



MEMORIA 2011

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011	7
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN	14
3.1. JUNTA DIRECTIVA 2011.....	14
3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2011.....	15
4. ASESORÍAS	16
4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL	16
4.1.1. Reglamento 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar	16
4.1.2. Nueva Garantía de Insolvencia Financiera (GIF)	16
4.1.3. Consulta Comisión Europea: Consideración Jurídica del Crucero	17
4.1.4. Demanda de controladores aéreos durante el 3 y 4 de diciembre de 2010 ..	18
4.1.5. ECTAA: Participación en el Comité Legal.....	18
4.1.6. Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, de 25 de octubre de 2011	19
4.1.7. Gestión de ADM's	19
4.1.8. IATA: Cambio de socios	20
4.1.9. Transposición de la Directiva Bolkestein en Cataluña	20
4.1.10. Transposición de la Directiva Bolkestein en el País Vasco.....	21
4.1.11. Transposición de la directiva Bolkestein en Galicia	22
4.1.12. Intrusismo 2011.....	22
4.2. ASESORÍA LABORAL.....	23
4.3 ASESORÍA FISCAL.....	24
5. ÁREA EMISORA.....	26
5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS	26
5.1.1. American Airlines	26
5.1.2. Contrato Iberia, British Airways y American Airlines.....	26
5.1.3. Huelgas	26
5.2. IATA: REUNIONES APJC.....	26
5.2.1. Revisión criterios financieros IATA	26
5.2.2. Eliminación del cheque.....	27

5.3. RENFE	27
5.4. GRUPO ON-LINE	28
6. ÁREA MAYORISTA.....	29
6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	29
6.2. GRUPO DE TRABAJO CRUCEROS	30
6.3. WORK-SHOPS ACAV 2011	30
7. ÁREA RECEPTIVA.....	32
7.1. REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO SOBRE EL TRANSPORTE TURÍSTICO.	32
7.2. MOVILIDAD TURÍSTICA EN BARCELONA: SAGRADA FAMILIA.....	33
7.3. ENCOCHE Y DESENCOCHE DE AUTOCARES EN HOTELES DE BARCELONA....	34
7.4. ACAV EN LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA.....	34
7.5. IMPUESTO SOBRE LA ESTANCIA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN CATALUÑA.....	34
7.6. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA	35
8. XI FORO ACAV	36
9. VIAJES ACAV	38
9.1. ARGENTINA / CÓRDOBA	38
9.2. FLANDES	39
10. FORMACIÓN	40
11. INTEGRACIÓN DE ACAV EN CEAVYT.	41
12. OBJETIVOS.....	42
13. MEMORIA ECONÓMICA	44
13.1 CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2011	44
13.2 BALANCE 2011.....	45
13.3 PRESUPUESTO 2012.....	46
13.4 PRESUPUESTO 2011 – CIERRE 2011.....	47
14. CIRCULARES.....	48

15. INFORME COMUNICACIÓN.....	56
15.1. INTRODUCCIÓN	56
15.2. NOTAS DE PRENSA.....	56
15.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA.....	58
15.4. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	59

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Me es grato presentar la Memoria Económica y de Actividades de ACAV correspondiente al ejercicio 2011.

La situación económica financiera general ha continuado marcando la actividad turística del 2011 y las agencias de viajes han tenido que intensificar esfuerzos a fin de mantener las cifras.

Desde un punto de vista receptivo, los hechos que tuvieron lugar en el Oriente Medio y en determinados países de la cuenca del Mediterráneo, han propiciado un crecimiento para nuestras empresas, las cuales han sabido aprovechar la ocasión y atraer a los turistas de estos otros destinos.

Desde ACAV se ha trabajado intensamente para ofrecer servicio a todos los asociados en todas aquellas problemáticas y situaciones que se han producido a lo largo del año.

En este sentido cabe destacar la plataforma promovida por ACAV como consecuencia de la huelga de controladores aéreos que tuvo lugar en diciembre de 2010. Un total de 20 agencias de viajes se sumaron a esta plataforma iniciando las oportunas acciones legales para solicitar la reclamación de daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de estos hechos.

Asimismo ACAV ha continuado en sus labores de asesoramiento en cuestiones, siempre tan importantes, como son las referentes a IATA y otros proveedores turísticos.

Igualmente cabe destacar las actuaciones realizadas en el ámbito de los transportes turísticos y la movilidad turística en Barcelona, habiéndose mantenido diferentes reuniones en relación a estos aspectos tan relevantes para la actividad receptiva de Cataluña.

Respecto a esta actividad cabe destacar que en diciembre de 2011 se presentó el proyecto de creación del Impuesto sobre la estancia en establecimientos turísticos en Cataluña, conocida como la tasa turística. Desde ACAV se realizaron las oportunas alegaciones, así como se trabajó conjuntamente con los restantes sectores turísticos a fin de evitar la implantación de esta tasa.

También cabe destacar el XI Foro de ACAV, así como los Work-shops de ACAV celebrados en Barcelona y Valencia, eventos todos ellos que a día de hoy constituyen un punto de referencia y de encuentro para el sector turístico.

Asimismo durante este año 2011 se ha trabajado intensamente con el objeto de conseguir la unidad del sector, tanto a nivel estatal como catalán. ACAV se ha integrado en CEAVYT, Confederación estatal de agencias de viajes y tour operadores, y ha trabajado conjuntamente con UCAVE para lograr la unidad a nivel catalán, esperando que la misma pueda materializarse próximamente.

1. INTRODUCCIÓN

Sin lugar a dudas la actividad de la Asociación ha sido intensa y esto siempre con el objetivo de ofrecer a nuestros asociados unos servicios integrales y de calidad, y con este mismo objetivo continuaremos trabajando en el 2012.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco Carnerero', with a large, stylized flourish above the name.

Francisco Carnerero
Presidente

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

2. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

ORDEN DEL DÍA

- 1.- Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 19 de mayo de 2010.
- 2.- Presentación del Informe de Actividades del ejercicio 2010.
- 3.- Estado de cuentas del ejercicio 2010.
- 4.- Objetivos 2011
- 5.- Presupuesto para el ejercicio 2011.
- 6.- Turno abierto de preguntas.

En Barcelona, siendo las 16.30 horas del día 25 Mayo de 2011, se reúne en segunda convocatoria la Asamblea General Ordinaria de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes en el Hotel Alexandra, situado en la calle Mallorca, 251, de Barcelona.

Preside la Asamblea el Sr. Francisco Carnerero Benítez, Presidente de ACAV, con D.N.I. 37.266.062-J y con domicilio en Barcelona, Comte Borrell 288, nº 2 y actúa como Secretario de la Asamblea la Sra. Catiana Tur Riera, con D.N.I. 41.455.710-D y con domicilio profesional en Barcelona, Calle Rosellón, nº 25, despacho 1.

Componen la Asamblea General Ordinaria los 325 miembros de la Asociación, a los cuales se les ha remitido la debida convocatoria, asistiendo a la Asamblea los representantes de las 19 agencias de viajes que a continuación se relacionan:

Sr. José M^a Martínez	ABACCO INTERNATIONAL, S.A.
Sra. Julia Franch	BESTOURS VIATGES, S.A.
Sr. José María Martín	BLANDA, S.A.
Sr. César Herrero	CATAI TOURS, S.A.
Sr. Martín Sarrate	CENTRAL DE VIAJES, S.A.
Sr. Francisco Carnerero	EXCELLENCE TOURS, S.A.
Sr. Ramón Casanellas	GRIS EXPRESS VIATGES, S.L.
Sra. Rosa M^a Juber	KONCITI VIAJES, S.A..
Sr. Manuel Cuello	MACUVI, S.A.
Sr. Pere Masanés	MASANÉS, S.A.
Sr. Jordi Gurri	NEXTEL SERVEIS RESERVA, S.L.
Sr. Antonio Peregrín	NOBEL TOURS, S.A.
Sr. Juan Mompó	POLITOURS, S.A.
Sr. Niko Frzop	ROYAL CARIBBEAN CRUISES ESPAÑA,S.L.
Sr. Daniel Tejedor	TEJEDOR, S.A.
Sr. Isidro Tomás	TRANSGLOBAL, S.A.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

Sr. Jordi Travé

TRANSRUTAS, S.A.

Sr. Jordi Martí

TRAVELTEC TOURIST SERVICES, S.L.

Sr. Jaume León

TÚ I LLEIDA VIATGES

Sr. José Ortiz

TURISGROUP VIAJES, S.L.

DELEGAN SU VOTO

Sr. Juan Dalmau (VIATGES DAL SOL, S.A.)

Delega en el Sr. Francisco Carnerero

1.- LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA CELEBRADA EL 19 DE MAYO DE 2010

El Presidente inicia la sesión dando la bienvenida y agradeciendo la presencia de los asistentes. Asimismo habiéndose enviado el Acta de la Asamblea Ordinaria celebrada el 19 de mayo del 2010, pregunta a los presentes si creen necesario se proceda a su lectura. No considerándose necesario y no habiendo objeciones a su contenido **se aprueba por unanimidad de los presentes el Acta de la Asamblea General Ordinaria de 19 de mayo de 2010.**

2.- PRESENTACIÓN DEL INFORME DE ACTIVIDADES DEL EJERCICIO DEL 2010

El Presidente realiza una presentación de la Memoria de ACAV 2010, destacando que este último año ha estado afectado por el contexto de crisis económica así como por otros factores que han afectado muy negativamente al sector, tales como las nubes de ceniza volcánicas que paralizaron el espacio aéreo, así como por la huelga de los controladores aéreos totalmente intempestiva en el puente de la Constitución.

Igualmente el Presidente destaca la labor de ACAV como lobby que logró mantener en esencia los criterios financieros locales, así como señala la importante labor de seguimiento llevada por ACAV en la transposición de la Directiva Bolkenstein.

Además informa que desde ACAV se está en conversaciones con UCAVE para valorar la posibilidad de una posible unión entre ambas asociaciones, si bien aún no hay nada en firme como para poder presentarlo en la Asamblea General.

Por último, el Presidente destaca los últimos conflictos políticos de varios países de Oriente Medio así como la nueva nube de ceniza de Islandia (de la cual destaca que es de menores dimensiones que la de 2010 e indica que parece que está remitiendo), como factores que están incidiendo negativamente en las agencias de viajes.

Sin más preludeos el Presidente cede la palabra a los respectivos Vicepresidentes, los cuales proceden a realizar una presentación de las actividades realizadas en sus respectivas aéreas:

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

Área emisora

El Vicepresidente emisor informa que se mantuvo una reunión con Spanair al efecto de trasladar el malestar que suponía para las agencias de viajes la política comercial de la aerolínea en su web encaminada a potenciar la venta directa. Igualmente destaca las gestiones realizadas por la Asesoría Jurídica de ACAV en relación al cese de operaciones de Air Comet para que las agencias no tuviesen que liquidar al BSP IATA los billetes emitidos desde el 1 de diciembre hasta el 23 de diciembre de 2009, así como de las gestiones realizadas por ACAV en cuanto a la suspensión en el BSP de Quantum Air.

Asimismo destaca que cuando American Airlines amenazó con emitir ADM's contra las agencias de viajes que gestionasen sus reservas a través de los GDS de Travelport, ACAV recordó que no se podían emitir ADM's por tal concepto y recomendó a las agencias de viajes que recibieran tal comunicado, que remitiesen escrito de oposición.

De igual modo manifiesta que gracias a las gestiones de ACAV en las APJC's se logró evitar que por parte de IATA se obligase a pasar a liquidación semanal del BSP a todas las agencias y señala que desde ACAV se pidieron estudios sobre los defaults.

Por último informa de las gestiones llevadas a cabo por ACAV frente a RENFE por un lado para tratar de evitar que RENFE utilizara en su web, bajo el nombre de renfeviajes.com, el logotipo del Ministerio de Fomento para publicitar y promover servicios turísticos, así como para luchar contra las presuntas estafas de billetes de tren pagados en metálico, destacando que se consiguió que para poder tramitar el reembolso de un billete se deba acudir a una sucursal de la agencia emisora del billete.

El Sr. Isidro Tomás opina que para cambios de billete no debería ser así y la Gerente informa que desde ACAV ya se remitió escrito a RENFE para solicitar que el cliente pudiera anular el billete tanto en las agencias de viaje como en las estaciones de RENFE, para no verse penalizados los consumidores en anulaciones que quisieran realizar en fines de semana o festivos.

Área mayorista

El Vicepresidente mayorista informa de los resultados obtenidos en el Servicio de Atención al Cliente de ACAV, comentando que el nivel de reclamaciones ha sido bajo, que son quejas muy puntuales y que la valoración por encuestas de este servicio ha mostrado que se ve como algo positivo y un valor añadido para los clientes.

Asimismo da traslado de los resultados de los Workshops de ACAV y comenta que al haberse analizado que hasta la fecha acudían a los workshops personas con poco poder de decisión, se decidió realizar el cambio de formato que ha tenido lugar en el 2011 consistente en invitar a personas concretas para que asistieran al workshop.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

Área receptiva

El Vicepresidente receptivo destaca que en el 2010 se mantuvo una reunión con los Mossos d'Esquadra para solicitar un mayor control en la zona de las Ramblas y el Barrio Gótico.

Igualmente informa de las gestiones que se llevaron a cabo por ACAV contra Autocares Plana para evitar que vendiera excursiones de un día en las líneas concedidas por la Generalitat. Al respecto comenta que, desde la transposición en Cataluña de la Directiva Bolkenstein en octubre de 2010 Autocares Plana ya puede vender excursiones de un día pero destaca que gracias a la intervención de ACAV se logró Autocares Plana desmontara los puntos de venta que tenía Autocares Plana en los puntos de encuentro de autocares discrecionales.

De igual modo informa que a lo largo de 2010 se mantuvieron diversas reuniones en la Agencia Catalana de Turismo y Turisme de Barcelona.

El Presidente toma la palabra y comenta que ACAV forma parte de la Agencia Catalana de Turismo a través de la Cámara de Comercio de Barcelona y que ahora existe un problema de financiación en dicha institución dado que a finales de 2012 las cuotas de las Cámaras de Comercio dejarán de ser obligatorias, por lo que se reducirá considerablemente la aportación de los Consejos de Cámara de Comercio. Destaca además que para la Agència Catalana de Turisme ha sido positivo que la nueva Directora General de Turismo sea Marián Muro, que conoce perfectamente el sector.

Por último el Presidente informa que Turisme de Barcelona es también una institución público-privada y que él acude en representación de ACAV y transmite a los presentes que le gustaría vertebrar la información para que fuese útil para todos los receptivos de ACAV.

Asesoría Jurídica

La Gerente toma la palabra e informa que a lo largo de 2010 desde ACAV se han gestionado todas las consultas recibidas por teléfono y por correo electrónico, así como ha gestionado numerosos expedientes sancionadores de Turismo y de Consumo.

Asimismo, destaca que desde la Comisión Europea se realizó una consulta sobre la Directiva de Viajes Combinados que se halla en fase de revisión y señala que uno de los temas sujetos a revisión es si el paquete dinámico debe incluirse dentro de la definición del viaje combinado. Al respecto, informa que se han mantenido diversas reuniones con ECTAA para determinar qué definición debe tener el paquete dinámico para estar incluido dentro del concepto de viaje combinado. Igualmente, señala que otro de los temas principales que se están tratando en la revisión de la Directiva de Viajes Combinados es el solicitar que el organizador no se tenga que hacer cargo de de los gastos de cancelación en caso de fuerza mayor (por ejemplo, el caso de las nubes de ceniza), dado que no tiene ninguna responsabilidad al respecto.

También comenta que desde la Comisión Europea se planteó otra consulta sobre una posible revisión de la normativa en materia de derechos de los pasajeros aéreos y desde ACAV se ha solicitado básicamente que: **(i)** no exista límite máximo en la indemnización en caso de pérdida de equipaje; **(ii)** que haya un mayor control por parte de las instituciones del incumplimiento por parte de las compañías aéreas del Reglamento 261/2004; y que **(iii)** se exija a las compañías aéreas algún tipo de garantía frente a los consumidores para el caso de insolvencias.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

De igual modo informa que desde ACAV se llevaron a cabo gestiones en relación con las exigencias del Departamento de Seguridad Interior de Estados Unidos en cuanto al Secure Flight Program, para que los GDS advirtiesen a las agencias de viajes de la necesidad de cumplimentar tales datos.

A continuación traslada que desde ACAV se consiguió que se retiraran diversas ADM's emitidas por Hahn Air por el uso de sus placas en tarifas de compañías aéreas que no tienen placa en el mercado español y de las cuales dicha aerolínea era representante, dado que era totalmente impropio su emisión puesto que los GDS que permitían emitir con placa de otras compañías aéreas.

La Gerente destaca, respecto el nuevo Código de Consumo de Cataluña, que los cambios principales introducidos por el mismo son la regulación de la figura del intermediario y la novedad introducida en materia de política lingüística conforme a la cual se exige ahora tener a disposición inmediata de los consumidores las facturas, las instrucciones de uso y de mantenimiento y de cualquier documento derivado de los contratos de adhesión. Al respecto comenta que se tuvo una reunión inicialmente con Jordi Anguera, el anterior Director de la Agencia Catalana de Consumo y que está prevista una nueva reunión el día 16 de junio con el nuevo Director de la Agencia Catalana de Consumo. También señala que en una reunión que se mantuvo con el Conseller Mena, el Conseller traslado que en principio no estarían muy encima del tema del catalán en los folletos.

De igual modo se informa por la Gerente del protocolo de actuación y sesión informativa organizada por ACAV con la participación de un volcanólogo, a raíz del cierre del espacio aéreo como consecuencia de la nube de cenizas volcánica. Señala que este año se ha vuelto a producir una nube de ceniza, pero afortunadamente en ningún caso ha tenido las repercusiones que tuvo el año anterior.

A continuación señala las gestiones llevadas a cabo desde ACAV para defender que las obligaciones del Reglamento 996/2010 de recogida de datos de contacto de los pasajeros en caso de accidentes, lo eran únicamente de las compañías aéreas, no pudiéndose trasladar las mismas a las agencias de viajes.

Igualmente la Gerente informa que, con la transposición de la Directiva Bolkenstein en Cataluña, se introdujo una nueva definición de viaje combinado, contraria a la establecida por la Directiva comunitaria y que desde ACAV se procedió a realizar una consulta a la Comisión Europea al respecto, a la que respondieron que efectivamente era incorrecta la nueva definición del viaje combinado introducida por la norma catalana, en la que se limita el término de "otros servicios turísticos" únicamente a los servicios de restauración y de guías de turismo.

De igual modo traslada a los presentes que se procedió a realizar a la Comisión Europea otra consulta a la Comisión para preguntar si era conforme a la Directiva Bolkenstein el mantenimiento del requisito de exclusividad del local de las agencias de viajes, a la que se respondió que tal limitación no era conforme a la citada Directiva.

En relación con lo anterior, informa que desde Turismo se está trabajando en la modificación de la Ley de Turismo y del Decreto de agencias de viajes y que se volverá a la definición inicial de viaje combinado, así como se eliminarán las diferentes modalidades de agencias de viajes, pudiendo decidir cada una comercialmente a quién vender. Asimismo añade que desde Turismo se está estudiando un cambio de sistema de garantía financiera.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

Igualmente señala que tras el cese en sus puestos de trabajo de los controladores aéreos desde ACAV se procedió a remitir a los asociados el correspondiente protocolo de actuación, así como se creó una plataforma para la defensa de las agencias de viajes y tour operadores afectados, llegándose a un acuerdo con el despacho de abogados de Montserrat Muro para que pudiera llevar las acciones judiciales de aquellas agencias de viajes que estuvieran interesadas en ejercitar las acciones que les asistían frente a AENA y los controladores aéreos.

En otro orden de cosas, manifiesta respecto al intrusismo que, con la transposición de la Directiva Bolkenstein, se ha limitado mucho lo que es intrusismo y además destaca que desde ACAV se ha solicitado más contundencia contra el intrusismo por parte de la Administración.

Por último, se informa por la Gerente que desde la Asesoría Laboral y Fiscal se han atendido a todas las consultas recibidas telefónicamente y por e-mail y que en cuanto a la Asesoría Fiscal destaca que se creó una Comisión de Trabajo a nivel nacional para tratar de reducir la tarifa de IVA en el sector del turismo.

3.- ESTADO DE CUENTAS EJERCICIO 2010

El Tesorero presenta la cuenta de explotación y el balance correspondiente la ejercicio 2010 (Anexo 1 y 2).

A tal fin informa que el resultado final del ejercicio ha sido muy superior al presupuestado, siendo los beneficios obtenidos de 22.738,99 euros antes de impuestos y de 21.993,19 euros una vez liquidado el Impuesto de Sociedades.

El Tesorero señala que los ingresos por actividades de la asociación han sido superiores a los presupuestados y comenta que ha habido una muy buena gestión por parte de ACAV y su Gerencia, manifestando que se han logrado importantes beneficios atípicos.

El Presidente señala que ACAV dispone de una liquidez impresionante, que no se vería en una empresa con ánimo de lucro y destaca que no hay apalancamiento financiero. Asimismo añade que desde ACAV se intenta no tener que tocar la partida de reservas y mantenerla.

Se aprueba por unanimidad la cuenta de explotación y el balance del 2010.

4.- OBJETIVOS 2011

La Gerente presenta los objetivos correspondientes al ejercicio 2010 (Anexo 3).

Se aprueban por unanimidad de los presentes.

Asimismo la Gerente comenta que se mantuvo en 2010 una reunión en Holanda para estudiar la posibilidad de implementar en España algún fondo de calamidades. Igualmente informa de que 20 agencias asociadas están en trámites para la presentación de las pertinentes acciones judiciales contra los controladores aéreos y AENA, ascendiendo por ahora el total reclamado a aproximadamente 1,5 millones de euros.

2. ACTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2011

También informa la Gerente que se están realizando desde ACAV cursos de formación tanto a nivel directivo como a nivel de mostrador y que se está punto de lanzar la nueva parte privada de la web.

Por último informa que se está trabajando en la preparación del nuevo Foro previsto para octubre de 2011 sobre los nuevos entornos, en el que se prevé la intervención como ponente estrella de Randi Zuckerberg, la Directora de Marketing de Facebook.

El Sr. Isidro Tomás interviene y manifiesta que cree que debería haber más unión en ACAV entre las diversas agencias.

5.- PRESUPUESTO 2011

El Tesorero presenta el presupuesto correspondiente al ejercicio 2011 con un resultado de 34.620 euros (Anexo 4).

En el mismo hay una rebaja significativa en la partida de gastos de personal debido al cambio de Gerencia y en la entrada en Asesoría Jurídica de una nueva persona con menos costes.

Se aprueba por unanimidad el presupuesto.

El Presidente agradece al equipo técnico y a la Junta Directiva todo su apoyo, así como señala que ACAV ha tenido la suerte de tener a una persona como Catiana para ocupar el cargo de Gerencia tras la marcha de Marian Muro. Por último el Presidente destaca la reciente creación por ACAV de la comisión de trabajo de navieras.

6.- TURNO ABIERTO DE PREGUNTAS

El Sr. Isidro Tomás propone que se haga más publicidad por ACAV acerca de qué es una agencia de viajes y para qué sirve y que no sólo se salga en los medios cuando estos nos llaman.

El Sr. Martín Sarrate está de acuerdo en que se ha de transmitir la mayor seguridad que el contratar con una agencia de viajes supone para el consumidor.

El Presidente comenta que se está planeando la realización de una campaña en el programa de radio de "Viajar es un placer" de Román Hereter en la Cadena COPE de una duración de 8 semanas, en el que podrán participar en tertulia semanal dos agencias mayoristas de ACAV por semana. Además comenta que del 1 al 31 de julio de 2011 se introducirán tres cuñas diarias publicitarias en la cadena COPE acerca de las ventajas que supone para los consumidores el contratar con una agencia de ACAV. Comenta, además, que dicha campaña supone una cuota reducida del presupuesto.

Se aprueba la realización de la campaña de publicidad por los asistentes.

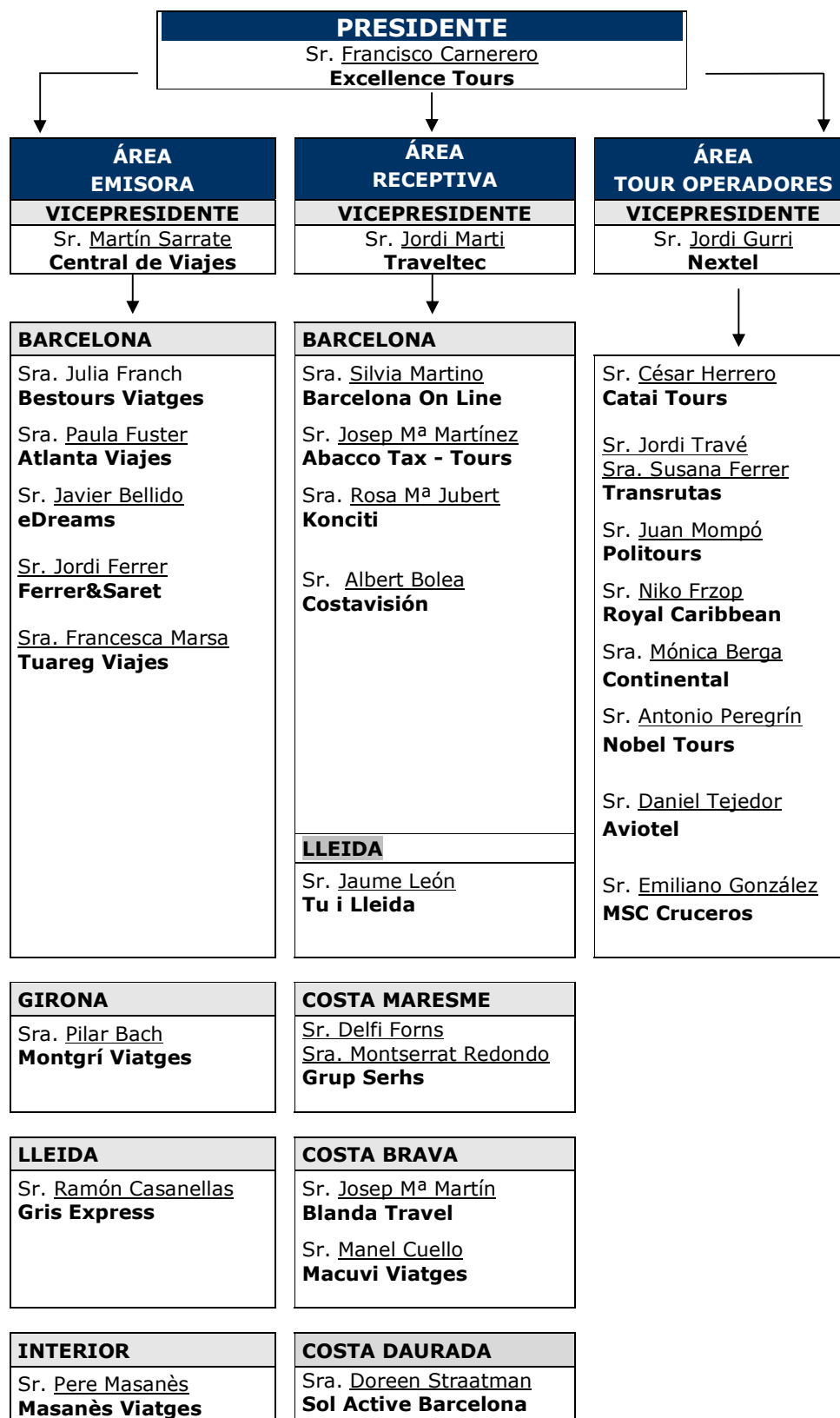
Por último el Sr. Martín Sarrate manifiesta que los socios también deberían participar y transmitir el feedback de la campaña, así como expone que se debería consultar, a través de la empresa de comunicación de ACAV, cómo poder hacer alguna actuación en los medios antes del verano que salga económica.

Sin más asuntos que tratar se levanta la sesión en el lugar y fecha ut supra indicados.

3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

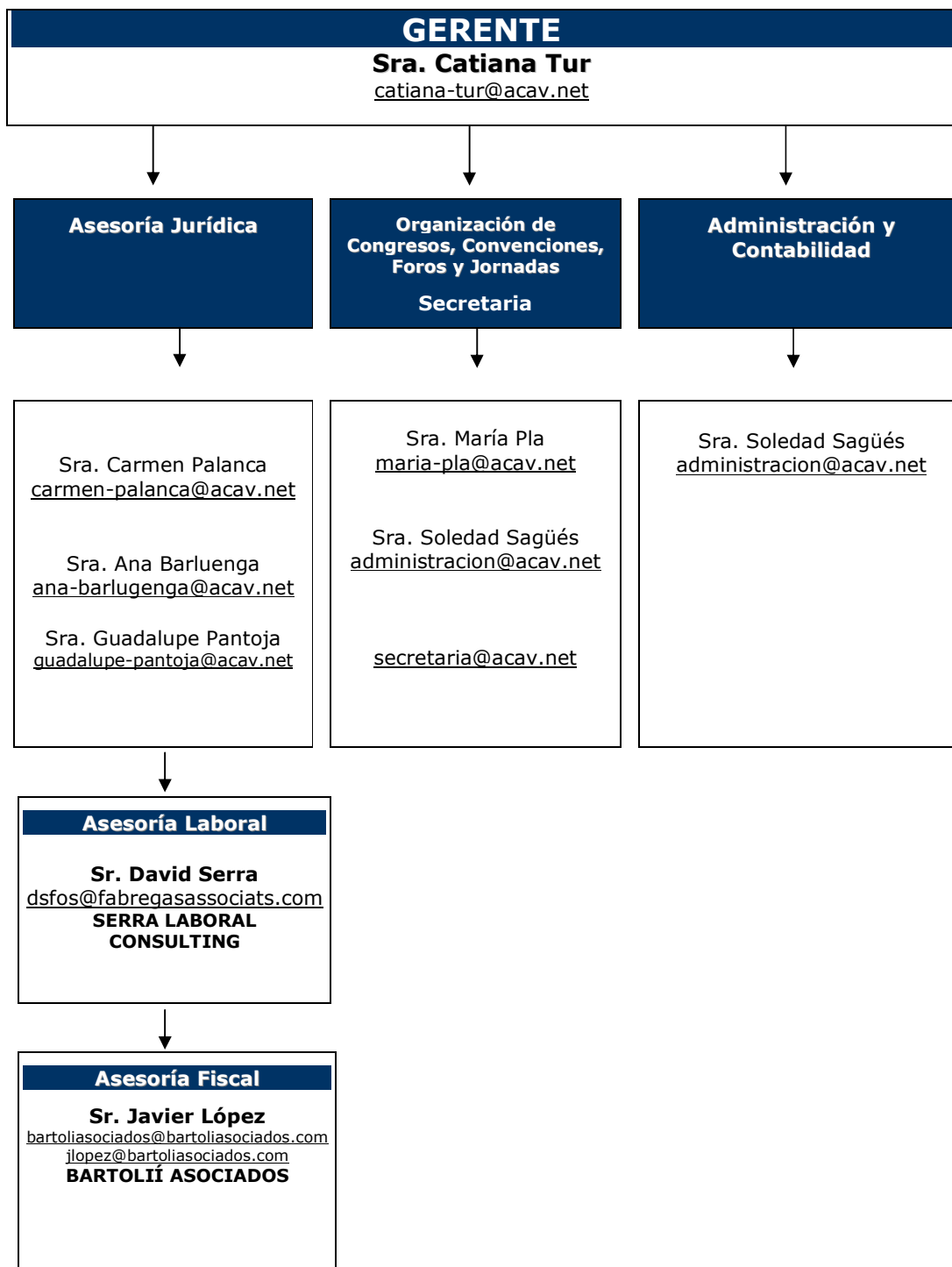
3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.1. JUNTA DIRECTIVA 2011



3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

3.2. PERSONAL EJECUTIVO 2011



4. ASESORÍAS

4. ASESORÍAS

4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL

4.1.1. Reglamento 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar

En fecha 28 de febrero de 2011 se publicó Reglamento 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, que será aplicable a partir del 1 de marzo de 2013. Desde ACAV se procedió a remitir informe a los asociados acerca del contenido de dicho nuevo Reglamento comunitario.

En relación con este Reglamento cabe destacar que se imponen una serie de obligaciones a las agencias de viajes y tour operadores en relación con las personas con movilidad reducida, así como se incluyen en el mismo los derechos de los viajeros de autobús y autocar en caso de cancelaciones y retrasos en las salidas.

4.1.2. Nueva Garantía de Insolvencia Financiera (GIF)

Durante todo el año 2011 ACAV ha estado trabajando con la Correduría de Seguros Winsartorio/AXA en la creación de una nueva garantía de insolvencia financiera para los viajes combinados que cubriría tanto la insolvencia de la propia agencia como la de sus proveedores, y cuyos principales aspectos se indican a continuación:

1.- Tomador del seguro: la agencia de viajes que haya ampliado o contratado su póliza de Responsabilidad civil con la garantía GIF, ya sea ésta la agencia vendedora del viaje combinado o la agencia organizadora del viaje combinado.

2.- Asegurado: es el usuario del viaje combinado que haya abonado total o parcialmente el importe del contrato del viaje.

3.- Procedimiento: una vez confirmada la reserva por la agencia de viajes, el cliente-viajero paga un depósito o el precio del paquete a la agencia. En ese momento, la agencia como tomador de la póliza, comunica a AXA la adhesión del cliente-viajero al GIF vía formulario en la Web de Winsartorio y traslada a la agencia el certificado GIF para que lo entregue al cliente-viajero.

En caso de siniestro, el cliente o la agencia tramitarán con AXA la prestación, reembolsando AXA el depósito y/o los gastos necesarios efectuados por el cliente-viajero para el viaje de retorno.

4. ASESORÍAS

4.- Coberturas:

4.1- Conceptos que se reembolsan:

a) El depósito o precio total del viaje combinado pagado en la medida que los servicios de viaje no se materializan debido a la insolvencia o a la apertura del procedimiento de insolvencia sobre el patrimonio del agente de viajes tomador del seguro o de sus proveedores de servicios.

b) Los gastos necesarios efectuados por el usuario del viaje combinado para el viaje de retorno debido a la insolvencia o a la apertura de un procedimiento de insolvencia sobre el patrimonio del agente de viajes tomador del seguro o de sus proveedores de servicios.

4.2- Cuantía: la póliza tiene cobertura, con un límite máximo de indemnización por siniestro de 300.000 euros.

Asimismo ACAV ha mantenido reuniones con la Dirección General de Turismo para tratar la modificación del Decreto 168/94 de reglamentación de agencias de viajes en Cataluña siendo previsible que se incluya la posibilidad de contratar esta garantía para cumplir con la obligación de garantía establecida en la Directiva de viajes combinados 90/314/CEE.

Desde ACAV se espera que el próximo año las agencias puedan contratar esta garantía para responder frente al consumidor de su propia insolvencia o estar cubierto en caso de insolvencia de cualquier de sus proveedores del viaje combinado.

4.1.3. Consulta Comisión Europea: Consideración Jurídica del Crucero

En fecha 4 de agosto de 2011 la asesoría jurídica de ACAV realizó, conjuntamente con UCAVE, una consulta a la Comisión Europea sobre si el "sólo crucero" debía tener la consideración de viaje combinado de acuerdo con la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados o si por el contrario debía ser conceptuado como servicio suelto dentro de la categoría de servicios de transporte.

La asesoría jurídica de ACAV entendía que el crucero debía ser considerado a todos los efectos viaje combinado.

En respuesta a la consulta planteada la Comisión Europea considero, compartiendo la postura de ACAV, que el crucero debería considerarse un viaje combinado al cumplir los requisitos del artículo 2, apartado 1, de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa

4. ASESORÍAS

a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, no encontrando argumentos convincentes para poder considerar el crucero como un servicio suelto dentro de la categoría de servicios de transporte.

4.1.4. Demanda de controladores aéreos durante el 3 y 4 de diciembre de 2010

ACAV realizó una cuantificación de los daños y perjuicios ocasionados a las agencias de viajes y tour operadores con motivo de la huelga de controladores aéreos que desencadenó en el cierre del espacio aéreo nacional ocurrida los días 3 y 4 de Diciembre en todos los aeropuertos del país. En vista de los elevados resultados obtenidos, ACAV llegó a un acuerdo con un despacho de abogados a fin de promover y centralizar la interposición de demandas contra los sujetos o entidades que se consideran responsables de la misma.

Dicha propuesta contempló dos ámbitos de actuación, el penal y el contencioso administrativo, acordándose que ACAV asumiría el coste de la acción que se lleve a cabo en el ámbito penal, con el fin de tener acceso y conocer de forma directa los hechos acaecidos y poder hacer uso de los mismos en las reclamaciones formuladas en el ámbito contencioso-administrativo por cada agencia de viajes.

Al acuerdo relativo al ámbito contencioso administrativo, se adhirieron 21 agencias reclamando un perjuicio económico total de 1.281.570,34 € (en los que se incluyen tanto los daños directos, el lucro cesante y los daños morales).

Durante los meses de Julio y Septiembre se presentaron las primeras reclamaciones interpuestas ante AENA, como requisito previo ineludible para la posterior presentación de demandas contenciosas administrativas. En caso de no recibir respuesta en el plazo de 6 meses, se presentará recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional contra AENA, el Ministerio de Fomento, y el colectivo de los controladores aéreos, en concepto de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento anormal de sus servicios, motivado por el cierre del espacio aéreo español y por la deficiente prestación del servicio de transporte aéreo durante la huelga de los controladores y en los días posteriores.

A 31 de Diciembre de 2011, AENA no ha dictado resolución alguna al respecto.

Durante todo este proceso ACAV ha realizado una labor de coordinación y asesoramiento tanto a las agencias como al despacho e abogados.

4.1.5. ECTAA: Participación en el Comité Legal

ACAV como miembro del Comité Legal de ECTAA participó en las 2 reuniones celebradas en Bruselas los días 13 de marzo y 21 de junio. En ambas se abordaron las posibles estrategias ante una propuesta de la Comisión Europea de revisión de la Directiva de Viajes Combinados 90-314,

4. ASESORÍAS

llegando a un acuerdo sobre las posibles definiciones. ACAV participó activamente en dicho Comité, enviando sus comentarios al todas las propuestas presentadas por ECTAA.

4.1.6. Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores, de 25 de octubre de 2011

El 22 de noviembre, se publicó en el Diario Oficial de la Comunidad, la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores. Dicha normativa no es de aplicación directa sino que debe incorporarse al Derecho nacional antes del 13 de Diciembre de 2013.

Durante todo el proceso de tramitación de dicha normativa (iniciado el 8 de Octubre de 2008), la asesoría jurídica de ACAV, en colaboración con ECTAA, ha realizado un intenso trabajo de lobby tanto ante las instituciones europeas como las nacionales con el fin de que los contratos de viajes combinados quedarán expresamente excluidos del ámbito de aplicación de dicha normativa, objetivo que finalmente se ha conseguido.

Nuestros argumentos se fundamentaban en que todo lo relativo a viajes combinados debería estar regulado en una normativa específica dado que los viajes combinados tienen unas características intrínsecas que los diferencian de cualquier otra prestación de servicios por lo que es imposible que una normativa genérica recoja todas y cada una de las particularidades contenidas en las normativas específicas de viajes combinados (información pre-contractual detallada, garantía financiera, etc.).

La asesoría jurídica de ACAV elaboró un resumen de los aspectos más relevantes, relativos a los puntos que abordaba la normativa: Información precontractual en los contratos DISTINTOS de los celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial Información precontractual y derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento y otros derechos del consumidor recogidos en dicho texto.

4.1.7. Gestión de ADM's

ACAV durante este ejercicio ha seguido realizando una intensa labor de asesoramiento y gestión de la disputa de ADMs y posterior registro de las mismas ante el Administrador de Agencias de IATA a fin de que los agentes, no habiendo llegado a un acuerdo con la compañía, no deban pagarla de la liquidación en la que sea incluida. En el 2011, la Asesoría Jurídica de ACAV ha llevado a cabo con éxito la disputa de 21 ADMs.

En relación a las ADMs destacar que American Airlines anunció que a partir de febrero del 2011 cobraría a los agentes, a través de ADM's, un cargo por reservas efectuadas a partir del 20 de diciembre del 2010, a través de los GDS's del Grupo Travelport (Galileo y Worldspan).

ACAV envió un escrito a la compañía recordando que conforme a la Resolución IATA 850 m, AA no podía emitir ADMs por este concepto, a no ser que hubiera llegado a un acuerdo con el agente. American Airlines, atendiendo a los argumentos jurídicos defendidos por ACAV, no emitió ninguna ADMs por este motivo.

4. ASESORÍAS

4.1.8. IATA: Cambio de socios

Durante el 2011, IATA ha requerido a diversas agencias de viajes la presentación de un aval con motivo de cambios de accionariado que se produjeron en la empresa en años anteriores. La asesoría jurídica de ACAV analizó la situación de cada agencia, presentando las oportunas alegaciones a la solicitud de aval por considerar en la mayoría de los casos dichos cambios no afectaban al cambio en el control efectivo de la agencia coo establecían los criterios financieros locales aplicables.

Gracias a las actuaciones realizadas por ACAV, un importante número de agencias de viajes no se han visto obligadas a presentar el aval requerido por IATA.

4.1.9. Transposición de la Directiva Bolkestein en Cataluña

En relación con las modificaciones introducidas en la Ley Catalana de Turismo 13/2002, por el Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre, para la adecuación de las normas con rango de Ley a la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior, la asesoría jurídica de ACAV planteó a la Comisión Europea las siguientes consultas:

1.- Sobre el mantenimiento de la exigencia de exclusividad de los locales destinados a ejercer la actividad de agencia de viajes.

La asesoría jurídica de ACAV planteo a la Comisión Europea que el hecho de obligar a los locales a dedicarse única y exclusivamente a la actividad de agencia de viajes y tener que ser independientes de cualquier otro tipo de negocio contravenía el espíritu de la Directiva 2006/123/CE, ya que limitaba gravemente la capacidad de los agentes de viajes de ejercer su actividad conjuntamente con otras actividades y, por tanto, de diversificar sus negocios.

La Comisión Europea compartió la posición de ACAV indicando que efectivamente las autoridades catalanas estarían restringiendo el ejercicio conjunto o en asociación de la prestación de servicios de agentes de viajes y de otros servicios al exigir que el establecimiento donde los agentes de viajes presten sus servicios se destinara exclusivamente a ese fin.

Por lo tanto, la normativa no podía establecer que el local de las agencias de viajes se destinara única y exclusivamente al objeto o a las finalidades de las agencias de viajes y estuviera independizado de los locales de negocios adyacentes.

En consecuencia, la Dirección General de Turismo de Cataluña debería modificar nuevamente la ley con el fin de que la normativa habilitase a los agentes de viajes para compartir local con otras actividades.

4. ASESORÍAS

2.- Sobre la nueva definición de viaje combinado que consideraba como servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento exclusivamente los ofrecidos por los establecimientos de restauración y por los guías de turismo.

La asesoría jurídica de ACAV considero que la nueva definición catalana de viaje combinado contravenía lo establecido en la citada Directiva al introducir dicha limitación respecto a lo que se consideraban servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento.

Al respecto la Comisión Europea volvió a coincidir con la opinión de ACAV indicando que la modificación catalana no se ajustaba a lo establecido en la Directiva Europea al no permitir la misma limitar los servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento.

Por lo tanto, la limitación introducida en la Ley Catalana de Turismo 13/2002 sería contraria a la Directiva de viajes combinados 90/314/CEE y en consecuencia, debería ser eliminada.

A la vista de las respuestas dadas por la Comisión ACAV mantuvo diversas reuniones con la Dirección General de Turismo para tratar la modificación del Decreto 168/94 de reglamentación de agencias de viajes en Cataluña y su adaptación tanto al contenido de la Directiva Bolkestein como a las respuestas de la Comisión Europea.

4.1.10. Transposición de la Directiva Bolkestein en el País Vasco

En fecha 7 de octubre de 2011 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley de Ordenación de Turismo del País Vasco.

Desde la asesoría jurídica de ACAV se resalto la importancia de la entrada en vigor de dicha Ley debido a que desde el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes, el País Vasco carecía de normativa en materia de turismo.

En relación con las agencias de viajes la citada Ley no regula la actividad de las mismas, por lo que hay que esperar a la publicación del Decreto correspondiente.

En este sentido, el Gobierno Vasco esta elaborando un proyecto de Decreto para la actividad turística que regulará, entre otros aspectos, la actividad de las agencias de viajes.

4. ASESORÍAS

4.1.11. Transposición de la directiva Bolkestein en Galicia

En fecha 11 de noviembre de 2011 se publicó en el Diario Oficial de Galicia la Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia que deroga la Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia.

La asesoría jurídica de ACAV elaboro un informe sobre los principales aspectos que afectaban a las agencias de viajes indicando que la citada Ley introduce algunos cambios en relación con las agencias de viajes si bien se mantiene en la línea de lo establecido en la Ley 14/2008. En concreto:

1.- Se modifica la definición de agencia de viajes incluyendo expresamente dentro las actividades de las agencias de viajes la organización y venta de excusiones de un día.

2.- Se elimina para las agencias extranjeras la obligación de constituir una garantía de 120.202,42 euros estableciendo que para el establecimiento en la Comunidad Autónoma de Galicia de empresas de intermediación que operan en otros estados miembros de la Unión Europea se exigirá una garantía complementaria en caso de que la equivalencia de garantías fuese parcial.

En relación con el resto de aspectos se mantiene la obligación para las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados de pertenecer necesariamente al grupo de agencias de viajes así como las 3 categorías de minorista, mayorista y mayorista/detallista y la obligación de constituir una garantía de 60.101,21 euros, 120.202,42 euros y 180.303,63 euros respectivamente.

4.1.12. Intrusismo 2011

Dentro de las actividades llevadas a cabo por la Asesoría Jurídica, destacan las denuncias presentadas por intrusismo profesional, habiéndose presentado en el 2010 un total de 17 denuncias, las cuales se detallan a continuación:

SRA. PAQUITA SÁNCHEZ, CLUB IBERUTAS 4X4, AGRESTE 4X4, RAID AVENTURA 4X4, NSA 4X4 SCP, SIENTE TAILANDIA, IMAZIGHEN, CAL TOMÁS, TROTRACCIO, WHEELTRACKS 4X4, SAHARA AVENTURA, SIN LÍMITES 4X4, THUNDRA AVENTURAS, CÍRCULO DE CAZADORES, MINI ESTANCIAS, SPAIN SOCCER TOURS y TOT MARROC.

4. ASESORÍAS

4.2. ASESORÍA LABORAL

En el 2011 la Asesoría Laboral de ACAV ha estado a cargo de FOS GESTION LABORAL S.L., despacho de abogados con una dilatada experiencia en diversas disciplinas jurídicas entre las que cabe destacar la laboral, habiendo prestado los siguientes servicios:

- Las agencias han sido informadas, a través de las circulares, sobre cualquier novedad en materia laboral que se ha suscitado.
- Los socios han recibido asesoramiento específico sobre la aplicación del Convenio Colectivo sectorial y sobre consultas genéricas del ámbito laboral.
- El primer miércoles de cada mes de las 17:00 a 20:00 horas el Sr. David Serra, abogado de FOS, ha atendido en su despacho a los socios de ACAV que han deseado formularle alguna consulta de forma presencial.

Asimismo, a continuación se detallan las Circulares remitidas a lo largo de 2011 en el ámbito de Asesoría Laboral:

- **Modificaciones introducidas por la Ley General de Presupuestos 2011.** *Circular 06/11.*
- **Aprobación de las tablas salariales 2010 y de las nuevas tablas salariales de 2011.** *Circular 16/11.*
- **Acuerdo Social y Económico para el crecimiento, el empleo y la garantía de las pensiones.** *Circular 24/11.*
- **Real Decreto Ley 1/2011 de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y para la recualificación profesional de las personas desempleadas.** *Circular 32/11.*
- **Publicación en el BOE de los acuerdos de revisión salarial para el año 2010 y las tablas salariales correspondientes al ejercicio 2011.** *Circular 41/11.*
- **Real Decreto Ley 5/2011 de 29 de abril de medidas para la regularización y control del empleo sumergido y fomento de rehabilitación de viviendas.** *Circular 78/11.*
- **Calendario oficial de fiestas laborales en Cataluña para el año 2012.** *Circular 81/11.*
- **Nota elaborada por la CEOE sobre el Real Decreto-Ley 7/2011, de 10 de junio, de medidas urgentes para la negociación colectiva.** *Circular 105/11.*
- **Resumen elaborado por los Asesores Laborales de ACAV sobre la reforma de la negociación colectiva.** *Circular 108/11.*

4. ASESORÍAS

- **Real Decreto 801/2011, de 10 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de regulación de empleo y de actuación administrativa en materia de traslados colectivos.** *Circular 113/11.*
- **Resumen elaborado por los Asesores Laborales de ACAV sobre las Resoluciones del pasado 3 de junio de 2011 del Fondo de Garantía Salarial publicadas en el BOE el 24 de junio de 2011.** *Circular 115/11.*
- **Resumen elaborado por los Asesores Laborales de ACAV del Real Decreto 772/2011 de Modificaciones del Reglamento del Orden Social.** *Circular 117/11.*
- **Nuevo acuerdo de colaboración con "Serra Laboral Consulting" para el asesoramiento laboral de los asociados de ACAV.** *Circular 141/11.*
- **Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional.** *Circular 142/11.*
- **Relación de fiestas laborales 2012.** *Circular 161/11.*
- **Ayudas del Ayuntamiento de Barcelona a las empresas para la contratación de jóvenes.** *Circular 163/11.*
- **Nota elaborada por la CEOE sobre el Real Decreto 1543/2011 de Prácticas no laborales en las empresas.** *Circular 210/11.*

4.3 ASESORÍA FISCAL

En el 2011 la asesoría fiscal de ACAV ha estado a cargo de J.E. BARTOLÍ & ASOCIADOS, S.L., habiendo prestado los siguientes servicios:

- Asesoramiento fiscal relacionado con la actividad desarrollada por las agencias de viajes asociadas a ACAV.

- Emisión de circulares de aspectos relevantes que afecten a la fiscalidad de las agencias de viajes. En concreto, se han enviado circulares sobre las novedades tributarias de 2011, el modelo 347, el modelo 340 y el modelo de autoliquidación 111.

- Participación y asistencia a las reuniones que se lleven a cabo en Bruselas convocadas por la Comisión Fiscal de ECTAA.

- El primer martes de cada mes de 9.00-14.00hs y de 15.00 18.00hs el Sr. Javier López ha atendido, en su despacho sito en la c/ Diputación, 314, 5º1ª, a los socios de ACAV que han deseado formularle alguna consulta de forma presencial.

4. ASESORÍAS

- Se han atendido 98 consultas (tanto vía mail como vía telefónica), la mayoría de ellas relativas al régimen especial, dudas sobre facturación y las nuevas reglas de localización y se han recibido 4 visitas.

Destacar que los asesores fiscales de ACAV, durante el 2011, han continuado participado activamente en el "Grupo de Trabajo Agencias de Viajes e IVA", cuyo trabajo se inició en 2009 y en el que participan diferentes asociaciones sectoriales de agencias de viajes bajo la dirección técnica de Deloitte. Dicho grupo ha estado actuando como lobby para conseguir una reducción del tipo impositivo a aplicar a las operaciones en régimen especial de las agencias de viajes.

El objetivo de dicho grupo era no sólo apoyar la revisión del Régimen Especial, sino también intentar aprovechar la coyuntura para incluir temas del Régimen General y de facturación, que había quedado en precario -salvo el transporte aéreo-. Durante el 2011, ACAV asistió a diversas reuniones en Madrid.

A nivel comunitario y en colaboración con ECTAA, se continuó con la labor de lobby, consiguiendo que durante el primer trimestre del 2011, la nueva Presidencia húngara de turno de la Comunidad (Polonia) para el primer semestre de 2011 presentara alternativas ante la situación de bloqueo en que se encuentra el proceso de discusión de la Propuesta de Directiva de modificación del REAV. Sin embargo, al no lograrse consenso en ninguna de las soluciones propuestas, el proyecto no fue continuado por la siguiente presidencia de Polonia.

Por otro lado, se realizó un seguimiento de la demanda interpuesta el 27 de enero de 2011 por la Comisión contra España ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, por considerar incorrecta la transposición de algunos aspectos de la directiva comunitaria que regula el Régimen Especial de las Agencias de Viajes. En concreto, la Comisión denunció la supuesta incorrecta (I) aplicación del Régimen Especial en las ventas entre Agencias de Viajes (la Comisión considera

que el Régimen Especial únicamente debe ser de aplicación cuando el cliente es el viajero y no cuando el cliente es otra agencia de viajes que utiliza el viaje adquirido para su posterior reventa), (ii) La posibilidad de determinar el margen de manera global por periodos impositivos ; y (iii) el hecho de incluir una cantidad de IVA deducible en las facturas emitidas por servicios a los que le son de aplicación el Régimen Especial de las Agencias de Viajes cuando se cumplen ciertos requisitos.

En este sentido, el grupo de trabajo colaboró con la Dirección General de Tributos, en la elaboración del informe solicitado por la abogacía del Estado de la Secretaría de Estado de Relaciones con la Unión Europea, para preparar la defensa jurídica.

5. ÁREA EMISORA

5. ÁREA EMISORA

5.1. COMPAÑÍAS AÉREAS

5.1.1. American Airlines

Durante el mes de Junio de 2011, American Airlines anunció la cancelación de determinadas tarifas a Estados Unidos, Puerto Rico, Canadá y México de su programa de tarifas netas de tour operación a partir del 30 junio, estableciendo dicha fecha como último día para realizar reservas y emitir billeteaje, lo que implicaba un adelanto de los tiempos límites de emisión de billetes de reservas ya confirmadas.

Inmediatamente instó a la compañía a modificar dicha política por considera que suponían una modificación unilateral de las condiciones del contrato, al no respetar los 30 días de preaviso obligatorios y exigir una ampliación del plazo de emisión de reservas confirmadas. Asimismo, ACAV señaló que dicha modificación implicaba enormes perjuicios para los tour operadores dado que esas tarifas habían sido incluidas en viajes combinados ya vendidos.

Fruto de las gestiones realizadas, American Airlines retrasó la fecha límite de emisión permitiendo a las agencias emitir los billetes hasta el 1 de Julio y por tanto, retrasando la fecha de pago al 15 de agosto.

5.1.2. Contrato Iberia, British Airways y American Airlines

ACAV estuvo analizando el nuevo contrato y propuso una serie de modificaciones al mismo que fueron aceptadas por las compañías.

5.1.3. Huelgas

ACAV realizó un seguimiento de las diferentes huelgas realizadas por el personal de Air Europa durante los meses de Septiembre y Octubre e Iberia, durante el mes de Diciembre, informando a las agencias sobre los servicios mínimos establecidos así como de los derechos que ostentaban sus clientes como pasajeros aéreos.

5.2. IATA: REUNIONES APJC

5.2.1. Revisión criterios financieros IATA

El 7 de Febrero se convocó la primera reunión de la APJC en la sede de la IATA a la que asistieron, ACAV, conjuntamente con otras asociaciones, compañías aéreas e IATA. En ella, las aerolíneas presentaron diversas propuestas encaminadas a reducir la frecuencia de la liquidación al BSP y modificar los criterios financieros de las agencias. Sus argumentos se basaban en el aumento del número de defaults.

5. ÁREA EMISORA

ACAV y el resto de asociaciones indicaron que estaban dispuestas a dialogar, creándose a tal efecto un grupo de trabajo formado por agencias de viajes y aerolíneas. Dicho grupo, se reunió semanalmente en Madrid hasta conseguir llegar a una solución consensuada.

El 25 de marzo, se convocó la segunda reunión de la APJC en la que fue aprobada una modificación de los criterios financieros locales para la continuidad de los agentes acreditados que afectaba únicamente a aquellos agentes de viajes cuyo promedio de ventas al contado de 50 días, tomando como base los últimos 12 meses, fuera superior a 700.000 euros. Asimismo, también se consensó una modificación relativa a los requisitos financieros que afectaban a los cambios de propietario con el fin de .

Dichas modificaciones fueron aprobadas por unanimidad de los miembros de la APJC a mediados de Julio a través de votación electrónica, entrando en vigor el 15 de Septiembre.

5.2.2. Eliminación del cheque

Las compañías aéreas miembros de la APJC propusieron la eliminación del cheque como forma de entrega de fondos del BSP a partir del 1 de enero de 2012, en contra de la opinión de los representantes de las agencias de viajes. Dicha propuesta fue sometida a votación de los miembros de la APJC, obteniendo como resultado en una primera votación, el voto favorable de las compañías aéreas y desfavorable de todos los agentes. En consecuencia, se sometió a una segunda votación en la que se obtuvo como resultado, el voto favorable de las compañías aéreas y desfavorable de la mayoría de agentes con una única abstención del agente de Andorra.

ACAV realizó una intensa labor de negociación a fin de intentar retrasar la entrada en vigor de la eliminación del cheque como medio de pago al BSP-IATA, consiguiendo finalmente que IATA acordara posponer 6 meses su aplicación y un compromiso por su parte y por parte de los agentes de realizar gestiones ante las entidades bancarias a fin de conseguir mejores condiciones para las agencias de viajes en las transferencias realizadas.

5.3. RENFE

A raíz de los fraudes ocurridos en relación con la cancelación de billetes emitidos por agencias de viajes y pagados en efectivo, ACAV solicitó en reiteradas ocasiones a RENFE que se estableciera un nuevo procedimiento que permitiera que los billetes emitidos por las agencias de viajes y pagados en efectivo pudieran ser cancelados en las taquillas de RENFE mediante la entrega de unos bonos para efectuar el reembolso en la agencia de viajes.

De esta manera la única autorizada a efectuar el reembolso sería la agencia de viajes.

Tras la reunión mantenida en fecha 14 de junio de 2011 con la Dirección General de Viajeros de RENFE en la que, entre otros temas, se volvió a poner de manifiesto por parte de ACAV la

5. ÁREA EMISORA

necesidad de modificar el procedimiento actual para la cancelación de los billetes referidos, RENFE estableció un nuevo procedimiento que permite, a partir del 20 de julio de 2011, que aquellos billetes emitidos en agencias de viajes y pagados en efectivo puedan ser anulados en las estaciones de RENFE entregando al pasajero un justificante para que sea su agencia de viajes quien efectúe el reembolso.

Asimismo, en la citada reunión ACAV indicó que para la adjudicación de Renfevacaciones.com a una agencia de viajes era preciso la convocatoria de un concurso público. Al respecto RENFE informo que se plantearían abrir un concurso para futuras convocatorias.

En relación con las modificaciones en las comisiones de los productos de media distancia ACAV manifestó que el sistema actual de sobrecomisiones no atendía a las circunstancias del mercado y que los crecimientos establecidos no eran asumibles por gran parte de las agencias de viajes. Los representantes de RENFE reconocieron lo expuesto por ACAV y se comprometieron a trabajar para establecer un nuevo sistema de sobrecomisiones para el 2012 basado en un acuerdo marco global con unas sobrecomisiones que pudieran ser revisadas cada año en función de las condiciones del mercado.

5.4. GRUPO ON-LINE

Se creó un grupo de trabajo de agencias on-line. Dicho grupo únicamente ha mantenido una reunión el 29 de abril de 2011, en la sede de ACAV en la que se abordaron diferentes temas que pudieran afectar de manera particular a esta tipología de agencias. En concreto, se debatió sobre la posible revisión de la Directiva europea de Viajes combinados, la problemática de los billetes cruzados, ámbito de emisión de las agencias IATA que liquidan en el BSP de España, el descuento sobre tarifas de compañías y las obligaciones del contrato IATA versus contrato bilateral.

6. ÁREA MAYORISTA

6. ÁREA MAYORISTA

6.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Un año más, ACAV puso a disposición de las agencias de ACAV la posibilidad de contratar dicho servicio.

Como en años anteriores, dicho servicio ha tenido como objetivo atender en el plazo de 24 horas (excluidos sábados, domingos y festivos), las consultas realizadas por los clientes por e-mail con motivo de las diferentes incidencias que puedan tener durante el transcurso del viaje.

El resultado del Servicio de Atención al Cliente del año 2011 ha sido el siguiente:

- 22 agencias mayoristas han tenido contratado el Servicio de Atención al Cliente de ACAV durante el año 2011.

- 20 consultas se han recibido en el Servicio de Atención al Cliente de ACAV durante el 2011

La valoración de las agencias que han tenido casos llevados por el Servicio de Atención al Cliente, en general ha sido muy positiva.

La tipología de consultas recibidas ha sido la siguiente:

- * Posibles incumplimientos en la contratación de servicios.
- * Incidentes con los vuelos (cancelaciones, retrasos, etc.).
- * Consultas sobre los servicios que los clientes tenían contratados.
- * Supuestos de retraso en la entrega de equipaje.

En cuanto a las gestiones realizadas por el Servicio de Atención al Cliente, destacar:

- * Información a los clientes sobre sus derechos y obligaciones, por ejemplo, en los supuestos de retraso en la entrega de equipaje, etc.

- * En los casos de que el equipaje no ha llegado a destino junto con los pasajeros se ha gestionado y tramitado este asunto directamente desde el mismo Servicio, realizando un seguimiento con la Compañía del equipaje extraviado.

Y por último en relación a la valoración de los consumidores que han utilizado este Servicio, podemos indicar que la misma en general ha sido positiva.

6. ÁREA MAYORISTA

6.2. GRUPO DE TRABAJO CRUCEROS

Tras la incorporación, a principios del 2011, de las principales compañías de cruceros a la Asociación, se constituyó un grupo de trabajo de cruceros para tratar los temas legales que les afectan particularmente.

En fecha 5 de abril de 2011 tuvo lugar la primera reunión, celebrándose posteriormente otras 3 reuniones a lo largo del año, en fecha 2 de junio, 28 de julio y 3 de noviembre.

Entre los principales temas tratados se encuentran la consideración jurídica del crucero como servicio suelto o viaje combinado, el Reglamento 1177/2010, sobre derechos de pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, la Ley de Consumo de Cataluña, el Reglamento Europeo 392/2009 sobre responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente y la movilidad turística en la ciudad de Barcelona.

6.3. WORK-SHOPS ACAV 2011

En los meses de abril y mayo de 2011 se celebró la XIII edición de los Work Shops ACAV el gran encuentro anual del sector de las agencias de viajes.

Fueron un total de 48 expositores los que participaron en esta edición y más de 300 agentes de viajes los que visitaron dichos Work Shops. Como novedad este año se celebró también en Valencia. El proveedor invitado en esta ocasión fue la compañía aérea **Spanair** y como país invitado **Brasil**.

Para la celebración del Work-Shop de Barcelona, se llegó a un acuerdo con el SITC, Salón Internacional de Turismo de Catalunya, en virtud del cual, ACAV celebraría su Work-Shop el día 7 –destinado únicamente a público profesional- en el pabellón nº 2 del recinto ferial, con esta iniciativa se pretendía profesionalizar más el acto y ser más selectivos en las agencias de viajes minoristas que asisten.

Las novedades para este Work-Shop de Barcelona, celebrado bajo el paraguas del SITC, fueron los coachings que se impartieron en el transcurso del evento; el primero destinado a los expositores cuyo tema fue las técnicas de venta y el segundo, destinado a todos los profesionales de agencias de viajes minoristas asistentes, sobre el marketing del Siglo XXI aplicado al turismo emisor.

6. ÁREA MAYORISTA

El calendario de celebración fue el siguiente:

- ✓ Barcelona – 7 de Abril 2011 – Fira de Barcelona- SITC
- ✓ Valencia – 4 de Mayo 2011 - Hotel SH Valencia Palace

Agencias Mayoristas participantes:

Ambassador Tours, Aviotel, Catai Tours, Excellence Tours, Grupo Bestours, Mapa Tours, MSC, Nextel, Nobel Tours, Politours, Resorts, Southern Cross, Transrutas, Traveldays, Un Mundo de Cruceros

Oficinas de Turismo participantes:

Alemania, Andalucía, Cádiz, Costa del Sol, Diputación de Barcelona, Euskadi, Flandes, Hungría, Madrid, PromPerú, Sevilla y Brasil

Cadenas hoteleras participantes:

Hotusa , Marítim Hotels, Orient Express, Paradores, Sandos y Vik Hotels

Transportes participantes:

Acciona, Iberia, Ice landair, Lan Airlines, Renfe, Us Airways, Vueling y Spanair

Empresas Tecnológicas participantes:

Amadeus, Axa –Winsartorio, Beroni, Europea, New Risk, Travelloop, Travelport

7. ÁREA RECEPTIVA

7. ÁREA RECEPTIVA

7.1. REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO SOBRE EL TRANSPORTE TURÍSTICO.

El pasado mes de julio de 2011, a raíz de un incidente acaecido en el aeropuerto de Reus, ACAV mantuvo una reunión con el Director General de Transportes, el subdirector general de Ordenación e Inspección y otros técnicos de Transporte, así como con la Directora General de Turismo, con el fin de tratar la problemática de los transportes de turistas de aeropuertos a sus respectivos hoteles cuando coinciden con una línea regular.

En dicha reunión se aclaró por parte de la Dirección General de Transportes que para que el traslado de viajeros de aeropuerto – hotel – aeropuerto contratado por una agencia de viajes sea legal se debe realizar de uno de los siguientes modos:

- 1) Contratando el servicio de traslado junto con otro servicio turístico adicional al efecto de que se venda como parte de un viaje combinado, en cuyo caso se trata de transporte turístico que permite el cobro individualizado plaza por plaza. Debiendo en tal caso constar tanto en la documentación del transportista como en la de los clientes que dicho servicio de traslado se ha vendido por la agencia receptiva junto con algún otro servicio turístico adicional; o bien,

- 2) En el caso de un servicio de sólo traslado, siempre que suponga la contratación de la capacidad global del vehículo y exista un único usuario, como una familia o grupo de trabajadores de una empresa, en cuyo caso se trata de un servicio discrecional en el que no puede existir cobro individualizado plaza por plaza.

De igual modo, en la misma se aclaró por ACAV que los paquetes vacacionales actuales han cambiado y ya no tienen por qué incluir el alojamiento, pudiendo estar compuestos por ejemplo por un servicio de traslado más un servicio de guía que recibe y asiste a los turistas a su llegada al aeropuerto, así como un servicio adicional de asistencia 24 horas durante la estancia de dichos turistas en Cataluña.

Por último, desde ACAV se procedió a mandar Circulares al respecto, remitiéndose una carta aclaratoria redactada en este sentido conjuntamente por parte de la Dirección General de Transportes y la Dirección General de Turismo.

7. ÁREA RECEPTIVA

7.2. MOVILIDAD TURÍSTICA EN BARCELONA: SAGRADA FAMILIA.

El pasado julio de 2011 desde ACAV se mantuvo una reunión con el Regidor de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona, a la que también asistió el Director de Promoción Territorial y Turismo del Ayuntamiento, para tratar la problemática de los autocares en la Sagrada Familia.

En la reunión se anunció que el Ayuntamiento tenía previsto lanzar una prueba piloto en el mes de agosto que obligara a los autocares a encochar y desencochar los turistas de la Sagrada Familia en la Diagonal. Considerándose tal propuesta inaceptable, desde ACAV se propuso que se mantuviera el desencoche en Sagrada Familia y el encoche pasara a hacerse en la Diagonal. Dicha propuesta se consideró razonable por el Ayuntamiento.

No obstante, el pasado 3 de noviembre de 2011 el Ayuntamiento de Barcelona anunció en una reunión, a la que se convocó a ACAV, entre otros operadores afectados, la propuesta de reordenación de los autocares turísticos en el ámbito de la Sagrada Familia y su entorno, de cara a que todas las medidas estuvieran implementadas de cara a primavera de 2012

Entre tales medidas, se anunció por el Ayuntamiento la creación de un perímetro alrededor del monumento y las calles adyacentes donde se prohibirá el acceso a los autocares turísticos, que incluye la manzana donde está el templo, limitada por las calles, Provenza, Cerdeña, Mallorca y Marina. Asimismo anunciaron que las plazas zonabus para encoche y desencoche en la Sagrada Familia se trasladarían al entorno de la Plaza de la Hispanidad.

De igual modo comunicaron que se crearán tres itinerarios a pie debidamente señalizados para que los viajeros puedan ir a pie de los autocares al templo de la Sagrada Familia.

Ante tal anuncio desde ACAV, conjuntamente con APIT, AUDICA y UCAVE se manifestó vía nota de prensa la total oposición del sector turístico a la medida anunciada. Asimismo, se realizaron acciones conjuntas entre ACAV y dichas asociaciones para tratar de evitar que tal medida llegue a materializarse y, entre ellas, cabe destacar la reunión mantenida el pasado 7 de diciembre de 2011 con la Sra. Sonia Recasens, Segunda Teniente Alcalde de Barcelona y con el Director de Promoción Turística del Ayuntamiento de Barcelona.

Por último, nótese que desde ACAV se siguen realizando las acciones a nuestro alcance para luchar contra tal medida.

7. ÁREA RECEPTIVA

7.3. ENCOCHE Y DESENCOCHE DE AUTOCARES EN HOTELES DE BARCELONA.

Desde ACAV se mantuvieron a lo largo de 2010 diversas reuniones con técnicos de movilidad del Ayuntamiento de Barcelona para tratar con profundidad la problemática del encoche y desencoche de autocares en los hoteles de Barcelona, reuniones a las que también asistieron representantes del Gremio de Hoteles de Barcelona y de AUDICA.

En dichas reuniones se acordó con el Ayuntamiento ir analizando los hoteles que resultaban más problemáticos para el encoche y desencoche de turistas y poder tratar de buscar las soluciones viables más adecuadas para tales problemáticas. A tal efecto se trasladaron desde ACAV los hoteles de Barcelona en los que se detectaba un volumen mayor de incidencias así como se sugirieron posibles soluciones y se está a la espera que desde el Ayuntamiento faciliten una posible solución para los mismos.

7.4. ACAV EN LA AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA.

ACAV es miembro de la Agencia Catalana de Turismo y de Turismo de Barcelona y participa activamente en las reuniones llevadas a cabo por dichos organismos.

Se indica a continuación las reuniones a las que ha asistido ACAV durante el año 2011:

- 1) Agencia Catalana de Turismo: 8 de marzo, 4 de abril, 9 de junio, 30 de junio y 26 de octubre.
- 2) Turismo de Barcelona: 31 de enero, 22 de marzo, 26 de abril, 24 de mayo, 14 de junio, 26 de julio, 27 de septiembre, 29 de noviembre y 20 de diciembre.

7.5. IMPUESTO SOBRE LA ESTANCIA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN CATALUÑA.

En fecha 20 de diciembre de 2011 se publicó en el Boletín Oficial del Parlamento de Cataluña el Proyecto de Ley de medidas fiscales y financieras y de creación del impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos que introduce la denominada tasa turística.

La asesoría jurídica de ACAV realizó un informe sobre los principales aspectos de la tasa turística y su repercusión en las agencias de viajes destacando, como puntos controvertidos, la forma de recaudación del impuesto y en especial la presunción de que las agencias de viajes se consideren representantes de la persona que se aloja (cuando actúan como intermediarias en la contratación en establecimientos turísticos) facultando a los establecimientos turísticos para poder reclamar a

7. ÁREA RECEPTIVA

las agencias de viajes el pago del impuesto, el importe de la tasa así como la equiparación de los cruceros a los hoteles de 5 estrellas y gran lujo.

Por todo ello, el 27 de diciembre de 2011 la Asociación presentó alegaciones a todos los grupos parlamentarios del Parlamento de Cataluña así como a la Dirección General de Turismo de Cataluña mostrando su total oposición al citado impuesto al entender que es una medida que genera un agravio comparativo en detrimento de otros destinos turísticos que compiten con Cataluña.

7.6. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA

A lo largo de 2011 se han celebrado las siguientes reuniones del Comité Receptivo de la Junta Directiva de ACAV:

1. Una reunión en fecha 21 de febrero de 2012 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** la reactivación del Comité Receptivo de ECTAA; **(ii)** la presentación de la nueva web de ACAV y del apartado receptivo; **(iii)** posibles presentaciones de las Oficinas de Turismo de Cataluña en el extranjero; e **(iv)** inspección del IVA en las agencias receptoras;
2. Otra reunión el pasado 13 de abril de 2011 acerca de los siguientes asuntos: **(i)** presentación de la nueva página web de la Diputación de Barcelona; **(ii)** informe de la reunión del Hble. Conseller Mena del 6 de abril de 2011; **(iii)** la valoración de las previsiones de temporada 2011 y **(iv)** las incidencias de los conflictos en Oriente Medio;
3. Una reunión en fecha 22 de junio de 2011 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** el informe de la reunión de la Agencia Catalana de Consumo del 8 de junio de 2011; e **(ii)** informe de la transposición de la Directiva Bolkenstein; y
4. Una última reunión el pasado 27 de octubre de 2011, en la que se abordaron las siguientes cuestiones: **(i)** la posibilidad de incorporar encuentros empresariales de carácter receptivo en los viajes de ACAV; **(ii)** la movilidad de autocares turísticos en Barcelona; **(iii)** el informe de la reunión con la Agencia Catalana de Turismo de 25 de octubre de 2011 y **(iv)** la valoración de los Desayunos de ACAV con los CPT's.

8. XI FORO ACAV

8. XI FORO ACAV

El pasado 21 de octubre tuvo lugar la celebración del XI Foro Anual de ACAV, que este año bajo el título "**Nuevo Entorno**", reunió a más de 250 expertos de los ámbitos turísticos y económicos para analizar el papel de las empresas ante los nuevos mercados emergentes y las nuevas oportunidades de negocio que generan, la innovación y el uso de nuevos recursos como son las redes sociales.

El Presidente de ACAV, **Francisco Carnerero** abrió la sesión apostando por conocer mejor el mercado, adaptarse a los cambios y encontrar elementos que permitan diferenciarse como las grandes apuestas del sector.

El conseller de Empresa y Empleo, **Francesc Xavier Mena**, inauguró oficialmente el XI Foro y dijo que el año 2011 ha sido "extraordinariamente positivo" para el turismo y ha apostado por mejorar la competitividad y darle más valor añadido.

La primera sesión, bajo el título, "Nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocio", tuvimos a varios ponentes, relevantes figuras del mundo económico y turístico. **Javier Blanco** director de miembros afiliados de la OMT, explicó que Rusia, India, Brasil y el mercado asiático superarán en 2015 a los países tradicionales en llegadas internacionales, **Eduardo Sanovicz**, profesor de la universidad de Sao Paulo y ex presidente de Embratur fue quién sostuvo que el país sudamericano ha duplicado el número de pasajeros al extranjero. El director del Centro de Promoción Turística de Cataluña en Rusia, **Josep María Perramon**, explicó que Cataluña recibe más del 75% del turismo de la ex Unión Soviética que viene a España, este incremento se produce gracias a la descongestión en el tema de visados y al importante incremento de vuelos semanales.

La segunda sesión con el título "Innovar en una empresa consolidada" se mostró que la innovación es un camino de éxito para las empresas que quieren sobresalir en su sector en el momento de crisis económica. **Luis Sans**, director general de la tienda de moda Santa Eulalia de Barcelona fue el ejemplo de empresa familiar y tradicional que ha sabido adaptarse a los nuevos tiempos. **Pere Ripoll**, responsable Desarrollo Sectorial Ocio y turismo Telefónica, explicó que la movilidad ha cambiado el modo en que los usuarios compran en la actualidad, desde reservas de hotel a billetes aéreos o espectáculos, gracias a los teléfonos móviles. Por último **Marc Vidal**, Analista Económico y Financiero y Emprendedor, insistió en la necesidad de innovar sobretodo en tiempos de crisis, momento en el que se encuentran mayores oportunidades para las empresas.

8. XI FORO ACAV

Para finalizar bajo el título "Las redes sociales al servicio de la empresa" una exposición magistral de **Randi Zuckerberg**, Directora de Marketing y Estrategia de Facebook y actualmente fundadora y Directora Ejecutiva de R to Z Media, quién proporcionó algunas claves sobre el papel que pueden jugar las redes sociales en las empresas turísticas. Estas empresas pueden innovar de forma continua, tener una relación directa con sus potenciales clientes, a través de promociones, concursos y nuevos recursos como la localización. Siempre hay que escuchar a los usuarios, ya que la opinión de los amigos en las redes sociales es más importante que la de las propias empresas. Subrayó la posibilidad de identificar a los prescriptores de las redes para influir en el resto de usuarios.

El acto fue conducido y moderado por **Cristina Puig**, periodista y presentadora del programa "59 segons" de TVE Cataluña y la clausura oficial estuvo a cargo de **Enrique Ruiz de Lera**, Subdirector General de Promoción y Comercialización Exterior del Turismo de Turespaña.

9. VIAJES ACAV

9. VIAJES ACAV

9.1. ARGENTINA / CÓRDOBA

Desde el pasado 6 de mayo al 17 de mayo de 2011, tuvo lugar el **Fam Trip de ACAV a Argentina**, especialmente Córdoba.

Más de una treintena de personas fueron las que viajaron a este país, los cuales quedaron encantados por su gente, su paisaje y sus maravillosos puntos históricos, testimonios culturales del pasado

El itinerario del viaje se compuso de la ciudad de **Córdoba**, una de las ciudades más pobladas y extensa de Argentina. Importante centro cultural, económico, educativo, financiero y de entretenimiento. Situada en la región central del país a ambas orillas del río Suquía. Se visitó su centro histórico compuesto de numerosos monumentos como, la fachada de la Casa del Obispo Mercadillo, el Convento de las Carmelitas Descalzas de San José, La Manzana Jesuítica, etc...., así como los Valles de Calamuchita, Valle de Traslasierras y la Villa Carlos Paz.

Sierra Chicas, cordón montañoso que ofrece un conjunto de localidades que actualmente se erigen sobre el trazado del antiguo Camino Real que unía Buenos Aires con el Alto Perú. Los capítulos más ricos de la historia cordobesa pueden palpase por un tramo que realizaron los conquistadores y comerciantes desde hace más de 400 años, antiguas estancias, templos e iglesias, obra de los jesuitas como La Casa de Caroya y Santa Catalina, declarada Patrimonio de la Humanidad.

Jujuy, excursión a la Quebrada de Humahuaca y Salinas Grandes: Patrimonio cultural y natural de la humanidad, se visitó Purmamarca y el Cerro de los 7 colores, Tilcara y su Pucará, Utquia con su famosa Capilla de Anchas Paredes y sus famosos cuadros de óleo de los Arcángeles Arcabuceros, legado de la escuela cuzqueña.

De Jujuy a la provincia de **Salta**, se visitó Cafayate, tierra salteña donde se acunan en añejas bodegas los mejores vinos de uva torrontés del norte argentino y del mundo, así como la ciudad de Salta

9. VIAJES ACAV

9.2. FLANDES

Del 8 al 12 de octubre de 2011, ACAV celebró un viaje de prospección, en esta ocasión, a **Flandes**.

Se visitaron varias ciudades como **Bruselas**, cuna de Europa y amalgama de contrastes, con sus edificios gremiales y su maravilloso ayuntamiento, además alberga la sede del Parlamento y Comisión europeos y la sede de la OTAN. **Malinas**, capital eclesiástica de Bélgica y famosa por la escuela de carillón que guarda los secretos de este difícil oficio y **Lovaina**, ciudad histórica y universitaria por excelencia, dónde los estudiantes pedalean entre sus emblemáticos edificios del casco antiguo.

También se visitaron las tres ciudades más significativas de Flandes, **Brujas**, ocho siglos de historia contemplan esta joya arquitectónica definida como mágica e inolvidable, sus canales medievales recorridos en barca, así como los paseos por las calles adoquinadas en bicicleta visitando el centro neurálgico, es lo que hace que esta ciudad se convierta en un cuento. **Gante**, con los ríos Lys y Escalda que se unen en plena ciudad y sus Tres Torres que son el símbolo más reconocible, marcan el pulso de la vida de Gante. **Amberes**, ciudad creativa en arte y moda, así es como la definen por sus numerosos museos como el MoMu, el Plantin –Moretus y el nuevo museo MAS (Museum aan de Stroom- Museo sobre el río), un innovador y ambicioso proyecto arquitectónico que se ha convertido en icono de esta grandiosa ciudad.

10. FORMACIÓN

10. FORMACIÓN

Desde ACAV, al efecto de promover cursos gratuitos para trabajadores en activo del sector de agencias de viajes, se solicitó nuevamente una subvención al Consorcio para la Formación Continua de Cataluña, la cual nos fue concedida.

Dicha oferta formativa está financiada por la Consorcio para la Formación Continua de Cataluña.

En el plan de formación se han contemplado acciones formativas de diferente índole y, entre otras: cursos de dirección, de atención al cliente, de posicionamiento en buscadores, así como cursos de medio ambiente, de prevención de riesgos laborales e igualdad de oportunidades que de acuerdo con las normas de la convocatoria deben incluirse en todas las acciones formativas y un curso específico acerca de las obligaciones legales de las agencias de viajes en la organización y comercialización de viajes combinados.

Para el desarrollo y ejecución de este plan de formación ACAV se ha contado con la colaboración de **METODO CONSULTORES**, empresa con gran experiencia en el sector de la formación.

Igualmente al ser un Plan de Formación financiado por el Consorcio de Formación Continua de Cataluña en cuanto a personas trabajadoras en la subvención otorgada se imponía que sólo podía ofrecerse a los trabajadores de agencias de viajes, ya fuesen centrales o sucursales, ubicadas en Cataluña.

Por último, se detallan a continuación las acciones formativas del plan, la modalidad de impartición, el número de horas y el número de plazas de cada acción.

Nº	DENOMINACIÓN	MODALIDAD	Nº PLAZAS	Nº HORAS
1	INGLÉS (Básico: niveles I y II, Intermedio: niveles III, IV y V, Avanzado: niveles VI y VII)	Teleformación	10	270
3	ATENCIÓN AL CLIENTE	Teleformación	14	30
5	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS	Teleformación	18	270
6	GESTIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES	Teleformación	11	120
7	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	Teleformación	5	270
8	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Teleformación	10	100
9	MARKETING 2.0	Teleformación	5	90
10	OBLIGACIONES EN LA ORGANIZACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS.	Presencial	37	8
11	OFIMÁTICA	Teleformación	4	210
12	POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES	Teleformación	10	60
13	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Teleformación	9	30

11. INTEGRACIÓN DE ACAV EN CEAVYT.

11. INTEGRACIÓN DE ACAV EN CEAVYT.

En el transcurso de la Junta Directiva de ACAV del 21 de septiembre se acordó solicitar la incorporación de ACAV en CEAVYT, dando de esta manera, un voto de confianza a la unidad sectorial por todos deseada.

El 23 de noviembre de 2011, se celebró la Asamblea General Extraordinaria de CEAVYT en la que se eligieron en la que se eligieron los cargos del Consejo Directivo de CEAVYT.

En dicha Asamblea General se eligió por unanimidad como Presidente al Sr. Rafael Gallego, así como se nombró Vicepresidente Ejecutivo al Sr. José Manuel Maciñeiras y Tesorero al Sr. José Luis Méndez.

Igualmente durante la Asamblea se distribuyeron las Vicepresidencias del Consejo Directivo de la entidad, realizándose los siguientes nombramientos:

- Vicepresidente área emisora: Sr. Francisco Carnerero;
- Vicepresidente económico: Sr. Martín Sarrate;
- Vicepresidente Institucional: Sr. José Luis Prieto;
- Vicepresidenta del área receptiva: Sra. Silvia Riera;
- Vicepresidente de aéreo: Sr. Vicente Blasco;
- Vicepresidenta del área tour operadora: Sra. Matilde Torres;
- Vicepresidente de producto propio: Sr. Rafael Serra;
- Vicepresidente de transporte marítimo y terrestre: Sr. Ángel Pascual;
- Vicepresidente de ética: Sr. Antonio Távora;
- Vicepresidente de formación: Sr. Antonio Caño y
- Vicepresidenta de las relaciones con RENFE: Sra. M^a Cruz Pérez Valdivieso

12. OBJETIVOS

12. OBJETIVOS

- 1.- Trabajar por la unidad del sector, tanto a nivel estatal como autonómico, intensificando la actividad en CEAVYT y consiguiendo al unificación de ACAV y UCAVE.
- 2.- Velar por los intereses de las agencias de viajes en sus relaciones con proveedores de la industria turística, actuando como lobby, especialmente en aquellos aspectos relacionados con IATA.
- 3.- Intesificar las relaciones con las diferentes administraciones turísticas catalanas a fin de potenciar el papel de las agencias de viajes en la promoción y comercialización de los productos turísticos.
- 4.- Organizar conjuntamente con administraciones turísticas catalanas fam trips, que permitan a los agentes de viajes adquirir un mayor conocimiento de los diferentes recursos turísticos de Catalunya y crear paquetes innovadores.
- 5.- Requerir a las autoridades la regulación de una garantía financiera obligatoria para las compañías aéreas para el caso de insolvencia o de cese de operaciones y prestar asesoramiento a las agencias de viajes en todas aquellas situaciones de cese de operaciones de aerolíneas que puedan originarse.
- 6.- Continuar trabajando para conseguir un plan de movilidad de autocares turísticos en Barcelona que respete los intereses del sector turístico.
- 7- Participar en los diferentes procesos normativos y legislativos que puedan incidir en la actividad de las agencias de viajes, a fin de velar por el respecto sus intereses. En este sentido continuar trabajando en la modificación del Decreto catalán de agencias de viajes y en la regulación del Impuesto sobre estancias turísticas en Catalunya.
- 8.- Intensificar la presencia y participación de ACAV en las principales entidades y organizaciones de decisión y representación empresarial, como son la CEOE y Fomento Nacional del Trabajo.
- 9.- Continuar con la organización anual de Workshops en Barcelona y en otras ciudades que sean del interés de las agencias de viajes mayoristas.
- 10.- Potenciar el conocimiento de nuevos destinos mediante la organización de fam trips al extranjero.

12. OBJETIVOS

11.- Fomentar las reuniones de los diferentes grupos de trabajo segmentados por especialidad: cruceros, agencias de viajes on line, agencias de viajes receptoras y agencias de viajes emisoras.

12.- Continuar trabajando activamente en ECTAA, participando de forma activa en todas las comisiones, debates y estudios que se susciten.

13.- Prestar apoyo a las agencias de viajes en las acciones judiciales con motivo de los daños y perjuicios ocasionados con la huelga de controladores aéreos del mes de diciembre de 2009.

14.- Ejecutar un plan de formación gratuito para los trabajadores de las agencias de viajes de ACAV adaptado a las necesidades formativas detectadas, así como fomentar la formación mediante la organización de jornadas técnicas específicas.

15.- Reforzar la presencia de ACAV en los medios de comunicación como referente e interlocutor del sector de las agencias de viajes.

16.- Celebrar el XII Foro ACAV con el objeto de debatir sobre los cambios sociales, laborales y fiscales y su afectación al sector turístico.

17.- Intensificar y potenciar la labor de captación de nuevos socios para el fortalecimiento de la Asociación.

18.- Continuar luchando contra el intrusismo profesional a fin de preservar la actividad de las agencias de viajes.

13. MEMORIA ECONÓMICA

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.1 CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2011

GASTOS	
Consumibles escritorios	7.741,96
Correos y mensajeros	3.626,00
Gastos diversos asociación	5.755,90
Alquiler despacho	26.001,46
Rentig Fotocopiadora	1.545,01
Mantenimiento y reparaciones	3.960,28
Servicios profesionales	34.099,42
Viajes,congresos	31.611,67
Seguros	1.470,54
Gastos financieros	259,85
Agua y luz	3.470,39
Teléfono	10.929,22
Foment del Treball Nacional	1.929,80
Consell de Gremis/ OMT	5.452,03
ECTAA	23.537,49
Publicidad y propaganda	3.840,00
Gastos de personal	242.378,51
Incentivos personal	15.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	8.749,72
Impagados	2.424,82
Limpieza oficina	3.875,24
Gastos Formación	2.723,92
Amortitzacions	7.294,55
Impuesto de Sociedades	10.128,86
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>457.806,64</u>
Cuotas asociación	355.723,31
Cuotas Inscripción	43.669,03
Cuotas WEB de ACAV	3.786,30
Ingresos financieros	11.939,46
Beneficios actividades ACAV	158.095,73
Ingresos seguros	51.687,01
Otros ingresos de gestión	106.408,72
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>573.213,83</u>
<u>RESULTADO</u>	<u>115.407,19</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.2 BALANCE 2011

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO NO CORRIENTE	6.965,25	PATRIMONIO NETO	551.153,54
<i>Inmovilizado Material</i>	36.027,71	<i>Fondo Social</i>	263.815,65
<i>Amor.Acumulada Inmovil. material</i>	-34.632,33	<i>Remanente</i>	118.812,95
<i>Fianza despacho</i>	4.383,32	<i>Resultado del ejercicio</i>	115.407,19
<i>Derechos deducibles pdes.aplicación</i>	1.186,55	<i>Subvenciones Recibidas</i>	53.117,75
ACTIVO CORRIENTE	593.109,99	PASIVO CORRIENTE	48.921,70
<i>Deudores comerciales</i>	24.517,16	<i>Proveedores</i>	14.368,36
<i>H.P deudora y Ret. y Pagos a Cta.</i>	9.625,00	<i>H.P acreedora</i>	28.758,69
<i>Gastos anticipados</i>	9.184,86	<i>Org.Seg.Social acreedora</i>	4.857,25
<i>Imposición a plazo fijo</i>	446.943,06	<i>Ingresos Anticipados</i>	937,40
<i>Tesoreria Caja</i>	801,27		
<i>Tesoreria Banc de Sabadell</i>	26.134,89		
<i>Tesoreria Banc Popular</i>	6.832,50		
<i>Tesoreria Caixa Catalunya</i>	69.071,25		
	<u>600.075,24</u>		<u>600.075,24</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.3 PRESUPUESTO 2012

GASTOS	
Consumibles escritorios y correos	6.800,00
Mensajeros	2.500,00
Gastos diversos asociación	3.500,00
Alquiler despacho	26.780,00
Renting	2.280,00
Mantenimiento y reparaciones	3.500,00
Servicios profesionales	35.535,00
Viajes, reuniones	29.000,00
Seguros	3.100,00
Gastos financieros	300,00
Agua y luz	3.900,00
Teléfono y fax	12.000,00
Foment del Treball Nacional	1.990,00
Consell de Gremis/ OMT	5.500,00
ECTAA	24.660,00
CEAVYT	25.175,00
Publicidad y propaganda	6.000,00
Gastos de personal	254.913,00
Incentivos Personal	15.000,00
Servicios profesionales extraordinarios	9.000,00
Impagados	2.500,00
Limpieza oficina	4.000,00
Gastos Formación	15.000,00
Amortitzacions	2.000,00
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>494.933,00</u>
INGRESOS	
Cuotas asociación	350.000,00
Cuotas Inscripción	24.000,00
Cuotas WEB de ACAV	1.800,00
Ingresos financieros	11.000,00
CEAVYT	24.660,00
Beneficios actividades ACAV	<i>109.000,00</i>
Ingresos seguros	45.000,00
Otros ingresos de gestión	64.000,00
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>520.460,00</u>
<u>RESULTADO</u>	<u>25.527,00</u>

13. MEMORIA ECONÓMICA

13.4 PRESUPUESTO 2011 – CIERRE 2011

GASTOS	<i>PRESUPUESTO 2011</i>	<i>CIERRE 2011</i>
Consumibles escritorios	7.300,00	7.741,96
Correos y mensajeros	2.000,00	3.626,00
Gastos diversos asociación	2.500,00	5.755,90
Alquiler despacho	29.500,00	26.001,46
Renting Fotocopiadora		1.545,01
Mantenimiento y reparaciones	3.500,00	3.960,28
Servicios profesionales	34.500,00	34.099,42
Viajes, congresos	26.000,00	31.611,67
Seguros	1.500,00	1.470,54
Gastos financieros	250,00	259,85
Agua y luz	3.200,00	3.470,39
Teléfono y fax	12.300,00	10.929,22
Foment del Treball Nacional	1.920,00	1.929,80
Consell de Gremis/ OMT	5.400,00	5.452,03
ECTAA	23.940,00	23.537,49
Publicidad y propaganda	3.000,00	3.840,00
Gastos de personal	245.000,00	242.378,51
Incentivos Personal	15.000,00	15.000,00
Servicios prof. extraordinarios	7.600,00	8.749,72
Impagados	2.500,00	2.424,82
Limpieza oficina	4.600,00	3.875,24
Gastos Formación		2.723,92
Amortitzacions	9.000,00	7.294,55
Impuesto de Sociedades		10.128,86
<u>TOTAL GASTOS</u>	<u>440.510,00</u>	<u>457.806,64</u>
INGRESOS		
Cuotas asociación	345.000,00	355.723,31
Cuotas Inscripción	20.000,00	43.669,03
Cuotas WEB de ACAV	1.530,00	3.786,30
Ingresos financieros	8.000,00	11.939,46
Beneficios actividades ACAV	100.600,00	158.095,73
Ingresos seguros	42.000,00	51.687,01
Otros ingresos de gestión	58.600,00	106.408,72
<u>TOTAL INGRESOS</u>	<u>475.130,00</u>	<u>573.213,83</u>
RESULTADO	<u>34.620,00</u>	<u>115.407,19</u>

14. CIRCULARES

14. CIRCULARES

213/11	30/12/11	Medidas de tráfico para la celebración de actividades en Barcelona / Mesures de transit per la celebració d'activitats a Barcelona
212/11	29/12/11	Nueva tarifa zonabus 2012 / Nova tarifa zonabus 2012.
211/11	29/12/11	Comunicado de prensa de CEAVYT: Aclaración reunión IATA con agencias de viajes / Comunicat de premsa de CEAVYT: Aclariment reunió IATA amb agències de viatges
210/11	28/12/11	Nota elaborada por la CEOE sobre el Real Decreto 1543/2011 de Prácticas no laborales ena las empresas
209/11	28/12/11	Reunión sobre el tema impuesto sobre la estancia en establecimientos turísticos en Cataluña 4 de Enero de 2012, 10 a 13 horas en Lloret de Mar / Reunió sobre el tema de l'impost sobre l'estada en establiments turístics a Catalunya, 4 de Gener de 2012, 10 a 13 hores, a Lloret de Mar.
208/11	27/12/11	ACAV ha presentado alegaciones manifestando su total oposición al impuesto sobre la estancia en establecimientos turísticos en Cataluña
207/11	23/12/11	IATA pospone la eliminación del cheque
206/11	23/12/11	Obras zonabus Área azul puente de Cerdeña / Obres zonabus Àrea Blava Pont de Sardenya
205/11	23/12/11	Viaje del M.H. Presidente de la Generalitat de Catalunya a Marruecos / Viatge del M.H. President de la Generalitat de Catalunya al Marroc.
204/11	22/12/11	Se ha publicado el Decreto 420/2011 de creación de la Mesa del Turismo de Cataluña
203/11	22/12/11	Cuotas ACAV 2012
202/11	21/12/11	Tasa Turística/ Taxa Turística
201/11	20/12/11	Fiscal: Novedades relativas a la declaración modelos 347 y 340 / Fiscal: novetats relatives a la declaració models 347 i 340
200/11	20/12/11	Huelga Iberia 29.12.11 - Lista de vuelos afectados / Vaga Iberia 29.12.11 - Llistat de vols afectats
199/11	16/12/11	Rueda de prensa ACAV 15 de diciembre 2011 / Roda de premsa ACAV 15 de desembre 2011.
198/11	14/12/11	Comunicado Iberia. Vuelos afectados huelga 18.12.11 / Comunicat Iberia. Vols afectats vaga 18.12.11
197/11	13/12/11	Información huelga de pilotos de Iberia / Informació vaga de pilots d'Iberia
196/11	12/12/11	Nueva garantía de insolvencia financiera GIF
195/11	9/12/11	Fiestas locales en Cataluña 2012/ Festes locals Catalunya 2012
194/11	09/12/11	Información huelga Iberia 18 y 29 Diciembre / Informació vaga Iberia 18 i 29 de Desembre
193/11	5/12/11	Memoria 2010 Agencia Catalana de Turismo - Memòria 2010 Agència Catalana de Turisme-
192/11	1/12/11	Información estadística del Área de Conocimiento - Comunicación de la Dirección General de Turismo de la Generalitat de Catalunya/ Informació estadística de l'Àrea de Coneixement - Comunicació de la Direcció Generalde de Turisme de la Generalitat de Catalunya
191/11	30/11/11	Obras en la calzada del Puente de Sardenya en Barcelona
190/11	30/11/11	Reorganización de American Airlines/ Reestructuració de American Airlines
189/11	25/11/11	Acciones de protesta en la Agencia Fronteriza del Reino Unido el próximo 30 de noviembre de 2011 / Accions de protesta en l'Agència Fronterissa del Regne Unit el proper 30 de novembre de 2011
188/11	24/11/11	Líneas de financiación del Instituto Catalán de Finanzas (ICF)/ Línies de finançament de l'Institut Català de Finances (ICF)
187/11	24/11/11	Elección de los cargos del Consejo Directivo de CEAVYT en la Asamblea General extraordinaria de 23 de noviembre de 2011 / Elecció dels càrrecs del Consell Directiu de CEAVYT a l'Assemblea General extraordinària de 23 de novembre de 2011
186/11	24/11/11	Publicación de la Directiva 2011/83/UE sobre los derechos de los consumidores / Publicació de la Directiva 2011/83/UE sobre els drets dels consumidors
185/11	23/11/11	Nueva propuesta económica de EXARTIA en materia de protección de datos y LSSI / Nova proposta econòmica d'EXARTIA en matèria de protecció de dades i LSSI

14. CIRCULARES

184/11	22/11/11	Actualización Lista Negra UE / Actualització Llista Negre UE
183/11	22/11/11	Actualización lista indicativa agencias de viajes que reciben grupos de turistas chinos / Actualització llista indicativa agències de viatges que reben grups de turistes xinesos
182/11	17/11/11	Consulta Comisión Europea: consideración jurídica del crucero
181/11	16/11/11	Ayudas para Pimes de los sectores turísticos y de la restauración / Ajuts per a Pimes dels sectors turístics i de la restauració
180/11	16/11/11	Resultados de la PAConf/34 IATA/Resultats de la PACOnf/34 d'IATA
179/11	15/11/11	Jornada sobre la normativa de consumo para el comercio electrónico y venta a distancia organizada por la Asociación Española de la Economía Digital / Jornada sobre la normativa de consum pel comerç electrònic i venta a distància organitzada per l'Associació spanyola de l'Economia Digital
178/11	15/11/11	Campaña Programa Operativo estacional Mossos d'Esquadra durante el periodo de Navidad y hasta el 22 de enero de 2012 / Campanya Programa Operatiu estacional Mossos d'Esquadra durant el període de Nadal i fins el 22 de gener de 2012
177/11	15/11/11	Lotería Navidad 2011 / Loteria Nadal 2011
176/11	15/11/11	Foro Investour en FITUR 2012 / Fòrum Investour a FITUR 2012
175/11	14/11/11	Ley 7/2011, de 27 de octubre, del turismo de Galicia / Llei 7/2011, de 27 d'octubre, de turisme de Galícia
174/11	10/11/11	Acuerdos del Consejo de Dirección de l'Agència Catalana de Turisme / Acords del Consell de Direcció de l'Agència Catalana de Turisme.
173/11		Programación Work-Shop ACAV 2012 / Programació Work-Shop ACAV2012
172/11	04/11/11	Nota de prensa acceso autocares a Sagrada Familia / Nota de premsa accés autocars a la Sagrada familia.
171/11	03/11/11	Encoche y desencoche de autocares en la zona de la Sagrada Familia / Encotxament i descotxament d'autocars a la zona e la Sagrada Familia.
170/11	31/10/11	Programa Leader: ayudas para la diversificación económica de las zonas rurales/ Programa Leader: ajuts per a la diversificació econòmica de les zones rurals.
169/11	27/10/11	Posible participación de agencias de ACAV en Programa de beca de jóvenes desempleados - Importante / Possible participació d'agències de l'ACAV al Programa de beca de joves aturats - Important
168/11	26/10/11	Press Clip XI FORO ACAV / Press Clip XI FÒRUM ACAV
167/11	25/10/11	Calendario de vacaciones escolares de los mercados nacionales y principales mercados europeos emisores de turismo / Calendari de vacances escolars dels mercats nacionals i principals mercats europeus emissors de turisme.
166/11	24/10/11	Nuevo organigrama Agencia Catalana de Turisme / Nou organigrama Agència Catalana de Turisme.
165/11	19/10/11	Afectación tráfico este fin de semana por la fiesta de Otoño de la Sagrada Familia en Barcelona / Afectació trànsit aquest cap de setmana per la festa de tardor de la Sagrada Família a Barcelona
164/11	18/10/11	Cursos de formación gratuitos promovidos por ACAV / Cursos de formació gratuïts promoguts per ACAV
163/11	17/10/11	Ayudas del Ayuntamiento de Barcelona a las empresas para la contratación de jóvenes. / Ajudes de l'Ajuntament de Barcelona a les empreses per a la contractació de joves.
162/11	14/10/11	Ayudas para la creación y consolidación de proyectos empresariales. / Ajdues per a la creació i consolidació de projectes empresarials.
161/11	14/10/11	Relación de fiestas laborales para el año 2012 / Relació de festes laborals per l'any 2012.
160/11	14/10/11	Programa 2011-2012 Aula Internacional Innovación Turística / Programa 2011-2012 Aula Internacional Innovació Turística
159/11	13/10/11	Workshop Barcelona province Convention Bureau 2011 / Workshop Barcelona

14. CIRCULARES

		province Convention Bureau 2011
158/11	11/10/11	Información afectación tránsito de diversas carreras celebradas en Barcelona. / Informació afectació trànsit de diverses curses celebrades a Barcelona.
157/11	10/10/11	Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley de Ordenación de Turismo País Vasco. / Llei 16/2008, de 23 de desembre, modificació de la Llei d'Ordenació de Turisme del País Basc
156/11	5/10/11	Folleto informativo Código de Consumo de Cataluña / Opuscle informatiu del Codi Consum de Catalunya
155/11	29/09/11	Información obras parada bus Plaça Ramon Berenguer el Gran de Barcelona / Informació obres parada bus Plaça Ramon Berenguer el Gran de Barcelona
154/11	26/09/11	Acuerdo de solicitar la incorporación de ACAV en CEAVYT / Acord per a sol·licitar la incorporació d'ACAV a CEAVYT
153/11	26/09/11	Información huelga pilotos Air Europa / Informació vaga de pilots d'Air Europa
152/11	21/09/11	Inicio ventas del Imserso / Inici vendes de l'IMSERSO
151/11	21/09/11	Información huelga pilotos Ari Europa / Informació vaga de pilots d'Air Europa
150/11	15/09/11	Aclaración apertura de línea de préstamos ICF "Turisme Futur"
149/11	15/09/11	Apertura de línea de préstamos ICF "Turisme Futur"
148/11	13/09/11	Incentivos promoción e impulso sector comercial, servicios, firal y artesanal.
147/11 Bis	13/09/11	Convocatoria Premios Acció 21 2011/ Convocatòria Premis Acció 21 2011
147/11	12/09/11	Aclaración nuevos criterios financieros IATA-Agentes ventas contado a 50 días superior a 700.000 euros.
146/11	12/09/11	Condiciones especiales TravelLoop / Condicions especials TravelLoop
145/11	12/09/11	Aprobación criterios Financieros IATA / Aprovació criteris financers IATA
144/11	09/09/11	Convocatoria línea de préstamos ICF "Turisme Futur"
143/11	08/09/11	Ampliación de la vigencia del "Pla Renova't de finestres" (ICAEN)
142/11	06/09/11	Real Decreto-ley 10/2011, de 26 de agosto, de medidas urgentes para la promoción del empleo de los jóvenes, el fomento de la estabilidad en el empleo y el mantenimiento del programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo.
141/11	01/09/11	Nuevo acuerdo de colaboración con "Serra Laboral Consulting" para el asesoramiento laboral de las agencias de ACAV / Nou acord de col·laboració amb "Serra Laboral Consulting" per l'assessorament laboral de les agències d'ACAV
140/11	22/08/11	Famtrip para las agencias de viajes de ACAV al Maresme (Diputació de Barcelona)
139/11	22/08/11	Desayuno ACAV - 14 de Septiembre 2011 - Lloret de Mar (Hotel Rigat Park & Spa Beach)
138/11	11/08/11	Línea de ayudas para proyectos de innovación, internacionalización e industrialización.
137/11	11/08/11	Encaminamiento de grupos que llegan a la T1 del Aeropuerto del Prat de Llobregat para acceder a los autocares y reglas de encoche y desencoche de autorcares en la T1 del Aeropuerto del Prat
136/11	10/08/11	Se ha desconvocado la huelga del sector de servicios de asistencia en tierra en los aeropuertos españoles / S'ha desconvocat la vaga del sector de serveis d'assistència en terra als aeroports espanyols
135/11	08/08/11	Galardones de Turismo de Cataluña / Guardons de Turisme a Catalunya
134/11	05/08/11	Carta del Director General de Transportes y la Directora General de Turismo aclaratoria del transporte de viajeros / Carta del Director General de Transports i la Directora General de Turisme aclaradora del transport de viatgers
133/11	02/08/11	Se ha desconvocado la huelga de conductores de pasarelas de la T1 del Aeropuerto del Prat de Llobregat / S'ha desconvocat la vaga de conductors de pasarel·les de la T1 de l'Aeroport del Prat de Llobregat
132/11	02/08/11	Reunión con la Dirección General de Transportes y la Directora de Turismo / Reunió amb la Direcció General de Transports i la Directora de Turisme
131/11	27/07/11	XI FORO ACAV- Nuevo entorno / XI FÒRUM ACAV - Nou entorn
130/11	27/07/11	Comunicado del consulado de Turquía: Prestación de servicios de asistencia sanitaria de

14. CIRCULARES

		emergencia en centros públicos de Turquía a extranjeros y turistas / Comunicat del Consulta de Turquía: Prestació de serveis d'assistència sanitària d'emergència en centres públics de Turquia a estrangers i turistes
129/11	26/07/11	Acuerdo ACAV-YAencontre.com / Acord ACAV-YAencontre.com
128/11	22/07/11	Reclamacion AENA, Ministerio de Fomento, controladores aéreos
127/11	20/07/11	Comunicado de Iberia: Cancelaciones erróneas de parte de los vuelos IB5000 operados por VUELING / Comunicat d'Iberia: Cancel·lacions errònies de part dels vols IB5000 operats per VUELING
126/11	20/07/11	Convocatoria Premios Carles Ferrer Salat y Medallas de Honor de Fomento de Trabajo Nacional. / Convocatòria Premis Carles Ferrer Salat i Medallas d'Honor de Foment del Treball Nacional
125/11	20/07/11	Comunicado RENFE: Nuevo proceso para la anulación de los billetes abonados en metálico y emitidos en las Agencias de Viajes / Comunicat RENFE: Nou procés per a l'anul·lació dels bitllets abonats en metàl·lic i emesos a les agències de viatges
124/11	18/07/11	Comunicado Dirección General de Turismo Generalitat de Catalunya / Comunicat Direcció General de Turisme Generalitat de Catalunya
123/11	14/07/11	Nota sobre el IVA en el sector turístico- CEOE/ Nota sobre l'IVA en el sector turístic - CEOE
122/11	12/07/11	Jornadas de los Mercados Emisores – Octubre 2011 / Jornades de Mercats Emissors – Octubre 2011
121/11	12/07/11	Actividades ECTAA Junio / Activitats ECTTA Juny
120/11	11/07/11	Acuerdo de Colaboración entre Fomento de Trabajo Nacional y el ICO/ Acord de Col·laboració entre Foment de Treball Nacional i l'ICO.
119/11	06/07/11	Últimas modificaciones de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos introducidas por la Ley 2/2011 de Economía Sostenible
118/11	30/06/11	Resumen elaborado por los Asesores Laborales de ACAV sobre las modificaciones del Reglamento Sancionador del Orden Social / Resum el·laborat pels Assessors Laborals d'ACAV sobre les modificacions del Reglament Sancionador del Ordre Social
117/11	29/06/11	Lufthansa Group: ampliación del plazo de emisión de tarifas / Lufthansa Group: ampliació del termini d'emissió de tarifes
116/11	28/06/11	Actividades ECTAA Mayo / Activitats ECTTA Maig
115/11	28/06/11	Resumen elaborado por los Asesores Laborales de ACAV sobre las Resoluciones de 3 de junio de 2011 del Fondo de Garantía Salarial publicadas en el BOE el 24 de junio/ Resum el·laborat pels Assessors Laborals d'ACAV sobre les Resolucions de 3 de juny de 2011 del Fons de Garantia Salarial publicadas al BOE el darrer 24 de juny
114/11	23/06/11	Nuevas limitaciones zona bus Parque Güell a partir del próximo domingo 26 de junio de 2011 / Noves limitacions zona bus Parc Güell a partir del proper diumenge 26 de juny de 2011
113/11	23/06/11	Resumen elaborado por la Asesoría Laboral de ACAV del Real Decreto 801/2011 / Resum el·laborat per l'Assessoria Laboral d'ACAV del Reial Decret 801/2011
112/11	20/06/11	American Airlines: ampliación del plazo de emisión de tarifas / American Airlines: ampliació del termini d'emissió de tarifes
111/11	17/06/11	Reunión ACAV con Agencia Catalana de Consumo / Reunió ACAV amb l'Agència Catalana de Consum
110/11	17/06/11	American Airlines: Cancelación tarifas netas / American Airlines: Cancelació tarifes netes
109/11	17/06/11	Informe reunión ACAV-RENFE
108/11	17/06/11	Resumen elaborado por la Asesoría Laboral de ACAV sobre la reforma de la negociación colectiva /Resum el·laborat per l'Assessoria Laboral d'ACAV sobre la reforma de la negociació col·lectiva
107/11	16/06/11	Programa de ayudas a la innovación 2007-2013 (InnoEmpresa) / Programa de ajudes a l'innovació 2007-2013 (InnoEmpresa)
106/11	16/06/11	Programa de ayudas 360º Competitividad 2011 / Programa de ajudes 360º Competitivitat 2011
105/11	15/06/11	Nota elaborada por la CEOE sobre el Real Decreto Ley 7/2011 / Nota el·laborada per la CEOE sobre el Reial Decret Llei 7/2011
104/11	15/06/11	Nueva Web ACAV / Nova Web ACAV
103/11	15/06/11	Advertencia Operaciones Intracomunitarias / Advertencia operacions intracomunitàries

14. CIRCULARES

102/11	10/06/11	Reunión ACAV-Agencia Catalana de Turismo / Reunió ACAV-Agència Catalana de Turisme
101/11	10/06/11	Nuevo Manual IATA Junio 2011 / Nou Manual IATA Juny 2011
100/11	10/06/11	Información IB: Servicio Canario de Salud relativa a traslados de enfermos / Informació IB: Servei Canari de Salut relatiu a trasllats de malalts
099/11	07/06/11	Entrada en vigor del Código de Consumo de Cataluña. / Entrada en vigor del Codi de Consum de Catalunya
098/11	06/06/11	Participación de ACAV en el suplemento de El Periodico 2/07/2011
097/11	03/06/11	Actualización lista indicativa agencias de viajes que reciben grupos de turistas chinos / Actualització llista indicativa agències de viatges que reben grups de turistes xinesos
096/11	31/05/11	Ayudas para la elaboración e implantación de planes de igualdad 2011. Ajudes per a l'el·laboració i implantació de plans d'igualtat 2011.
095/11	30/05/11	Informe Asamblea General del 25 de mayo de 2011 / Informe Assemblea General del 25 de maig de 2011
094/11	26/05/11	Participación en el programa VIAJAR ES UN PLACER Roman Hereter / Participació al programa VIAJAR ES UN PLACER Roman Hereter
093/11	25/05/11	Sentencia del TJCE relativa a los Precios de partida publicitados / Sentència el TJCE relativa als preus de partida publicitats
092/11	24/05/11	Protocolo nubes cenizas volcánicas del volcán Grimsvotn / Protocol núvol cendres volcàniques del volcà Grimsvotn
091/11	24/05/11	Plan FuturE 2011 / Pla FuturE 2011
090/11	20/05/11	Eurobarómetro 2011. Actitudes de los europeos frente al turismo / Eurobaròmetre 2011. Actituds dels europeus envers el turisme
089/11	19/05/11	Cita previa DNI y pasaportes / Cita prèvia DNI i passaports
088/11	19/05/11	Actividades ECTAA Abril / Activitats ECTTA Abril
087/11	19/05/11	Contrato IB- BA- AA 2011. Aceptación modificaciones ACAV / Contracte IB - BA- AA 2011
086/11	18/05/11	Recordatorio Seminario "Marcas y dominios: La base para una sólida estrategia social media" organizado por ACAV con la colaboración de J. Isern Patentes y Marcas / Recordatori Seminari "Marques i dominis: La base per a una sòlida estratègia social mitja" organitzat per ACAV amb col·laboració de J. Isern Patentes y Marcas
085/11	18/05/11	Comunicado Directora General de Turismo Generalitat de Catalunya / Comunicat Directora General de Turisme de la Generalitat de Catalunya
084/11	18/05/11	Jornadas de formación gratuitas para socios de ACAV, usuarios de BERONI / Jornades de formació gratuïtes per a socis d'ACAV, usuaris de BERONI
083/11	17/05/11	Contrato 2011 IB-BA-AA /Contracte 2011 IB-BA-AA
082/11	17/05/11	Sesión informativa fiscal. Foment del treball / Sessió informativa fiscal. Foment del treball
081/11	16/05/11	Calendario oficial de fiestas laborales en Cataluña para el año 2012 / Calendari oficial de festes laborals a Catalunya per l'any 2012
080/11	11/05/11	Programa de ayudas IDAE a proyectos estratégicos de inversión en ahorro y eficiencia energética / Programa d'ajuts IDEA a projectes estratègics d'inversió en estalvi i eficiència energètica
079/11	09/05/11	Convocatoria Asamblea General Ordinaria / Convocatòria Assemblea General Ordinària
078/11	06/05/11	Se ha publicado el Real Decreto Ley 5/2011 de 29 de abril de medidas para la regularización y control del empleo sumergido y fomento de la rehabilitación de viviendas / S'ha publicat el Reial Decret Llei 5/2011 de 29 d'abril de mesures per a la regularització i control del treball submergit i foment de la rehabilitació d'habitatges
077/11	06/05/11	Condiciones especiales Beroni / Condicions especials Beroni
076/11	06/05/11	Nota elaborada por el Departamento Adjunto a la Secretaría General de la CEOE, sobre "El déficit público y la deuda pública en 2010 en la Unión Europea" / Nota el·laborada pel Departament Adjunt a la Secretaria General de la CEOE, sobre "El dèficit públic i el deute públic a 2010 a la Unió Europea."
075/11	05/05/11	Acuerdo de colaboración ACAV - J.ISERN PATENTES Y MARCAS. Condiciones especiales. Registro de Marcas y Patentes. /

14. CIRCULARES

		Acord de col·laboració ACAV- J. ISERN PATENTES Y MARCAS. Condiciones especiales. Registre de Marques i Patents.
074/11	04/05/11	Campaña de Confederació de Comerç de Catalunya "Oberts al català" en el sector del turismo. / Campanya de Confederació de Comerç de Catalunya "Oberts al català" al sector del turisme.
073/11	02/05/11	Condiciones especiales Beroni / Condicions especials Beroni
072/11	28/04/11	Colaboración de ACAV y la Diputación de BCN. / Col·laboració d'ACAV i la Diputació de BCN
071/11	28/04/11	Seminario "Marcas y dominios: La base para una sólida estrategia social media" organizado por ACAV con la colaboración de J. Isern Patentes y Marcas. / Seminari "Marques i dominis: La base per a una sòlida estratègia social mitja" organitzat per ACAV amb col·laboració de J. Isern Patentes y Marcas
070/11	20/04/11	Actualización Lista Negra UE / Actualització Llista Negra UE
069/11	20/04/11	Jornada "La defensa de los derechos de los usuarios y consumidores" promovida por Foment del Treball junto con el Síndic de Greuges para el próximo 19 de mayo de 2011 / Jornada "La defensa dels drets dels usuaris i consumidors" promoguda per Foment del Treball juntament amb el Síndic de Greuges pel proper 19 de maig de 2011
068/11	19/04/11	Singapur Airlines: rectificación incremento por carburante / Singapur Airlines: rectificació increment per carburant
067/11	13/04/11	Informe reunion Conseller Empresa i Ocupació / Informe reunió Conseller Empresa i Ocupació
066/11	13/04/11	Comunicado de Massive Good sobre el día mundial de la malaria / Comunicat de Massive Good sobre el dia mundial de la malaria
065/11	12/04/11	Comunicación de la Comisión sobre Protección consular a ciudadanos europeos / Comunicació de la Comissió sobre Protecció Consular a ciutadans europeus
064/11	12/04/11	Boletín informativo ECTAA Marzo / Butlletí informatiu ECTAA Març
063/11	11/04/11	Carta tema visados rusia 2011 / Carta tema visats Rússia 2011
61/11	31/03/11	Recordatorio nuevas reglas de localización. Novedades 2011 / Recordatori noves regles de localització. Novetats 2011
060/11	28/03/11	Informe reunión APJC / Informe reunió APJC
059/11	28/03/11	Ya es oficial la desconvocatoria de la huelga del personal de AENA / Ja és oficial la desconvocatoria de la vaga del personal d'AENA
058/11	25/03/11	En el referéndum del personal de AENA se aprobó por mayoría la desconvocatoria de la huelga / En el referéndum del personal d'AENA es va aprovar per majoria la desconvocatoria de la vaga
057/11	22/07/11	Directrices de la Comisión Europea sobre intercambio de información entre competidores / Directrius de la Comissió Europea sobre intercanvi d'informació entre consumidors
056/11	22/03/11	Novedades modelo autoliquidación 111 / Novetats model autoliquidació 111
055/11	18/03/11	Conferencia "Marketing low cost" promovida por Foment del Treball Nacional / Conferència "Marketing low cost" promoguda pel Foment del Treball Nacional
054/11	18/03/11	Conferencia "El arte de innovar y emprender" promovida por Foment del Treball Nacional / Conferència "L'art d'innovar i emprendre" promoguda per Foment del Treball Nacional
053/11	17/03/11	Desvíos de tránsito previstos con motivo del rally de autobuses clásicos de Barcelona-Caldes de Montbui para el 19 y 20 de marzo de 2011 / Desviaments de trànsit previstos amb motiu del rally d'autobusos clàssics de Barcelona - Caldes de Montbui pel 19 i 20 de març de 2011
052/11	14/03/11	Situación en Japón / Situació a Japó
051/11	11/03/11	Cobertura de los seguros Winsartorio AXA-Winterthur cobertura huelga personal de AENA / Cobertura de les assegurances Winsartorio Axa- Winterthur cobertura vaga personal d'AENA
050/11	11/03/11	Cobertura de Seguros Huelga AENA: Europea de Seguros / Cobertura d'Assegurances Vaga AENA: Europea de Seguros
049/11	10/03/11	Huelga personal AENA / Vaga personal AENA
048/11	10/03/11	Boletín informativo ECTAA Febrero / Butlletí informatiu ECTAA Febrer
047/11	09/03/11	Jornada sobre la implementación de la Ley de Morosidad 15/2010 / Jornada sobre la implementació de la Llei de Morositat 15/2010

14. CIRCULARES

046/11	09/03/11	American airlines – ADMs por reservas a través de Travelport / American Airlines – ADM's per reserves a través de Travelport
045/11	08/03/2011	Reglamento 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar / Reglament 181/2011 sobre els drets dels viatgers d'autobus i autocar
044/11	04/03/2011	Posible huelga del personal de AENA – 21 abril 2011 / Possible vaga del personal d'AENA – 21 d'abril 2011
043/11	04/03/2011	Curso de formación on-line sobre el destino Francia. / Curs de formació on-line sobre la destinació França
042/11	01/03/2011	Situación Egipto: actualización de información. / Situació Egipto: actualització d'informació
041/11	28/02/2011	Se han publicado en el BOE los acuerdos de revisión salarial de 2010 y las tablas salariales de 2011.
040/11	25/02/2011	Campaña de Confederació de Comerç de Catalunya "Oberts al català" en el sector del turismo: información adicional
039/11	24/02/2011	Jornada "Creando valor en la empresa familiar" promovida por la Cambra de Comerç de Barcelona para el próximo 17 de marzo de 2011
038/11	24/02/2011	Terremoto en Christchurch (Nueva Zelanda)
037/11	21/02/2011	Ubicación de la exposición de la campaña "Niños sin malaria" de Massive Good en el aeropuerto del Prat
036/11	17/02/2011	Congreso Internacional de Turismo y Derecho
035/11	17/02/11	Acuerdo con el Servicio Lingüístico de la Confederació de Comerç de Catalunya: datos de contacto.
034/11	17/02/11	Acuerdo con el Servicio Lingüístico de la Confederació de Comerç de Catalunya y listado de recursos para trabajar en catalán confeccionado por dicho servicio lingüístico
033/11	16/02/11	Reunión APJC - IATA
032/11	16/02/11	Real Decreto Ley 1/2011 de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y para la recualificación profesional de las personas desempleadas.
031/11	16/02/11	Extensión de la Campaña Massive Good "Niños sin malaria" y exposición de la misma en el aeropuerto del Prat a partir del próximo 18 de febrero de 2011
030/11	15/02/11	Modelo 347
029/11	11/02/11	Seminario de seguros de Viajes 2011: ACAV - Winsartorio
028/11	10/02/11	Guía de servicios de ACAV
027/11	10/02/11	Cuestiones planteadas a la Comisión Europea en relación a las modificaciones de la Ley de Turismo
026/11	09/02/11	Novedades Tributarias 2011
025/11	08/02/11	Situación Egipto – Actualización Spanair 07.02.11
024/11	04/02/11	Acuerdo social y económico para el crecimiento, el empleo y la garantía de las pensiones
023/11	04/02/11	Situación Egipto – Actualización comunicado Spanair
022/11	03/02/11	Denuncia a España ante el Tribunal Europeo por incorrecta transposición de la Directiva IVA
021/11	02/02/11	Dossier informativo ECTAA enero 2011
020/11	01/02/11	Situación Egipto – Comunicado Spanair
019/11	1/02/11	Demanda contra AENA y Ministerio de Fomento problemática controladores aéreos.
018/11	31/01/11	Situación en Egipto
017/11	28/01/11	Situación en Egipto
016/11	27/01/11	Se han aprobado las Tablas Salariales para 2011
015/11	26/01/11	Nueva gerente ACAV
014/11	25/01/11	Recordatorio Cursos Gratuitos de Formación ACAV
013/11	21/01/11	Ayuda del ICAEN "Pla Renova't de finestres"
012/11	19/01/11	Notificación IATA cambio socios de AAVV.
011/11	19/01/11	Accions de Promoció de Turisme de Barcelona 2011
010/11	14/01/11	Calendario BSP IATA 2011
009/11	14/01/11	Publicación del informe de la administración concursal de Viajes Marsans

14. CIRCULARES

008/11	14/01/11	Recordatorio Demanda colectiva conflicto colectivo controladores aéreos
007/11	13/01/11	Reglamento 1171/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables
006/11	12/01/11	Modificaciones introducidas por la Ley General de Presupuestos de 2011
005/11	11/01/11	Concurso servicios AAVV para el Ministerio de Turismo
004/11	11/01/11	Acceso a las dársenas de autocares en la Terminal T1
003/11	11/01/11	Marian Muro
002/11	10/01/11	Workshops ACAV 2011 - Acuerdo ACAV/SITC
001/11	04/01/11	Calendario Ferias Internacionales de Catalunya 2011

15. INFORME COMUNICACIÓN

15. INFORME COMUNICACIÓN

15.1. INTRODUCCIÓN

La **Asociación Catalana de Agencias de Viajes (ACAV)** ha continuado en 2011 con una presencia activa y continuada en los medios de comunicación. En este documento MAHALA Comunicación analiza las acciones y resultados conseguidos.

Durante 2011 ACAV ha afianzado su posición como referente del sector en Cataluña, siendo el interlocutor principal en todos los temas que afectan a las agencias de viajes y el turismo en general.

Actuaciones de comunicación

Las informaciones generadas desde la ACAV se han centrado en tres ámbitos:

- Dar a conocer la **actividad propia de ACAV**: los dos actos principales del año, el XI Foro de ACAV y los workshops anuales, y otras actividades como los Fam Trips o desayunos.
- **Posicionamiento de ACAV en temas de actualidad y de defensa del sector**: aplicación Bolkestein, intrusismo, aparcamiento Sagrada Familia, previsiones de reservas para fechas vacacionales, actuaciones legales, etc.
- Ofrecer **información a las agencias de viajes y al consumidor final** en situaciones de crisis: situación Egipto por las revueltas y las huelgas aéreas.

Cifras

Acción anual: actualización dossier de prensa.

Acción continua: actualización de la sala de prensa de la web.

Notas de prensa: 17

Ruedas de prensa: 3

Atención peticiones de prensa: 123

Repercusión en los medios:

- Prensa escrita y revistas: 595
- Radios y televisiones: 131

15.2. NOTAS DE PRENSA

La actividad de comunicación se ha centralizado en: generación de notas de prensa, organización de ruedas de prensa y atención peticiones de periodistas.

Notas de Prensa

Durante 2011 desde la ACAV se han realizado un total de **17 notas de prensa**.

26 enero 2011

"Catiana Tur, nueva gerente de ACAV"

15. INFORME COMUNICACIÓN

7 febrero 2011

"ACAV promoverá una demanda contra AENA y el Ministerio de Fomento por el conflicto de los controladores aéreos"

9 febrero 2011

"La Comisión Europea da la razón a UCAVE y ACAV en sus cuestionamientos sobre la Bolkestein"

1 marzo 2011

"ACAV detecta un incremento en las peticiones de reservas para Egipto"

9 marzo 2011

"La ACAV considera que la huelga de trabajadores de AENA puede ralentizar las reservas de viajes"

28 marzo 2011

"La ACAV espera que la desconvocatoria de huelga de AENA anime las reservas de semana santa"

12 abril 2011

"La ACAV espera un incremento del 10% de las reservas de semana santa"

27 abril 2011

"Agencias de viajes y otras empresas turísticas presentan su oferta para la temporada 2011 en el primer workshop de ACAV en Valencia"

24 mayo 2011

"Se integran en ACAV las principales empresas de cruceros"

7 junio 2011

"La ACAV alerta del peligro de contratar viajes con empresas no legalizadas"

28 junio 2011

"La ACAV considera que las reservas de verano de los catalanes aumentarán entre un 3-4%"

13 septiembre 2011

"La ACAV y la Diputación de Barcelona dan a conocer los destinos de proximidad entre las agencias de viajes"

14 septiembre 2011

"Representantes de las CPT's de Cataluña recomiendan a las agencias adaptarse a las necesidades de cada país para atraer más viajeros"

28 septiembre 2011

"Los puentes del último trimestre del año animarán las reservas de viajes según la ACAV"

4 noviembre

"El sector turístico y de transporte pide al Ayuntamiento un nuevo planteamiento de los autocares turísticos en Sagrada Familia"

18 noviembre

"El sector turístico y de transportes piden al Ayuntamiento una solución consensuada en relación a los autocares turísticos en la Sagrada Familia"

30 noviembre

"Las previsiones para el puente de diciembre serán similares a 2010"

15. INFORME COMUNICACIÓN

15.3. CONVOCATORIAS DE PRENSA

Workshop ACAV Barcelona

Fecha: 7 abril 2011

Lugar: SITC, Fira Barcelona

"Agencias de viajes y otras empresas turísticas presentan su oferta para la temporada 2011 en el workshop de ACAV"

Valoración: asistencia muy amplia de medios de comunicación. Muy positiva la realización por primera vez en el marco del SITC.

Asistencia de prensa:

20 Minutos

ACN

Avui

Efe

El Periódico

El Mundo

Europa Press

La Vanguardia

25 TV

BTV

Catalunya Ràdio

Com Ràdio

Onda Cero

Punto Radio

Punto Radio, Más que viatges

R4

RNE

TVE

TV3

XTVL

Conexo/Nexotur- Pepita Hernández

Economía Digital- Cristina Farres

Hachette

Hosteltur

Meeting Market

Tusdestinos.net

Travelport

XI Foro ACAV

Fecha: 21 octubre 2011

Lugar: Palau de Congressos de Catalunya

"El XI Foro de ACAV pone de manifiesto la necesidad de la innovación en la industria turística"

Valoración: buena asistencia de los medios al foro. Repercusión sobre todo en medios sectoriales. Dificultad gestión entrevistas con Randi Zuckerberg.

Asistencia de prensa:

ACN

Efe

El Periódico

Catalunya Ràdio

Cope

RNE

XTVL

02B

15. INFORME COMUNICACIÓN

Hosteltur
Meeting Market
Multimedia Press
Nexotur
Savia
Travelport

Entrevistas:
La Vanguardia, La Contra
Punto Radio, "Més que viatges"

Desayuno prensa ACAV

Fecha: 15 diciembre 2011

Lugar: Sede de ACAV

"La mayoría de las agencias de viajes cierran 2011 con los mismos números que el año anterior, según la ACAV"

Valoración: asistencia muy alta de medios e interés en los temas tratados.

Asistencia de prensa:

02B
ACN
BTV
Cadena Ser
Catalunya Ràdio
Com Ràdio
Cope
El Economista
El Mundo
Europa Press
Hosteltur
La Vanguardia
Onda Cero
RNE
TV3
TVE

15.4. PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En 2011 la ACAV ha mantenido una presencia continua en los medios de comunicación, tanto prensa escrita como medios audiovisuales.

Se han registrado un total de **595 noticias de prensa**. Las noticias hacían referencia a las informaciones generadas desde la propia asociación así como en la respuesta a las peticiones de prensa recibidas sobre temas que afectan al sector.

En radio y televisión, la ACAV ha aparecido en **131 informaciones**, siempre con algún miembro de la Junta o la gerencia como interlocutor o portavoz.

Resumen de comunicación

La ACAV ha realizado en 2011 una comunicación muy activa, con una generación de noticias constante a los medios de comunicación, y potenciando especialmente el posicionamiento del sector en los temas de actualidad y defensa del sector.

Continúa siendo necesario aumentar la presencia y notoriedad de ACAV fuera de Cataluña. En 2012 puede ayudar a esta acción los workshops previstos en Zaragoza y Mallorca. De cara al resto de España hay que valorar la metodología para ser compatible con la acción de CEAVYT y el papel de ACAV en la asociación.