



## **PLAN DE ACTIVIDADES 2020**

### **CONSORCIO REAJ**

#### **1.- Introducción**

#### **2.- Objetivos 2020**

#### **3.- Acciones a desarrollar**

##### **3.1.- Comercialización**

##### **3.2.- Promoción – Difusión de REAJ**

##### **3.3.- Programas**

##### **3.4.- Presencia Internacional**

##### **3.5.- Investigación, desarrollo y optimización de recursos. Estrategia Corporativa.**



## 1.- INTRODUCCIÓN

La misión de REAJ es la siguiente:

**“Promover la educación de la juventud de todas las naciones, pero especialmente la de los/las jóvenes de escasos recursos, inculcando en ellos y ellas un mayor conocimiento, amor a la naturaleza, respeto a los valores culturales de los pueblos y las ciudades de todo el mundo, proporcionándoles albergues en los que no se hará distinción ninguna de raza, nacionalidad, color, religión, sexo, clase social, u opinión política, para poder hacerles así comprender mejor a sus semejantes, tanto fuera como dentro de sus países.”**

En su búsqueda, entre otros elementos, utilizamos el Plan de Actividades diseñado para REAJ de cara al ejercicio 2020, este Plan, pretende marcar el camino a seguir el próximo ejercicio, evitando improvisaciones y falta de rumbo.

Este documento ha sido estudiado en el Comité Ejecutivo celebrado en Alicante (octubre 2019), en la reunión de técnicos de las CC.AA y busca su aprobación definitiva en la Asamblea General de diciembre. Es un Plan abierto a todas las personas o entidades que tengan algo que ver con el movimiento alberguista, por eso es un documento dinámico, que permitirá incorporar acciones y medidas en el momento que sean planteadas, este será el camino para obtener un Plan lo más completo posible y que plasme todas las ideas, necesidades y retos de REAJ desde diferentes puntos de vista.

Pretendemos consolidar la línea de trabajo y proyección marcada en los últimos ejercicios y a la vez buscar innovación y marcarnos nuevas metas, ha de ser por este motivo un Plan que fusione lo que funciona en la actualidad, buscando su mejora, con nuevas iniciativas que sitúen a REAJ en la vanguardia del alberguismo mundial.

El Plan, viene condicionado por la compleja situación económica que desde hace años vivimos y aunque hemos conseguido equilibrar las finanzas y asegurar la viabilidad económica de REAJ, no debemos descuidarnos y tenemos que seguir siendo realistas y consecuentes, buscando un año más el equilibrio económico de nuestra entidad.

## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

Como no podía ser de otra manera, el Plan va ligado y supeditado a otro documento de gran importancia, el Presupuesto 2020. Ambos marcarán el devenir y las actuaciones de REAJ el próximo ejercicio.

En concordancia con todo lo anteriormente expuesto, debemos seguir siendo austeros en el gasto, aprovechar sinergias y optimizar los recursos a nuestro alcance, teniendo la firme convicción de consolidar la sostenibilidad de REAJ en el tiempo.

El presente Plan, pivota sobre los ejes y principios de:

- Generar alternativas de movilidad, ocio, cultura y conocimiento => Movilidad joven, asociacionismo...
- Generar actividad, recibiendo personas en las instalaciones => Equilibrio social y económico de albergues.
- Albergues como epicentro social y dinamizador del entorno en el que se ubican.
- Albergues como garantes de la igualdad y la no distinción entre personas por creencias, razas, religiones...
- Comercialización de nuestros productos => Albergues, carné...
- Promoción y difusión de REAJ y de sus Albergues => Realización de distintos programas.
- Presencia internacional y coordinación mundial y nacional de la Red.
- Mejora de servicios para los albergues, formación, sostenibilidad medioambiental y captación de recursos.
- Equilibrio económico de REAJ=> Sostenibilidad
- Desarrollo de una Red fuerte, consolidada y que ofrezca calidad.

El Plan de Actividades 2020 cuenta con **15 objetivos generales y 112 medidas concretas**. Estas medidas pueden ser fácilmente cuantificadas y comprobadas su realización, esto nos permite evaluar el Plan e indirectamente la consecución de los objetivos que REAJ se propone en cada ejercicio.

Respecto al Plan 2019, contaba con 12 Objetivos Generales y 99 medidas concretas. El grado de ejecución del Plan está siendo evaluado, todavía queda el último trimestre del año, pero todo apunta que pasaremos del 90% en cuanto a las medidas realizadas.



## **2.- OBJETIVOS 2019**

**Objetivo 1:** Pernoctaciones. Consolidar los 3 millones de pernoctaciones.

Tanto en 2017 como en 2018 pasamos la barrera de los 3 millones de pernoctaciones, esto no ocurría desde 2007. Es una gran cifra que buscaremos mantener. Conseguir aumentar la rentabilidad social y económica de las instalaciones es un gran reto. Hace pocos años parecía muy difícil romper ese techo, tras hacerlo durante dos años consecutivos, en 2020 buscaremos sobrepasar los 3,1 millones de pernoctaciones.

**Objetivo 2:** Carné de Alberguista. Vender 50.000 unidades desde la oficina (sin contar con la fusión con el Carné Joven)

Esta cifra nos aseguraría a la estabilidad económica de REAJ. Se está diversificando mucho la venta y el tipo de Carné de Alberguista con la finalidad de acercarlo a la sociedad y facilitar su compra: digital / on – line / físico, cobranding RESA/ CCMU / ISIC / Carné Joven...

Las ventas de carnets a las CCAA sigue marcando mínimos (REAJ en los últimos 8 años, ha vendido a las C C.AA. aproximadamente un 80 % menos de Carnets de Alberguista). Por el contrario las ventas a través de operaciones puntuales y la implantación de carnet digital, hace que vendamos más carnets que en los últimos años.

**Objetivo 3:** Personas alojadas. Sobrepasar 1.000.000 de personas alojadas en un año.

Según el INE en 2018 se alojó más de 1 millón de personas, este indicador íntimamente ligado con el de pernoctaciones, ha experimentado un importante ascenso en los últimos tiempos. Sobrepasar de nuevo el millón de personas en 2020 sería algo muy positivo.

**Objetivo 4:** Grupos REAJ. Sobrepasar las 600 peticiones de reserva.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

El año anterior fue un gran año también en este indicador, no faltó mucho para alcanzar las 600 peticiones de reserva. Nos marcamos como objetivo la nada desdeñable cifra de más de 10 peticiones a la semana. El trabajo realizado en los últimos años va dando sus frutos y poco a poco cada vez más colectivos nos conocen y demandan nuestros servicios.

**Objetivo 5:** Grupos HI. Consolidar el cambio de modelo de gestión del programa.

En 2018 se empezó a implantar un nuevo modelo de reservas de grupos HI, para 2020 instaremos a la consolidación del mismo. Ahora sólo 21 grupos son reservables para este sistema, trabajaremos para aumentar hasta por lo menos 100 albergues que participen en este programa.

**Objetivo 6:** Diferenciación. Un albergue es diferente a un hotel y tenemos que ponerlo en valor.

Seguiremos trabajando en potenciar y poner en valor nuestros puntos fuertes y que muchas veces nos diferencian de otras opciones. Un albergue no es sólo un sitio en el que alojarse, es mucho más.

**Objetivo 7:** Economía. Estabilidad económica de REAJ.

Seguiremos trabajando en la diversificación y el aumento de nuestros ingresos, reducir gastos y aliviar las cifras. Optimización de recursos en definitiva que haga => REAJ sostenible en el medio – largo plazo.

**Objetivo 8:** Trabajo conjunto. Consolidar y coordinar la Red.

No nos olvidaremos de la función coordinadora de esa Red, tanto a nivel nacional, donde tenemos que funcionar de manera solidaria y coordinada => *my outbound is your inbound*, como a nivel internacional, manteniendo las excelentes relaciones con el resto de países que ha de generar que muchos usuarios extranjeros sigan viniendo a nuestras instalaciones. . REAJ ha de erigirse como el pivote central de la Red.

Será también importante el trabajo vinculado al fomento del espíritu de pertenencia a la Red, tanto para los albergues como para nuestros usuarios, pertenecemos a un exclusivo Club mundial llamado HI y debemos de estar orgullosos de ello.



## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

**Objetivo 9:** Fin social. Rentabilizar socialmente los Albergues REAJ. Los albergues han de ser útiles a la sociedad, se tienen que buscar el equilibrio social y el económico. Como entidad sin ánimo de lucro tenemos que promover esto y hacer que sean instalaciones de referencia para los más diversos colectivos.

**Objetivo 10:** Difusión y promoción. Aumentar el conocimiento y visibilidad de los Albergues y de REAJ.

Buscaremos aumentar el conocimiento de los Albergues en general y de REAJ en particular entre la ciudadanía. Si nos conocen aumentaremos las pernoctaciones y venderemos más carnets. El grado de penetración en la sociedad a través de diferentes herramientas: web, RRSS, mails, concursos, programas...es cada vez mayor. Esta tendencia debe continuar.

**Objetivo 11:** Internacionalización. Estrechar lazos con otros países y realización de programas conjuntos.

Nos genera fuerza internacional, pernoctaciones y aprendizaje permanente. Pertenece a una gran Red Mundial llamada HI, así como a diferentes grupos de trabajo (CIDAJAL, EUFED...). Tenemos que aprovecharlo.

**Objetivo 12:** Valor añadido y competitividad. Fomentar la calidad, formación, intercambio de opiniones y modernización. Son muchas las actuaciones que llevaremos a cabo en 2020: Motor HI, encuentros, trabajo conjunto, información cruzada...

**Objetivo 13:** Servicios prestados a las Instalaciones. Aumentar y mejorar los servicios que REAJ presta a los Albergues, desde la formación hasta las herramientas puestas a disposición, pasando por programas.

**Objetivo 14:** Digitalización. Entendemos como algo muy importante la digitalización de la Red: poder hacer reservas desde cualquier lugar del mundo, comprar el carné de alberguista en cualquier momento, check in automático, work place...

**Objetivo 15:** Albergues como elementos dinamizadores del asociacionismo, movilidad, conocimiento... Epicentro social de la Comunidad y garantes de la igualdad y el respeto.



### **3.- ACCIONES A DESARROLLAR**

#### **3.1.- COMERCIALIZACIÓN**

Enmarcamos bajo la denominación genérica de comercialización, todas aquellas actuaciones tendentes a generar actividad económica entorno a REAJ y a los Albergues Juveniles: Patrocinadores, pernотaciones, carné de alberguista...

REAJ es una entidad sin ánimo de lucro y con una marcada tendencia social pero no debemos olvidarnos que cuadrar las cuentas es algo esencial para asegurar el futuro y la estabilidad económica de la entidad. No pasaremos por alto, por pequeño que parezca, ningún elemento que permia aumentar el sumatorio de ingresos, la política de “muchos pocos” ha llevado en los últimos ejercicios a cuadrar unas antaño maltrechas cuentas de REAJ.

Cuanto mayor sea la actividad económica en REAJ, más programas e iniciativas podremos realizar en busca de conseguir los objetivos marcados y la rentabilidad social de la entidad.

##### **1.- Carnet de alberguista:**

Actualmente es la principal fuente de ingresos de REAJ, poco a poco vamos consiguiendo que el porcentaje de dependencia de la venta del carné de alberguista sea cada vez menor, buscamos diversificar al máximo los ingresos para asegurar de esta manera, la menor dependencia posible en las cuentas de un único concepto.

En lo referente al carné de alberguista, encontramos aspectos muy positivos y otros muy negativos que poco a poco intentaremos enmendar. Entre lo negativo, un años más, figura la venta de carnés por parte de las CC.AA., todo ello a pesar del continuo aumento de las pernотaciones (Hasta 12.11.19 => 9.810 unidades, 2018 => 12.990 unidades; 2017 => 13.670; 2016 => 12.449....hace 8 años se pasaba de las 100.000 unidades).



## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

Respecto a los aspectos positivos encontramos la implantación del carné de alberguista digital (5.277 unidades vendidas en 2018 y tenemos una estimación de 8.000 unidades vendidas para 2019 (6.916 vendidos hasta 31.10.19), consolidación de los cobranding con otras entidades (RESA, CMU, Scouts, Federación valenciana de montaña y escalada...) y la fusión con Carné Joven entre otras...

**1.- Valor añadido al Carné.** El carné de alberguista no sólo ha de servir para pernoctar en los albergues, buscaremos que las personas lo utilicen en su día a día, para ello tenemos que seguir apostando por dar valor añadido al documento.

Actualmente contamos con más de 350 descuentos nacionales: ALSA, AIREUROPA, Yelmocines, Telepizza, Naviera Armas, Sixt Rent a Car, IBERIA, museos... y miles a nivel internacional. Los descuentos se van consolidando y cada vez más gente los utiliza => <https://descuentos.reaj.com/>

Se necesita también para participar en nuestros programas (intercambios internacionales, fotografía en inclusión, MOVIC, UNESCO – REAJ...)

**2.- Regalo de instrumentos promocionales** útiles para el alberguista con la compra del carné: Plano – Guía, calendario, pegatinas, tríptico descuentos... La percepción de la compra mejora mucho si junto con el Carné te regalan esta información que además sirve para promocionar a los albergues y los descuentos del Carné => <http://www.reaj.com/descargas/Mapa-Guia-REAJ-2017.pdf>

**3.- Incentivar la venta de los carnés** en las Oficinas de las CC.AA., en los propios albergues tanto públicos como privados, a través de diferentes entidades, aumentar los puntos de venta y dar cuantas más facilidades mejor a los usuarios => <https://reaj.com/donde-comprarlo/>

**4.- Recuerdo de renovación** del Carné a través de campañas de Emailing. Muchas veces el Carné sólo se compra / renueva cuando se vuelve a viajar, seguiremos intentando cambiar esta tendencia y hacer que el Carné sea un documento útil a diario.

Con la digitalización del Carné de Alberguista damos un paso importante en este sentido. Queremos que sea útil y se use durante todo el año, por eso esto es importante.





## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

**5.- Fidelización de usuarios:** Carnet de Alberguista BIANUAL y Carnet de Alberguista Sostenible (10 años y apadrinas un árbol) => <https://hostelpack.com/>. Cada año partimos de 0 socios, esto es una situación muy compleja, buscamos fidelizar y consolidar en el tiempo a los alberguistas.

Si tienes el carnet en tú bolsillo barajas el albergue como lugar de alojamiento. Fin social: Por 50 céntimos extras en la compra de tú carnet, REAJ aporta otros tantos y todo lo dedicamos a la plantación de árboles.

**6.- Fusión Carnet ISIC – REAJ:** Dos carnets en uno y a un precio más asequible. Son dos documentos que se compenentran perfectamente. Cuando un/a joven adquiere el Carné Internacional de Estudiante suele ser porque va al extranjero (en otros países este documento es muy útil), con esta fusión le induciremos a que pernocte en los albergues, es otra forma de conocer nuestra marca aprovechando el impacto de ISIC. Otros países comienzan a hacerlo, lo que beneficiará también a nuestras instalaciones como receptoras de clientela.

En 2020 potenciaremos y consolidaremos este carné doble => <https://hostelpack.com/producto/carne-isic-alberguista/>

**7.- Fusión del Carnet Joven y el de Alberguista.** Son dos documentos perfectamente compatibles, a través de esta iniciativa damos salida a una necesidad y demanda de nuestra juventud. Dos importantes carnés en uno solo, con todas las ventajas que conlleva. Movilidad de verdad en el bolsillo, miles de descuentos y miles de albergues en todo el mundo a su alcance.

En 2019 y tras un par de años de estudio e investigación, se aprobó, lanzamos este proyecto en la Comunitat Valenciana, ha tenido muy buena acogida a pesar de las dificultades (trabajan con 6 entidades bancarias). Todo el proceso será totalmente voluntario y está en manos de las CC.AA, que son las propietarias – gestoras del carné joven.

En 2019 también esperamos, en el último trimestre del año lanzar el proyecto en Euskadi, de esta manera toda la juventud vasca que cumpla 14 años recibirá en su casa una carta con el carné fusionado.

**8.- CardPack:** Seguiremos con su implantación en las CC.AA. Los Albergues, cuya titularidad no corresponda a una CC AA., han de comprar al menos un Carnet por cama y año.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

Se trata de hacerles coparticipes en REAJ, aumentan las pernoctaciones y baja la venta de carnés, intentaremos solucionar esta disfunción. Será además una fuente de ingresos y fidelización de usuarios para esas instalaciones.

**9.- Numerar los Carnés.** Estamos generando una gran base de datos, esta nos ha de ayudar a mejorar la comunicación y promoción de REAJ y sus servicios.

La numeración permite además un mayor control de los Carnés de Alberguista y dificulta el fraude en los mismos.

**10.- Carnet de Alberguista digital.** España se ha convertido en el primer país de mundo en implantar esta novedosa y atractiva iniciativa, gracias a la cual los usuarios pueden identificarse como alberguistas en cualquier parte del mundo sólo con su móvil. Se facilita la venta del Carné, se ahorran recursos y se facilita su uso entre otras muchas ventajas.

Muchos otros países siguen este ejemplo. Además nos permite una gran versatilidad y número de nuevas iniciativas

Buscaremos que 2020 sea el año de la consolidación de este carné. En 2018 se vendieron 5.277 unidades, y en 2019 esperamos poder llegar a los 8.000. Hemos registrado picos, como el mes de agosto en el que se vendieron casi mil unidades (972) => <https://affiliates.hihostels.com/checkout/membership?affiliate=097021&lang=s>

**11.- Estudio de la posibilidad de domiciliar** el Carnet a la cuenta bancaria / tarjeta de crédito de los usuarios.

Seguiremos trabajando en este aspecto. Veremos cómo evolucionan las ventas para implantarlo, se están haciendo muchos cambios vinculados al carné de alberguista y tenemos que ver cómo van evolucionando. Sin duda que es un gran reto que consolidará la venta del documento. Entendemos esta opción como una buena alternativa de futuro.

**12.- Mantener reducción de precios.** En 2017 se redujo el precio de los carnes (un 16,67% el joven y un 23,08% el adulto). En 2020 mantendremos estos precios y estudiaremos la posibilidad de ajustarlos aún más en función del devenir del ejercicio.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

La idea de futuro es tener muchos titulares de carnés a un precio reducido antes que menos titulares de carnés a mayor precio. Muchos pocos.

**13.-** Estudio y promoción de otras buenas prácticas. Carnet con más prestaciones y más útil: Late check out, habitación superior al mismo precio, seguro de viajes, bicicletas de cortesía, toallas y champús por el mismo precio, acceso a bolsa de trabajo en Albergues, reserva preferente en albergues, apertura magnética de puertas, chip incorporado que permita volcar los datos de check in, regalo de 1 noche x cada x noches compradas.

Poco a poco son ventajas que se van instalando en albergues, seguiremos potenciando su beneficio a los titulares del Carné como otra ventaja del mismo. Con el control del Carné Digital se facilita.

**14.-** Aprovechar sinergias de otras entidades ofreciendo el carnet de alberguista. Scouts, Colegios Mayores Universitarios, asociaciones... Ofreceremos nuestro Carnet para fusionarlo con el suyo, por muy poco obtendrán muchos beneficios. Aumentaremos las ventas y el conocimiento => <https://noticias.reaj.com/la-federacion-scouts-de-espana-y-reaj-firman-un-acuerdo-de-colaboracion/>

Las experiencias con estos partners son muy positivas, seguiremos apostando por la consolidación y el crecimiento de los mismos en 2020. Además de aumentar las ventas de carnés y conocimiento de nuestra marca, aumentaremos las reservas sobre todo de grupos.

En 2019 hemos conseguido que 8.500 universitarios RESA tengan los dos carnés en uno, estamos trabajando

**15.-** Promocionar la venta de Carnets digitales en los puntos de venta. Dar la posibilidad a los Albergues, CC.AA... de poner en sus páginas web la venta del Carnet Digital.

Algunos albergues ya lo hacen, seguiremos buscando aumentar el número de albergues que lo hacen.

**16.-** Potenciar la el conocimiento y promoción del Carnet de Alberguista. Campañas promocionales, Google Adwords, web de REAJ...

Siempre que realizamos cualquier acción promocionamos el Carné.

## **2.- Motor - Central de Reservas:**

El motor de reservas es una herramienta que REAJ facilita de manera gratuita a los albergues, supone una ventana al mundo para ellos, por lo tanto una opción de llenar las camas, un importante ahorro económico y una fuente de ingresos para REAJ. Es además el motor que menos comisión tiene en el mercado (8%).

La estrategia de depender económicamente en menor medida de los Carnés de Alberguista vendidos, pasa entre otras por la posibilidad de comisionar que se ofrece a través del motor de reservas de HI y que REAJ pone gratuitamente a disposición de todos los albergues, CCAA...

Vivimos en la sociedad de la inmediatez y tenemos que facilitar que se pueda reservar el alojamiento en cualquier momento desde cualquier lugar, si a alguien que está buscando donde alojarse, le derivamos a teléfonos, webs... seguramente no reserve, se tiene que facilitar al momento, esto es muy importante y con el motor de reservas que gratuitamente facilitamos este problema se habrá solventado.

Es una herramienta que anualmente registra 11 millones de reservas de personas de diferentes países. Es una ventana al mundo (a nivel nacional e internacional) y no cuesta nada de dinero.

Se pueden poner como reservables las camas que se quieran, sin obligaciones. A lo largo de los últimos meses, se han realizado importantes y continuos avances en los procedimientos e imagen del servicio (traducciones, pagos en moneda local...)

Los albergues pueden figurar como reservables o simplemente su información de contacto.

Es en la actualidad nuestra gran asignatura pendiente, tenemos sólo un 33% de albergues reservables y que ofrezcan camas a través de este método. En el perfil de cada albergue, en la web de REAJ, pondríamos además un cuadro de reserva ahora y derivaría a la web de HI y al motor directamente.

## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**17.-** Aumentar el número de Albergues REAJ reservables en el motor de HI.

Estamos perdiendo potenciales reservas, visibilidad y una importante actividad económica por no estar ahí. Actualmente sólo 1 de cada 3 albergues esta reservable y ofrece disponibilidad de camas. 2020 ha de ser un año que sirva de punto de inflexión, es otra forma de hacer Red, debemos de dar alternativas de alojamiento a nuestros usuarios a través de nuestro motor de reservas, es muy dañino cuando se intenta reservar y no se puede por no encontrar disponibilidad, hace que la gente vaya a otros canales y posiblemente no vuelvan.

**18-** Uno de los principales objetivos de REAJ es que los albergues tengan ocupación, si es a través de nuestro motor de reservas, mejor, pero si no que lo sea a través de otras centrales de reservas externas: Expedia, Booking, HW... Para REAJ es fundamental que los albergues tengan usuarios, vengan por donde vengan.

**19-** En 2020, buscaremos mejorar las condiciones de diferentes canales de venta respecto a los albergues REAJ, haciendo frente común a nivel nacional e internacional con HI.

En 2019 hemos conseguido un hito vinculado a la bajada de comisión de HostelWorld (15% al 13%), esto supone un importante ahorro económico, de cara al próximo ejercicio mantendremos y trataremos de mejorar este acuerdo, así como conseguir algo similar con otros canales de venta.

La unión hace la fuerza y tenemos que hacerles ver la importancia de nuestros albergues frente a una previsible y continua subida de comisiones que se lleva dando en los últimos tiempos.

**20.-** Trabajaremos con HI para aumentar el número CM y PMS conectados directamente con hihostels.com. Esto es fundamental.

**21.-** Potenciaremos que en las webs de los Albergues, CC.AA... se pueda reservar directamente el alojamiento a través de nuestro motor de reservas.

Si lo ponen en sus respectivas "*homes*" todo salimos ganando



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**22.-** Mejoraremos la profesionalidad de nuestros Albergues, instándoles a la adquisición de herramientas que faciliten las reservas (CM, PMS...).

Negociaremos así mismo con los proveedores para obtener mejores condiciones para nuestras instalaciones.

**23.-** Buscaremos una mejora continua del motor: Procesos de pago, traducciones, conectividad... de esta manera poco a poco conseguiremos una herramienta más atractiva e intuitiva que permita tener una mejor experiencia de reserva.

**24.-** Instaremos a HI al pago directo al albergue de los No Shows, actualmente se pagan a REAJ.

**25.-** Hotels Ads. Es una nueva herramienta con la que hemos empezado a trabajar, facilita de manera muy significativa el conocimiento de los usuarios de nuestras instalaciones. No tiene coste alguno para los albergues ni repercute sobre los usuarios, REAJ – HI corren con el gasto.

Es un posicionamiento muy fuerte de la marca y de los albergues, se trata de que salga nuestro precio en Google cuando buscas un albergue, cuanto más competitivo seas, más veces y más alto aparecerás.

En 2020 desarrollaremos esta iniciativa

### **3.- Programa de Grupos: REAJ y Hostelling International.**

Los diferentes tipos de colectivos son usuarios por excelencia de los Albergues, es más, el movimiento alberguista nació en Alemania para dar servicio a sus necesidades. Si somos cuidadosos y hacemos bien las cosas podemos rentabilizar miles de usuarios vinculados a diferentes tipos de grupos en los Albergues. En este aspecto somos una de sus principales referencias y no debemos dejar de serlo.

Los grupos suponen un porcentaje importante de nuestras pernoctaciones, las reservas de grupos van en aumento, se percibe un crecimiento importante de solicitudes. Debemos hacer un importante esfuerzo para que cada vez más colectivos nos conozcan y reserven en nuestras instalaciones.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

En 2018 tuvimos más de 2 peticiones de reserva de grupo cada día (2019 apunta a que mejorará esa cifra), es un potencial que no debemos desaprovechar.

**26.-** Potenciaremos el conocimiento de REAJ entre los grupos que puedan ser nuestros usuarios: Asociaciones, federaciones de todo tipo, colegios, universidades, formación... El programa Conócenos hace que contactemos con multitud de ellos para explicarles que son los Albergues Juveniles y REAJ.

Seguiremos apostando y centrando más esfuerzos y recursos en este programa.

**27.-** Facilitaremos y potenciaremos la reserva de grupos en nuestra web. Los colectivos contactan con REAJ y nosotros con las CCAA y Albergues para que gestionen las reservas.

Formaremos a las CC.AA sobre cómo gestionar este tipo de reservas, es una importante asignatura pendiente ya que no estamos gestionando bien estas posibles reservas. Seguiremos trabajando individualmente con las CC.AA. No debemos de permitir que se nos escape una posible reserva por no contestar bien o tarde.

**28.-** En 2019, comenzamos a comisionar por determinadas reservas de grupo, para 2020 trataremos de aumentar, actualmente lo hacemos con Portugal y Catalunya.

Es otra manera de diversificar nuestros ingresos.

**29.-** Potenciaremos el nuevo programa de HI Grupos entre los Albergues REAJ. HI va a promocionar por separado los grupos, buscaremos que nuestros albergues puedan ser reservados por grupos de todos los rincones del mundo gracias a esta iniciativa.

Si llega a consolidarse, barajaremos también poder obtener pequeños beneficios económicos, sistema similar al Link Partner en reservas individuales desde nuestra web. Sigue en periodo de prueba, presionaremos para que en 2020 sea el lanzamiento definitivo.



## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

**30.-** Instaremos a HI a que se puedan reservar más de 10 camas en su motor de reservas. Actualmente en hihostels.com no se pueden hacer reservas para más de 10 personas, es una carencia del motor y trabajaremos para revertirla. Es un motor que muchas personas conocen y usan, tenemos por lo tanto otra oportunidad de ingresos ante nosotros.

**31.-** Buscaremos que todos los Albergues puedan recibir solicitud de reservas, si no están capacitados para su gestión por las razones que fuera, será REAJ quien haga de intermediario, intentando generar la mayor actividad posible.

**32.-** En 2020 ofertaremos un catálogo de albergues para la realización de viajes fin de estudios, estancias de grupos etc. Es una novedosa iniciativa que seguro revierte positivamente en el aumento del uso de los Albergues REAJ. Facilitaremos el trabajo de manera significativa a las personas responsables de la organización de la actividad.

### **4.- HostelPack.**

**33.-** Propuesta de alojamiento más actividades. Paquetes de estancias. Seguiremos trabajando en esta iniciativa que busca aumentar el número de pernoctaciones en los albergues pertenecientes a REAJ, así como generar más conocimiento de la Red. Vinculado sobre todo a las NNTT.

Los albergues también lo perciben como una buena y diferente promoción de sus instalaciones, desde el punto de vista del usuario es positivo también.

### **5.- Búsqueda de Patrocinios y colaboradores.**

**34.-** La colaboración económica de empresas privadas es otra línea que debemos seguir trabajando. En los últimos ejercicios ha ayudado a aliviar la compleja situación financiera que estamos atravesando. Emplearemos diferentes “escaparates” para intentar llamar su atención: Páginas webs, programas, elementos promocionales como calendario, plano guía, tríptico...





## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

Buscaremos aumentar y consolidar este tipo de acciones que además en numerosas ocasiones sirve también de promoción de nuestras instalaciones. Firmamos muchas veces convenios sin aportaciones económicas, con la única finalidad de la promoción conjunta y/o cruzada.

Cada vez son más empresas las que colaboran con REAJ, poco a poco buscaremos ir consolidando y aumentando este número.

**35.-** También aumentaremos el número de descuentos y servicios promocionales que benefician a nuestras instalaciones por estar en REAJ, es un buen servicio de demanda creciente => <https://reaj.com/descuentos-albergues/>

### **6.- Booking Center.**

**36.-** Hacer de REAJ una central de reservas a través de hihostels.com. REAJ puede hacer reservas de usuarios, directamente a través del motor de HI. Esto haría crecer las pernoctaciones y los ingresos tanto en los propios albergues como en REAJ (comisionaríamos por ello). Supondría así mismo más fortaleza para la Red.

**37.-** Instar a los Albergues REAJ a que sean central de reservas. También les reportaría beneficios.

### **7.- Otras.**

**38.-** La venta del carnet internacional de estudiante, profesor e IYTC a las CCAA también genera ingresos a REAJ. Así mismo se aprovecharán cualquier otra posibilidad de generar ingresos: CEO Meeting, programas HI...

Somos los distribuidores en exclusiva a las CC.AA. de estos carnés, nos reporta beneficios.

**39.-** Comenzaremos a vender el Carné ISIC digital en nuestra página web, será un nuevo servicio a nuestros usuarios que además nos reportará beneficios.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**40.-** Potenciar el Link Partner, esto es la promoción de la reserva de Albergues en otros países a través de la web de REAJ. En la home tenemos una casilla de reserva que nos permite comisionar cada vez se hace una reserva desde nuestra web.

Es otra forma de dar servicios a nuestros usuarios y de generar Red.

**41.-** En 2020 comenzaremos a ofrecer en nuestra web la posibilidad de reservar excursiones, el servicio será completo ya que puedes reservar el albergue y las actividades a realizar cuando llegues.

### 3.2.- PROMOCIÓN – DIFUSIÓN DE REAJ

¿Cuántas veces no encontramos con esta frase?: “No, ni idea de que es un Albergue”, u otras similares ¿Cómo que nos alojamos en un albergue? La palabra Albergue tiene connotaciones negativas que hemos de desterrar, por eso la difusión y conocimiento de los mismos es esencial.

Contamos con más de 3 millones de pernoctaciones, pero aún hoy en día, mucha gente desconoce los albergues y las prestaciones que ofrecen, tenemos que cambiar esto.

La promoción – difusión de los Albergues y REAJ es uno de los objetivos fundamentales del trabajo diario que desarrollamos. Si la gente conoce los Albergues, los usará, tendrá su carnet de alberguista y los beneficios del trabajo en Red serán imparables. Todo está relacionado.

La promoción es una parte muy importante de nuestro trabajo, tenemos que potenciar nuestros puntos fuertes y diferenciadores para así buscar nuestro espacio. Muchas personas utilizan nuestras instalaciones, tantas otras nos conocen aunque no pernocten en los albergues, pero no deja de sorprendernos como a diario, nos encontramos con otra parte importante de la sociedad que no tiene ni idea de que es un Albergue y/o tiene una visión errónea y generalmente negativa, es ahí donde debemos de incidir especialmente.

**42.-** Realizaremos campañas promocionales para dar a conocer REAJ y los Albergues entre la ciudadanía.

## **1.- Páginas webs.**

Es uno de nuestros más importantes referentes promocionales, registra aproximadamente 2 millones de páginas vistas cada año, esto demuestra su buen funcionamiento. Reaj.com poco a poco y con un uso creciente se está convirtiendo en un referente nacional, cada año va mejorando las prestaciones y aumentando usuarios.

Es nuestro escaparate y muchas veces la primera toma de contacto con los albergues, hemos de cuidar su imagen y tenerla perfectamente actualizada y con novedades. Han de ser páginas vivas y en continua actualización, continuamente han de introducir cambios que inciten a nuestros usuarios a entrar frecuentemente y estar un rato navegando.

Buscamos una web con una comunicación bidireccional, intuitiva y que también sirva de punto de referencia informativo a los Albergues a través entre otras de la intranet, chat...

**43.- Seguiremos potenciando las webs:** Tendrán más movimiento y dinamismo, potenciaremos las bases de datos de usuarios e intranet para facilitar a todos el trabajo, mejoraremos y actualizaremos los procesos y la información, la web será más visual y mejorará las secciones.

Dentro de las novedades acabamos de incluir la búsqueda por filtros, algo que entendemos mejorará mucho la experiencia de los usuarios. Facilidad de navegación e intuición serán factores clave.

**44.- Mejoraremos los perfiles de los Albergues** en las páginas webs, de esta manera haremos más atrayente, confiable y facilitaremos la reserva.

Propondremos excluir de la web a todas aquellas instalaciones que no tengan medianamente aceptable su perfil, va en contra de la Red dando una pésima imagen. Ya hemos incluido este extremo en el nuevo convenio de adhesión de Albergues.

**45.- Traduciremos la web** a otros idiomas, esto facilitará el acceso y conocimiento de nuestra web. Llevamos tiempo con esta propuesta que hasta la fecha no hemos sido capaces de hacerlo. Hemos dado un importante paso permitiendo que se puedan hacer reservas en múltiples idiomas, debemos de seguir avanzando en esto.



## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

**46.-** Potenciaremos la intranet con más descuentos y temas de interés para los propios albergues, ha de ser una referencia informativa para las instalaciones.

### **2.- Boletines digitales (Newsletter):**

**47.-** Newsletter Usuarios: Enviaremos con la frecuencia necesaria para mantener el nivel informativo (aprox. 1 vez al mes) el boletín de noticias, ofertas, información y novedades a los alberguistas.

Es un valioso sistema de comunicación que nos une a nuestros y nos permite interactuar con nuestros usuarios. Es gratuito y los mensajes han de ser claros y concisos. También servirá como elemento publicitario de cara a nuestros colaboradores.

Potenciaremos con esta herramienta, el intercambio de información y la colaboración promocional con otros países. CIDAJAL 700.000 usuarios.

**48.-** Aumentaremos nuestra base de datos para llegar a más gente y crecer de manera exponencial gracias a concursos, páginas web... Actualmente contamos con aproximadamente 15.000 suscriptores. Aumentaremos nuestra base de datos con el Carné Digital, nuevos Partners...

**49.-** Newsletter Interna: Dirigida a Directores de albergues y técnicos de las CC.AA. La enviaremos mensualmente, informado de todas las novedades y de lo que acontece. Han de estar informados para que distribuyan la información, debemos mejorar mucho como hacerlo.

Es un nexo de unión e informativo importante con los elementos que conforman la Red. La comunicación ha de ser rápida y fácil, este es un buen método.

**50.-** Comunicación estratégica. Todos los meses mandaremos a las Direcciones Generales de Juventud una comunicación con noticias e informaciones susceptibles de ser difundidas a través de ruedas de prensa, notas de prensa...es un impulso importante el que se puede hacer desde la figura del Director/a de Juventud.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

### 3- Redes Sociales:

**51.-** Continuar dinamizando las diferentes redes sociales de los albergues, integrando contenidos generados por las CC.AA., REAJ y por otras asociaciones de albergues con el fin de promocionar la Red a través del sentimiento de pertenencia a una Comunidad. Las Redes generan un gran feedback con el usuario, dinamizando mucho la información y llegando en el momento y de manera gratuita a mucha gente. Es sin duda, todo lo vinculado a Internet el futuro de la comunicación.

**52.-** Debemos aumentar el número de seguidores. Poco a poco van subiendo pero nos queda un largo camino por recorrer en este ámbito. Este es un claro elemento de debilidad de REAJ. En 2019 aun contando con campañas específicas, no hemos logrado el aumento esperado.

Buscaremos la calidad e interacción de los seguidores, no la cantidad. Esto es importante

**53.-** Contar con la labor profesional de un Community Manager que nos ayude en la promoción digital de REAJ. Este servicio va ligado a la campaña de Marketing, esperemos poder contar en 2020. Un profesional que nos ayude con este tipo de promociones enriquecerá mucho la comunicación y cantidad de seguidores.

**54.-** Red de Redes. Trataremos de seguir, que nos sigan y hagan lo propio entre las CC.AA. es un filón informativo que no estamos aprovechando bien, trabajar coordinadamente en este aspecto aumentará nuestra visibilidad exponencialmente.

### 4.- Google Grants

**55.-** Seguiremos instando a Google a que renueve la ayuda promocional de 120.000 \$ anuales (10.000 \$ al mes). Se trata de una colaboración para promocionar a través de determinadas palabras que elijamos a REAJ, los Albergues... En los últimos años nos hemos beneficiado de miles de dólares que han supuesto cientos de miles de impactos en Google con los consiguientes beneficios de conocimiento, reservas...

Así mismo haremos con la gratuidad que actualmente tenemos con el uso de Google Maps.

### **5.- MAPA - GUIA:**

**56.-** Seguiremos empleando este interesante reclamo informativo y promocional. En 2019 hemos reeditado el Mapa – Guía de Patrimonio UNESCO y Albergues, contando también con la colaboración de Correos.

El mapa – guía se regalará con el Carné de Alberguista. Regalar siempre es positivo y mejorará la percepción del alberguista. Mostraremos de un solo vistazo la importancia y número de albergues de la Red, buscando la percepción de que en cualquier rincón de nuestra geografía, puedes alojarte en un Albergue REAJ.

Se regalará a los albergues, ferias... Si es necesario volveremos a editar el mapa.

**57.-** Trabajaremos en otros elementos promocionales: Fusionaremos el tríptico promocional con el Plano – Guía en una sola publicación, así tendrá más fuerza. Descuentos y beneficios. Incluiremos además instalaciones de países vecinos. Será también una fuente de ingresos.

El plano – guía ha pasado de suponer un desembolso económico para REAJ a una fuente de ingresos y elemento promocional imprescindible. En 2020 reeditaremos el calendario REAJ.

### **6.- Elementos promocionales:**

**58.-** Tendremos a disposición banderas y placas para los albergues, tanto para los nuevos de cada Comunidad Autónoma como para reponer aquellas que se encuentren en estado deficiente.

Ha quedado claro en el nuevo convenio de adhesión que los Albergues pertenecientes a REAJ tienen que identificarse mediante placa y bandera. Es fundamental que los usuarios reconozcan la pertenencia a la Red nacional y mundial nada más entrar en el Albergue.

## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**59.-** Barajaremos hacer algo de merchandising. Este es un punto pendiente de realización en los últimos años. Aunque que es una buena iniciativa la economía de REAJ no lo aconsejaba.

### **7.- Bolsa de Plazas en CC.AA.**

**60.-** Se propone realizar una bolsa de plazas sin coste para REAJ con el propósito de realizar intercambios entre CC.AA., con el extranjero, promociones, concursos, publicidades...

Tampoco hemos sido capaces de articular esta medida en los últimos años, seguiremos intentándolo ya que pensamos que es buena para REAJ.

### **8.- Ferias:**

**61.-** La presencia en ferias como Fitur, Intur, Aula... cumple un doble objetivo. Por un lado dar a conocer a muchos potenciales usuarios REAJ y además contactaríamos con profesionales del mundo del turismo que podrían finalizar con interesantes propuestas.

Procuraremos como lo hemos hecho últimamente estar presentes en las mismas, bien directamente o bien a través de las CC.AA., HI... Generamos material promocional para cubrir esta necesidad.

### **9.- Medios de comunicación y Blogs**

**62.-** Seguiremos potenciando la presencia de REAJ en los medios de comunicación como elementos promocionales de primer nivel. Es una muy buena manera de promocionar los albergues sin coste.

Habitualmente nos hacen reportajes en medios nacionales, locales y autonómicos. Contar con las CCAA es muy importante en este ámbito.

**63.-** Potenciar el Blog de REAJ. Es otro buen elemento promocional



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**64.-** Realizar campañas promocionales a través de los blogueros y sus blogs. Podemos llegar a mucha gente potenciales usuarios de los Albergues REAJ.

Las acciones realizadas han sido positivas, se han regalado noches de alojamiento y carnés de alberguista como contraprestación publicitaria. Si la economía lo permite este será un gran campo a explorar por nuestra parte.

Seguiremos asistiendo a eventos como el Travel Bloggers Meeting, y explotando la posibilidad de la promoción a través de diferentes blogueros

### **10.- Escapada REAJ.**

**65.-** Producto REAJ que por 39 € te regala 2 carnets de alberguista y una noche para dos personas con desayuno incluido en el Albergue que se quiera. Atrae genta a los Albergues. Un regalo y una forma promocional muy interesante. Regala REAJ

### **3.3.- PROGRAMAS REAJ**

Los programas REAJ se van consolidando año tras año como una muy buena manera de promocionar los albergues, darnos a conocer en muchos ámbitos y ante diversos colectivos.

REAJ no tiene ánimo de lucro y en su ADN está muy marcado la colaboración con diferentes colectivos (discapacitados, jóvenes, escolares...), la obtención de beneficios irá a la realización de más incitativas de estas características.

Los programas son actuaciones importantes en REAJ, a través de ellos pretendemos difundir la Red y los albergues entre todo tipo de potenciales usuarios, también son importantes de cara a aumentar la venta de carnés de alberguista y por supuesto va todo ligado a aumentar las pernoctaciones registradas en los albergues de la Red.

Los distintos programas que llevamos a cabo, los analizamos desde 3 puntos de vista diferentes:





## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

- Albergue: Los programas sirven para dar a conocer las instalaciones, sus servicios, precios... Todos se desarrollan en los albergues y hacen que muchas personas entren en los mismos por primera vez o que los conozcan a través de las promociones que llevamos a cabo. Además los premios son pernoctaciones que pagamos a las instalaciones.
- REAJ: Se conoce REAJ, su web y lo que ello conlleva. REAJ afianza en el futuro esos contactos y conseguimos una comunidad cada día mayor de personas que les interesa lo que les estamos ofreciendo.
- Personas que participan: A través de los concursos llegamos a colectivos que de otra manera no podríamos o nos costaría mucho: Discapacitados, escolares, artistas, desfavorecidos, universitarios...Lo hacemos además con connotaciones positivas ya que en muchos casos son herramientas útiles para ellos/as: mejora curricular, movilidad... Nos ven bien.

**66.- MOVIC '20.** Volveremos a lanzar este programa. Es un buen puente de encuentro y trabajo conjunto entre REAJ y las CC.AA.

Se trata de fomentar la movilidad de jóvenes en los albergues con el proyecto que cada CC.AA. considere oportuno. Se primarán conceptos como la emancipación, respeto al medio ambiente, empleo, formación, participación, difusión de REAJ... Las actividades se desarrollarán en los albergues. Más de 2.000 jóvenes han participado en este programa desde se puesta en marcha.

En 2019 la convocatoria quedó desierta, volveremos a hacer otro intento en 2020 que será el que marque el futuro de este programa.

Para 2020 se propone la cofinanciación de 2 proyectos con un importe total de 9.600 €.

**67.- Intercambio de Jóvenes en Albergues entre Asociaciones Nacionales.** En 2014 comenzó este programa, está siendo un éxito. En cinco años hemos mandado a casi 150 jóvenes a otro país y hemos recibido otras 70 personas del extranjero.

En 2020 todas las CCAA tendrán la oportunidad de enviar y recibir jóvenes a países como Inglaterra, Hungría, Holanda, Islandia, Eslovenia, Alemania, Croacia, Eslovenia, Portugal... donde realizaran diferentes funciones dependiendo de las necesidades del receptor.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

Son estancias temporales donde el/la joven se paga el viaje, y los albergues la estancia y manutención con una serie de contraprestaciones colaborativas por parte del joven, en este proceso REAJ vertebra todo.

Además de jóvenes, trataremos de mandar profesionales de Albergues a lo largo de 2020.

IATI seguros colabora económicamente desde 2019 con este programa, buscaremos su consolidación como sponsor.

**68.-** Buscaremos la creación de una Red de Voluntarios colaboradores de REAJ. Es un proyecto pendiente en REAJ, seguro que su implantación tendrá aspectos muy positivos para la Red. Hasta la fecha no hemos sido capaces de hacerlo.

- Programa UNESCO – REAJ. Se trata de difundir los 101 Albergues que están a menos de 35 km. de alguno de los 48 sitios patrimonio protegidos por la UNESCO en España. Somos la tercera potencia mundial al respecto y tenemos que aprovecharlo, sólo Italia y China tienen más patrimonio reconocido que España. Propondremos la promoción y movilidad de personas a través de este novedoso y atrayente proyecto con diferentes iniciativas:

**69.-** Viaje por el Patrimonio de mi CCAA: Concurso de gran proyección destinado a todos los colegios españoles (6º de primaria). Presentarán un video sobre el Patrimonio y los Albergues de las CCAA de 4 minutos de duración.

Se conceden dos premios: El primero es un viaje fin de estudios a un albergue y a conocer el Patrimonio que estimen oportuno. Valorado en 5.000 €. El segundo son 1.000 € en el material escolar, deportivo... que necesite el colegio ganador.

La votación pública en este y en los otros concursos hace que miles de persona entre en la web de REAJ y nos conozcan, muchas veces es la primera toma de contacto con nuestra entidad. En los cuatro años de funcionamiento del concurso han sido más de 250.000 votos y entradas en la web sólo con este programa.



## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

**70.-** Página web [www.heritagehostels.org](http://www.heritagehostels.org) que enlaza a nuestra home. En ella se pueden consultar los lugares declarados por la UNESCO a nivel mundial y los albergues cercanos con enlaces e información de los mismos. Es una buena iniciativa que promocionaremos más, entendemos la promoción del patrimonio y los albergues como algo que ha de ir de la mano con estas iniciativas.

**71.-** Concursos: Celebración del Día Mundial del Patrimonio (16 de noviembre). Sorteo estancias en albergues. Foto difuminada que se tiene que acertar más albergue cercano. Funciona muy bien, volveremos a hacer el concurso.

**72.-** Promoción mutua con Ministerio y otras entidades: Páginas web, RRSS, materiales... Plano – guía conjunto. En 2019 firmamos un convenio con Ciudades Patrimonio de la Humanidad en España, en 2020 lo desarrollaremos.

**73.-** Big Blog Exchange. Es un programa de HI. A nivel mundial se seleccionan 16 bloggers y se hacen 8 parejas de países entre las que se intercambian los bloggers. Viajan durante 10 días y tienen el compromiso de bloggear todo lo que hacen y ven.

REAJ ha ganado las dos ediciones que se han celebrado, emparejándonos con USA y Sudáfrica respectivamente. Para 2020 instaremos a que vuelvan a hacer este concurso. Volveremos a participar y con la ayuda de todos tratar de ganar este interesante concurso.

**74.-** Fondo Sostenibilidad (HISF). Programa de HI. Participaremos de nuevo en la nueva edición.

En 2013 desde REAJ fuimos capaces de conseguir 30.000 € para un proyecto de sostenibilidad en el Albergue de As Corcerizas (Orense), en 2014 con un proyecto de Valencia (Albergue de Piles) hemos quedado segundos, en 2015 casi ganamos con Espinosa de los Monteros, en 2016 hemos vuelto a ganar con un proyecto presentado por el Albergue Ecohostel Bettmar de Las Palmas de Gran Canaria (12.000 € de premio). En 2017 quedamos terceros con el Albergue Lug II de Lugo (premio obtenido 5.000 €) en 2019 hemos vuelto a quedar segundos con el Albergue Paradiso (Suances, Cantabria), ganando 9.000 €.

En total más de 56.000 € invertidos que evitan la emisión de 110,63 toneladas de CO2 anuales.



## **Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19**

**75.- Sleep for Peace.** Es un programa que originalmente nace en EE.UU, está avalado por la ONU. La finalidad es la de propagar la Paz a través de los Albergues, en EE.UU hacen que el beneficio de las pernoctas de un día (21 de septiembre) se destinen a fines que promuevan la Paz.

HI propone promulgar todo esto a través de bloggers e influencers, hemos tenido una experiencia piloto en 2018 (Albergue The Hat en Madrid), donde se lanzó la campaña a nivel mundial. En 2019 hemos colaborado exitosamente en el programa a través de un E+, proponemos para 2020 seguir apostando por esta campaña.

**76.- Vacaciones Solidarias:** Que los niños sin recursos puedan vivir la inolvidable experiencia de asistir a un campamento. En 2020 realizaremos la sexta edición de este campamento. La dotación presupuestaria son 5.000 € y se realizará a través de las CCAA en un albergue REAJ.

Las experiencias anteriores han sido muy satisfactorias. Telepizza colabora económicamente con este proyecto, buscaremos seguir contacto con esa marca.

**77.- Escenario REAJ:** REAJ fusionará los intereses de los Albergues que quieran realizar algún tipo de actuación artística en sus instalaciones (Idea: Los Albergues son algo más que un lugar de alojamiento) con aquellas personas, grupos de artistas que quieran promocionarse.

Todo será gratuito. REAJ coordinará y difundirá. El albergue realizará actividades y mucha gente entrará por primera vez en el mismo, se difundirá. Los/las artistas promocionarán y difundirán su arte sin costarles nada el alojamiento.

En 2019 no sacamos adelante esta iniciativa, buscaremos hacerlo en 2020.

**78.- Fotografía y Diversidad Funcional:** Mostraremos a través de un concurso de fotografía las dificultades que tienen las personas con discapacidad en su día a día. El premio será un viaje – estancia para la asociación de personas con discapacidad en el albergue que escojan.

Mostraremos a estas entidades que los albergues están adaptados a todo tipo de personas. Cada vez más grupos de estas características reservan en nuestras instalaciones.

## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**79.-** Programas on – line: Aprovecharemos la web para generar y promocionar varios programas, como ejemplos:

- Campamentos: Todos los albergues y CCAA tendrán un apartado en la web donde informar de los campamentos veraniegos que organizan. Puede ser un buen punto de encuentro para todas aquellas personas que buscan este servicio y no saben dónde informarse. Aglutinaremos en solo sitio toda la información. Cada vez más personas consultan esta sección.

- Plan del Mes: En un solo espacio informaremos de las ferias, fiestas y concentraciones declaradas de interés turístico nacional y de los albergues situados a 35 kilómetros como máximo. Una bonita iniciativa que pretende responder a la pregunta de ¿Qué hacemos este fin de semana?

- Conciertos y Festivales: Trabajaremos con la misma idea que en el apartado anterior pero en este caso con festivales de música referentes a nivel nacional y los albergues cercanos.

- Esquí y REAJ: Promoción de albergues cercanos a pistas de esquí...

**80.-** Días Internacionales: Programas de difusión de los albergues aprovechando el tirón de los días mundiales. Haremos concursos, promociones, iniciativas variadas... Día mundial de la Paz, del Medio Ambiente, Patrimonio...

**81.-** Concursos: Es importante que la página web de REAJ presente cambios y permita interactuar con los internautas.

Siempre que entras en la web, encontrarás un concurso en el que poder participar: los albergues no son sólo para el verano, selfie en el albergue, programa UNESCO, día de la Paz, Medio Ambiente y prácticas sostenibles, nochevieja en un albergue, albergues y mascotas...La interacción con los usuarios es muy importante, tenemos que mostrar una web.

**82.-** Premios REAJ. En el encuentro de directores de Sevilla tuvo lugar la primera edición, fue todo un éxito. En el de Alicante celebramos la II edición, aunque en 2020 no se celebre encuentro de Directores de Albergues, proponemos reeditar el concurso en 2020.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

Se trata de poner en valor a través de diferentes categorías la calidad de nuestros albergues y el trabajo que desempeñan.

**83.- Paquetes de Bienvenida.** Es una buena propuesta ofertar paquetes de bienvenida para los extranjeros que por diferentes motivos vienen a España. Les facilitaremos las cosas, promocionaremos REAJ y aumentaremos las pernoctaciones.

Buscaremos entre otras colaboración con ESN. España es el país que más Erasmus envía y recibe.

**84.- ERASMUS+ HI:** Buscaremos presentar nuestra candidatura junto a HI y a otros socios en diferentes países a un programa financiado con fondos de la Unión Europea. Girará en torno al programa HI Connect y las posibilidades que ofrece. En una primera intentona, la apuesta salió mal, vamos a por la segunda, mejorando varios aspectos.

**85.-** Presentaremos un Erasmus + junto con Eslovenia y otros países como socios. La finalidad será la de formar a trabajadores de albergues y jóvenes desempleados en diferentes ámbitos, gestión y conocimiento de otras iniciativas para los primeros y voluntariado, nichos de empleo y sostenibilidad para los segundos. En 2019 hemos disfrutado del primer Erasmus + vinculado a REAJ.

**86.- Planta un árbol con REAJ.** Realizaremos nuestra primera plantación de árboles, contribuiremos de esta manera a un mundo más sostenible y habitable.

Con cada carné de alberguista que se compre en la web puedes poner 0,5 € extras y REAJ pondrá el mismo dinero para con el montante total realizar una plantación de árboles.

**87.- Programa de Corresponsales REAJ.** En 2020 buscaremos una CC.AA. que quiera colaborar y poder reeditar el encuentro de corresponsales REAJ. La primera edición, celebrada en Galicia, fue todo un éxito.

**88.-** En 2020 y dentro de la línea de programas REAJ, subvencionaremos obras en Albergues para fomentar aspectos tan esenciales como la accesibilidad y la sostenibilidad.

Esta es una importante novedad a desarrollar en 2020 que seguro agrada a nuestras instalaciones.

### **3.4.- PRESENCIA INTERNACIONAL**

#### **89.- Reuniones con Asociaciones Nacionales:**

Seguiremos manteniendo y creando nuevos contacto con las organizaciones de albergues de diferentes países. Nos centraremos en Alemania (DJH), Francia (FUAJ), Inglaterra y Gales (YHA), Portugal (Movijoven), estos países son los principales emisores a España. Estos contactos bilaterales son muy enriquecedores y se pueden hacer de varias maneras, como por ejemplo vía Skype.

Desde un punto de vista comercial y operacional es muy importante mantener y estrechar cada vez más estos lazos. Aprendemos mucho de estos contactos. Genera también muchos proyectos comunes.

**90.- CIDAJAL:** Este ente lo conforman todos los países del continente americano más la Península Ibérica. No se paga cuota ninguna por pertenecer a este grupo de países. Todos los meses al menos realizamos una videoconferencia en conjunto.

Son aliados potenciales que nos permiten hacer fuerza en determinadas iniciativas a nivel mundial. Además comercialmente, España es la puerta de entrada de muchos de estos países en Europa.

**91.- EUFED:** Barajaremos la posibilidad de incorporarnos de nuevo al grupo. Estudiaremos los costes y las contraprestaciones. En 2012 nos salimos por el elevado coste (9000 €) y pocos beneficios.

Aunque no seamos socios de derecho propio, sí que asistimos a sus Asambleas donde se tratan temas muy importantes.

**92.- HI:** En 2020 se celebrará Asamblea Mundial. La colaboración y trabajo conjunto con HI es importante, nos ha permitido entre otras ser el primer país del mundo en lanzar el Carné de Alberguista Digital.

## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

Formamos parte, por primera vez en la historia del Board de HI.

**93.-** En 2018 hemos creado un grupo de trabajo Sur de Europa. Grupo integrado por Portugal, Francia, Italia y España, entre los cuatro países somos 185 millones de habitantes, además son nuestros principales usuarios extranjeros. Promocionaremos conjuntamente, realizaremos programas y concursos en aras de una promoción conjunta y cruzada de nuestros países. Potenciaremos este grupo de trabajo.

**94.-** Seguiremos buscando recibir grupos de directores de albergues de otros países, son grandes embajadores de nuestras instalaciones, son además interesantes jornadas formativas. Los dos últimos años hemos recibido grupos de Finlandia y Eslovenia. Estamos negociando con Israel para 2020.

Aunque se reduzca en lo económico la presencia internacional, esto no significa que no se vayan a mantener estos enriquecedores contactos con el objetivo de reforzar la REAJ en otros países, sobre todo teniendo en cuenta que se están continuamente gestando proyectos muy interesantes de carácter internacional.

### **3.5.- INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS. ESTRATEGIA CORPORATIVA.**

**95.-** Incluir a la Ciudad de Ceuta en el Consorcio REAJ. Ceuta es el único territorio español que no está representado en REAJ, a lo largo de 2019 se ha venido trabajando conjuntamente con los técnicos de juventud de Ceuta para su inclusión en el consorcio, será 2020 el año de culminación de este propósito.

**96.-**Formación. Trabajaremos en la formación continua del personal que trabaja en los Albergues. Realizaremos jornadas formativas específicas presenciales y on line lo largo de 2020. Esta será una importante novedad de cara al próximo ejercicio.

**97.-** Fomentar la calidad de nuestros albergues para ofrecer un mejor servicio. El cumplimiento de los estándares de servicio y calidad en los albergues juveniles asociados a REAJ hace que la comercialización de todos los establecimientos se mejore de manera conjunta, hemos de crear en el alberguista un nivel de satisfacción alto para el uso continuado de los albergues. Ganar un usuario cuesta mucho, perderlo nada.





## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**98.-** En 2020 estrenaremos estándares de calidad (lanzados en 2019), los actuales se están quedando obsoletos. Actualmente se está trabajando en ello con HI para renovar y actualizar los estándares mínimos de calidad de obligado cumplimiento en los Albergues REAJ.

Es una de nuestras señas de calidad, vayas donde vayas calidad a buen precio.

**99.-** Fomentar la investigación de aquellos temas genéricos de interés para los albergues juveniles de las CC.AA. asociadas a REAJ.

Colaboraremos con diferentes estudios, encuestas y trabajos que continuamente cuentan con REAJ para su realización.

**100.-** Crear grupos de trabajo, Técnicos de Comunidades... sobre buenas prácticas, adaptabilidad de los edificios, seguridad, promoción y diversificación de actividades de los albergues con el objeto de mejorar su calidad y rentabilidad aprovechando el bajo coste de nuevas tecnologías (videoconferencias). Entre todos hemos de marcar el futuro de la REAJ.

Al menos una vez al año reuniremos a los Técnicos de las CC.AA. y cuando sea necesario para temas concretos haremos lo propio con grupos concretos de trabajo. Todos estos encuentros son muy interesantes y sirven entre otras para intercambiar opiniones y puntos de vista.

**101.-** Propiciaremos reuniones de Albergues en las CC.AA (encuentros regionales). Cada vez que nos hemos desplazado a alguna CC.AA. para participar en encuentros de albergues los resultados han sido muy buenos, sirve tanto para explicar REAJ, sus novedades y funcionamiento como para escuchar a las instalaciones y que nos evalúen y marquen el camino.

Esto es también positivo si tenemos en cuenta que se dan de alta nuevas instalaciones, cambia el personal... Hacer este tipo de encuentros una vez al año sería muy positivo. Potenciaremos también la formación.

**102.-** Optimizar los recursos en Vía Joven, trabajando desde nuestro punto de vista en su Junta de Accionistas para vender más Carnés de Estudiante y obtener mejores resultados. Actualmente el proyecto de Vía Joven no está dando buenos resultados.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**103.-** Se considera importante así mismo, facilitar el incremento de instalaciones incluidas en la REAJ, buscaremos al máximo las premisas de cantidad y calidad. La unión hace la fuerza.

En enero de 2018 en la Asamblea General de Santiago de Compostela se aprobó un nuevo documento de adhesión para unificar y formalizar correctamente todas las adhesiones.

**104.-** Política de reducción de gasto: Hemos cerrado las oficinas alquiladas, eliminar mensajerías, impresiones a color, páginas a doble cara, taxis, búsqueda continuada de precios menores, comunicaciones vía correo electrónico... En definitiva un goteo continuo que mejora el equilibrio presupuestario.

**105.-** Oficina sostenible. Haremos que la oficina de REAJ sea cada vez más sostenible y contribuya a la mejora y cuidado del Medio Ambiente: Optimización de la temperatura en el interior, reciclaje de papel, eliminación de plásticos etc

**106.-** Recobro de deudas: Es muy importante que REAJ cobre lo que se le debe, continuamente se ha hecho un gran esfuerzo al respecto. Es vital para sanear las cuentas. En 2020 esperemos que se resuelva el contencioso que tenemos con Hacienda por los IVAs de años atrás.

**107.-** Auditoría. Aunque no sea obligatorio, REAJ se someterá, al igual que lo ha hecho en los últimos años, a una auditoria voluntaria independiente que avale la gestión de la entidad.

**108.-** Edición del Informe Anual del 2019 (Memoria). Como todos los años elaboraremos, una vez que se cierre el ejercicio, la memoria de lo acontecido el año anterior, esta nos vale de resumen y radiografía del ejercicio pasado. Es una herramienta muy útil.

**109.-** Dos Asambleas Generales en los meses de Junio y Diciembre.

**110.-** Comités Ejecutivos, 4 ó 5 Reuniones durante el año 2020. Se pretende hacerlos en las diferentes CC.AA. También intentaremos coincidir con los Comités Interterritoriales del INJUVE, esto además de desahogar las agendas de los Directores Generales, supondrá un ahorro económico para las arcas de REAJ.



## Plan de Actividades REAJ 2020. BORRADOR para Asamblea General 17.12.19

**111.- Fomento de la imagen institucional de la Red.** Es muy importante trabajar como una verdadera Red (*My outbound is your inbound*). El objetivo es conseguir que una vez un usuario entre en nuestra Red de Albergues, no salga de la misma.

REAJ ha de ser una marca cada vez más reconocida no solo por la ciudadanía sino también por las instituciones.

**112.- Optimizar la Coordinación de la Red.** Información, trabajos en conjunto...

Es un importante anhelo trabajar conjunta y coordinadamente con los albergues, si hacemos entre todos/as bien este trabajo nuestras instalaciones se verán muy beneficiadas.

Aprovecharemos las sinergias con grandes marcas, mediante la firma de convenios para dar a conocer REAJ y el Alberguismo. Ciudades Patrimonio de la Humanidad, Fundación ONCE, Red de Parques Nacionales de España, Vías Verdes, TURESPAÑA...