante la huelga

Por su parte, el comité de empresa de estructura y vuelo de Air Comet, integrado por UGT, USO, CGT, Stavla y Sepla, presentó el martes 17 de noviembre a la Dirección General de Trabajo la convocatoria de una huelga del 1 al 4 de diciembre, que tendrá carácter indefinido desde el día 8, ante el "incumplimiento sistemático" por parte de la empresa de abonar hasta cuatro nóminas "a la mayoría de la plantilla".

Air Comet ha mostrado su "sorpresa" ante la convocatoria de los

paros indefinidos en diciembre. La dirección de la compañía aérea mantuvo una reunión, el día anterior a la presentación de la convocatoria de huelga, el pasado 16 de noviembre, con el comité de empresa para presentar el nuevo plan de viabilidad de la aerolínea, así como trasladarle un compromiso de cara a abonar los salarios atrasados, sin que ningún sindicato se pronunciara sobre la convocatoria de paro, asegura Air Comet. Por ello, desde la compañía se ha reprochado a los sindicatos que este anuncio se haya realizado a través de la prensa.

Elección de un Emperador

La Vera . . .

agua  
montes  
bosque  
cultura

. . . de veras



www.comarcadela vera.com

## Air France-KLM pierde 573 millones de euros

El grupo aéreo Air France-KLM perdió 573 millones de euros durante su primer semestre de su ejercicio fiscal 2009-2010, frente a unas ganancias de 176 millones contabilizadas en el mismo periodo del ejercicio anterior. La compañía aérea atribuye este descenso al deterioro de los ingresos debido a la recesión económica y a la disminución del tráfico de negocios.

## Bernabé advierte que 'quedan meses duros'

El director del Instituto de Turismo de España (TurEspana), Antonio Bernabé, recuerda que quedan meses complicados para el Sector. "Las previsiones en este momento indican que nos quedan meses duros, y no podemos asegurar una recuperación, aunque se ven algunos signos positivos". Entre los datos positivos, el director de TurEspana cita el aumento del número de los *slots*.

## La agencias mexicanas ingresan un 35% menos

El presidente de la Confederación Nacional de Asociaciones de Agencias de Viajes (Conaav), Gregorio Belfer, ha vaticinado que la facturación de las agencias mexicanas se reducirá un 35% al cierre de este año. Asimismo, ha argumentado que la crisis mundial y la virulencia de la gripe A en el país azteca son las principales razones para llegar a esos resultados.

## Ya hay compromiso para el AVE Madrid-Lisboa

España y Portugal han ratificado el compromiso de los dos países con el desarrollo de la línea ferroviaria de Alta Velocidad (AVE) Madrid-Lisboa, así como la conexión Oporto-Vigo. Así lo expresaron el ministro de Fomento español, José Blanco, y el ministro de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones luso, Antonio Mendonça, tras su encuentro en Lisboa.

# Nace Moana-to, mayorista especializada en el diseño de viajes exclusivos a medida

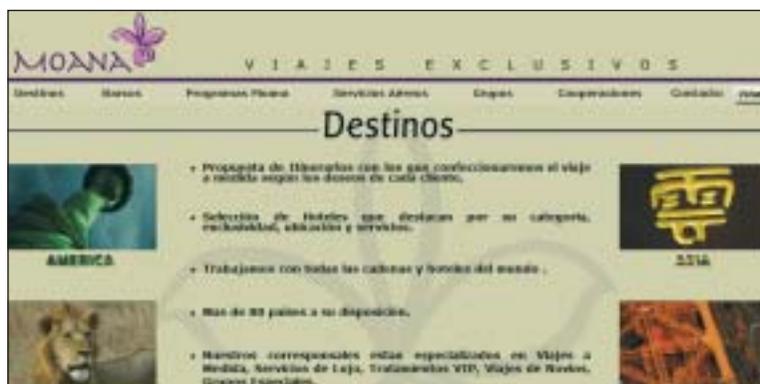
Colabora con ONG 'comprometiendo el Turismo al desarrollo de los destinos'

Moana-to es un nuevo turoperador especializado en diseñar y operar viajes a medida cuyo objetivo es ofrecer un servicio personalizado. "Queremos dedicarnos

de forma exclusiva a cada uno de nuestros clientes, adaptando los servicios a las necesidades y gustos de los pasajeros", asegura su director, César Sánchez.

"Un equipo dinámico, compuesto por profesionales cualificados del sector del Turismo, que estará totalmente pendiente de no ignorar el más mínimo detalle de cada viaje". Así define César Sánchez a Moana-to, el nuevo turoperador del que es director y cuyo objetivo principal es diseñar viajes exclusivos a medida, cien por cien personalizados.

El trabajo de Moana-to comienza en el momento de recibir la solicitud, "requiriendo una minuciosa información del deseo del cliente, sugiriendo itinerarios y propuestas". Una vez en destino, la empresa y el operador local disponen de un servicio de 24 horas. Entre las líneas de actuación con las que trabaja el turoperador, explica Sánchez, se encuentran los destinos, con más de 80 países en su cartera y "un abanico de posibilidades para realizar el viaje deseado a cualquier parte del mundo". Asimismo, la programación a medida, que destacan en su *web* ([www.moana-to.com](http://www.moana-to.com)) con varios ejemplos, "según



La empresa y el operador local ofrecen un servicio de 24 horas al cliente.

el criterio de cada cliente" y los servicios aéreos, ya que tienen un acuerdo con las compañías aéreas para promover sus clases superiores, tanto a bordo como en tierra.

En cuanto a la labor promocional, Sánchez destaca que se dirigen a agencias específicas con un perfil de exclusividad y lujo. "Hacemos un estudio previo de las agencias a las que presentamos nuestros servi-

cios", explica Sánchez. Por otra parte, la compañía destaca en su *web* un elemento "diferenciador" que es su colaboración con diferentes ONG y asociaciones benéficas, "comprometiendo el Turismo al desarrollo de proyectos en países desfavorecidos". Esta colaboración consiste en aportar un porcentaje en cada venta al proyecto que el cliente designe "de una forma totalmente transparente".



Los organizadores de la Eibtm han programado 50.000 reuniones.

## Unas 250 asociaciones se darán cita en la EIBTM

La EIBTM ha informado que tiene programados alrededor de 50.000 reuniones entre profesionales y ha asegurado la presencia de 3.700 *hosted buyers* durante la feria que se celebra en Barcelona. Además, 250 asociaciones internacionales han confirmado su participación en el encuentro. La presencia de las entidades supranacionales supone un "sustancial" incremento en la asistencia respecto a la edición anterior de la Eibtm. Asimismo, se espera una mayor participación en las sesiones educativas dirigidas a empresas, asociaciones, agencias y proveedores.

Para la directora del Programa Hosted Buyer de la EIBTM, June Clark, "estamos encantados con estas cifras, que prueban porqué este encuentro profesional continúa atrayendo a los *hosted buyers* desde todas partes del mundo". Clark afirma que "en tiempos de crisis los más importantes compradores internacionales reconocen el valor y la recuperación de la inversión tras asistir a la EIBTM". "Los compradores dirigen su sistema de reuniones asegurándose de que la organización de la feria atrae a las personas con el perfil más interesante", sentencia.

# Las agencias dan empleo a 56.788 trabajadores en el mes de octubre, con un ligero descenso del 0,8%

Algo más de 1,9 millones de personas trabajan en el Sector Turístico, cifra similar a la registrada en octubre de 2008

El número de empleados en agencias de viajes ralentiza su caída. Pese a registrar por quinto mes consecutivo una variación mensual negativa, los trabajadores en dicho segmento sólo disminuyen un 0,8% respecto septiembre.

Minoristas y turoperadores contabilizan 56.788 empleados en octubre. En lo que respecta al Sector Turístico, que da empleo a 1,9 millones de personas en octubre, presenta una evolución mensual negativa del 0,6%, aunque en comparación con octubre de 2008 experimenta un ligero avance.

El Turismo, uno de los principales generadores de empleo de España, comienza a mostrar signos de recuperación. En concreto, según los datos facilitados por el Ministerio de Trabajo e Inmigración, las empresas dedicadas a esta actividad han dado empleo en octubre a 1,9 millones de personas. Esta cifra es ligeramente inferior a la registrada en el mes de septiembre, experimentando un descenso mensual del 0,6%. Si bien, en comparación con el mes de octubre de 2008, se observa un leve avance del 0,1%.

Entre los diferentes subsectores del Turismo, el de hostelería y agen-

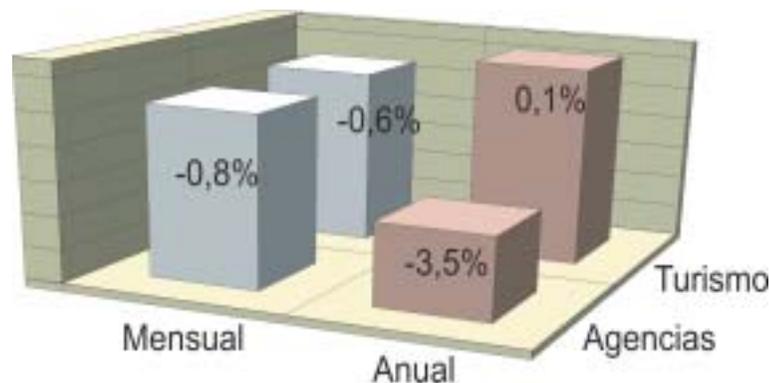
cias de viajes, que engloba agencias de viajes, servicios de alojamiento y servicios de comidas y bebidas, es el que mayor número de trabajadores concentra. Durante el periodo analizado, 1,3 millones de personas han desempeñado su actividad en dicho segmento, lo que supone una variación negativa del 1,7% respecto a septiembre. En comparación con octubre de 2008, la caída roza el 1%.

**Un 0,8% menos de agentes**  
Las agencias de viajes minoristas y turoperadores contabilizan 56.788 trabajadores en el mes de octubre,

según los datos del Ministerio de Trabajo e Inmigración. De este modo, el Sector de agencias de viajes experimenta su quinta caída consecutiva, con un ligero descenso mensual del 0,8%. En comparación con octubre de 2008, la contracción es del 3,5%.

Los servicios de alojamiento cierran octubre con la variación más negativa. Con 253.095 empleados, este segmento experimenta un recorte mensual del 9%, mientras que la caída interanual es del 2,1%. Finalmente, los servicios de comidas y bebidas, con más de un millón de empleados, se mantienen estable.

### Trabajadores en el mes de octubre



Fuente: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

© NEXOTUR

## Hoteles en Londres y en otras ciudades europeas



La página de Easy Hotel presenta información sobre la cadena, sus hoteles y sus servicios de franquicia, así como las ventajas que ofrece a los clientes registrados, pero para reservar enlaza con el sistema de Octopus, sin área para las agencias.

La página de Easy Hotel presenta información sobre la cadena, sus hoteles y sus servicios de franquicia, así como las ventajas que ofrece a los clientes registrados, pero para reservar enlaza con el sistema de Octopus, sin área para las agencias.

## Volar a Europa y Oriente desde los Países Bajos



La *website* de Thomas Cook Airlines ofrece, únicamente al cliente final, la posibilidad de consultar y reservar fácilmente sus vuelos desde los Países Bajos a diversos aeropuertos europeos y de algunos países en Oriente Medio.

La *website* de Thomas Cook Airlines ofrece, únicamente al cliente final, la posibilidad de consultar y reservar fácilmente sus vuelos desde los Países Bajos a diversos aeropuertos europeos y de algunos países en Oriente Medio.

## Transporte terrestre en el entorno de Córdoba



La *web* de Autocares Carrera ofrece, con un correcto diseño, la información sobre la empresa y sus servicios de línea regular en Córdoba y de alquiler de transporte discrecional, aunque no incluye sus tarifas ni referencia a las agencias.

La *web* de Autocares Carrera ofrece, con un correcto diseño, la información sobre la empresa y sus servicios de línea regular en Córdoba y de alquiler de transporte discrecional, aunque no incluye sus tarifas ni referencia a las agencias.

## Todo el Turismo de la provincia de Valladolid



La página sobre Turismo en Valladolid que ofrece su Diputación Provincial presenta, con una estructura muy amigable, un amplio conjunto de información sobre los temas de interés turístico de la provincia, accediendo por tipo o localidad.

La página sobre Turismo en Valladolid que ofrece su Diputación Provincial presenta, con una estructura muy amigable, un amplio conjunto de información sobre los temas de interés turístico de la provincia, accediendo por tipo o localidad.



Los pasajeros ya pueden solicitar la tarjeta de embarque 'online'.

## Germanwings desarrolla la tarjeta de embarque 'online'

La aerolínea Germanwings ha puesto a disposición de sus pasajeros la tarjeta de embarque *online*. De esta manera, los viajeros que vuelen con la compañía área alemana pueden obtener su tarjeta de embarque *online* o en el móvil 72 horas antes de la salida, "permitiéndoles ahorrar también en su tiempo", informan.

"Germanwings ofrece más flexibilidad a sus clientes que cualquier otra línea aérea alemana", explican desde la aerolínea. Ahora sus pa-

sajeros pueden obtener inmediatamente su tarjeta de embarque desde tres días antes de viajar tanto para la ida como la vuelta.

Además, ahora se han reducido los pasos para elegir el asiento deseado en el A 319 y aquellos que lo deseen podrán elegir su asiento preferido hasta tres horas antes de la salida. "Con estas iniciativas la compañía incrementa la calidad del servicio al cliente, su capacidad de innovación y amplía sus logros", han añadido.

## AEDAVE moderniza su 'portal', que recibe unas 80.000 visitas mensuales

Maciñeiras destaca que 'continuamos mejorando el servicio ofrecido a las agencias'

AEDAVE moderniza su página *web*. La Asociación presidida por José Manuel Maciñeiras ha introducido cambios en su 'portal', tras cinco meses de trabajo,

con el objetivo de "continuar mejorando el servicio ofrecido a las agencias de viajes y consumidores". La *web* recibe 80.000 visitas mensuales.

AEDAVE ha renovado su página *web*. Tras cinco meses de trabajo, la Asociación ha concluido la modernización de su 'portal' con el objetivo de "continuar mejorando el servicio ofrecido a las agencias y consumidores", explica el presidente de AEDAVE, José Manuel Maciñeiras.

El *site* de la Asociación, que recibe unas 80.000 vistas mensuales y muestra cerca de 250.000 páginas, incluye tres grupos de desarrollo: *web* pública, *microsite* para cada agencia de viajes miembro, e intranet para uso privado de AEDAVE y sus miembros. La remodelación se ha aplicado sobre estos tres grupos. En primer lugar, el 'portal' público ofrecerá información sobre la Asociación y el Sector y un directorio con las agencias que forman parte de la Asociación, además de servicios complementarios, como una bolsa de trabajo.



El 'portal' de la Asociación muestra cerca de 250.000 páginas.

En cuanto a los *microsites*, cada agencia podrá acceder de forma gratuita a "miles de ofertas de viajes". Por último, la intranet, de uso exclusivo para AEDAVE y sus miembros,

incluye múltiple documentación, un nuevo conjunto de utilidades y herramientas para los agentes, noticias sectoriales, utilidades para los agentes, entre otras novedades.

## Alsa implanta la modalidad de pago PayPal para la compra de billetes a través de su 'web'

Los clientes de Alsa podrán adquirir los billetes de forma rápida y segura

La compañía de transporte de viajeros por carretera Alsa ha implantado PayPal como forma de pago para la compra de billetes en su página *web*. El sistema permite adquirir los billetes en [www.alsa.es](http://www.alsa.es) de forma sencilla, rápida y segura.

PayPal es la empresa líder de pagos en Internet, que permite a particulares y empresas realizar y recibir pagos de forma rápida y segura. PayPal ofrece la posibilidad a sus más de 200 millones de usuarios en todo el mundo pagar por Internet utilizando su tarjeta de débito, crédito y cuenta bancaria sin compartir su información financiera. Además permite el pago en 24 divisas diferentes.

Con este nuevo servicio, los clientes de Alsa disponen de una alternativa adicional a la hora de adquirir sus billetes. A partir de ahora podrán finalizar la compra usando tan sólo su nombre de usuario (correo electrónico) y contraseña de



PayPal permite pagar en la Red sin compartir su información financiera.

PayPal. Esto añade privacidad adicional en las transacciones desarrolladas por Alsa, ya que evitará tener que introducir los datos de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria.

Según el director general Comercial de Alsa, Carlos Pérez, "la implantación de este nuevo sistema de pago en la *web*, hace todavía más

fácil la compra a cada vez mayor número de clientes que optan por adquirir sus billetes por Internet".

En opinión del director de Marketing de PayPal España, Marcelo Campos, "la integración de nuestro pasarela de pagos en la *web* de Alsa facilitará a sus clientes el pago de los billetes a través de Internet".

## Beachcomber introduce novedades en su página

Hoteles Beachcomber continúa apostando por la potenciación de su negocio *online*. Por este motivo, la cadena hotelera ha mejorado su página *web* con la incorporación de ocho *mini-websites* de sus establecimientos hoteleros. Esta renovación del 'portal' se enmarca en el lanzamiento de la nueva imagen corporativa de la cadena hotelera, presentada a principios de noviembre.

El grupo hotelero ha explicado que los nuevos *mini-websites* cuentan con un diseño mucho "más visual" basado en una distribución "aséptica" de los elementos textuales y gráficos, dejando al usuario que explore cada una de las secciones y obtenga el máximo rendimiento cada vez que entre en el 'portal' para realizar una búsqueda. Además, los citados *mini-websites* también incorporan apartados que "incrementan la interactividad y la inmediatez" entre el establecimiento

to y el visitante, implementando un nuevo sistema de reservas más seguro, cómodo y rápido.

### En inglés y francés

Aunque hasta el momento los *sites* de la página *web* de la cadena hotelera solamente están disponibles en dos idiomas, inglés y francés, Beachcomber ha precisado que se irán traduciendo "de manera progresiva" a cada una de las lenguas de las delegaciones internacionales con las que cuenta el grupo, incluyendo por lo tanto la española.

Las nuevas *mini-webs* ofrecen información completa y en tiempo real de cada una de las dependencias de los establecimientos, junto con un sistema de búsqueda del resto de la unidades hoteleras del grupo. Además, el cliente podrá recibir de manera exclusiva información del hotel en cuestión y, de manera periódica, la *newsletter* del grupo.



XIII CONFERENCIA IBEROAMERICANA DE MINISTROS Y EMPRESARIOS DE TURISMO

# XIII CONFERENCIA IBEROAMERICANA de Ministros Y EMPRESARIOS de Turismo

Parque Ferial Juan Carlos I. Feria de Madrid Madrid (España). Martes, 19 de Enero del 2010

CON LA COLABORACIÓN DE



*Bajo la Presidencia de Honor de Su Majestad Don Juan Carlos I , Rey de España*



*Martes, 19 de Enero del 2010  
Auditorio del Centro de Convenciones. Feria de Madrid  
Parque Ferial Juan Carlos I. Madrid (España)*

ENTIDADES PATROCINADORAS DE LA CONFERENCIA IBEROAMERICANA



CONVOCA



Lope de Vega, 13 / P.O.Box 10.119 / 28014 Madrid (España)  
☎ 91 369 41 00 / fax: 91 369 18 39 / e-mail: presidencia@gruponexo.org



AIPET ES UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL ADSCRITA A LAS NACIONES UNIDAS/ONU Y UNESCO



## Fiscalidad

## Plan de pensiones versus PPA

**Pregunta.-** ¿Con objetivo de conseguir una mejora fiscal en mis cuentas, paralela a la agencia de viajes, quisiera profundizar en el conocimiento y las diferencias entre los planes de pensiones y los Planes de Previsión Asegurado (PPA's)?

**Respuesta.-** A finales del 2008 todos los periódicos relataban que: "Los planes de pensiones cerrarán 2008 con su primera caída anual de patrimonio". Aún no se había desatado la tormenta del caso Madoff, y los planes de pensiones ya habían sido alcanzados por la crisis.

La media de las pérdidas en rentabilidad de este tipo de productos de ahorro e inversión a lo largo de este año se cifra en un 8,65%, y la reducción en su número de participantes es de 170.000 en los últimos 12 meses. Estos datos se hacían públicos justamente en los meses en los que este tipo de productos obtienen la mitad de sus aportaciones, ya que sus participantes comienzan a conocer, a grandes rasgos, los resultados de su ejercicio fiscal, de lo cual dependen sus aportaciones a los planes.

En el periodo actual la mayor atracción de la que siguen gozando los planes de pensiones son sus ventajas fiscales, ya que las aportaciones que se realizan en este tipo de productos reducen directamente la base imponible de la declaración de la renta. Teniendo en cuenta que las aportaciones máximas que se pueden realizar en un periodo, son: de 10.000 euros para los participantes menores de 50 años y de 12.500 euros para los mayores de esa edad, mientras que en el caso de las personas discapacitadas es de 24.500 euros.

Sin embargo, por la difícil situación coyuntural que atravesamos, en términos económicos, en estos momentos, el atractivo fiscal se ve mermado por el alto riesgo al que se someten los ahorros depositados.

En esta época suelen surgir gran cantidad de ofertas o promociones que añaden a la póliza desde rega-

## Tu consultor

PROFESIONAL Y EMPRESARIAL

Desde Intermundial nos ponemos a tu disposición, a través de NEXOTUR, para resolver todas aquellas dudas referentes a estrategia empresarial, legislación y consultoría de riesgos y seguros para el Sector Turístico. Te damos la oportunidad de contar con el asesoramiento integral que necesitas como empresario del sector. Puedes hacernos llegar tus preguntas o consultas a través del correo [consultas@intermundial.es](mailto:consultas@intermundial.es)

\*Sección ofrecida con la colaboración de  [www.intermundial.es](http://www.intermundial.es)

los físicos, que pueden ir desde una televisión de plasma, pasando por una consola de videojuegos, hasta una cubertería; hasta regalos monetarios, como el pago anticipado de un 1% sobre el capital traspasado desde otro fondo.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta serie de ofertas, no se pueden convertir en un factor determinante a la hora de posicionarse en uno u otro producto, hay que tomar esa decisión, atendiendo a la rentabilidad que nos ofrecen, los gastos que nos originan, y el riesgo al que nos exponemos. Su tratamiento fiscal es importante, y como ya comentamos antes, es uno de sus mayores atractivos, pero no puede ser lo más relevante.

Para seguir gozando de la mayor ventaja de este tipo de activos, se crearon los PPA (Plan de Previsión Asegurado) que garantizan no solo un interés fijo, sino también aseguran el dinero invertido en estos activos. Los gastos de traspasos de un plan garantizado a uno que no lo está son inexistentes, y viceversa, por lo que en este año de inseguridad bursátil, se producen muchos traspasos de uno a otro con el fin de gozar de las mismas ventajas fiscales, y no arriesgar nuestro dinero, a pesar de poder obtener una menor rentabilidad.

## Impagos

### Impedir impagos y paliarlos

**Pregunta.-** Soy el director financiero de una agencia, he sufrido algu-

**nos impagos en mi línea de venta a crédito y estoy muy preocupado. ¿Cómo puedo enfrentarlo?**

**Respuesta.-** Existen herramientas que te ayudarán tanto a prevenir los impagos, como a paliarlos una vez sufridos. Algunas medidas preventivas que te pueden ayudar a evitar impagos son:

a) Solicitud de una garantía complementaria. Ésta debe asegurar el cobro y evita la denegación de la venta a crédito. En el mercado encontrarás diferentes productos que te ofrecen esta posibilidad, cada uno con diferentes ventajas e inconvenientes que debes valorar cuando elijas. En concreto, Intermundial cuenta con diversos productos adaptables a las necesidades de cada cliente, como Aval, Protección contra Impagos, o Seguro de caución, entre otros.

b) Control del riesgo de cada una de las operaciones comerciales. Hay que conocer la situación patrimonial del cliente antes de iniciar operaciones e informarse de su historial como pagador. Cuanto mayor sea el conocimiento sobre un cliente, menor será el riesgo de equivocarnos.

Una vez sufrido el impago, es esencial que conozcas los tres grandes enemigos a la hora de recobrarlo:

—Dejar pasar el tiempo. Siendo éste el factor que penaliza en mayor medida el cobro de las deudas, ya que las posibilidades de recuperación del dinero disminuyen proporcionalmente a los meses transcurridos desde la fecha en la que se ha producido el impago.

—No destinar recursos para este tipo de acciones.

—Carecer de actuaciones concretas de recobro.

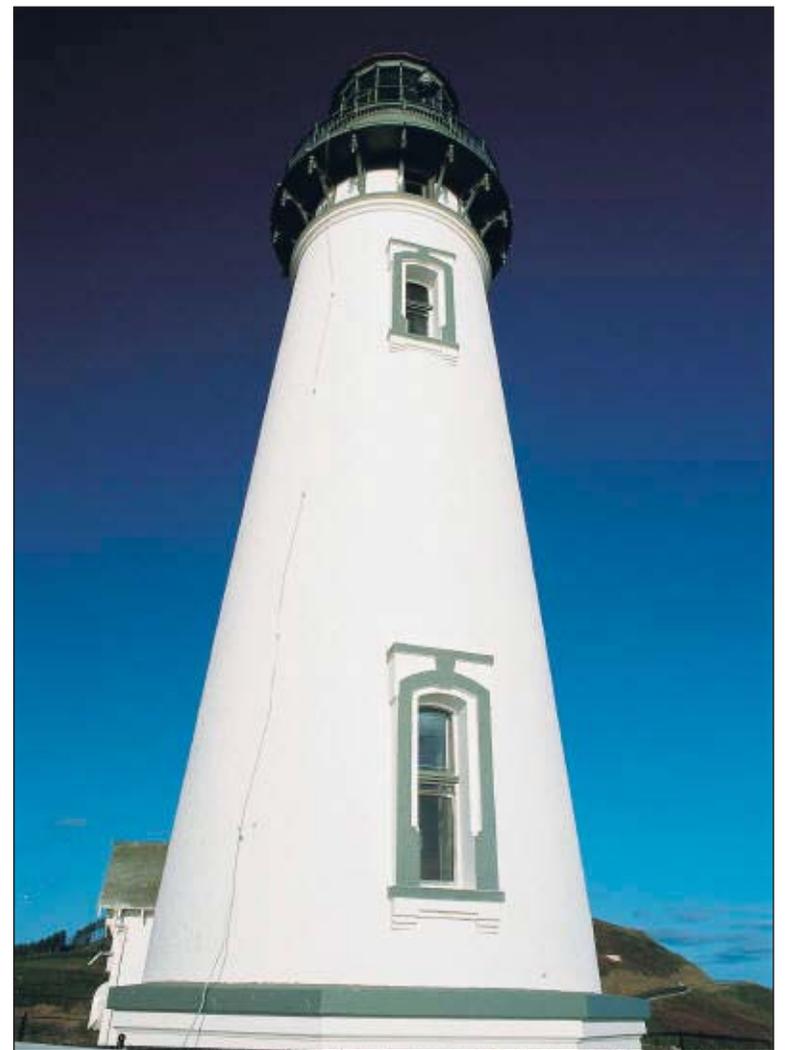
Para recuperar el impago debes trazar un plan de acción eficaz, contempla las siguientes acciones:

a) Identifica al deudor y a la deuda. Realizando un estudio con toda la documentación de la operación, ya que cualquier acreedor deberá de ser capaz de probar la prestación del servicio. Por ejemplo, en caso de que se posean facturas, es necesario que existan otros documentos con la firma del cliente como el contrato, un reconocimiento de deuda, pagaré, letra de cambio y facturas, albaranes o recibos.

b) Averigua la situación y la solvencia del deudor, es un paso imprescindible antes de comenzar un proceso judicial. La primera vía

de investigación debe dirigirse hacia el Registro Mercantil y el de la Propiedad. Pero hay que tener en cuenta que, en ocasiones, el Registro Mercantil tarda en actualizar los datos. También, en el Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI) se recoge información sobre aquellos impagados de cuantía igual o superior a 300 euros. Además, ten en cuenta que dispones de empresas especializadas en la realización de Informes Jurídicos y Comerciales.

Una vez analizada toda esta información, y reunida la documentación, se debe tomar la decisión de intentar recobrar o darlo por perdido. Puesto que si el deudor no tiene bienes con los que hacer frente a sus deudas será una pérdida de tiempo. A no ser que sea una sociedad y se pueda derivar la responsabilidad a los administradores.



Al principio... tu broker

Con el tiempo... tu broker y tu asesor

Hoy en día... tu broker, tu asesor, tu amigo

[www.intermundial.es](http://www.intermundial.es)

 **Intermundial**  
correduría de seguros

Madrid - Barcelona - Málaga  
Las Palmas - A Coruña

2.000 Empresas, 17.000 Profesionales y 2.300.000 viajeros confían en nosotros

# Most r a d o r

## Gallery Hoteles oferta nuevos precios para reuniones

Gallery Hoteles ofrece nuevas tarifas para reuniones de empresa a partir de 10 personas en sus establecimientos de Barcelona (Gallery) y Málaga (Molina). El primero dispone de ocho salones para celebrar reuniones, conferencias y convenciones, mientras que el segundo, cuenta con seis espacios. Todas las instalaciones de la cadena hotelera cuentan con equipos audiovisuales, proyectores, pantallas, traducción simultánea y conexión a Internet. Asimismo, algunos espacios son modulables con capacidad entre 200 y 250 personas.

✉ [www.galleryhoteles.com](http://www.galleryhoteles.com)

## La crucerista NCL reduce los precios de varios de sus cruceros por el Caribe hasta abril de 2010

La naviera ha diseñado una serie de ofertas para sus diferentes barcos en la zona del Caribe

**NCL ha reducido los precios de varios de sus cruceros por el Caribe con salidas entre diciembre de 2009 y abril de 2010. Los cruceristas pueden ahorrar hasta 350 euros, dependiendo del itinerario y la categoría.**

Así, desde 699 euros, con salida desde Nueva Orleans el 20 de diciembre, se puede disfrutar del Caribe Occidental con Norwegian Spirit. El Norwegian Jewel, por ejemplo, partirá hacia el Caribe a principios del próximo año y los camarotes interiores para el crucero de siete noches desde Miami por el Caribe Occidental, están disponibles desde 429 euros por persona, con varias fechas de salida desde el 3 de

enero al 21 de marzo. El Norwegian Dawn, entre el 1 de enero y el 26 de marzo, realizará una ruta de 14 noches que desde Miami llevará a los pasajeros al Caribe Sur y Occidental, desde los 959 euros para un camarote interior. Los cruceros de siete noches en el Norwegian Gem hacia Florida y Bahamas partirán entre el 20 de febrero y el 3 de abril desde Nueva York, desde 639 euros.

✉ [www.ncl.com](http://www.ncl.com)



El crucero Norwegian Gem irá desde Nueva York a Florida y Bahamas.

## Kuoni y Costa Cruceros se unen para lanzar el catálogo 'Rumbo a tus sueños'

Las compañías ofrecen cruceros combinados con circuitos por tierra

Kuoni y Costa Cruceros han unido su experiencia en viajes de largo recorrido y cruceros respectivamente para lanzar el catálogo 'Rumbo a tus sueños'. Con él las agencias podrán ofrecer a sus clientes cruceros entre cinco y 11 días de duración a bordo de los barcos de Costa Cruceros en destinos como Caribe, China, Dubai, Argentina o Brasil, combinados en exclusiva con las extensiones de los destinos Kuoni, ofreciendo así una amplia variedad de opciones.

En el catálogo el viajero encontrará cruceros combinados con circuitos de tierra en destinos sugerentes y de actualidad, optimizando la dura-

ción de la estancia para hacerla atractiva a los diferentes tipos de clientes, desde aquellos que buscan nuevos destinos alejados del bullicio del Mediterráneo hasta primerizos en el mundo del crucero que no quieren renunciar a los destinos más exóticos.

Para el director general de Costa Cruceros en España, Bernardo Echevarría, "desde Costa Cruceros hemos querido dar un paso adelante y permitir a nuestros huéspedes disfrutar todavía más de las escalas, ofreciendo una infinidad de actividades que realizar en tierra gracias a la experiencia de Kuoni en este sector".

✉ [www.kuoni.es](http://www.kuoni.es)



Catálogo de Kuoni.

## Iberia remodela su Business Plus en el largo recorrido

Iberia está realizando una importante transformación en la cabina de Business Plus, su clase de negocios para vuelos intercontinentales, para ofrecer más amplitud, comodidad y privacidad a sus clientes, y con el fin de aumentar su volumen de pasajeros de negocios.

Esta transformación se está aplicando a los Airbus A-340 con los que se realizan las rutas a Estados Unidos, Iberoamérica y Sudáfrica. Los A-340/600 tendrán 42 asientos de Business Plus, y los A-340/300 dispondrán de 36, frente a los 52 y 42 respectivamente con los que contaban antes de la transformación.

Para poder ofrecer butacas totalmente horizontales, la compa-



Clase Business Plus de Iberia.

ña aérea va a retirar una fila completa de asientos, incrementando el espacio disponible para cada cliente en más de 30 centímetros.

✉ [www.iberia.com](http://www.iberia.com)

## Villa Padierna diseña diferentes 'paquetes' para Navidad y Fin de Año

El hotel marbellí cuenta con diferentes opciones para esta fechas señaladas

El hotel Villa Padierna en Marbella ha diseñado una serie de combinaciones para vivir la Navidad y Fin de Año. Por ejemplo, con el 'paquete' 'Peace of Mind' los clientes pueden disfrutar de un alojamiento prolongado en una de sus espaciosas habitaciones, desayuno para dos personas en el restaurante La Loggia. Cuenta también con el 'paquete' 'Año Nuevo': tres noches a partir del 29 de diciembre para dar comienzo con todas las fuerzas el próximo año. Incluye la cena de gala, desayuno para dos personas y una exquisita comida de tres platos, en cualquiera de los días.

✉ [www.hotelvillapadierna.com](http://www.hotelvillapadierna.com)



Vistas del Hotel Villa Padierna en Marbella.



Un avión B737-800 W de Transavia.com

## Transavia estrena en abril nuevas rutas desde Cataluña

Transavia.com estrenará nuevas rutas en la temporada de verano 2010 desde Cataluña. A partir del 6 de abril operará un nuevo vuelo diario Barcelona-Rotterdam con una tarifa mínima por trayecto de 39 euros (tasas incluidas) y con derecho a facturar

equipaje sin cargo adicional. Desde el 17 de abril, contará también con un nuevo vuelo diario Girona-Amsterdam, con una tarifa mínima por trayecto de 39 euros (tasas incluidas) y facturar equipaje sin cargo adicional.

✉ [www.transavia.com](http://www.transavia.com)

## PortAventura celebra la Navidad con actividades y una oferta especial

Desde el 28 de noviembre y hasta el 6 de enero, Port Aventura se viste para celebrar la Navidad. Destacan entre otras actividades la vuelta de Woody y sus amigos; en México El Bosque Encantado, donde está la casa de Papa Noël; y el musical El Viaje de Clara, en China. El parque cuenta con una oferta especial para estas fechas: entradas más hotel desde 88 euros pro persona y noche para estancias del 27 de noviembre al 5 de enero.

✉ [www.portaventura.com](http://www.portaventura.com)



El Bosque Encantado.

## Vallnord crea un servicio exclusivo para fomentar los encuentros empresariales

Vallnord ha creado una iniciativa para ofrecer un servicio exclusivo a las empresas y fomentar los encuentros empresariales en la estación. Se trata de Vallnord to Business (V2B), que incluye opciones de entretenimiento y una estancia planificada y adaptada a las necesidades de cada empresa para que se puedan hacer negocios al mismo tiempo que se disfruta de la nieve.

Al margen de los más de 20 tipos de actividades existentes al aire li-

bre, la estación andorrana de esquí ofrece la posibilidad de disponer de otras opciones como las compras, el *wellness* y la gastronomía. El equipo especialista en empresas Vallnord Business es el encargado de organizar el evento a medida de la empresa, teniendo en cuenta los objetivos comerciales y de entretenimiento. Además, V2B organiza y produce eventos empresariales como congresos, convenciones o seminarios.

✉ [www.vallnord.com](http://www.vallnord.com)



Estación de esquí de Vallnord.

## El Grupo de Ciudades Patrimonio presenta un catálogo con más de 30 itinerarios

El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España (GCPHE) ha presentado el nuevo catálogo de 'paquetes' turísticos 'Ciudades Reinventadas', que incluye más de 30 itinerarios distintos combinando la visita a las 13 ciudades que forman el GCPHE.

Este nuevo catálogo está pensado para que pueda servir, tanto a los turoperadores como a las agencias de viaje, de guión para el diseño de nuevos itinerarios culturales, así como en la estructuración de nuevos itinerarios por las ciudades patrimonio.

El catálogo permite realizar itinerarios tematizados, como Ruta de Paradores o Patrimonio Náutico. Además, incluye una oferta específica para hacer Turismo de negocios, ya que las 13 ciudades cuentan con infraestructura para ellos. También incluye una oferta de Turismo idiomático, ya que se trata de ciudades que cuentan con universidades y centros acreditados y cualificados que combinan programas académicos personalizados con actividades de ocio.

✉ [www.ciudadespatrimonio.org](http://www.ciudadespatrimonio.org)



Toledo es una de las ciudades de GCPHE.

## Paraíso Tiare lanza folleto de los cinco archipiélagos tahitianos

Paraísos Tiare ha editado un folleto que recoge la infraestructura turística más relevante de los cinco archipiélagos tahitianos, isla por isla, detallando sus conexiones, hotelería, cruceros, combinados, excursiones y actividades originales. El agente de viaje encontrará en esta herramienta las claves para ofrecer experiencias "al gusto del consumidor" a un cliente que demanda algo más que el clásico triángulo de Tahiti, Moorea y Bora Bora.

✉ [www.paraisostiare.com](http://www.paraisostiare.com)



Tahiti Tourisme. ©J. Sekkaki



## Suscríbase ahora al Periódico Profesional de la Nueva Agencia de Viajes

...y consiga un excepcional regalo de bienvenida!

Nexotur ofrece a sus nuevos suscriptores un regalo excepcional con la Suscripción al Periódico: la edición especial del periódico por el 20 Aniversario del Grupo NEXO.

Un recorrido a fondo por los principales acontecimientos del Sector Turístico en estas dos últimas décadas, a través de las páginas del periódico NEXOTUR.

### BOLETIN DE SUSCRIPCION NEXOTUR

Deseo suscribirme al Periódico NEXOTUR por un año, recibiendo el libro "No podía ser de otra manera", por sólo 99 euros\*.

D./D\*: .....  
 Agencia: .....  
 Dirección: .....  
 Ciudad: ..... Prov.: .....  
 C. Postal: ..... CIF: .....  
 ☎: (.....) ..... Fax: .....  
 e-mail: .....  
 Fecha de nacimiento: .....-.....-19.....  
 Firma: .....

Domiciliación Bancaria/Ruego carguen en mi cuenta los recibos que presente Nexo Editores SA correspondiente a mi suscripción al Periódico NEXOTUR.  
 Entidad Oficina D.C. Número de Cuenta  
 Banco: .....  
 Titular: .....  
 CIF: .....  
 Firma: .....

✉ Enviar Boletín al Fax 91 369 18 39

\* Precio y promoción sólo válidos para España

## ■ Club NEXOTUR

### A su Aire ofrece descuentos del 18% a miembros del Club

A su Aire ofrece rebajas del 18% sobre tarifa oficial a miembros del Club NEXOTUR y

**Club NEXOTUR**  
Otras ofertas especiales para agentes Miembros en **pág. 21**

folletos con la excepción de 'Vacaciones para todos'. Para ampliar la información sobre esta promoción de A su Aire puede llamar al número de teléfono 926 22 62 59 y preguntar por Jesús Millán.

## ■ Fam Trip



El grupo de 12 agentes ha visitado los lugares más atractivos de Cuba.

### Los agentes de Over viajan a Cuba

Agentes de Over Turisme i Vacances han visitado la Cuba más oriental, concretamente Santiago de Cuba, Guantánamo, Baracoa, Guardalavaca, Bayamo, Santo Domingo, Sierra Maestra y La Habana. El viaje, en el que han participado 12 agentes, ha sido organizado con Guamá, Havanatur, Cubana de Aviación, Grupo Sol Meliá, Grupo Gaviota, Islazul, Aerocaribbean y Cubanacán.

## ¡Felicidades!

Esta semana celebran su cumpleaños los siguientes agentes de viajes:

#### § 30 de noviembre

Rosa Polanco, V. Mundi-Boy, Aguilar de Campoo; José M. Montón, V. Lopstravel, Barcelona; Luis Micieses Girón, V. Oasis, Madrid; Manuel Pensado, V. Costa Azul, Carballo; Andrea Ramos Valencia, Caja Tours, Las Palmas de G. Canaria; M<sup>a</sup> José Martínez, V. Catedral, Córdoba; Mireia Pérez, V. Halcón, Barcelona; Nieves Costilla, V. Marsans, Las Rozas.

#### § 1 de diciembre

Andrés Veganzones, V. Barceló, Valladolid; Alberto Román, V. Centur, Utrera; Paloma Usach, V. Eurozarzo, Villar del Arzobispo; Antonio Escobar Serrano, Esgotur, Torrijos; José Luis De Pedro Vega, V. Turitour, Santander; M<sup>a</sup> Angeles Pueyo, V. Marsans, Zaragoza; M<sup>a</sup> del Mar López Guitian, V. Interland, Valencia; Amparo Tarazona, V. Amazona, Massanassa; Rafael Pérez Ruiz, V. Carmo, Carmona; María José Muruzabal, V. Lautrek Bidaiak, Tolosa; Mayte Castro, RCI Travel Club, Las Rozas; J. Javier Escolar Cebrián, V. Escolar, Madrid; Iluminada Alabau, V. Martravel, Valencia; Ana María Ruiz Ocaña, V. Paniagua, Pueblonuevo de Guadairo; Yolanda Artigue, V. Izargi, Bilbao; Ana Encinar, V. Magna-Tours, Alpedrete; Juan Francisco Martínez, V. Alysol, Almería.

#### § 2 de diciembre

Elisa García, V. Grecomar, Cantillana; Oscar Muñoz Lablanca, V. Fun Travel, Cornellá de Llobregat; Alberto Isasi, Seaside Hotels, Playa del Inglés; Juan Antonio Díaz, V. Rincotur, San José de la Rinconada; Inmaculada Pérez Lasheras, V. La Costera, Canals; Enrique Pérez, V. Rusadir, Fuengirola; Luis Zufiaur, V. Ecuador, Rentaría; Lola Valverde, V. Cálida Tours, Cartagena; Marta Barroso Moraleda, V. Halcón, León; Lara Ruiz Ruiz, Guadatour, Guadalajara.

#### § 3 de diciembre

Antonio Rabasco, V. Aquasur, Lucena; Inma Lazo, Unincoming Tour, Madrid; Jhoana Gómez, V. Check in Travel, Valencia; Sara Pozas, V. Cabrera, Cabrera de Mar; Mayte Guillén, V. Amitur, Carmona; Diana Carolina Villacres, V. Galapatravel, Sevilla; Miguel Cámara, Optima Travel, Playa Blanca-Lanzarote; Antonio Díaz, Andy Tours, Madrid; José Prima, V. Glauka, Zaragoza; Carmen Huerta, V. Carmo, Sevilla; Esther López, V. Izargi, Bilbao.

#### § 4 de diciembre

Rafael Taboada, V. El Corte Inglés, Córdoba; F. Javier Fernández, V. Transglobal, Madrid; Antonio García, Porto Colom Travel, Porto Colom; Jesús Caballero, V. Juventus Travel,

Madrid; Antonio Moreno, V. Marbesol, Marbella; Rosa M<sup>a</sup> Lage Costela, V. Venezuela, Vigo; Marian Fuentes, V. Mar Menor, Los Alcazares; Ana I. Blanco Pérez, V. Todo, Guadalajara; Daniel Fidalgo, V. Eroski Bidaiak, Zamora; María Aguado, Felctours V., Madrid; Arancha Plaza, V. Sanvi, Valladolid.

#### § 5 de diciembre

Venancio Ballesteros, V. Abreu, Madrid; Gaspar Caro, Europair, Mallorca; Rosa M<sup>a</sup> Fernández, V. Halcón, Salamanca; Alicia Martín, V. Solinieve, Burgos; José Ramón Galindez, V. Gestur, Bilbao; Ignacio Fernández, V. Intercostas, Oviedo; Concha Lino, V. Doral, Valladolid; Juan Medis Nadal, Viatges Llevant, Manacor; Asela Roig Cascales, Estival Tour, Sant Andrés de Llavaneres; Lali López Diaz-Robles, V. Marsans, El Ferrol; Mario Buzi, V. Elymar, Madrid.

#### § 6 de diciembre

M. Carmen Torrado, V. Iberia, L'Hospitalet; Rafel Curet, V. Almedia, Figueres; Joseba García, V. Clay Tours, Bilbao; José López, V. Alitour, Alicante; Antonio De La Torre, V. Nilo Tours, Cartagena; Juan C. Marrero, V. Panasol, Puerto del Rosario; Rafael Bilbao Martínez, V. Ecuador, Madrid; Lourdes Prieto, V. Abando, Bilbao; Pedro Rubio, V. Isol, Madrid.



# La información profesional no es un juego de niños

NEXOTUR ofrece, cada semana, la información más útil, rigurosa y comprometida con el Sector. Sin rumores, ni vida social o datos sin contrastar. Un instrumento de trabajo al servicio del agente de viajes emisor y en defensa de sus intereses.

Servicio de Atención al Lector de NEXOTUR  
☎ 91 369 41 00 (16 líneas) / Fax: 91 369 18 39  
DEPARTAMENTO SUSCRIPCIONES: Lope de Vega, 13 / 28014 Madrid  
E-mail: atencion-clientes@nexotur.com / P.O. Box: 10.119 / 28080 Madrid



De Profesional a Profesional

# club NEXOTUR

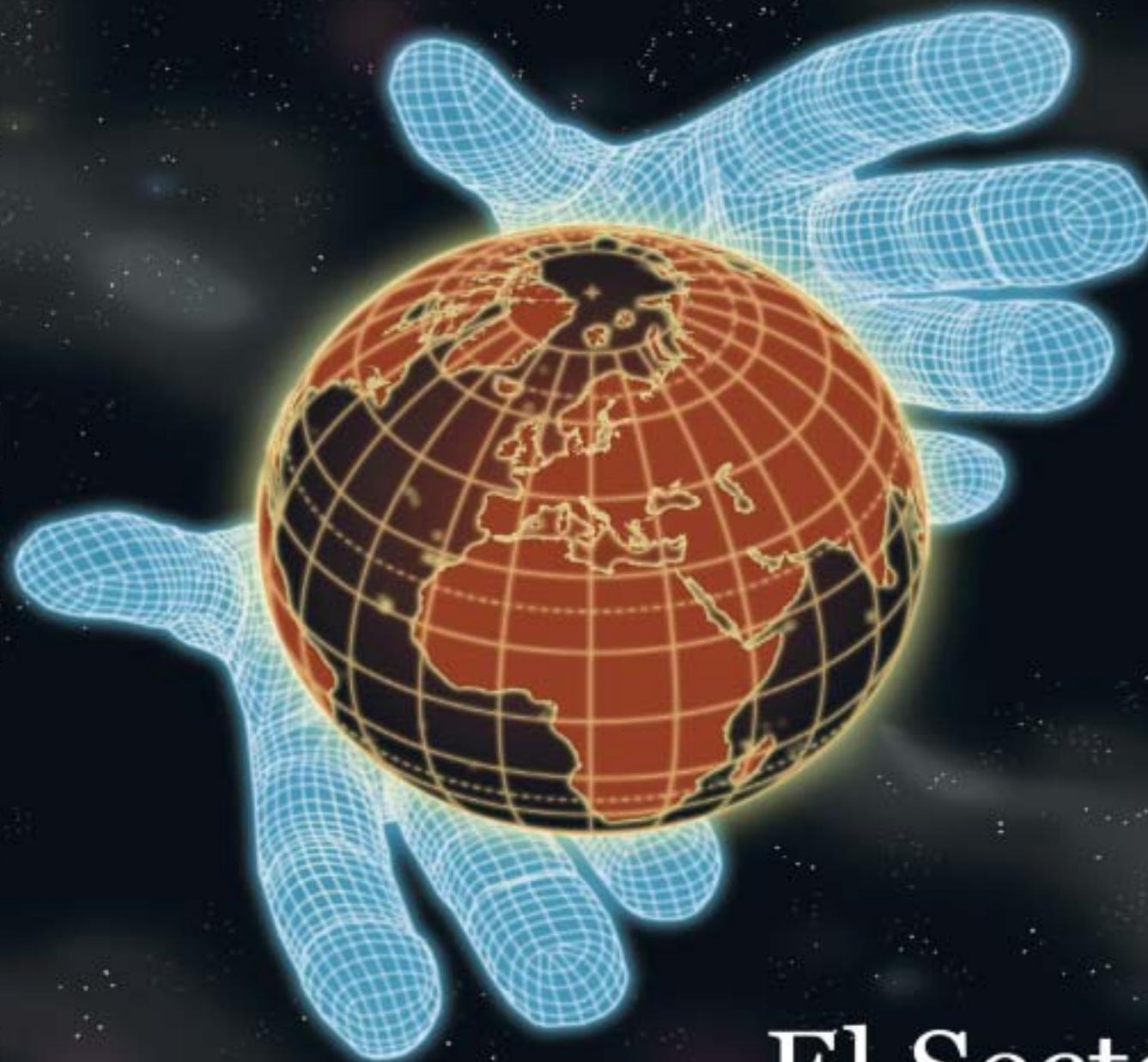


El Club NEXOTUR es un Servicio para Suscriptores del Periódico NEXOTUR reservado en exclusiva para Agentes de Viajes en activo. El Club expide un Carnet de Miembro, que reciben los suscriptores, y que permite beneficiarse de los Acuerdos de Colaboración suscritos con un selecto grupo de Proveedores, accediendo a ofertas especiales para agentes, con grandes descuentos en condiciones excepcionales.

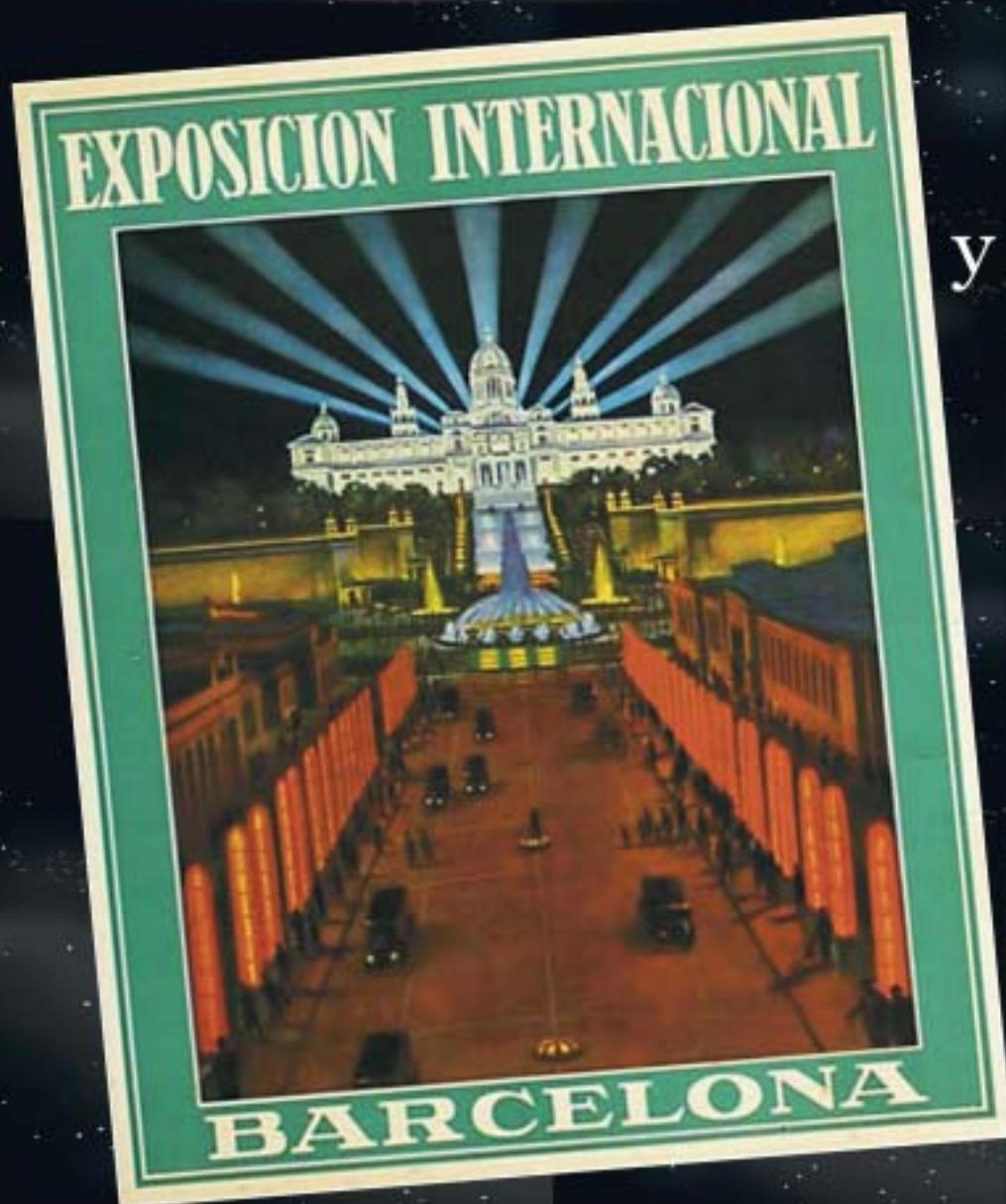
91 369 41 00  
91 369 18 39  
club@nexotur.com  
Lope de Vega, 13  
28014 Madrid

## El Club Exclusivo Para Los Agentes de Viajes

| MAYORISTAS                                | CONDICIONES ESPECIALES                                                                                                 | DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y EXCLUSIONES                                                                                                         | VIGENCIA   | CONTACTO                         | TELÉFONO / FAX                           |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------------------|
| <b>A SU AIRE</b>                          | <b>18% de descuento</b> a miembros del Club y <b>10%</b> para acompañantes, sobre tarifas.                             | Descuentos válidos para todos los folletos, excepto "Vacaciones para todos".                                                                   | Abierto    | Jesús Millán                     | ☎ 926 22 62 59<br>☎ 926 22 63 34         |
| <b>GRUPO NATURA</b>                       | Aventura en el Noguera Pallaresa -Pirineos- para Agente y acompañante.                                                 | Entre semana 2 noches Hotel Condes de Pallars -a+d- y Rafting Gratis. Fin de Semana 1ad+1mp en Condes del Pallars+Rafting sólo 54,50 /Persona. | 12-10-2009 | Ricardo y Carlos                 | ☎ 93 680 10 62<br>☎ 93 668 30 82         |
| <b>GUAMA</b>                              | <b>Descuento del 30%</b> sobre la tarifa de los folletos para agente y acompañante.                                    | Descuento válido para la programación de los folletos de Cuba América y Egipto 2009-10                                                         | 30-04-2010 | Ventas Madrid                    | ☎ 917823787<br>☎ 915643918               |
| C. RESERVAS                               | CONDICIONES ESPECIALES                                                                                                 | DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y EXCLUSIONES                                                                                                         | VIGENCIA   | CONTACTO                         | TELÉFONO / FAX                           |
| <b>OCTOPUSTRAVEL</b>                      | <b>15% de descuento</b> para socios y acompañante sobre tarifa de venta al público                                     | Más de 20.000 hoteles en 3.300 ciudades de 112 países. Máximo dos personas por reserva.                                                        | Abierto    | Central de Reservas              | ☎ 91 523 78 54<br>☎ 91 531 34 90         |
| CADENAS HOTELERAS                         | CONDICIONES ESPECIALES                                                                                                 | DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y EXCLUSIONES                                                                                                         | VIGENCIA   | CONTACTO                         | TELÉFONO / FAX                           |
| <b>ACCOR HOTELES</b>                      | Hasta <b>75% de descuento</b> sobre tarifa oficial a miembros del Club.                                                | Descuentos desde el 25 al 75% en el alojamiento de los Hoteles: Sofitel, Novotel, Mercure e Ibis..                                             | 31-12-2008 | Central de Reservas              | ☎ 902 10 04 83<br>www.accorhotels.com    |
| <b>HOTASA HOTELES</b>                     | <b>50% de descuento</b> sobre tarifa Rack. Máximo 1 acompañante. Sujeto a disponibilidad.                              | Descuento aplicable en Régimen Alimenticio. Baleares-Canarias-Torremolinos-Lepe.                                                               | 31-12-2009 | Ana. Dpto. Marketing             | ☎ 902 160 055<br>☎ 913 14 14 19          |
| <b>BEST WESTERN</b>                       | <b>50% de descuento</b> sobre la tarifa más baja del momento a miembros del Club y acompañante.                        | Máximo 2 habitaciones y tres días de estancia. Válido en hoteles españoles. Sujeto a disponibilidad.                                           | 31-12-2009 |                                  | Tlf. de cada hotel en www.bestwestern.es |
| <b>HOSTERÍAS REALES</b>                   | <b>50% de descuento</b> sobre tarifa a Miembros del Club.                                                              | Para cualquiera de sus cinco hoteles en edificios históricos, excepto Semana Santa. Según disponibilidad.                                      | 31-12-2008 | Eva Dpto. Reservas               | ☎ 902 20 20 10<br>☎ 902 20 20 10         |
| <b>HOTELES MONTE</b>                      | <b>50% de descuento</b> para miembro y acompañante en temporada baja y 25% en alta.                                    | Hoteles de ciudad. Sujeto a disponibilidad. Descuento sobre tarifa oficial.                                                                    | Abierto    | Departamento Comercial           | ☎ 902 520 555<br>www.hotelesmonte.com    |
| <b>HOTELES SIDI</b>                       | <b>70 euros/noche</b> a Miembros del Club en H. Sidi San Juan. Alicante y H. Sidi Saler, Valencia.                     | Habitación doble en A.D..Excepto S.Santa y de junio a septiembre. No incluye IVA. Sujeto a disponibilidad.                                     | 31-12-2009 | Departamento de Reservas         | ☎ 96 516 13 00<br>☎ 96 516 33 46         |
| <b>HUSA HOTELES</b>                       | <b>45% de descuento</b> sobre tarifa para miembros del Club.                                                           | Hotel Husa Mainake Torre del Mar (Málaga) y Husa Alarde Algeciras. AD. Sujeto a disponibilidad.                                                | Abierto    | ☎ 952 54 72 46<br>☎ 952 54 15 43 | ☎ 956 66 04 08<br>☎ 956 65 49 01         |
| <b>OCA HOTELS</b>                         | <b>50% de descuento</b> a miembros del Club sobre tarifa (excepto Puente del Pilar).                                   | Régimen de alojamiento y desayuno, en habitación doble. Sujeto a disponibilidad.                                                               | 31-12-2009 | Lalo Crespo                      | ☎ 986 80 67 02<br>☎ 986 72 78 79         |
| <b>PARADORES</b>                          | <b>50% de descuento</b> a miembros del Club en temporada baja y <b>25%</b> en temporada alta.                          | Obligatorio reserva por escrito. Sujeto a disponibilidad. La oferta no incluye el Parador de Granada.                                          | Abierto    | Central de Reservas              | ☎ 91 516 66 66<br>☎ 91 516 66 57         |
| <b>PLAYA SENATOR</b>                      | <b>50% de descuento</b> para miembros y acompañantes en temp. baja y <b>25%</b> en temp. alta.                         | Hoteles de playa y de ciudad. Descuento sujeto a disponibilidad del alojamiento.                                                               | Abierto    | Central de Reservas              | ☎ 950 62 71 60<br>☎ 901 10 12 10         |
| <b>WORLDHOTELS</b>                        | <b>50% de descuento</b> sobre tarifa oficial en más de 300 hoteles de todo el mundo.                                   | Válido excepto durante la celebración de ferias y congresos. Sujeto a disponibilidad.                                                          | 31-12-2009 | Departamento Reservas            | ☎ 900 99 49 54<br>www.worldhotels.com    |
| COCHES                                    | CONDICIONES ESPECIALES                                                                                                 | DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y EXCLUSIONES                                                                                                         | VIGENCIA   | CONTACTO                         | TELÉFONO / FAX                           |
| <b>AVIS</b>                               | <b>5% de descuento</b> sobre tarifa Top Vacaciones y fin de semana.                                                    | Vehículos sujetos a disponibilidad. No olvidar mencionar el código awd: W632701.                                                               | 31-05-2008 | Central de Reservas              | ☎ 902 135 531<br>☎ 902 180 760           |
| <b>HERTZ</b>                              | Descuentos <b>15%</b> fin de semana, <b>10%</b> resto semana (España), <b>5%</b> Internacional, <b>22%</b> furgonetas. | Descuentos para España sobre tarifa promocional. Mencione el código cp=534576                                                                  | 31-12-2008 | Central de reservas              | ☎ 902 402 405<br>www.hertz.es            |
| HOTELES                                   | CONDICIONES ESPECIALES                                                                                                 | DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y EXCLUSIONES                                                                                                         | VIGENCIA   | CONTACTO                         | TELÉFONO / FAX                           |
| <b>HOTEL BEATRIZ DE TOLEDO</b>            | <b>30% de descuento</b> sobre la tarifa oficial a miembros del Club y <b>15%</b> a acompañante.                        | Según disponibilidad. Excluidas Semana Santa, Corpus y Fin de Año.                                                                             | 30-12-2009 | Departamento de Reservas         | ☎ 925 26 91 00<br>☎ 925 21 58 65         |
| <b>HOSPEDERÍA DE LA IGLESUELA DEL CID</b> | <b>50% de descuento</b> sobre tarifa para miembros del Club.                                                           | Persona y noche: 54,09 euros en H. Doble, desayuno incluido. Sujeto a disponibilidad.                                                          | Abierto    | Dirección del Hotel              | ☎ 964 44 34 76<br>☎ 964 44 34 61         |
| <b>HOTEL SANTA CECILIA DE CIUDAD REAL</b> | Sobre tarifa para miembros del Club y acompañante.                                                                     | H. Doble o Dui (alojamiento y desayuno buffet), detalle de bienvenida y plaza de garaje 40,00 euros, I.V.A. incluido.                          | 30-05-2009 | Pedro Bellón                     | ☎ 926 22 85 45<br>☎ 926 22 86 18         |
| SEGUROS                                   | CONDICIONES ESPECIALES                                                                                                 | DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA Y EXCLUSIONES                                                                                                         | VIGENCIA   | CONTACTO                         | TELÉFONO / FAX                           |
| <b>EUROPEA DE SEGUROS</b>                 | <b>85% de descuento</b> sobre tarifa a miembros del Club.                                                              | Seguro de viaje. Mod. Individual: 75,89 euros. Mod. Familiar. 138,96 euros. No prácticas deportivas.                                           | 31-12-2009 | Claudia Gonçalves                | ☎ 91 344 17 37<br>☎ 91 457 93 02         |



# El Sector ha cambiado y la Información también



Date de alta  
en **Conexo.net**  
Diario *online* de Congresos,  
Reuniones e Incentivos

**...y recíbelo  
cada mañana  
en tu email**

# Hotelería

## El 46,6% de los hoteleros de Baleares cree que su cifra de negocio disminuirá en el cuarto trimestre

La Cámara de Comercio ha subrayado que en el trimestre anterior había 'más pesimismo' entre los empresarios

**El 46,6% de los empresarios de Baleares cree que su cifra de negocio disminuirá durante el cuarto trimestre del ejercicio 2009, en com-**

**paración con el tercero, según el Indicador de Confianza Empresarial de la Cámara de Comercio. El 46,2% considera que su cifra de negocio se**

**mantendrá estable y el 7,2% que aumentará. Además, dos de cada diez empresarios prevén disminuir el número de trabajadores.**

El Indicador de Confianza Empresarial de la Cámara de Comercio destaca sobre todo que el 46,6% de los empresarios de Baleares cree que su cifra de negocio disminuirá durante el cuarto trimestre del ejercicio actual, respecto al tercero. Por otra parte, el 46,2% considera que su cifra de negocio se mantendrá estable y sólo un 7,2% que aumentará comparado con el periodo anterior.

En cuanto a las políticas que van a seguir los hoteleros para el tramo final de 2009, el indicador muestra que dos de cada diez empresarios prevén disminuir el número de trabajadores respecto al tercer trimestre, mientras que ocho de cada diez mantendrá su plantilla. Sólo el 0,4% vaticina que incrementará el número de puestos de trabajo.

En lo que respecta a la inversión, el 76,1% de los entrevistados ha señalado que la mantendrá y el 18,6% la reducirá. De la misma forma, sólo el 5,2% de los empresarios aumen-

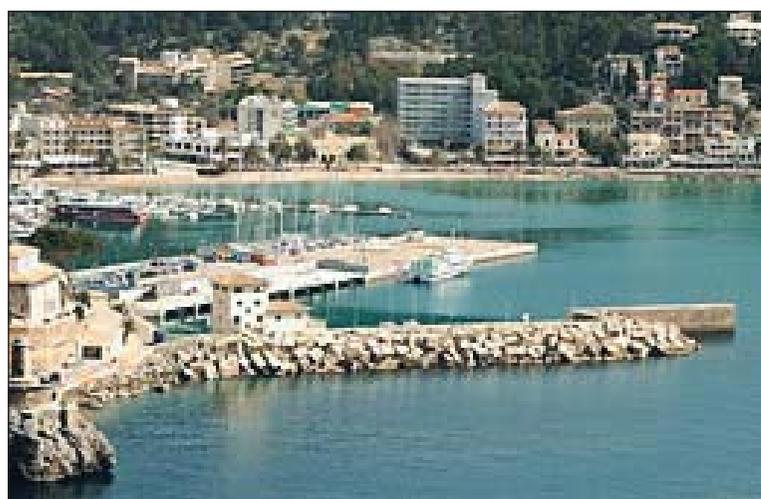
tará su inversión en el cuarto trimestre en comparación con el periodo entre julio y septiembre.

El indicador pregunta también a los empresarios hoteleros sobre los factores que limitan el nivel de actividad o la marcha de su negocio y un 76,7% señala a la debilidad de la demanda debido a la ralentización que se está produciendo en el consumo de los hogares.

A continuación, el 26,2% cree que lo que más perjudica a su negocio es el aumento de la competencia, un 19,5% cree que son las dificultades de financiación, un 5,3% la insuficiencia de capacidad instalada y un 1,7% la escasez de personal cualificado.

### Facturación y empleo

Por último, la Cámara de Comercio ha señalado que, para todos los sectores de la economía balear, en el tercer trimestre el Índice de Con-



Dos de cada diez empresarios prevén disminuir el número de trabajadores.

fianza Empresarial ha registrado un valor negativo de -25,2 puntos, lo que supone una caída de 1,1 puntos en relación al trimestre anterior.

Esto pone de manifiesto, según la Cámara de Comercio insular, que

el comportamiento real de la facturación y el empleo "no ha acompañado a las animadas perspectivas empresariales anteriores del inicio de la temporada turística", se explica en el Indicador de Confianza.

## Posadas de España apostará por la explotación hotelera en arrendamiento

Posadas de España apostará por un plan de expansión a corto y medio plazo basado en la explotación hotelera a través de contratos de arrendamiento o gestión de hoteles ya en funcionamiento para conseguir un "mayor crecimiento en menos tiempo" y un aumento de su cuota de mercado.

Posadas de España comenzó hace varios años con cuatro establecimientos de su propiedad en Pinto (Madrid), Paterna (Valencia), Málaga y Cartagena y posteriormente apostó por la explotación de hoteles de nueva construcción con proyecto y tipología 'Posadas' y de propiedad ajena.

A este modelo de negocio pertenecen los proyectos de la cadena en Granada y Alcalá de Guadaíra (Sevilla) y actualmente está apostando además por la incorporación de hoteles en funcionamiento.

Al respecto, el director de Explotación de la compañía, Juan de Dios Ortiz, ha explicado que, al comienzo del proyecto de Posadas de España, "queríamos contar con un mínimo de hoteles en propiedad para posteriormente aventurarnos a otro tipo de explotación".

"Durante estos años, hemos desarrollado y articulado la empresa



Habitación de Posada de España en Pinto.

para estar preparados para esta opción y hemos demostrado saber gestionar la cadena de forma rentable", ha añadido Ortiz.

### Más establecimientos

Además, el directivo de Posadas de España ha subrayado que la intención de la empresa es "crecer en número de establecimientos", apostando por el régimen de alquiler sobre la gestión o franquicia.

"Tenemos la intención de crecer de forma importante, potenciando la incorporación de hoteles en funcionamiento tanto en ubicaciones similares a las del resto de nuestros hoteles como en centros urbanos, adecuándolos a los cánones de la cadena", ha concluido.

## Paradores prevé cerrar 2009 con las mismas cifras que las de 2008

El presidente de Paradores de Turismo, Miguel Martínez, ha anunciado que la cadena pública prevé cerrar el presente año "con las mismas cifras" que las que se registraron en 2008, lo que supone un dato "magnífico" teniendo en cuenta, entre otras cosas, la actual situación económica.

Martínez ha explicado que Paradores mejoró durante los meses de julio y agosto los datos de ocupación, restauración e ingresos que se obtuvieron en el anterior ejercicio y que consolidará las cifras relativas al último cuatrimestre de 2009.

Además, el presidente de la cadena pública ha precisado que las reservas para noviembre y diciembre y para el primer trimestre de 2010 son "mejores" que las de los mismos meses de 2008, un hecho que le permite mostrarse "moderadamente optimista" de cara a los resultados de la cadena para 2009 y para el futuro.

En este sentido, cerrar este año con el mismo volumen que en 2008 es un "magnífico resultado", si se tiene en cuenta el actual contexto de crisis económica.

Así, los datos de Paradores hasta octubre se mantienen en el apar-

tado de alojamiento respecto a los del anterior ejercicio, aunque se produjo un descenso de "entre un 2% y un 3%" en el área de comedor. La puesta en común de estas dos áreas permitirá, según Martínez, "poder equilibrar los resultados con los obtenidos en 2008".

En cuanto a la previsión para 2010, el presidente de la cadena pública ha anunciado que se espera un incremento de "entre un 3% y un 5%", teniendo en cuenta además que los paradores "se verán beneficiados por la celebración del Año Xacobeo y por la presidencia española de la Unión Europea (UE)".

### 'Buenísima respuesta'

Por otra parte, Martínez ha destacado la "buenísima respuesta" de los establecimientos de Castilla y León, que fueron los que obtuvieron los mejores resultados durante julio y agosto.

Además, el presidente de la red ha subrayado que los resultados de los paradores de Salamanca, Puebla de Sanabria y Zamora se encuentran por encima de las cifras que se registraron el pasado año e "incluso por encima de las presupuestadas para 2009".

## Producto

Sol Meliá presenta un nuevo hotel en Luxemburgo, de cuatro estrellas y 161 habitaciones

Sol Meliá ha presentado el Hotel Meliá Luxemburgo de cuatro estrellas, situado en frente del Centro de Congresos de Luxemburgo y muy próximo a varias instituciones de la Unión Europea. El establecimiento es para la cadena un emplazamiento "ideal" tanto para viajes de negocio como de ocio. El hotel dispone de 161 habitaciones y un "amplio abanico" de instalaciones caracterizadas por la "excelencia propia" de los hoteles de la marca Meliá.

## Paradores invertirá 26 millones de euros en Tortosa y Aiguablava

Paradores de Turismo ha presentado los planes de la cadena pública para modernizar los establecimientos de Tortosa y Aiguablava en Cataluña, en los que se van a invertir 26 millones de euros. Martínez ha explicado que las obras de remodelación servirán para "potenciar su monumentalidad y mejorar su integración con el entorno" y se les dotará de los "mayores avances en confort, las últimas tecnologías y servicios".

## La cadena NH Hoteles se adhiere al programa europeo GreenBuilding

La cadena NH Hoteles se ha convertido en nuevo socio del Programa GreenBuilding promovido por la Comisión Europea, el principal impulsor de la eficiencia energética en el sector inmobiliario europeo y ha comenzado a acreditar sus establecimientos en España y el resto de Europa. El NH Príncipe de la Paz, en Aranjuez, es el primero de los establecimientos de la cadena que recibe esta acreditación verde de la Comisión Europea, según ha explicado la compañía.

## El Hotel Samoa de la cadena Hotasa recibe el premio Leading Hotel in Balearic

Los turoperadores británicos Hotels4u y Medhotels han concedido el premio Leading Hotel in Balearic Island al Hotel Samoa de Hotasa Hoteles. Este establecimiento de tres estrellas situado en Calas de Mallorca ha sido elegido como la "mejor opción de alojamiento dentro de su categoría".



# El Sector ha cambiado y la Información también



Date de alta  
en NexoHotelcom  
Diario *online* de la Hotelería

**...y recíbelo  
cada mañana  
en tu email**

# Más de la mitad de los delegados que se alojan en hoteles, opta por los de cuatro estrellas

Las actividades complementarias más solicitadas durante los eventos son sobre todo las gastronómicas

**El informe del Spain Convention Bureau ha indicado que más de la mitad (57,09%) de los delegados que asisten a eventos congresuales, optan por**

**alojarse en establecimientos hoteleros de cuatro estrellas. Además, la actividad complementaria que más demandan durante las reuniones, son las**

**gastronómicas. Destaca el estudio, además, que la gran mayoría de delegados (93,24%) se alojan en establecimientos hoteleros.**

Esta es una proporción mayoritaria en todos los segmentos de ciudades, aunque en las ciudades de más de un millón de habitantes el porcentaje de alojamiento hotelero disminuye hasta el 84,90%, mientras que en el resto de las ciudades es superior al 97%.

Si el 57,09% de los participantes opta por alojarse en hoteles de cuatro estrellas, el 27,44% de ellos pernocta en establecimientos de cinco estrellas y, por último, el 11,41% lo hace en los de tres estrellas. Respecto a 2007, se observa un ligero aumento en el alojamiento de los hoteles de cinco estrellas, en detrimento básicamente de los hoteles de cuatro estrellas.

Asimismo, las ciudades de más de un millón de habitantes registran un mayor número de pernoctaciones en

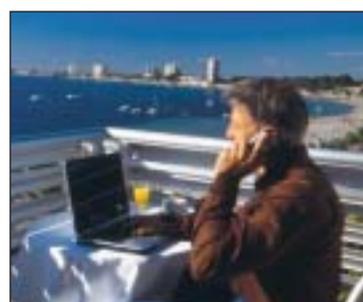
hoteles de cinco estrellas (44,71%) y menos en los de tres estrellas (0,82%). En cambio, en el resto de urbes, el alojamiento en los hoteles de tres estrellas se sitúa entre el 10% y el 22%, mientras que los de cinco estrellas oscila entre el 22% (ciudades de 500.000 habitantes a un millón) y el 16% (de 200.000 habitantes a 500.000).

En cuanto a las actividades complementarias más solicitadas por los delegados en 2008 ha sido las gastronómicas, con una intensidad de 4,17 (sobre una escala de cinco). Es el quinto año que las actividades gastronómicas ocupan este lugar de privilegio. Anteriormente, esta posición era de las actividades turísticas, que se sitúan en segundo lugar con demandas de 4,04 de intensidad. A continua-

ción están las culturales (3,42); las compras (2,67); y el golf (2,08).

Respecto al gasto medio por delegado y día, en el año 2008, de los participantes en reuniones se sitúa en 304,61 euros, lo que supone un aumento de 22,16 euros respecto al año 2007. Esta cifra se aproxima al nivel de gasto de 2005, que indica una recuperación del gasto, respecto a los dos años anteriores.

Según el tamaño de la ciudad donde se realiza la reunión, el gasto medio cambia "contundentemente". Así, en las ciudades de más de medio millón de habitantes, el gasto medio es superior que en el resto de urbes. Por ejemplo, en las ciudades de más de un millón de habitantes el gasto asciende a 435,84 euros y en las de quinien-



Más del 93% se alojan en hoteles.

tos mil a un millón de habitantes es de 445,50 euros. En cambio, los núcleos de población entre 200.000 habitantes a 500.000 habitantes, el gasto medio se ha situado en 319,15 euros y en las ciudades de menos de 200.000 habitantes es de 234,44 euros.

## El Gremio de Barcelona se compromete a 'ser más sensible' con las víctimas de emergencias

La asociación ha firmado un acuerdo que incluye al 80% de los hoteles

**El presidente del Gremio de Hoteles de Barcelona, Jordi Clos, ha firmado un convenio con el segundo teniente de alcalde de Acción Social, Ricard Gomà,**

**para "coordinarse mejor" y que los empleados sean "más sensibles" con las víctimas de emergencias que se alojan en los establecimientos.**

El acuerdo, que incluye a 50 hoteles de la ciudad condal y tiene una vigencia de tres años, prevé proporcionar a los afectados un "hotel cercano" y en él no se incluyen los casos de urgencia social, que se refieren a las personas con vulnerabilidad y que pierden su vivienda por desahucio.

Para estos casos, el Ayuntamiento tiene "otros acuerdos puntuales con determinados hoteles", según los cuales se reserva entre 120 y

150 plazas para este fin, tal y como ha explicado Gomà.

El convenio distingue entre casos de emergencia ordinaria, con un máximo de 50 afectados y en los que será el Servicio de Emergencias Sociales del área de Acción Social quien contacte con el hotel más cercano, y casos de grandes emergencias, para los que será el Gremio de Hoteles quien garantice la gestión de las plazas.

Además y ante situaciones de "mucho fragilidad personal" y "sin

querer solaparse a la tarea de atención de servicios sociales", Clos ha anunciado que el gremio entregará un protocolo a todos los miembros y hará jornadas de formación para que los afectados tengan "la atención especial que se merecen".

El año pasado el Ayuntamiento atendió 120 situaciones de emergencia, aunque un "porcentaje muy pequeño" acaba realojado, ya que primero se intenta que las víctimas se alojen en casa de familiares.

## La Asociación Riojana de Hoteles se opone a la posible apertura de un parador en Logroño

La asociación cree que no cumpliría los tres objetivos básicos de la red de Paradores

**La Asociación Riojana de Hoteles se opone «totalmente» a la posible instalación de un parador de Turismo en Logroño y su presidente, Jaime García Calzada,**

**ha explicado que se trataría de una "competencia desleal" para el Sector porque «se nutre de fondos públicos».**

Jaime García Calzada ha señalado que la posible apertura de un parador en la capital riojana supondría un hecho de "intervencionismo en la empresa hotelera" después de que el Ayuntamiento haya apostado por abrir un establecimiento de la cadena pública en la ciudad.

"La ubicación de un parador en la ciudad de Logroño no cumpliría los tres objetivos con los que se crearon, que son dar a conocer a España como destino turístico, mantener edificios históricos y pa-

trimoniales en peligro y crear oferta hotelera donde la iniciativa privada no llega", ha añadido el presidente de la asociación.

Además, García Calzada ha explicado que ya han trasladado esta oposición al consistorio de la ciudad, que les he respondido que se trata de un tema que "no está suficientemente trabajado". Sin embargo, la asociación "quería dar a conocer a la opinión pública esta oposición al 100%" a un parador en Logroño "pero no así a cualquier

infraestructura que surja desde la "iniciativa privada".

Además ha señalado que, hasta el 30 de septiembre de 2009, la ocupación hotelera descendió un 5,4% en la Comunidad autónoma respecto al mismo periodo de 2008. García Calzada ha apuntado además que el número de establecimientos hoteleros en La Rioja es de 143, uno más que en 2008, "si bien la especialización del Sector ha hecho que se haya producido un descenso de 18 plazas", pasando de 6.207 a 6.189.

## Producto

**El Hotel Pintor el Greco obtiene la cuarta estrella después de renovarse**

El Hotel Pintor el Greco de Toledo, de Sercotel Hotels, ha conseguido la cuarta estrella tras haber ampliado sus instalaciones y servicios. El establecimiento ocupa una antigua casa toledana del XVII, restaurada y, según la cadena, su remodelación se ha llevado a cabo "respetando el entorno arquitectónico tradicional de Toledo e integrándose en el mismo". Dispone de dos tipos de habitaciones, básicas y superiores, y 34 de ellas están distribuidas alrededor de un patio típico toledano.

**Dolce Hotels & Resorts presentará su nuevo hotel en Munich durante la feria EIBTM**

La cadena Dolce Hotels & Resorts ha presentado en la feria de la EIBTM que se celebra del 1 al 3 de diciembre su nuevo establecimiento hotelero Dolce Munich-Unterschleissheim, que se inaugurará en el mes de abril de 2010 y que será el segundo complejo de Dolce en el país germano y el sexto en Europa. La compañía ha señalado que su propósito es "crear entornos de trabajo únicos" proporcionando los entornos "más inspiradores, más estimulantes y más pensados para los clientes de negocios".

**Rezidor abrirá en 2013 un nuevo hotel en Rusia con 150 habitaciones en total**

La cadena hotelera Rezidor abrirá un nuevo establecimiento en Rusia en el año 2013, el Hotel Yaroslavl Park Inn, que ofrecerá 150 habitaciones en total y contará con un restaurante, salas de reuniones y sala de fitness. La incorporación de este nuevo activo forma parte, tal y como ha explicado la cadena internacional, del acuerdo firmado con el grupo RHC para abrir en Rusia "al menos 20 establecimientos" de la marca perteneciente al segmento medio Park Inn, que se lanzó al mercado a principios de 2003.

**Los empresarios de la Playa de Palma piden que se ponga en marcha la rehabilitación**

Las patronales de la Playa de Palma han exigido que se ponga en marcha "de inmediato" el proyecto de rehabilitación integral de este núcleo turístico y han denunciado que, desde que esta iniciativa se puso en marcha en 2003, "no se ha adelantado prácticamente nada". Han subrayado que las reuniones con los representantes de la Administración, "estatal, autonómica o municipal", "no han dado el fruto que nosotros esperábamos".

## La caída de los precios hoteleros en España 'parece frenarse'

La "caída en picado" de los precios de los hoteles en España como consecuencia de la crisis económica "parece haberse frenado", pese a que retrocedieron un 12,1% en el tercer trimestre del año con respecto al mismo periodo de 2008, según un estudio de Hotel.info.

El informe precisa que, aunque en muchas ciudades españolas las empresas hoteleras "todavía están sufriendo importantes descensos en los precios por habitación", la caída en picado "se ha frenado", si bien los precios "siguen estando por debajo del año anterior".

En este sentido, el estudio añade que, si se compara la evolución de los precios durante el tercer trimestre respecto al periodo entre abril y junio, las tarifas por habitación aumentaron un 1,9%, hasta los 84,2 euros de media por noche.

Así, los hoteles de tres estrellas registraron un aumento medio del 9% durante julio, agosto y septiembre en comparación con el segundo trimestre. Sin embargo, los hoteles de cinco estrellas y Gran Lujo "apenas se vieron afectados", mientras que los establecimientos de dos estrellas recortaron sus tarifas un 2%.

En lo que respecta al tercer trimestre del año pasado, el precio medio de los hoteles de cinco y cuatro estrellas cayó un 16,4% y un 13,9% de julio a septiembre, hasta situarse en los 166,1 euros y 91 euros de media, respectivamente.

# Prinsotel presenta una 'web' con sus cinco alojamientos baleares

Prinsotel presenta una página con una adecuada información sobre sus cinco establecimientos de 'sol y playa' en Mallorca y Menorca, pero aunque ofrece un sistema de reservas, por el momento no accede en ningún caso por falta de disponibilidad.



www.prinsotel.es

La cadena balear **Prinsotel** ofrece una página en Internet de diseño muy cuidado, pero que ofrece una información limitada sobre la empresa y sus cinco establecimientos de vacaciones en Mallorca y Menorca. También incluye un acceso desde todas las pantallas a su sistema de reservas, pero al seleccionar alojamiento y fecha, en todos los casos ha rechazado el paso a la reserva por falta de disponibilidad. Sin embargo, ofrece una interesante área sobre las opiniones de los clientes. La web presenta versiones en castellano, inglés y alemán.

### INFORMACIÓN

Desde la primera pantalla o desde un apartado de 'Hoteles' se accede a cada alojamiento, de los que ofrece una información más completa de sus habitaciones y su gastronomía que sobre las características y los servicios del propio establecimiento.

### RESERVA

Ofrece la posibilidad de acceder a la reserva *online*, tanto desde la primera página como desde la información de cada hotel. Sin embargo, en todos los casos que se han probado no ha permitido acceder a la reserva por no haber disponibilidad en cualquier fecha.

### GENERAL

Además de una presentación de Prinsotel en la primera pantalla, incluye un área con información sobre la cadena, su interés en el medio ambiente y otras cadenas amigas. También incluye un formulario de contacto y un área de opiniones de los clientes.

#### ▲ Lo Mejor / Diseño Gráfico

La página tiene un diseño muy cuidado, de fácil acceso a todas sus áreas de información y de gestión.

#### ▼ Lo Peor / Gestión Reservas

Aunque ofrece la posibilidad de gestionar sus reservas, no se ha encontrado disponibilidad en ningún hotel ni fecha.

### PRINSOTEL / Hoteles

#### Ponderación de los Valores

| Peso | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|------|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 10   | DISEÑO                      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | FACILIDAD                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ROBUSTEZ                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | VELOCIDAD                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | % DEL PRODUCTO              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ACTUALIZACIÓN               |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | CALIDAD INFORMACIÓN         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | COBERTURA PRODUCTO          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | IDIOMAS                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | GESTIÓN DE RESERVAS         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | CONFIRMACIÓN INMEDIATA      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | OTROS SERVICIOS             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | GESTIÓN ESPECIFICA AGENCIAS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

### EVALUACION NEXOTUR.COM

La página de Prinsotel, con una cobertura muy limitada y que ofrece una gestión de reservas que no ha resultado operativa en ningún caso durante la prueba realizada, ofrece muy poco interés para los profesionales de Turismo, a los que no hace ninguna referencia.

5.1



**Entrada /** Presenta sus características, el acceso a los establecimientos, la primera pantalla de reservas, noticias y ofertas.



**Producto /** Desde la relación en la primera página, se accede a una limitada información del establecimiento en varias pantallas.



**Reserva /** Aunque ofrece un sistema de gestión de reservas, en las múltiples pruebas no se ha encontrado disponibilidad.

# El 'portal' de Malaysia ofrece sus vuelos y otros servicios turísticos

Malaysia Airlines presenta una página —dedicada únicamente a clientes registrados— que ofrece, además de una gestión de sus vuelos con muy poca ayuda para el usuario, la reserva de otros servicios turísticos, mediante la conexión con otra central.



www.malaysiaairlines.com

El 'sitio' de **Malaysia Airlines** en Internet ofrece, con una presentación adecuada, un sistema de información sobre la compañía y sus servicios, que incluye la reserva de vuelos, vacaciones, hoteles, alquiler de coches y otros servicios turísticos mediante la conexión con otras centrales de reservas. Sin embargo, cuenta con un diseño de acceso a sus vuelos muy poco amigable para el usuario que no conozca sus líneas o descargue previamente sus horarios. Por otra parte, la página ofrece versiones exclusivamente en inglés, francés, chino y bahasa Malaysia.

### INFORMACIÓN

Permite consultar sus rutas en un mapa activo y descargar sus horarios en PDF y en otros formatos para varios dispositivos y ofrece una consulta de horarios de sus vuelos, por origen destino y fecha, que no incluye ninguna ayuda y resulta de muy poca utilidad.

### RESERVA

Incluye un sistema de reservas de vuelos, también sin ayuda para conocer los vuelos válidos, que exige descargar previamente los horarios. También incluye la posibilidad de reservar vacaciones y otros servicios turísticos conectando con una central de reservas.

### GENERAL

La página ofrece una amplia información corporativa, incluyendo los datos financieros para inversores, así como un área de ayuda al viajero y otra de noticias. Por otro lado, exige el registro del cliente antes de aceptar la reserva e informa de las ventajas de sus tarjetas.

#### ▲ Lo Mejor / Completa

Además de vuelos, permite reservar vacaciones y otros muchos tipos de servicios turísticos en todo el mundo.

#### ▼ Lo Peor / Funcionalidad

Al no ofrecer ayuda sobre vuelos y horarios en la reserva y en la consulta, resulta poco útil para el cliente no habitual.

### MALAYSIA / Línea Aérea

#### Ponderación de los Valores

| Peso | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|------|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 10   | DISEÑO                      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | FACILIDAD                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ROBUSTEZ                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | VELOCIDAD                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | % DEL PRODUCTO              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ACTUALIZACIÓN               |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | CALIDAD INFORMACIÓN         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | COBERTURA PRODUCTO          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | IDIOMAS                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | GESTIÓN DE RESERVAS         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | BILLETE ELECTRONICO         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | OTROS SERVICIOS             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | GESTIÓN ESPECIFICA AGENCIAS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

### EVALUACION NEXOTUR.COM

La página que presenta Malaysia Airlines no ofrece ningún interés a los agentes de viajes españoles, ya que además de las dificultades que existen en su gestión, que no es válida para las agencias, no dispone de vuelos a España ni de versión en castellano.

5.7



**Entrada /** Presenta el acceso a todas sus áreas de información, la primera pantalla de reserva de vuelos y la de otros servicios.



**Producto /** Ofrece un mapa activo con sus vuelos, una consulta a sus horarios de difícil uso y su descarga en PDF.



**Reserva /** Dispone de un complicado sistema de reservas, que no ofrece ayudas para seleccionar vuelos ni fechas válidas.

# Página con información y reserva para usuarios finales en Rumanía

InfoRumania es una página bien diseñada que ofrece un fácil acceso a la información de interés turístico a viajeros en el país, a los que también permite gestionar reservas de alojamientos. Sin embargo, no incluye ninguna referencia a las agencias de viajes.



www.inforumania.com

El 'sitio' web no oficial InfoRumania.com presenta, con un diseño y una estructura muy adecuados, una información de un nivel muy general sobre el país, su historia y sociedad y sobre todos los temas de interés para un viajero a Rumanía, así como un completo sistema de gestión de reservas de alojamientos. Sin embargo, la página, que sólo dispone de versión en castellano, no incluye ninguna referencia a las agencias de viajes, que tampoco pueden gestionar reservas, ni información sobre las facilidades para la organización de eventos.

## INFORMACIÓN

Por cada tipo de tema de interés turístico ofrece una relación y, seleccionando una alternativa, presenta su descripción de un nivel muy general. También incluye información sobre viajes organizados y excursiones para visitar algunas zonas típicas en el país.

## RESERVA

Dispone de un completo sistema de reservas de hoteles en Rumania, con una sencilla funcionalidad, información adecuada del establecimiento, su disponibilidad y sus precios, y la reserva en cuatro pasos, aunque no está disponible para las agencias de viajes.

## GENERAL

También incluye información sobre Rumanía, su historia, geografía y estructura política y social, además de un amplio conjunto de información de utilidad para el viajero y sobre su gastronomía, tradiciones, negocios, fiestas y principales eventos en el país.

### ▲ Lo Mejor / Amigable

Resulta una página de diseño y estructura muy claros, que facilitan el acceso a la información y la reserva de hoteles.

### ▼ Lo Peor / Información

Ofrece un nivel de información demasiado general y con poco soporte gráfico, de un número limitado de temas de interés.

## RUMANIA / Destino

### Ponderación de los Valores

| Peso | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|------|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 10   | DISEÑO                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | FACILIDAD                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ROBUSTEZ                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | VELOCIDAD                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | % DEL PRODUCTO             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | ACTUALIZACIÓN              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | CALIDAD INFORMACIÓN        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | COBERTURA PRODUCTO         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | IDIOMAS                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | ENLACE CON OTROS PORTALES  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | GESTION DE HOTELES         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | GESTION DE TRANSPORTES     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 4    | GESTION DE OTROS SERVICIOS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

## EVALUACION NEXOTUR.COM

InfoRumania.com es una página interesante para conocer las principales características del país y gestionar reservas en él, pero no ofrece otra utilidad a los profesionales de Turismo, ya que no contempla la posibilidad de gestionar reservas desde las agencias.

6.0



**Entrada /** Incluye una presentación de la página y del país, así como el acceso a todas sus áreas de información y noticias.



**Producto /** Ofrece una relación de ciudades, regiones, lugares y otros temas con una descripción general de cada uno.



**Reserva /** Dispone de un completo sistema de reservas de hoteles con una información y una gestión adecuadas.

# Alevante.com facilita hoteles y apartamentos en diversas costas

La central de reservas de alojamientos en las costas de Valencia y Murcia Alevante.com ofrece, únicamente al cliente final, una información adecuada de múltiples establecimientos en esa zona y su reserva online enlazando con Aviajes y offline mediante un formulario.



www.alevante.com

La Central Hotelera Hotelalia ofrece un conjunto de centrales de reservas de alojamientos basadas en el sistema de reservas de Aviajes.com. De ellas, Alevante.com está dedicada a las costas de Valencia, Alicante, Castellón y Murcia. Presenta, con un sistema de acceso muy cómodo, los alojamientos y su descripción, pero en la reserva online en muchos casos el hotel seleccionado no existe en Aviajes. Ofrece a los propietarios únicamente un formulario de solicitud de alta sin otra información. Presenta versiones en castellano, inglés, francés, alemán, portugués e italiano.

## INFORMACIÓN

Permite acceder directamente a los alojamientos de cada localidad o, desde la reserva online, a los que ofrece Aviajes.com, que pueden no ser los mismos. Presenta una amplia descripción del hotel en una única pantalla, incluyendo una completa información sobre sus tarifas.

## RESERVA

En la descripción del hotel ofrece el acceso a la reserva online de Aviajes.com, en la que puede no existir el hotel seleccionado. Para estos casos ofrece un formulario de solicitud de reserva. Ni en la reserva online ni en el formulario contempla a las agencias de viajes.

## GENERAL

Sobre la empresa indica únicamente su nombre, sus datos de inscripción en el registro, teléfonos y direcciones de correo de su central y la relación de otras centrales de alojamientos que pertenecen al mismo grupo. También incluye recomendaciones y ofertas.

### ▲ Lo Mejor / Estructura

El diseño de la estructura de acceso a los alojamientos permite al usuario una navegación muy adecuada.

### ▼ Lo Peor / Reservas

La disociación entre la oferta de Alevante y la central de reserva Aviajes complica en muchos casos la gestión de reservas.

## ALEVANTE / Centrales

### Ponderación de los Valores

| Peso | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|------|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 8    | DISEÑO                      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | FACILIDAD                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ROBUSTEZ                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | VELOCIDAD                   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | % DEL PRODUCTO              |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | ACTUALIZACIÓN               |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 8    | CALIDAD INFORMACIÓN         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | COBERTURA PRODUCTO          |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | IDIOMAS                     |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | GESTION DE RESERVAS         |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | CONFIRMACION NMEDIATA       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6    | OTROS SERVICIOS             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 10   | GESTION ESPECIFICA AGENCIAS |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

## EVALUACION NEXOTUR.COM

Tanto en el caso de reserva online como en el formulario de solicitud de reservas, Alevante.com no incluye ninguna referencia a las agencias de viajes, que sólo pueden obtener en esta página de Internet información de alojamientos y tarifas, de muy poca utilidad para ellas.

6.8



**Entrada /** Presenta todas las localidades con alojamientos, la primera pantalla de reservas y sus recomendaciones.



**Producto /** Seleccionando por costa, localidad y hotel, ofrece una información adecuada en una pantalla, incluidas sus tarifas.



**Reserva /** Para la gestión de reservas accede a Aviajes.com, que no dispone de toda su oferta. Para el resto ofrece un formulario.

# Indicadores

## EL PULSO

### Recuperación preocupante

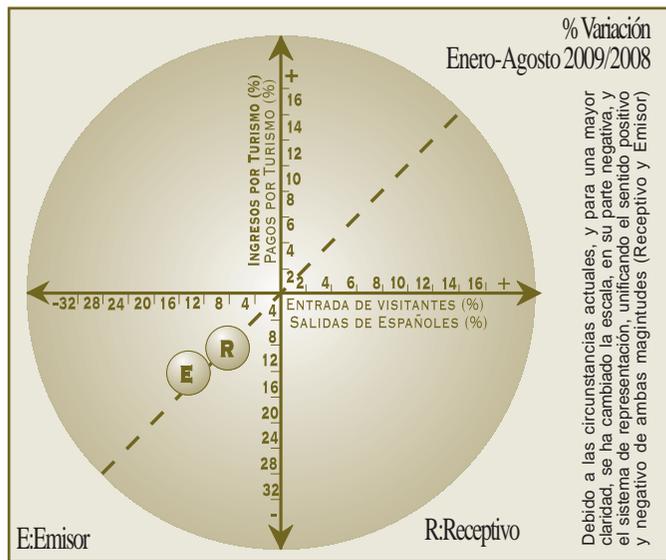
NO LA DEL PIB ESPAÑOL, claro, que no pasa de ser un ejercicio de voluntarismo virtual, sino la de países emisores hacia España que empieza a atisbarse y que para el próximo verano puede ser una realidad. Y que en las circunstancias españolas, generales y sectoriales, puede ser más un peligro que una bendición. ¿Por qué? Pues sencillamente porque puede convertirse en una presión inflacionista muy perjudicial para el Sector. Si a consecuencia de un alza de la demanda alemana, por ejemplo, los hoteles vuelven a subir sus precios, el turista español, si alguno ha resistido la crisis y la recesión, terminará de olvidarse del hotel y se volcará todavía más hacia la residencia particular o se dedicará a buscar ofertas en Internet, descartando la agencia como medio natural para las reservas. Aunque a todo esto hay que añadir la revisión del IVA para la próxima temporada que incidirá en la competitividad española y puede frustrar el efecto de dicha recuperación. Nada bueno en todo caso.



JOSÉ ARQUERO

una bendición. ¿Por qué? Pues sencillamente porque puede convertirse en una presión inflacionista muy perjudicial para el Sector. Si a consecuencia de un alza de la demanda alemana, por ejemplo, los hoteles vuelven a subir sus precios, el turista español, si alguno ha resistido la crisis y la recesión, terminará de olvidarse del hotel y se volcará todavía más hacia la residencia particular o se dedicará a buscar ofertas en Internet, descartando la agencia como medio natural para las reservas. Aunque a todo esto hay que añadir la revisión del IVA para la próxima temporada que incidirá en la competitividad española y puede frustrar el efecto de dicha recuperación. Nada bueno en todo caso.

## SITUACION RECEPTIVO Y EMISOR



## INDICE NEXOTUR / TURISMO RECEPTIVO Y EMISOR

LOS PRECIOS DE LOS HOTELES, medidos por su IPC, siguen bajando, y en mayor proporción que el índice general, aunque de forma insuficiente para contrarrestar el retroceso generalizado de ventas. De hecho, y aunque en tasa anual en octubre se produjo una baja del 2,3%, desde enero todavía en octubre se registra un alza del 4,2%, poco justifi-

ficada teniendo en cuenta la situación general del mercado. Los hoteles deberían ir ajustando más su tarifas para compensar la retracción del mercado nacional, pues aunque haya alguna ligera recuperación del extranjero a medio plazo, es el español el que acaba siempre manteniendo la actividad y, sobre todo, el nivel de ingresos de los hoteles en los momentos difíciles.

El Índice NEXOTUR sobre Turismo Receptivo y Emisor (© Derechos Reservados) engloba tanto los movimientos reales de personas (entradas de visitantes y salidas de españoles), como las transferencias dinerarias realizadas por estos conceptos, expresándose ambos parámetros en términos de variación interanual, sobre el mismo periodo del ejercicio anterior. Los incrementos positivos se reflejan hacia arriba y la derecha en el caso del Receptivo y hacia abajo y a la izquierda en el Emisor. La situación de las esferas que los representan permite conocer no sólo su evolución absoluta, sino también la calidad del visitante extranjero, o español que sale, en función de los ingresos/pagos realizados per capita en cada caso. Este índice, basado en las fuentes citadas, es de elaboración propia de NEXOTUR, estando estrictamente prohibida su reproducción total o parcial y por cualquier medio, sin expresa autorización del Nexo Editores, S.A., empresa editora.

## Guía NEXOTUR de Divisas del Mundo

| PAIS          | Divisa            | Cambio   | PAIS            | Divisa            | Cambio    | PAIS           | Divisa         | Cambio   | PAIS           | Divisa            | Cambio    |
|---------------|-------------------|----------|-----------------|-------------------|-----------|----------------|----------------|----------|----------------|-------------------|-----------|
| AFGANISTAN    | Afgani            | 70,57    | DINAMARCA       | Corona            | 7,44      | LETONIA        | Lats           | 0,71     | RUMANIA        | Leu               | 4,28      |
| ALBANIA       | Lek               | 137,17   | DJIBOUTI        | Franco            | 249,50    | LIBANO         | Libra          | 2.230,69 | RUSIA          | Rublo             | 43,06     |
| ANGOLA        | Kwanza            | 128,78   | DOMINICA        | Dólar E. Caribe   | 4,01      | LIBERIA        | Dólar          | 100,29   | SALOMON        | Dólar             | 11,90     |
| ANT. NEERL.   | Guilder           | 2,66     | ECUADOR         | Dólar             | 37.116,30 | LIBIA          | Dinar          | 1,78     | SAMOA OCC.     | Tala              | 3,66      |
| ANTIGUA       | Caribe            | 4,01     | EEUU            | Dólar             | 1,48      | LITUANIA       | Litas          | 3,45     | SAN CRISTOBAL  | Dólar E. Caribe   | 4,01      |
| ARABIA SAUDI  | Rial              | 5,57     | EGIPTO          | Libra             | 8,10      | MACAO          | Pataca         | 11,85    | SAN VICENTE    | Dólar E. Caribe   | 4,01      |
| ARGELIA       | Dinar             | 107,41   | EL SALVADOR     | Colón             | 12,99     | MACEDONIA      | Denar          | 61,52    | SANTA HELENA   | Libra             | 0,90      |
| ARGENTINA     | Peso              | 5,64     | ERITREA         | Nakfa             | 22,27     | MADAGASCAR     | Ariary         | 2.894,33 | SANTA LUCIA    | Dólar E. Caribe   | 4,01      |
| ARMENIA       | Dram              | 573,08   | ESTONIA         | Kroon             | 15,65     | MALASIA        | Ringgit        | 5,03     | SAO TOME       | Dobra             | 23.049,20 |
| ARUBA         | Florin            | 2,66     | ETIOPIA         | Birr              | 18,78     | MALAWI         | Kwacha         | 212,11   | SENEGAL        | Franco CFA        | 655,96    |
| AUSTRALIA     | Dólar Australiano | 1,63     | FIJI            | Dólar Fiji        | 2,82      | MALDIVAS       | Rupia          | 19,00    | SERBIA         | Dinar             | 94,37     |
| AZERBAIJAN    | Manat             | 1,19     | FILIPINAS       | Peso              | 69,88     | MALI           | Franco         | 655,96   | SEYCHELLES     | Rupia             | 16,31     |
| BAHAMAS       | Dólar Bahamas     | 1,48     | GABON           | Franco CFA        | 655,96    | MALVINAS       | Libra Falkland | 0,90     | SIERRA LEONA   | Leone             | 5.743,46  |
| BAHRAIN       | Dinar             | 0,56     | GAMBIA          | Dalasi            | 40,16     | MARRUECOS      | Dirham         | 11,39    | SINGAPUR       | Dólar             | 2,06      |
| BANGLADESH    | Taka              | 102,48   | GEORGIA         | Lari              | 2,49      | MAURICIO       | Rupia          | 44,39    | SIRIA          | Libra             | 68,29     |
| BARBADOS      | Dólar Barbados    | 2,97     | GHANA           | Cedi              | 2,13      | MAURITANIA     | Ouguiya        | 388,98   | SOMALIA        | Shilling          | 2.085,93  |
| BELIZE        | Dólar Belize      | 2,90     | GRANADA         | Dólar E. Caribe   | 4,01      | MEXICO         | Peso           | 19,44    | SRI LANKA      | Rupia             | 169,64    |
| BENIN         | Fco. CFA          | 655,96   | GUAM            | Dólar USA         | 1,48      | MOLDAVIA       | Leu            | 16,46    | SUAZILANDIA    | Lijangeni         | 11,28     |
| BERMUDA       | Dólar Bermuda     | 1,48     | GUATEMALA       | Quetzal           | 12,30     | MONGOLIA       | Tugrik         | 2.134,18 | SUDAFRICA      | Rand              | 11,28     |
| BHUTAN        | Ngultrum          | 69,19    | GUINEA          | Peso              | 655,96    | MONTENEGRO     | Euro           | 1,00     | SUDAN          | Libra             | 3,44      |
| BIELORRUSIA   | Rublo             | 4.057,55 | GUINEA BISSAU   | Franco CFA        | 655,96    | MONTERRAT      | Dólar          | 4,01     | SUECIA         | Corona            | 10,34     |
| BOLIVIA       | Boliviano         | 10,42    | GUINEA ECUAT.   | Franco            | 7.460,37  | MOZAMBIQUE     | Metical        | 44,99    | SUIZA          | Franco            | 1,51      |
| BOSNIA-HERZ.  | Marka             | 1,96     | GUYANA          | Dólar             | 301,74    | MYANMAR        | Kyat           | 9,52     | SURINAM        | Dólar             | 4,08      |
| BOTSWANA      | Pula              | 9,94     | HAITI           | Gourde            | 59,01     | NAMIBIA        | Rand           | 11,28    | TAILANDIA      | Baht              | 49,36     |
| BRASIL        | Real              | 2,57     | HONDURAS        | Lempira           | 28,05     | NAURU          | Dólar          | 1,63     | TAIWAN         | Dólar             | 48,00     |
| BRUNEI        | Dólar Brunei      | 2,06     | HONG-KONG       | Dólar             | 11,51     | NEPAL          | Rupia          | 110,71   | TAJIKISTAN     | Somoni            | 5,53      |
| BULGARIA      | Lewa              | 1,96     | HUNGRIA         | Forint            | 268,68    | NICARAGUA      | Gold           | 30,77    | TANZANIA       | Shilling          | 1.978,30  |
| BURKINA FASSO | Fco. CFA          | 655,96   | INDIA           | Rupia             | 69,19     | NIGER          | Franco CFA     | 655,96   | TOGO           | Franco CFA        | 655,96    |
| BURUNDI       | Franco            | 1.826,86 | INDONESIA       | Rupia             | 14.081,90 | NIGERIA        | Naira          | 222,85   | TONGA          | Pa'anga           | 2,80      |
| CABO VERDE    | Escudo            | 109,83   | IRAN            | Rial              | 14.716,60 | NORUEGA        | Corona         | 8,42     | TRINIDAD       | Dólar             | 9,40      |
| CAMBOYA       | Rial              | 6.171,69 | IRAQ            | Dinar             | 1.707,35  | NUEVA ZELANDA  | Dólar          | 2,05     | TUNEZ          | Dinar             | 1,92      |
| CAMERUN       | Franco CFA        | 655,96   | IS. CAIMAN      | Dólar Is. Caiman  | 1,22      | OMAN           | Rial           | 0,57     | TURKMENISTAN   | Manat             | 21.104,30 |
| CANADA        | Dólar Canada      | 1,59     | IS. VIRG. BRIT. | Dólar             | 1,48      | PACIF. FRANCES | Franco CPF     | 119,25   | TURKS & CAICOS | Dólar US          | 1,48      |
| CHAD          | Franco CFA        | 655,96   | IS. VIRG. USA   | Dólar             | 1,48      | PAKISTAN       | Rupia          | 124,01   | TURQUIA        | Lira              | 2,22      |
| CHILE         | Peso              | 745,00   | ISLANDIA        | Corona            | 183,96    | PANAMA         | Balboa         | 1,48     | TUVALU         | Dólar Australiano | 0,62      |
| CHINA         | Yuan (o)          | 10,14    | ISRAEL          | Shekel            | 5,66      | PAPUAN. GUIN.  | Kina           | 3,87     | U.E.A.         | Dirham            | 5,45      |
| COLOMBIA      | Peso              | 2.932,67 | JAMAICA         | Dólar             | 131,80    | PARAGUAY       | Guaraní        | 7.156,02 | UCRANIA        | Karbovanets       | 12,04     |
| COMORES       | Franco            | 491,97   | JAPON           | Yen               | 132,08    | PERU           | Nuevo Sol      | 4,28     | UGANDA         | Shilling          | 2.771,84  |
| CONGO         | Franco CFA        | 655,96   | JORDANIA        | Dinar             | 1,05      | POLONIA        | Zloty          | 4,15     | URUGUAY        | Peso              | 30,29     |
| CONGO (R.D.)  | Franco            | 1.344,12 | KAZAKHSTAN      | Tenge             | 220,95    | PUERTO RICO    | Dólar USA      | 1,48     | UZBEKISTAN     | Sum               | 2.236,74  |
| COREA NORTE   | Won               | 212,38   | KENYA           | Shilling          | 111,13    | QATAR          | Rial           | 5,41     | VANUATU        | Vatu              | 142,59    |
| COREA SUR     | Won               | 1.720,93 | KIRGUISISTAN    | Som               | 65,10     | R. CENTROAF.   | Franco CFA     | 655,96   | VENEZUELA      | Bolivar (o)       | 3,19      |
| COSTA MARFIL  | Franco CFA        | 655,96   | KIRIBATI        | Dólar Australiano | 1,63      | R. DOMINICANA  | Peso           | 53,41    | VIETNAM        | Dong              | 26.520,30 |
| COSTA RICA    | Colón             | 838,30   | KUWAIT          | Dinar Kuwaiti     | 0,42      | REINO UNIDO    | Libra          | 0,90     | YEMEN          | Rial              | 306,45    |
| CROACIA       | Kuna              | 7,32     | LAOS            | Kip Pot Po        | 12.570,50 | REP. CHECA     | Corona         | 25,93    | ZAMBIA         | Kwacha            | 6.866,51  |
| CUBA          | Peso Cubano (o)   | 1,48     | LESOTHO         | Maluti            | 11,28     | RUANDA         | Franco         | 846,34   | ZIMBABUE       | Dólar             | 516,06    |

Notas: Los cambios deben considerarse promediados y orientativos, sin que estas cotizaciones tengan carácter alguno de oficiales salvo indicación expresa en contrario. NEXOTUR no asume responsabilidad alguna por las consecuencias que del uso indebido de los cambios de esta Guía pudieran derivarse. / Como norma general, los cambios vienen expresados en unidades extranjeras por euro. (o) Cambio oficial, diferente de las transacciones comerciales o del utilizado para operaciones de tipo turístico. n.d. no disponible. (#) Nombre actual del país: MYANMAR.

## Principal es Indicadores Economicos

| INDICADOR            | Período               | Dato       | % Variación        | Comentario                     |
|----------------------|-----------------------|------------|--------------------|--------------------------------|
| Ingresos por turismo | Enero-Agosto 2009     | 26.088 M € | -10,0% (anual)     | Sin grandes cambios            |
| Pagos por turismo    | Enero-Agosto 2009     | 7.910 M €  | -14,6% (anual)     | Mejoría casi imperceptible     |
| Gasto por turista    | Enero-Septiembre 2009 | 919,0 €    | +2,7% (interanual) | Según las previsiones          |
| IPC (Hoteles)        | Octubre 2009          | 106,016    | -2,3% (interanual) | Retroceso que podría ser mayor |

NOTAS: M: Millones de Euros. Fuentes: Banco de España, INE, IET, SECYT.

## Previsión

**Dólar ar USA**

23.11.2009  
1,482 \$/€

Precios del Seguro de Cambio

|                           |          |            |
|---------------------------|----------|------------|
| PERIODOS Y TIPO DE CAMBIO | 3 Meses  | 1,549 \$/€ |
|                           | 6 Meses  | 1,548 \$/€ |
|                           | 12 Meses | 1,547 \$/€ |

**Yen Japonés**

23.11.2009  
131,870 ¥/€

Precios del Seguro de Cambio

|                           |          |             |
|---------------------------|----------|-------------|
| PERIODOS Y TIPO DE CAMBIO | 3 Meses  | 131,643 ¥/€ |
|                           | 6 Meses  | 131,251 ¥/€ |
|                           | 12 Meses | 131,508 ¥/€ |

**Libra Esterlina**

23.11.2009  
0,899 £/€

Precios del Seguro de Cambio

|                           |          |           |
|---------------------------|----------|-----------|
| PERIODOS Y TIPO DE CAMBIO | 3 Meses  | 0,898 £/€ |
|                           | 6 Meses  | 0,897 £/€ |
|                           | 12 Meses | 0,899 £/€ |

# Booking

## NEXOTUR

INSCRIBA A SU EMPRESA EN EL BOOKING  
Solicite condiciones en el Departamento de Publicidad

☎ 91 369 41 00  
✉ 91 369 18 39

### Mayoristas

|                                                                          |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| VIAJES ABREU<br>Génova, 16 MADRID                                        | ☎ 902-101049-91-7004421<br>Fax 91-3196786 |
| ALONDRA/CALIPSO VACACIONES<br>Avda. Real Academia de Medicina, 1ª MURCIA | ☎ 902-355444/968-355444<br>Fax 902-355443 |
| AMBASSADOR TOURS<br>Toronga, 23 Bajo MADRID                              | ☎ 91-7582828<br>Fax 91-5598588            |
| AMBASSADOR TOURS<br>Gran Via Cortes Catalanes, 645, 7ª BARCELONA         | ☎ 93-4827108<br>Fax 93-4827131            |
| AÑOS LUZ SA<br>San Bernardo, 97-99 MADRID                                | ☎ 91-4451145-902-101202<br>Fax 91-5939181 |
| AÑOS LUZ SA<br>Ronda Sant Pere, 26 baixos BARCELONA                      | ☎ 93-3101828-902-101303<br>Fax 93-3101424 |
| AÑOS LUZ SA<br>Berastegui, 4 bajo I BILBAO                               | ☎ 94-4242215-902-101404<br>Fax 94-4235593 |
| A SU AIRE<br>Moreña, 22 esq. a Zarza C. REAL                             | ☎ 926-274157/226259<br>Fax 926-226334     |
| AVIOTEL<br>Capitán Haya, 9 interior MADRID                               | ☎ 91-5561293<br>Fax 91-4170365            |
| AVIOTEL<br>Gran Via Cortes Catalanes, 645, 7ª BARCELONA                  | ☎ 93-3011784<br>Fax 93-3184674            |
| AVIOTREN<br>Capitán Haya, 9 interior MADRID                              | ☎ 91-5983315<br>Fax 91-4174516            |
| AVIOTREN<br>Gran Via Cortes Catalanes, 645, 7ª BARCELONA                 | ☎ 93-3011784<br>Fax 93-3184674            |
| CALIMA VACACIONES<br>Soledad, 62B 3ª B San Antonio Portmany (Ibiza)      | ☎ 902-326292<br>Fax 971-3466462           |
| CATAI TOURS<br>O'Donnell, 49 MADRID                                      | ☎ 91-4093281 4091125<br>Fax 91-4096692    |
| CATAI TOURS<br>O'Donnell, 34 (Por Fernán Glez., 32) MADRID               | ☎ 91-5044254<br>Fax 91-5044674            |
| CATAI TOURS<br>Napoles, 227 3ª BARCELONA                                 | ☎ 93-2150103<br>Fax 93-2157360            |
| CLUB VACACIONES<br>Francisco Ramiro, 2 Edif. H MADRID                    | ☎ 91-5972200-5970129<br>Fax 91-5970916    |
| CONDOR VACACIONES<br>Pedro Villar, 12 MADRID                             | ☎ 91-5674242-5674200<br>Fax 91-5674263    |
| COSTA CRUCEROS<br>Plaza Carlos Trias Beltrán, 7 MADRID                   | ☎ 91-5558550<br>Fax 91-5564770            |
| COSTA CRUCEROS<br>Valencia, 245 2ª 3 BARCELONA                           | ☎ 93-4875685<br>Fax 93-4874770            |
| DIMENSIONES<br>Mahonia, 2 MADRID                                         | ☎ 91-5310607<br>Fax 91-5214254            |
| DIMENSIONES<br>Concilio de Trento, 182-184 BARCELONA                     | ☎ 91-5310607<br>Fax 91-5214254            |
| DIAS LIBRES<br>Lagasca, 120 Of. 1 MADRID                                 | ☎ 91-7451111<br>Fax 91-5614469            |
| ENTORNO NATURAL.COM<br>Diputacio, 238 BARCELONA                          | ☎ 93-4827100<br>Fax 93-4827131            |
| EXPO MUNDO<br>Diputacio, 238 BARCELONA                                   | ☎ 93-4827100<br>Fax 93-4827131            |
| EV EMPRENDER<br>Gran Via, 39 3ª MADRID                                   | ☎ 902020702                               |
| GUAMA SA<br>Po. de la Habana, 28 MADRID                                  | ☎ 91-7823787<br>Fax: 91-5643918           |
| HOTELPLUS<br>Isla del Hierro, 3 SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES               | ☎ 902 358358/91-7244747<br>Fax 91-6549977 |
| HOTEL PLAYA VIAJES<br>Avda. Paralelo, 135-137 2ª BARCELONA               | ☎ 93-425.30.66<br>Fax 93.425.38.07        |

|                                                                        |                                            |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| HOTEL PLAYA VIAJES<br>Silva, 2 6ª 2ª MADRID                            | ☎ 91-5427933<br>Fax 91-5422071             |
| HVALATRAVEL.COM<br>Diputacio, 238 BARCELONA                            | ☎ 93-4827100<br>Fax 93-4827131             |
| IBEROJET<br>Parc. Bit Ctra. del Valdemossa km 7,4 PALMA.               | ☎ 971-070428<br>Fax 971-040466             |
| INTERMUNDOS<br>Fuencarral, 9 1ª MADRID                                 | ☎ 91-5320413<br>Fax 91-5221241             |
| MSC CRUCEROS<br>Arequipas, 1 MADRID                                    | ☎ 91 308308<br>Fax 91-3821664              |
| MUNDICOLOR<br>Mahonia, 2 MADRID                                        | ☎ 902-361926<br>Fax 93-4827131             |
| NIZA TOURS - VIAJES NIZA<br>Av Las Americas, Plaza 26 ARONA (TENERIFE) | ☎ 902-995950<br>Fax 91-4568686             |
| NO MÁS FRONTERAS.COM<br>Diputacio, 238 BARCELONA                       | ☎ 902-510120<br>Fax 91-4568686             |
| NUUESTROS CAMINOS<br>C/ Silva, 6 Piso 4º MADRID                        | ☎ 91-5472509<br>Fax 91-5471792             |
| OKATOUR<br>Albasanz, 16 4º MADRID                                      | ☎ 91-1417960/61<br>Fax 91-1417895          |
| ORBIS<br>Av. Doctor Arce, 25 MADRID                                    | ☎ 91-5612373<br>Fax 91-5614242             |
| PAISAJESTRANSVIA TOURS<br>Albacete, 19 VALENCIA                        | ☎ 96-3414400<br>Fax 96-3423777             |
| PANAVISION TOURS<br>Goya, 22 MADRID                                    | ☎ 91-5860800<br>Fax 91-5860846             |
| PANAVISION TOURS<br>Consejo de Ciento, 357-359 BARCELONA               | ☎ 93-2159515<br>Fax 93-4871458             |
| POLITOURS<br>San Bernardo, 17 MADRID                                   | ☎ 91-5416200/902-877778<br>Fax 91-5597889  |
| POLITOURS<br>Ronda Sant Pere, 19 6ª BARCELONA                          | ☎ 93-3175099/902-877778<br>Fax 93-3181683  |
| POLITOURS<br>Pº Ayuntamiento, 19 VALENCIA                              | ☎ 945-245500/902-877778<br>Fax 945-320396  |
| POLITOURS<br>Río Guadalupe, 24 TORREMOLINOS (MALAGA)                   | ☎ 96-3944004/902-877778<br>Fax 96-3944618  |
| POLITOURS<br>Buen Suceso 14, 28008, MADRID                             | ☎ 95-2305323/902-877778<br>Fax 95-2305479  |
| PORTUGAL TOURS<br>Mahón 6-8, Parque Las Rozas MADRID                   | ☎ 91-5484600-902-109898<br>Fax 91-5419826  |
| PROTEL<br>Coso 89-91 1ª ZARAGOZA                                       | ☎ 91-5096101-902-196100<br>Fax 91-3729198  |
| RHODASOL-TURIMAR<br>Gran Via 71, 28013 MADRID                          | ☎ 91-4014949<br>Fax 91-4024400             |
| RHODASOL-TURIMAR<br>Coso 89-91 1ª MADRID                               | ☎ 91-4544140<br>Fax 91-5560933             |
| SOLAFRICA<br>Federico Salmón, 1 MADRID                                 | ☎ 91-3532740<br>Fax 91-3503896             |
| SOLPLAN-TOURNEE<br>Parc. Bit Ctra. del Valdemossa km 7,4 PALMA.        | ☎ 971-070435<br>Fax 971-040466             |
| SOLPLAN-TOURNEE<br>Valencia, 231 2ª BARCELONA                          | ☎ 93-5100710<br>Fax 93-4880792             |
| SOLPLAN-TOURNEE<br>Julio Camba, 1 7ª MADRID                            | ☎ 91-2960101 / 902239644<br>Fax 91-3612578 |
| SOLPLAN-TOURNEE<br>Luis Vives, 7 VALENCIA                              | ☎ 96-3944625<br>Fax 96-3942381             |
| TIEMPO LIBRE-MUNDICOLOR<br>Sor Angela de la Cruz, 6 MADRID             | ☎ 91-4568600<br>Fax 91-4568773             |

|                                                                  |                                                 |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| TOURALP<br>Príncipe de Vergara, 47 MADRID                        | ☎ 91-5768445<br>Fax 91-4359088                  |
| TOURING CLUB<br>Gran Via, 81 2ª BILBAO                           | ☎ 902-100456/94-4277381<br>Fax 94-4206024       |
| TRANSVACACIONES<br>Isla del Hierro, 3 SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES | ☎ 902 164102/91-7242422<br>Fax 91-6239817       |
| TRAPSATUR<br>San Bernardo, 5 MADRID                              | ☎ 902-211024 91-5480000<br>Fax 91-5427855       |
| TRAVELPLAN<br>Pza. España, 18 Torre Madrid 2 MADRID              | ☎ 91-5406000<br>Fax 91-5411099                  |
| TURAVIA CLUB<br>Edif. Barajas C/ Trespaderne 29, 4º MADRID       | ☎ 902 354355<br>Fax 91-3297515                  |
| TURVISA<br>San Bernardo, 5-7 MADRID                              | ☎ 91-5419210 902-234353<br>Fax 91-5416174       |
| UNIPLAYAS<br>C/ Río Mesa, 10 Enpta Of.6 TORREMOLINOS             | ☎ 952-378646<br>Fax 952-375372                  |
| UNIPLAYAS<br>Avda. Meridiana, 354 5ªC BARCELONA                  | ☎ 93-4905450<br>Fax 93-4906479                  |
| UNIPLAYAS<br>C/ Cartagena, 27 Entp.ta. Izq. MADRID               | ☎ 91-5401840<br>Fax 91-5401841                  |
| VIVA TOURS<br>Trespaderne, 29 4º                                 | ☎ 902-353354/55 91-3297400<br>Fax 91-3297516/17 |

|                                                                  |                                |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| FERROCARRILES AMERICANOS<br>Diputacion, 238 sobreatico BARCELONA | ☎ 93-4125956<br>Fax 93-4122914 |
| FERROCARRILES AMERICANOS<br>Zurbano, 56 MADRID                   | ☎ 91-3082962<br>Fax 91-3086502 |
| RENFE AGENCIAS DE VIAJES (Linea Asista)                          | ☎ 902-105205<br>Fax 902-105200 |

### Alquiler de Automóviles

|                                                                 |                                          |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ARES MOBILE ALOQUILER CON Y SIN CONDUCTOR<br>Marzo, 34 MADRID   | ☎ 91-7477570<br>Fax: 91-7481114          |
| AUTOS D'OR RENT A CAR<br>Av. Bienvenidos, 30 MALLORCA           | ☎ 971-657173<br>Fax 971-643147           |
| BUDGET RENT A CAR ESPAÑA<br>Conde de Aranda, 1- 3ª Dcha. MADRID | ☎ 91-4363319<br>Fax 91-5768827           |
| EUROPCAR<br>Av. Partenón, 16-18 MADRID                          | ☎ 91-7226200/91-102020<br>Fax 91-7226201 |
| HOLIDAY AUTOS<br>Gran Via Costes Catalanes, 617 BARCELONA       | ☎ 902-448449<br>Fax 93-4813833           |
| IBL (Alsa Grupo)<br>Miguel Fleta, 4 1º D MADRID                 | ☎ 91-7546502<br>Fax: 91-7545365          |
| RECORD RENT A CAR<br>Av. Lairón, parcela 60 CASTELLON           | ☎ 964-343000/902123002<br>Fax 964-343010 |
| VICENTE RENT A CAR<br>LANZAROTE, Y CANARIAS                     | ☎ 928-512694-543456<br>Fax 928-514137    |

### Compañías Aéreas

|                                                         |                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| AEROMEXICO<br>Cedaceros, 11, 1ª planta MADRID           | ☎ 91-5489810<br>Fax 91-5481527            |
| ALITALIA<br>Pl. Descubridor Diego de Ordas, 3-3ª MADRID | ☎ 91-1217401<br>Fax 91-4414956            |
| ALITALIA<br>Av. Diagonal, 403 BARCELONA                 | ☎ 902-100323<br>Fax 93-4158379            |
| AIR EUROPA<br>Centro Emp. Globalia. Lluçmajor MALLORCA  | ☎ 971-178100<br>Fax 971-178360            |
| AIR SPAIN BROKER<br>Almagro, 19, Madrid                 | ☎ 91-3083444<br>Fax 91-3198440            |
| FINNAIR<br>Fontanella, 12 B 3ª BARCELONA                | ☎ 901888126<br>Fax 901888128              |
| FLYTUR AIR MARKETING<br>Lluyt Air Marketing, 2 MADRID   | ☎ 91-5421323<br>Fax 91-5423710            |
| IBERIA<br>Velázquez, 130 MADRID                         | ☎ 91-5878787-5877592<br>Fax 91-5877502    |
| INTER-FLIGHTS<br>Los Arfe, 66 MADRID                    | ☎ 91-5590443-44<br>Fax 91-5590520         |
| LAN<br>Capitán Haya 1, 7ª planta. MADRID                | ☎ 91-4544140<br>Fax 91-5560933            |
| LOT<br>Princesa, 1 Torre 6-12 MADRID                    | ☎ 91-5481373/91-5487353<br>Fax 91-5595365 |
| SPANAIR<br>Aeropuerto. PALMA DE MALLORCA                | ☎ 902-131415-971-745020<br>Fax 971-492553 |
| US AIRWAYS<br>Alberto Aguilera, 38 2ª Izq. MADRID       | ☎ 91-4444700<br>Fax 91-4444709            |

### Centrales de Reservas

|                                                                                    |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| BEST WESTERN<br>Pº de la Habana, 54 2ª Dcha. MADRID                                | ☎ 900-993900-91-5614622<br>Fax 91-5618625  |
| CANARIAS.COM - NIZA TOURS<br>Av. Las Americas, cc. Americas P2L26 ARONA (TENERIFE) | ☎ 902-995950<br>Fax 922-793868             |
| CONFORTEL HOTELES<br>Av. Burgos, 8 A 15ª MADRID                                    | ☎ 902-424242<br>Fax 91-3831743             |
| CENTRALIA<br>Sagrada Familia, 31 Bajo BURGOS                                       | ☎ 902-200063<br>Fax 902-200064             |
| HOTEL JARDIN TECINA<br>Lomada de Tecina LA GOMERA                                  | ☎ 922-145864-66<br>Fax 922-145865          |
| GRUPO NATURA<br>Av. Valencia, 14 Molins de Rei (BARCELONA)                         | ☎ 93-6801600<br>Fax 93-6800944             |
| HOSPESERIAS REALES<br>Frailé, 1 Villanueva de los Infantes C.REAL                  | ☎ 902-202010<br>Fax 926-361788             |
| HOTUSA-EUROSTARS<br>Princesa, 58 Principal BARCELONA                               | ☎ 902-222999-93-3199062<br>Fax 93-2681945  |
| HUSA HOTELES<br>Sabino Arana, 27 BARCELONA                                         | ☎ 93-5101300<br>Fax 93-3397064             |
| INTERHOME<br>Guitard, 45 BARCELONA                                                 | ☎ 93-4090522<br>Fax 93-4090493             |
| KEYTEL<br>C/ Aragón 208-210, 6º, 6ª BARCELONA                                      | ☎ 902101314<br>Fax 93-4541108              |
| MARKHOTEL<br>Jacometrezo, 4 MADRID                                                 | ☎ 91-5210303-902-151515<br>Fax 91-5215999  |
| PARADORES<br>Requena, 3-5 MADRID                                                   | ☎ 91-5166666<br>Fax 91-5166657             |
| RESTEL<br>Manuel Tobar, 35, 28034 MADRID                                           | ☎ 91-7365040<br>Fax 91-7365040             |
| RIU HOTELES<br>Laude s/n PALMA DE MALLORCA                                         | ☎ 971-743030<br>Fax 971-744171             |
| SOL MELIA<br>Gremio Toneleros, 24 PALMA DE MALLORCA                                | ☎ 902-144444<br>Fax 91-5791392             |
| TRANSHOTEL<br>Isla del Hierro, 3 SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES                        | ☎ 902 164164/902 164163<br>Fax 902 444 164 |
| UTELL                                                                              | ☎ 91-5949494/902-454647                    |

### Compañías Marítimas

|                                                        |                                       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| BALEARIA<br>Estación Marítima, s/n Denia-ALICANTE      | ☎ 902-160180<br>Fax 96-5787605        |
| COSTA CRUCEROS<br>Plaza Carlos Trias Beltrán, 7 MADRID | ☎ 91-5558550<br>Fax 91-5564770        |
| COSTA CRUCEROS<br>Valencia, 245 2ª 3 BARCELONA         | ☎ 93-4875685<br>Fax 93-4874770        |
| EUROFERRYS<br>Estación Marítima ALGECIRAS              | ☎ 956-651178-507070<br>Fax 956-653379 |
| MSC CRUCEROS<br>Arequipas, 1 MADRID                    | ☎ 91 382 16 61<br>Fax 91-3821664      |
| P&O PORTSMOUTH<br>Cosme Echevarrieta, 1 BILBAO         | ☎ 94-4234477<br>Fax 94-4235496        |
| CROISI EUROPE<br>General Oraa, 5 1ª MADRID             | ☎ 91-2952497<br>Fax 91-6816757        |
| SPANISH CRUISE LINE<br>Alcala, 54 MADRID               | ☎ 91-5317102<br>Fax 91-5230612        |
| ACCIONA TRASMEDITERRANEA<br>www.trasmediterranea.es    | ☎ 902-454645                          |
| VISION CRUCEROS<br>www.visioncruceos.com               | ☎ 91-7896400<br>Fax 91-3107215        |

### Ferrocarril

|                                              |                                |
|----------------------------------------------|--------------------------------|
| EUROTUNNEL<br>Chile, 10 Ed. Madrid 92 MADRID | ☎ 91-6307315<br>Fax 91-6307312 |
|----------------------------------------------|--------------------------------|

Pza. Marqués de Salamanca, 3 y 4 1ª Fax 91-5949482

### Organismos

|                                                                      |                                |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| AS. EMPRESARIAL GRUPO EUROPA VIAJES<br>Ronda Universidad, 9 7º       | ☎ 93-3429990<br>Fax 93-3429991 |
| GRUPO STAR<br>Luisa Fernanda, 12 MADRID                              | ☎ 91-5502160<br>Fax 91-5432689 |
| INFOASTURIAS<br>Pza. España, 5 1ª OVIEDO                             | ☎ 902-300202<br>Fax 985-273487 |
| INST.BALEAR PROMOCION TURIST.<br>Montenegro, 5 4º Palau Morell PALMA | ☎ 971-176191<br>Fax 971-176185 |
| UNAV (Unión de Agencias de Viajes)<br>Rosario Pino, 8 3ªB MADRID     | ☎ 91-5796741<br>Fax 91-5799870 |

### Transporte por Carretera

|                                                              |                                 |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| AEROCITY TRASLADO AL AEROPUERTO<br>Marzo, 34 MADRID          | ☎ 91-7477570<br>Fax: 91-7481114 |
| AUTOCARES GARCÍA TEJEDOR<br>Jaime El Conquistador, 34 MADRID | ☎ 91-4737773<br>Fax: 91-4738072 |
| COAVITUR<br>Hermanos Gómez, 4 MADRID                         | ☎ 91-3265280<br>Fax 91-3260638  |
| ETRAMBUS<br>San Cesáreo, 34 MADRID                           | ☎ 91-5050552<br>Fax: 91-5051661 |
| Europea de Turismo<br>C/ Silva, 6 Piso 4ºC MADRID            | ☎ 91-5475921<br>Fax: 91-5416231 |
| IRIBUS (Alsa Grupo)<br>Miguel Fleta, 4 1º D MADRID           | ☎ 91-7546502<br>Fax: 91-7545365 |
| TRAPSA<br>Av. Manóteras, 14 MADRID                           | ☎ 902110115<br>Fax: 91-3021709  |

### Servicios

|                                              |                                          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| AMADEUS<br>Salvador de Madariaga, 1 MADRID   | ☎ 91-5858681-5858682/3<br>Fax 91-5858680 |
| WORLDSPAN<br>Joaquín Costa, 15-1 2ª 1 MADRID | ☎ 91-4118324<br>Fax 91-5626650           |

### Cadenas hoteleras

|                                                 |                                |
|-------------------------------------------------|--------------------------------|
| CONFORTEL HOTELES<br>Av. Burgos, 8 A 15ª MADRID | ☎ 902-424242<br>Fax 91-3831743 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------|

**El 95% de las empresas en España no respeta la legislación vigente sobre Protección de Datos Personales.**

**¿ES SU EMPRESA UNA DE ELLAS?**

La Ley Orgánica de Protección de Datos ya está en vigor. Adecuarla a ella es imprescindible para evitar las fuertes sanciones que la Agencia de Protección de Datos aplica de forma muy estricta a quienes no la cumplen. Estas sanciones pueden ser de hasta 600.000 euros.

**¿ESTÁ DISPUESTO A ARRIESGARSE?**

En **Mesinero-Romanos Abogados** conocemos la Ley y sabemos como regularizar su situación. Tenemos amplia experiencia solucionando los problemas derivados de la legislación de protección de datos, en distintos tipos de empresas y sectores, así como asesorando sobre su correcta interpretación e implantación.

**Una inversión mínima y a tiempo puede evitarle sanciones de hasta 600.000 euros.**

**¡NUESTROS CLIENTES NOS AVALAN!**

Considere cualquier duda sobre su situación. Para más información sobre nuestros servicios y precios, visite nuestra página web: [www.mesinero-romanos.com](http://www.mesinero-romanos.com)

Mesinero-Romanos Abogados C/ José Abascal 48 Dup. 4ª 28003 Madrid. Telf: 914422909

**El conocimiento de idiomas, es uno de los requisitos más importantes para ser exitoso en la vida...**

Profesor: Francés (Nativo)  
Globish: Más de 1000 palabras clave en "English-American" para comunicarse con el Mundo entero.

Profesor: Escuela Hotelera de Lausanne (Suiza) ("La primera del Mundo")

Profesor Escuela Oficial de Turismo (Madrid)  
Profesor Shanghai Institute of Tourism (China)

Mi método garantiza resultados a corto plazo

**"Hablar idiomas no es un lujo, es una necesidad".**

Tel: +34 91 547 58 71 / +34 619 360 745  
E-mails: [fetsalain@yahoo.com](mailto:fetsalain@yahoo.com), [alainf\\_3@hotmail.com](mailto:alainf_3@hotmail.com)

**Coste a Commit asegurado a sus posibilidades**

BOLSA ONLINE DE EMPLEO [www.Nexotur.com](http://www.Nexotur.com)

## Agencias y alojamientos buscan profesionales con idiomas

La web [www.nexotur.com](http://www.nexotur.com) recoge casi un millar de ofertas y demandas de empleo en el Sector, de las que NEXOTUR ofrece cada semana una breve muestra.

■ **Special Tours.** Agencia de viajes. Madrid. Gestión de reservas, apoyo en la gestión comercial en labores de atención al cliente, servicios post venta. Requisitos: Nivel usuario de paquete Office, idiomas (Inglés y portugués). Remuneración nivel 5 convenio de agencia. C.V.: [jmartin@specialtours.com](mailto:jmartin@specialtours.com).

■ **Apartamentos Rurales Vía Verde del Aceite.** Turismo rural y multiaventura. Jaén. Requisitos: diplomados en Turismo o similar, buen nivel de inglés, residencia en la zona. Se valorará experiencia. C.V.: [danielortega@danielortega-sl.es](mailto:danielortega@danielortega-sl.es).

■ **Aragonesa de ViajesTerral.** Agencia de viajes. Zaragoza. Se ofrece puesto de trabajo con contrato indefinido a jornada completa. Requisitos: personal femenino, experiencia demostrable, al menos tres meses en el paro. C.V.: [aragonesadeviajes@hotmail.com](mailto:aragonesadeviajes@hotmail.com).

■ **Viajes Terral.** Agencia de viajes. Buscamos agentes para comercializar destinos de media y larga distancia y viajes de novios. Colaboración con diferentes departamentos, como Producto y Marketing. Requisitos: experiencia mínima de un año en ventas de media y larga distancia, manejo de Amadeus, persona proactiva y emprendedora, con iniciativa propia y ganas de asumir nuevos retos. El candidato también debe tener buen

nivel de inglés y se valorarán conocimientos de Orbis. C.V.: [info@viajesterral.com](mailto:info@viajesterral.com).

■ **Hoteles Elba.** Hotel. Alcobendas. Puesto en prácticas en el departamento Comercial y Área Revenue Management. Requisitos: ofimática nivel usuario. Imprescindible estar estudiando carrera de Turismo. Inglés básico. C.V.: [crm@hoteleselba.com](mailto:crm@hoteleselba.com).

■ **Viajes JGB.** Agencia de viajes. Madrid. Buscamos agente de viajes para llevar oficina en San Lorenzo de El Escorial. Requisitos mínimos: Residencia en la misma localidad y experiencia en un cargo similar. C.V.: [viajesjgb@terra.es](mailto:viajesjgb@terra.es).

■ **Rafaelhoteles.** Hotel. Madrid. Central corporativa de Rafaelhoteles en Madrid necesita incorporar un jefe de Ventas Internacional, cuyo objetivo será planificar, dirigir y controlar el plan de acción comercial anual. Requisitos: experiencia de dos años en el mercado internacional, conocimientos del segmento corporate y del mercado europeo, inglés nivel alto y disponibilidad para viajar. C.V.: [personal@rafaelhoteles.com](mailto:personal@rafaelhoteles.com).

■ **Traveloteca.** Agencia de viajes. Madrid. Agencia online con más de 35 destinos en catálogo y en constante crecimiento precisa de agente de viajes para desarrollar las labores propias de la función: creación y trámites de reservas, atención al cliente, confección de documentación, elaboración de presupuestos, gestión de incidencias, etc. Requisitos: experiencia. Imprescindible ma-

nejo de Office. Soltura con GDS (preferentemente Galileo). Se valorarán conocimientos de inglés. C.V.: [cv@traveloteca.com](mailto:cv@traveloteca.com).

■ **Nueva Zelanda Viajes.** Agencia de viajes. Madrid. Oficina ubicada en el centro de Madrid necesita incorporar un agente de viajes. Requisitos: idioma español, buen nivel de inglés, experiencia o diplomatura en Turismo, conocimientos de Nueva Zelanda o Australia. Buscamos persona apasionada por el Pacífico Sur. C.V.: [info@nzviajes.com](mailto:info@nzviajes.com).

■ **Viajes Galea.** Agencia de viajes. Madrid. Buscamos agente con experiencia en viajes de empresa. Horario continuado y buen ambiente. Requisitos: experiencia en manejo de Amadeus y Sire y en atención a empresas. C.V.: [pgarcimartin@viajesgalea.com](mailto:pgarcimartin@viajesgalea.com).

■ **Sol y Ocio.** Agencia de viajes. Málaga. Buscamos agente de viajes para oficina de Ronda. Se encargará de la realización de labores propias del cargo. Es imprescindible experiencia comercial en agencia de viajes. También se valorará el haber trabajado recientemente en agencia de viajes minorista por un periodo mínimo de tres años, así como el dominio del inglés. C.V.: [cv@solyocio.com](mailto:cv@solyocio.com).

■ **Viagea.** Agencia de viajes. Madrid. Puesto de agente de viajes en Moncloa. Requisitos: conocimientos de inglés, tanto hablado como escrito, Amadeus, Renfe, experiencia en atención telefónica a empresas. C.V.: [info@viagea.eu](mailto:info@viagea.eu).

## Agentes de viajes

Los datos completos y el *currículum vitae* de cada demandante están disponibles en [www.nexotur.com](http://www.nexotur.com), junto a más de medio millar de demandas de empleo.

■ **Agente de viajes.** 36 años. Madrid. [Imoyaaguirre@gmail.com](mailto:Imoyaaguirre@gmail.com). ☎ 619 74 26 57.

■ **Agente de viajes.** 28 años. Madrid. [maria\\_villac@hotmail.com](mailto:maria_villac@hotmail.com). ☎ 686 26 96 97.

■ **Agente de viajes.** 25 años. Madrid. [crislopez84@hotmail.com](mailto:crislopez84@hotmail.com). ☎ 620 17 49 69.

■ **Agente de viajes.** 40 años. Madrid. [julconred@terra.es](mailto:julconred@terra.es). ☎ 677 81 78 27.

■ **Agente de viajes.** 36 años. Getafe. [adurillo@hotmail.com](mailto:adurillo@hotmail.com). ☎ 676 23 35 86.

■ **Agente de viajes.** 37 años. Madrid. [ramita9@yahoo.es](mailto:ramita9@yahoo.es). ☎ 654 86 02 69.

■ **Agente de viajes.** 33 años. Guadalajara. [venus567@msn.com](mailto:venus567@msn.com). ☎ 627 98 11 39.

■ **Agente de viajes.** 28 años. Madrid. [helena\\_esteban@hotmail.com](mailto:helena_esteban@hotmail.com). ☎ 647 52 45 79.

■ **Agente de viajes.** 28 años. Castellón. [merypradito@yahoo.es](mailto:merypradito@yahoo.es). ☎ 695 85 99 50.

■ **Agente de viajes.** 34 años. Torrejón de Ardoz. [dani2002@terra.com](mailto:danii2002@terra.com). ☎ 654 74 80 06.

■ **Agente de viajes.** 42 años. Madrid. [barcoillo1@olympiamad.com](mailto:barcoillo1@olympiamad.com). ☎ 661 00 85 21.

## Naveg@web / EVALUACIÓN DE WEBS EN INTERNET

## Reserva para agencias

↑ La página web de Soltour ofrece un área específica donde las agencias de viajes pueden consultar la **información** y reservar todos sus productos. Permite la creación, consulta e impresión de la reserva y de su documentación, incluyendo el acceso a un GDS.

↑ Es una página **útil** por sus información y gestión de reservas.

↑ Las agencias disponen de un área específica de **reservas**.



<http://www.soltour.es>

## Hoteles en Inglaterra

↑ La web de Premier Inn presenta, únicamente en inglés, la **información** de sus hoteles repartidos por todo el Reino Unido, así como una útil gestión de reservas que incluye un área para viajes de negocios pero no contempla la reserva desde agencias.

↑ Es una página de **utilidad** para viajeros al Reino Unido.

↓ No contempla la gestión de **reservas** desde las agencias.



<http://www.premierinn.com>

## Vuelos desde Asia

↑ La aerolínea Eva Air presenta una página completa y bien diseñada con la **información** y la gestión de sus vuelos y los de sus compañías asociadas, así como hoteles y coches de alquiler en todo el mundo, aunque no está disponible para las agencias.

↑ Por su completa gestión de distintos servicios resulta de **utilidad**.

↓ No permite **reservar** desde las agencias de viajes.



<http://www.evaair.com>

## Alternativas de alquiler

↑ 'e-AlquilerdeCoches' es una página dedicada exclusivamente a integrar la oferta de múltiples *rent a car* en todo el mundo, **informando** sobre una amplia variedad de alternativas en cualquier destino con un completo sistema de gestión de reservas de muy fácil uso.

⇒ Su amplia oferta en todo el mundo la convierten en una **web útil**.

↓ No ofrece a las agencias ninguna posibilidad de **reservar**.



<http://www.ealquilerdecoches.es>

## Todo sobre Quintana Roo

↑ La página sobre Turismo en Quintana Roo presenta una completa relación de atractivos y servicios turísticos en la Riviera Maya, con una **descripción** general de cada tema de interés y un completo sistema de reservas, que no está disponible para las agencias.

⇒ Su **utilidad** está limitada por su escasa cobertura.

↓ No contempla la gestión de **reservas** desde las agencias.



<http://quintanaroo.turista.com.mx>

## Nueva central rural gallega

↑ Fegatur es una nueva central de reservas de establecimientos de Turismo Rural en Galicia, que ofrece con un correcto diseño la **información** de los alojamientos, pero que por el momento no dispone de sus tarifas ni de la disponibilidad para poder reservar.

⇒ Será de mayor **utilidad** cuando incluya información para reservar.

↓ No tiene prevista la **reserva** desde las agencias de viajes.



<http://es.fegatur.org>

**LEGISLACIÓN****Resoluciones****Placas al Mérito Turístico**

✓ Real Decreto 1583/2009, de 9 de octubre de 2009, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por el que se concede la Placa al Mérito Turístico, en el sector del alojamiento, a Eustasio López González.

✓ Real Decreto 1584/2009, de 9 de octubre de 2009, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por el que se concede la Placa al Mérito Turístico, en el ámbito del conocimiento turístico, a Mariano López.

✓ Real Decreto 1585/2009, de 9 de octubre de 2009, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por el que se concede la Placa al Mérito Turístico, por extraordinarios servicios prestados al Turismo, a Rafael Ansón Oliart.

✓ Resolución de 16 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de Turismo (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), por la que se aprueba la concesión del título-licencia de agencia de viajes minorista a favor de Erandio Bidaiak.

Boletín Oficial del Estado  
www.boe.es

**LIBROS****Sostenibilidad en el mercado de congresos****'Sostenibilidad y competitividad en la industria de reuniones'**

La Federación Europea de Asociaciones de Organizadores Profesionales de Congresos (Efapco) organiza un programa educativo con el objetivo de debatir sobre 'Sostenibilidad y competitividad en la industria del mercado de reuniones'. El congreso tendrá lugar en el Palais des Congress Square de Bruselas entre los días 7 y 9 de enero del próximo año 2010. "Estoy confiado sobre la programación interactiva que hemos creado para los debates y las sesiones paralelas, en las que participarán algunos de los principales líderes del sector a nivel mundial", ha señalado el presidente de Efapco, Nicolas Le Brun.

Entre los participantes más destacados aparecen el responsable de la organización de la conferencia sobre Cambio Climático de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) realizada en Dinamarca, Jan-Christoph Napierski, y el jefe de Sostenibilidad para los Juegos Olímpicos de Londres 2012, David Stubbs. Estos responsables se encargarán de impartir una sesión completa sobre 'Sostenibilidad: cómo incorporarla en nuestras reuniones'. A ambos ponentes se les unirá el director del Centro Mundial de Conferencias de Bonn, Matthias Schultze.

tenibilidad: cómo incorporarla en nuestras reuniones'. A ambos ponentes se les unirá el director del Centro Mundial de Conferencias de Bonn, Matthias Schultze.

**Una visión de futuro**

No obstante, el seminario organizado por la Federación se inaugurará con la intervención del profesor, y antiguo presidente del Grupo Lisboa, Ricardo Petrella, que hablará sobre 'Reuniones en el año 2020' y la visión optimista y pesimista de la economía global. Asimismo, el director de MCI Irlanda, Padraic Gilligan, y el fundador de Artexis, Eric Everard, examinarán las 'Oportunidades emergentes en un contexto de crisis económica'. Finalmente, el presidente de la Federación, Nicolas Le Brun, ha añadido que "organizar este programa de Efapco es seguramente el mayor desafío hasta la fecha para la federación". Además, el presidente ha deseado que "este congreso ayude a relanzar las ideas y actividades de nuestra industria en 2010 y más allá".

**CURSOS****Una herramienta para el Sector****'Manual Básico del Turismo. Organización de eventos'**

El diputado de Acción Exterior de Guipúzcoa, Iñaki Galdós, ha presentado la segunda edición del 'Manual Básico del Turismo. Organización de eventos profesionales'. Uno de los principales objetivos que se persiguen con esta publicación es impulsar el mercado de reuniones en la provincia. El manual servirá como "herramienta de trabajo para el Sector Turístico privado, así como para las entidades públicas" de Guipúzcoa, según han indicado desde la Diputación.

A través de esta segunda edición del manual, "se facilitan claves a las empresas turísticas e instituciones públicas para organizar eventos y congresos de la mejor manera posible", según apuntaba Iñaki Galdós durante un acto de presentación, en el que también han participado el director de Turismo de la Diputación, Agustín Aróstegui, y el director de Guipúzcoa Tour, Josean Otxoteko.

**CALENDARIO****Ferias de Turismo en diciembre**

● Del 7 al 10 de diciembre de 2009, International Luxury Travel Market, ILTM, Palais des Festivals de Cannes, Francia. Feria de cuatro días de duración especializada en la industria de viajes de lujo. Para más información acceder a la página web [www.iltm.net](http://www.iltm.net).

● Del 9 al 10 de diciembre de 2009, Brussels Travel Expo 2009 (BTEXPO), Bruselas, Bélgica. BTEXPO ofrece durante sus dos días de duración un extenso programa de conferencias, talleres y reuniones, donde se abordarán todos los problemas actuales del Sector. Para más información acceder a la web [www.btexpo.com](http://www.btexpo.com).

● Del 17 al 20 de diciembre de 2009, Sevilla con sus pueblos: Feria de Turismo de Sevilla, Palacio de Exposiciones y Congresos. Sevilla con sus pueblos, que celebra este año su octava edición, tendrá como principal protagonismo el Turismo activo. La feria, organizada por la Diputación de Sevilla, promocionará el senderismo, deporte al aire libre, rutas por el monte, etc. Para más información acceder [www.sevillaconsuspueblos.org](http://www.sevillaconsuspueblos.org).

# Especialistas en Agencias de Viajes



## Asesoría Turística

- ✓ Contabilidad
- ✓ Socio-Laboral
- ✓ Fiscal
- ✓ Jurídico-Mercantil

## Subvenciones

## Servicios Jurídicos

Augusto Figueroa, 39-1º  
28004 Madrid

☎ 91 521 53 15 - 521 46 92  
Fax: 91 522 98 12

## SUBEN

### Antonio Vázquez



Tan sólo cuatro meses después del nombramiento de Antonio Vázquez como presidente de Iberia, la aerolínea ha llegado a un acuerdo de fusión con British Airways. Asimismo, la relación de la compañía con las agencias ha mejorado notablemente.

### Alberto Uriol



Alberto Uriol se ha incorporado a Rafael Hoteles como director de Corporate & CCI. Su nombramiento se enmarca dentro de la nueva estructura del departamento de marketing donde la especialización por segmentos es uno de los objetivos prioritarios.

### Juan Guerrero



Juan Guerrero Righetto, que hasta ahora ejercía como director de Marketing y Comunicación de SEGITTUR, ha asumido también las competencias comerciales de la sociedad, por lo que a partir de ahora es director de Marketing y Comercial.

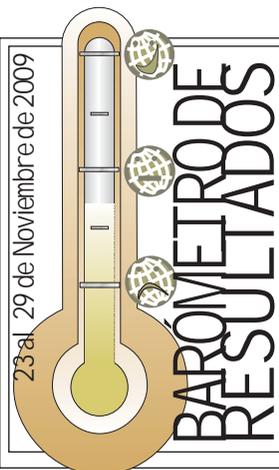
## SUMARIO

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| Tribuna de Opinión / Claves .....   | 2     |
| Protagonista / Charles Bacher ..... | 3     |
| Entrevista / Iñaki BUjanda .....    | 4     |
| Escapate .....                      | 6-13  |
| Gestión .....                       | 15    |
| ICTE .....                          | 16-17 |
| Mostrador .....                     | 18-20 |
| Club .....                          | 21    |
| Hotelería .....                     | 23-25 |
| Evaluanet .....                     | 26-27 |
| Indicadores .....                   | 28    |
| Booking .....                       | 29    |
| Ofertas de empleo .....             | 30    |
| Agenda .....                        | 31    |

## LA SEMANA

### Sólo se mueven acciones puntuales

Diciembre está resultando el más difícil de los últimos años y no acaban de arrancar las reservas para la mini temporada invernal. El puente de la Inmaculada, reducido este año registra alguna demanda, muy concentrada en ofertas puntuales, y la nieve no arranca, esperando a ver si por fin empieza la temporada en las estaciones españolas. De seguir retrasándose, esto podría beneficiar las ventas para las alpinas. Por otro lado, los cruceros siguen siendo una buena alternativa y su venta no ha bajado, configurándose como una posibilidad interesante e cara a las navidades, especialmente los que se programan en las jornadas entre fiestas, o coincidiendo con Nochevieja.



Ni las grandes campañas publicitarias ni la bajada de los precios han evitado que la facturación de las agencias de viajes vuelva a disminuir en comparación con el pasado ejercicio. Al igual que en el mes precedente, en septiembre la facturación de minoristas y turoperadores que operan en España experimenta un recorte superior al 11%.

Según los datos facilitados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), del resto de segmentos englobados en el Turismo, los servicios de comidas y bebidas son nuevamente los que presentan la caída menos pronunciada en septiembre, con una variación negativa del 8,2%. Los servicios de alojamiento concluyen el mes de septiembre con un descenso de su cifra de negocios del 12,5%. La mala marcha de la totalidad de subsectores turísticos, que viene siendo una constante en 2009, provoca que la facturación del Turismo experimente una retracción del 10,1%.

### El aéreo cae un 17%

Pese a mitigar su caída, el transporte continúa mostrando una evolución aún más negativa que el Turismo. En concreto, la cifra de negocios de las empresas de transporte se ha reducido un 10,7% en septiembre. El aéreo sigue siendo el más afectado, con una disminución del 17,9%. A continuación le siguen el marítimo, que tras un mes de agosto con resultados positivos concluye septiembre con una bajada del 14,7%, y el terrestre —por carretera y ferroviario—, con una variación negativa del 10,7%.

## COYUNTURA

### La facturación disminuye un 10%

La caída de la demanda, sumada a la bajada de la rentabilidad, continúa haciendo mella en las empresas dedicadas a actividades turísticas o de transporte. En septiembre, la facturación de agencias minoristas y turoperadores desciende un 11,3%, mientras que en el Turismo lo hace un 10,1%. El transporte presenta una evolución aún más negativa, con un descenso de su cifra de negocios del 10,7% respecto al pasado año.

## Evolución empleo y facturación



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE).

© NEXOTUR

La caída de la facturación de las empresas turísticas y de transporte, que es la tónica predominante en el presente año, se ve reflejada en los índices de personal ocupado. Las agencias de viajes han dado empleo a un 9,8% menos de trabajadores que en el mismo mes

del pasado ejercicio. Los servicios de alojamiento experimentan una caída similar, con una variación negativa del 9,6%, mientras que los servicios de comidas y bebidas concluye el mes con un recorte del número de empleados del 4,8%. Todo ello lleva al Turismo, uno de

los principales generadores de empleo de España, a una contracción del número de personal ocupado del 6,2% en el mes de septiembre.

### Menos trabajadores

En el caso del transporte, pese a presentar una evolución más negativa que las empresas turísticas, muestra recortes menos drásticos del número de trabajadores. En concreto, en el mes que ha sido objeto de análisis por el INE, las empresas de transporte han dado trabajo a un 5,5% menos de personas respecto al mismo periodo de 2008. El aéreo, medio más afectado por la crisis económica, contabiliza un 8,8% menos de empleados, presentando así la caída más significativa. Le siguen el transporte marítimo, que concluye septiembre con un 7,8% menos de trabajadores respecto al mismo periodo del ejercicio precedente, y el terrestre, con una bajada del 5,6%.

El resto de actividades englobadas en el sector servicios presentan en septiembre un bajada tanto de la facturación como del número de empleados. En lo que respecta a la cifra de negocios, comercio, tecnologías de la información y servicios a empresas concluyen el mes con recortes interanuales del 11,2%, 6,6% y 10,8%, respectivamente. Lo mismo sucede con los índices de personal ocupado. Tecnologías de la información experimenta la caída menos pronunciada, con un descenso del 4,2%, mientras que servicios a empresas y comercio registran en el mes analizado por el INE contracciones del 7,4% y 5,6%.

Date de alta en Nexotur.com

Diario online del Agente de Viajes

...y recíbelo cada mañana en tu email

# Noticias con de Calidad

Instituto para la Calidad Turística Española, ICTE

Diciembre 2009

## Apertura de la nueva Delegación ICTE en Toledo

La Cámara de Comercio e Industria de Toledo va a gestionar la delegación que el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha puesto en marcha en la ciudad manchega. Así lo contempla el convenio de colaboración que firmaron, el pasado 17 de Noviembre, en la sede central de la Corporación cameral, el presidente de la Cámara y el director general del ICTE.

En este sentido, la Cámara de Comercio va a actuar como interlocutor entre el ICTE y las entidades turísticas de la provincia de Toledo. Tendrá que velar por el correcto desarrollo de los procesos de calidad, de acuerdo a los Reglamentos y Procedimientos existentes en esta materia. El Presidente de la Cámara, Fernando Jerez, manifestó que "la Cámara se compromete a impulsar y difundir la cultura de la Calidad en las empresas turísticas de Toledo", recordando que este compromiso comenzó por ellos mismos, ya que la Oficina de Congresos de Toledo, gestionada por la Cámara, se certificó con la Q de calidad en 2007.

El director general del ICTE se mostró convencido de que "la apertura de esta nueva Delegación Territorial del instituto en el seno de la Cámara la van a sentir más próxima las empresas de Toledo, lo que contribuirá a incrementar el número de establecimientos turísticos que se certifiquen, en esta provincia, con la Q de Calidad Turística".

De igual manera se manifestó el director general de Turismo y Artesanía, Fernando de Pablo, que quiso dejar claro que la calidad es un factor diferenciador y por tanto es un parámetro fundamental para la Junta de Castilla-La Mancha. En su opinión "en un sector tan complejo como el turismo, la Q puede marcar la diferencia".

Por ello, el director general quiso recordar a las empresas del sector, que la Junta subvenciona en un 75% los costes derivados de la certificación de la Q de calidad. Del mismo modo, también subvenciona con hasta un 75% los costes del mantenimiento de dicha certificación. Por otra parte Fernando de Pablo

recordó que de las 99 empresas certificadas en la Región, 20 de ellas han obtenido la certificación durante este año por lo que, aseguró "vamos por buen camino".

A la firma del convenio de colaboración con el ICTE, también asistieron el delegado provincial de Turismo y Artesanía, Jesús Nicolás, el vicepresidente de la Diputación de Toledo, Álvaro Gutiérrez, la concejala de Turismo del Ayuntamiento de Toledo, Milagros Tolón y el presidente de la Asociación de Hostelería de Toledo, Valentín Salamanca.

Castilla la Mancha suma, con esta firma, dos delegaciones territoriales ICTE, Albacete y Toledo, gestionadas ambas por las Cámaras de Comercio e Industria.

Con motivo de la firma del convenio, el ICTE y la Cámara de Comercio organizaron una jornada informativa dirigida a empresas del sector turístico de la provincia de Toledo en las que se explicaron los objetivos, líneas de actuación y nuevas tareas que se van a asumir tras la creación de la delegación ICTE en Toledo.



Firma Convenio delegación ICTE Toledo.



Charla con empresarios en Toledo.



Miguel Mirones, presidente del ICTE, entrega la placa Q al concejal de turismo de Estepona, Carlos Rodríguez.

### El presidente del ICTE entregó la "Q" de Calidad Turística al Concejal de turismo de Estepona

Carlos Rodríguez, concejal de turismo, recibió la "Q" de Calidad Turística de manos del Presidente del ICTE, Miguel Mirones, en la sede del Instituto para la Calidad Turística Española, por la certificación del Palacio de Congresos de Estepona.

Rodríguez se mostró muy satisfecho con el reconocimiento que supone esta placa que entrega el instituto a la labor desarrollada en la implantación de una norma de calidad y posterior consecución de la Marca "Q".



El director general del ICTE, a la izquierda de la fotografía, junto al resto de ponentes en el Foro de Ingeniería, Energías Renovables y Eficiencia Energética (Fingerplus).

### Más de 1.600 expertos abogan por la sostenibilidad como ventaja competitiva en los hoteles

Más de 1.600 expertos del sector turístico abogaron por el desarrollo sostenible en los hoteles como ventaja competitiva y factor de ahorro en el marco del Foro de Ingeniería, Energías Renovables y Eficiencia Energética (Fingerplus) celebrado en Madrid.

El Director General del ICTE, Fernando Fraile, acudió a esta mesa de diálogo en la que participaron, entre otros, el director general del ITH Álvaro Carrillo; el director corporativo de Medio Ambiente e Ingeniería de NH Hoteles, Luis Ortega, y el delegado comercial de distribución de Buderus, Pedro Calleja. Fernando Fraile abogó por "unir" la sostenibilidad con la accesibilidad universal en el programa de "calidad turística".

"En España hay 2.500.000 de personas con alguna discapacidad, por lo que es preciso unir estos conceptos de sostenibilidad con la accesibilidad universal en las normas de calidad turística", explicó Fraile, quien agregó que "aunque las certificaciones sean voluntarias, el mercado ya lo está demandando".

Por último, el director del ICTE aseguró que la empresas que invierte en "innovación sostenible está por encima de la que no", porque "cuenta con valores diferenciales que van más allá de aspectos tradicionales y contribuyen a un mayor margen de rentabilidad".

# La Xunta de Galicia promociona la "Q" de Calidad Turística

La Sociedad de Imagen y Promoción Turística de Galicia, TURGALICIA, organismo dependiente de la Consellería de Turismo de la Xunta de Galicia ha puesto en marcha durante los meses de noviembre y diciembre una campaña de publicidad interior para promocionar los establecimientos y servicios turísticos que es-

tán certificados con la Marca Q de Calidad Turística. TURGALICIA, como ente colaborador del Sistema de Calidad Turística Española en Galicia, pretende difundir con esta campaña los valores de este distintivo de calidad con el objetivo de incentivar entre el sector turístico gallego la adhesión de nuevos establecimientos y servicios a este Sistema.

Por otra parte, esta promoción pretende dar a conocer los beneficios de la Marca Q entre el público final y los empresarios del sector turístico gallego. Esta acción se desarrollará en medios de comunicación especializados de Galicia, lugares de uso público como aeropuertos y estaciones de ferrocarril, y otros espacios urbanos.



Presentación Marca Q para Ocio Nocturno.

## Presentación de la Marca "Q" Calidad Turística para el Ocio Nocturno

La cita tuvo lugar el pasado 24 de Noviembre, en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Madrid, en el marco de la 4ª edición del Simposio de Actividades Lúdicas y Recreativas, SALYR, organizado por la Asociación Nacional de Empresarios por la Calidad del Ocio, ECO.

La cuarta edición del simposio se centró en la presentación de la Marca "Q" de Calidad Turística para el sector recreativo, la primera de estas características que se realiza a nivel nacional.

En el acto inaugural intervinieron Miguel Mirones, Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española, Gonzalo Ceballos, Subdirector General de Desarrollo y Sostenibilidad Turística de Turespaña, Yuri Fernandez, Turismo Madrid, Javier

Oyarzabal de Miguel, Coordinador General de Economía del Área de Gobierno de Economía y Empleo del Ayuntamiento de Madrid, José María Rubio, Presidente de la Federación Española de Hostelería, FEHR, y Dionisio Lara, Presidente de ECO, en el que todos coincidieron en la importancia de la normalización turística en el Ocio Nocturno, un valor fundamental para el empresario que aportará "garantía y seguridad" a los clientes.

La futura norma UNE que regulará la marca "Q" Calidad Turística para Ocio Nocturno ha sido elaborada por organizaciones empresariales representativas del sector, siendo ECO quien lidera este grupo de trabajo normalizador en el que el ICTE actúa como secretario del mismo.

## El ICTE toma posesión de una de las Vicepresidencias del comité de miembros afiliados de la OMT

La Organización Mundial del Turismo eligió en Astana (Kazajistán), en el marco de su Asamblea General, al nuevo presidente de los Miembros Afiliados de su organización, Eulogio Bordas, así como a los 24 vicepresidentes que le acompañarán en este mandato durante dos años, siendo el ICTE uno de ellos.

El Instituto para la Calidad Turística Española, estuvo repre-

sentado por su Director General, Fernando Fraile García, que acudió a esta cita en calidad de miembro afiliado de la OMT.

La Vicepresidencia de la Junta Directiva de los miembros afiliados a la OMT está compuesta por 24 organizaciones de todo el mundo de sectores públicos y privados, entre ellos Amadeus, Cámara Ar-



gentina de Turismo, Fitur, Patronato de Turismo de Madrid, National Geographic Society.

## Dos nuevos Proyectos de Norma UNE publicados en el BOE

Alojamientos rurales y Playas son los nuevos proyectos que el pasado 2 de Noviembre fueron expuestos a información pública en el BOE.

A los 6 Proyectos de Norma UNE que se pusieron a disposición pública el mes pasado, hay que añadir estos dos nuevos borradores que en un futuro se convertirán en Normas de rango nacional, gracias al trabajo desa-

rollado por los distintos Comités Técnicos de Normalización (CTNs).

Estos documentos normativos tendrán como fin añadir un plus de diferenciación en materia de Calidad Turística a los establecimientos que deseen implantar el Sistema de Calidad Turística Española y su Marca "Q" como elemento visible y reconocido del Sistema.



## Tercera reunión en España del Grupo de Trabajo ISO TC 228 WG4 GOLF SERVICES cuya secretaría internacional desarrolla el ICTE

Por tercera vez consecutiva se reunió el grupo de trabajo internacional ISO TC 228 WG4 cuya presidencia lidera España, representado por Gonzaga Escauriaza, coordinador y líder de este grupo internacional, Presidente de la Real Federación Española de Golf (RFEG) y desde hace unas semanas, Presidente de la Federación Europea de Golf (EGA).

Los pasados días 19 y 20 de octubre, Madrid acogió en el Ministerio

de Industria, Turismo y Comercio a los expertos internacionales que en estos momentos están redactando la futura norma ISO para el sector.

Ya podemos adelantar que la futura norma ISO coincide plenamente con la actual norma sectorial UNE 188001 y que sigue las mismas pautas en su redacción, asumiendo gran parte de los requisitos elaborados por su comité espe-



Miembros del ISO TC 228 WG4 GOLF SERVICES

ta también el Instituto para la Calidad Turística Española.

## El ICTE estuvo presente en la World Travel Market

Del 9 al 12 de Noviembre, los asistentes a la World Travel Market, la feria de turismo más importante de Europa, se dieron cita en el complejo ferial de Excel, Londres.

El Turismo sostenible, la crisis económica y otros temas de actualidad turística, fueron debatidos por los profesionales del sector a lo largo de las numerosas charlas y jornadas que se llevaron a cabo en el transcurso de la feria.

El ICTE acudió a esta muestra, bajo el paraguas de TURESPAÑA, con el fin



El Ministro de Industria, Turismo y Comercio junto con el Director General del ICTE

de mantener diversas reuniones con autoridades, representantes y directivos del sector, y afianzar así, la labor que lleva desarro-

llando los últimos años en el ámbito de la Normalización internacional, enmarcada dentro del Comité ISO TC/228.

## El ICTE acudió a la XIII edición de INTUR

La Feria de Internacional del Turismo de Interior, INTUR, se celebró del 19 al 22 de Noviembre en Valladolid con una participación aproximada de 43.000 visitantes.

El ICTE estuvo presente a través de su Stand, informando a profesionales y público general sobre el Sistema de Calidad Turística Española y la Marca "Q" de Calidad Turística.

Así mismo, el Director General del ICTE, mantuvo diversas reuniones con representantes y profesionales del sector con el fin de potenciar y difundir las certificaciones en el sector turístico.



El Diputado de turismo de Segovia, el Presidente de la Diputación de Segovia y el Director General del ICTE