

## PROGRAMA

---

Con la participación de 742 inscriptos vinculadas al sector turístico de todo el país que se dieron cita durante tres jornadas de trabajo –del 2 al 4 de junio- en el Ros Tower Spa & Convention Center de la ciudad de Rosario finalizó el **XXXVII Congreso Argentino de Agentes de Viajes**.

Así, luego de 22 años, la ciudad Santafesina fue sede de un congreso de AAAVyT, que en este caso se realizó bajo el lema “Capacitación para la excelencia”, con un saldo más que positivo: el Ministerio de Turismo de la nación presentó el ante proyecto de ley de Agentes de Viajes y Turismo para su análisis, debate y aportes; además de este importante anuncio para el sector, el congreso giró en torno a cuestiones relacionadas con el transporte aéreo, las herramientas de financiamiento para la actividad de los agentes de viajes, las nuevas tecnologías, el manejo de los recursos humanos y la calidad. Asimismo, hubo talleres paralelos y una activa vida social, de la mano de agasajos ofrecidos por la Consejería de Turismo de la Embajada de España, el Ayuntamiento de Madrid y la Municipalidad de la ciudad de Rosario.

Y un amplio programa de charlas y conferencias:

### PRIMERA JORNADA

El XXXVII Congreso Argentino de Agentes de Viajes se inició por la tarde del jueves 2 de junio, y la primera charla de esta jornada inicial consistió en la presentación de un curso online para agentes de viajes, preparado por la Empresa Municipal Promoción de Madrid. Paloma Sanz Villa, responsable de desarrollo del organismo, efectuó una demostración del funcionamiento de la plataforma y explicó que este curso busca permitir que los agentes de viajes conozcan mejor el producto Madrid.

Por su parte, Andrés Serravalle, encargado de enlaces virtuales de AAAVyT, valoró este curso, que permitirá “vender adecuadamente el destino Madrid, conociéndolo a través de la web.

Podremos formar expertos, que no sólo conozcan lo clásico, sino también servicios, eventos, etc.”.

Luego, llegó el turno de tres charlas sobre transporte aéreo. La primera de ellas giró en torno a las temáticas legales de los vuelos no regulares, y estuvo a cargo de funcionarios de la Administración Nacional de la Aviación Civil (ANAC).

Norberto Luongo, director de Normas Aeronáuticas y Acuerdos Internacionales del organismo explicó las diferencias legales entre vuelos regulares y no regulares, y especificó que los últimos se rigen por acuerdos de reciprocidad y por dos decretos específicos: el 1364 y el 1470.

Fabián Schinca, director de Servicios Aerocomerciales, profundizó sobre el tema de los vuelos no regulares.

La segunda charla de este bloque temático estuvo a cargo de Ana Daguer, gerenta de Servicios de IATA, quien luego de hacer una reseña sobre la historia y actualidad de la organización reveló que se está trabajando en torno a normas de calidad y a la simplificación de trámites para el pasajero.

Consultada sobre los beneficios de pertenecer a IATA, Daguer afirmó que los agentes de viajes adheridos gozan de la posibilidad de capacitarse y el respaldo de contar con procedimientos estandarizados.

Finalmente, representantes de las líneas aéreas expusieron su punto de vista en un panel. Rosario Altgelt, Directora Comercial de LAN Argentina habló del compromiso de su compañía para

## PROGRAMA

---

agregar conexiones sin pasar por Buenos Aires, mientras que Diego García, gerente de Ventas de Aerolíneas Argentinas explicó que su compañía trabaja para mejorar el cumplimiento de horarios en las conexiones y reforzar el denominado Corredor Federal.

En el cierre de esta primera jornada se presentó la RETur – Red de Turismo AAVyT. Graciela Fazio, prosecretaria de AAVyT explicó que esta red es una herramienta que permite el contacto entre mayoristas y minoristas, con una herramienta interactiva y sin costo. Fazio destacó, además, que esta plataforma permite información en tiempo real, comodidad y ahorro, comparación de productos y confiabilidad.

### SEGUNDA JORNADA

El trabajo continuó durante todo el viernes 3 de junio, y comenzó con un panel denominado “El Turismo aplicado a las nuevas tecnologías”, a cargo de tres profesionales de la comunicación y el marketing digital. Francis Petty de GroovinAds, Lucas Landesman de F5 Interactivo, y Fernando Cuscuela de Clickbunker, desarrollaron diversos enfoques que coincidieron en destacar el creciente rol de las redes sociales como ámbito de intercambio de mensajes y como medio de comunicación.

Luego, llegó el turno del panel “Financiamiento como herramienta de gestión”, a cargo de Gonzalo Casanova Ferro, Mabel Mensa y Adolfo Espósito, con moderación de Juan Zabudovich. Aquí, los disertantes expusieron las diferentes opciones de líneas de asistencia financiera y técnica que tienen a su disposición las PyMEs del sector turístico.

Más tarde, los españoles Julio Moreno Ventas (Consejero de la Embajada de España) y Miguel Sanz (director de Promoción Madrid) hablaron sobre los lineamientos de marketing de destino que desarrolla la Madre Patria.

A su turno, el contador Pascual Barbieri se refirió al encuadre de la actividad del agente de viajes y su organización contable fiscal. Barbieri destacó el rol de intermediario del agente de viajes, como clave para entender su posicionamiento impositivo; y exhortó a los empresarios turísticos a trabajar codo a codo con un profesional contable.

Uno de los puntos más salientes de la tarde fue la exposición del secretario de Turismo de la Nación, Daniel Aguilera, quien se refirió a los avances de las propuestas de cambio en la regulación de la actividad de los agentes de viajes. Aguilera señaló que en el Ministerio de Turismo se trabajó en un borrador, para el cual se consultó a diversos agentes de viajes, y entregó formalmente dicho borrador a la AAVyT para que lo evalúe y realice sus observaciones y aportes.

En la siguiente ponencia, el experto en Recursos Humanos Enrique Mariscal se refirió al “Liderazgo transformador”, haciendo especial hincapié en la motivación como motor de los cambios y la integración de las organizaciones. cargo de tres profesionales de la comunicación y el marketing digital. Francis Petty de GroovinAds, Lucas Landesman de F5 Interactivo, y Fernando Cuscuela de Clickbunker, desarrollaron diversos enfoques que coincidieron en destacar el creciente rol de las redes sociales como ámbito de intercambio de mensajes y como medio de comunicación.

Luego, llegó el turno del panel “Financiamiento como herramienta de gestión”, a cargo de Gonzalo Casanova Ferro, Mabel Mensa y Adolfo Espósito, con moderación de Juan Zabudovich. Aquí, los disertantes expusieron las diferentes opciones de líneas de asistencia financiera y técnica que tienen a su disposición las PyMEs del sector turístico.

Más tarde, los españoles Julio Moreno Ventas (Consejero de la Embajada de España) y Miguel Sanz (director de Promoción Madrid) hablaron sobre los lineamientos de marketing de destino que desarrolla la Madre Patria.

A su turno, el contador Pascual Barbieri se refirió al encuadre de la actividad del agente de viajes y su organización contable fiscal. Barbieri destacó el rol de intermediario del agente de viajes, como clave para entender su posicionamiento impositivo; y exhortó a los empresarios turísticos a trabajar codo a codo con un profesional contable. Uno de los puntos más salientes de la tarde fue la exposición del secretario de Turismo de la Nación, Daniel Aguilera, quien se refirió a los avances de las propuestas de cambio en la regulación de la actividad de los agentes de viajes. Aguilera señaló que en el Ministerio de Turismo se trabajó en un borrador, para el cual se consultó a diversos agentes de viajes, y entregó formalmente dicho

## PROGRAMA

---

borrador a la AAAYT para que lo evalúe y realice sus observaciones y aportes.

En la siguiente ponencia, el experto en Recursos Humanos Enrique Mariscal se refirió al "Liderazgo transformador", haciendo especial hincapié en la motivación como motor de los cambios y la integración de las organizaciones.

### TERCERA JORNADA

La jornada final del congreso tuvo lugar durante la mañana del sábado 4.

Al inicio, el Ministro de Turismo y Cultura de Salta, Federico Posadas, presentó públicamente a la capital de su provincia como sede del próximo Congreso Argentino de Agentes de Viajes, que se desarrollará a mediados de 2012.

Luego, el especialista en recursos humanos Javier Agostinelli, consultor de la empresa Dale Carnegie Training, se refirió al manejo del estrés y a la resolución de problemas. Agostinelli exhortó a la audiencia a trabajar en equipo y a mantener la actitud de aprendiz, como una manera de afrontar positivamente los conflictos.

Finalmente, llegó el turno del politólogo y periodista Claudio Fantini, quien analizó ampliamente la actualidad internacional. Fantini calificó al mundo como un lugar de grandes cambios e imprevisibilidad, brindó detalles sobre la historia y la coyuntura de diversas regiones y opinó que los agentes de viajes deben manejar estos datos como una manera de mejorar su asesoramiento al pasajero.