

# **MEMORIA 2017**

# 1. INTRODUCCIÓN

---

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ASAMBLEA GENERAL.....</b>	<b>8</b>
2.1. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2017.....	8
<b>3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN.....</b>	<b>20</b>
3.1. JUNTA DIRECTIVA.....	20
3.2. PERSONAL EJECUTIVO.....	21
<b>4. ASESORÍAS.....</b>	<b>22</b>
4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL .....	22
4.1.1 Ley de Medidas Fiscales, Financieras, Administrativas y Públicas 2017 .....	22
4.1.2 Seguimiento de la transposición de la garantía en otras Comunidades Autónomas y alegaciones correspondientes .....	23
4.1.3 Afectaciones por causas de fuerza mayor (huelgas, atentados, desastres naturales...etc.) .....	24
4.1.4 Quiebras de compañías aéreas.....	25
4.1.5 ECTAA: Participación en el Comité Legal.....	25
4.1.6 ECTAA: Participación en las reuniones Bianuales .....	26
4.1.7 Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 de viajes combinados y servicios de viaje vinculados .....	27
4.1.8 Informes Sentencias y Autos Tribunal Unión Europea interpretando derechos de pasajeros aéreos.....	27
4.1.9 Intrusismo 2017.....	28
4.2. ASESORÍA FISCAL.....	28
4.3. ASESORÍA LABORAL.....	29
4.4. GESTACAVE .....	30
<b>5. ÁREA CORPORATE.....</b>	<b>31</b>
5.1. IATA.....	31
5.1.1 Asesoramiento sobre el nuevo proceso para disputar ADMs .....	31
5.1.2 Especial implicación de ACAVe en el proceso de certificación PCI DSS .....	31
5.1.3 Información sobre las implicaciones de la implantación del NewGen-Aprobación de las enmiendas y/o nuevas Resoluciones IATA.....	31
5.1.4 Asesoramiento ante imposición de irregularidades por parte de IATA por pago tardío/incorrecto de la liquidación .....	32

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

5.1.5 Asesoramiento sobre comunicación a IATA de cambios en la Agencia, sobre los criterios financieros y sobre el nuevo Manual IATA 2017 .....	32
5.1.6 Asesoramiento ante la suspensión de aerolíneas por parte de IATA .....	32
5.2. REUNIONES DEL ÁREA CORPORATE .....	32
<b>6. ÁREA VACACIONAL .....</b>	<b>34</b>
6.1 WWW.ACAVETRAVELLERS.COM .....	34
6.2 JORNADAS "LOS SEGUROS A DÍA DE HOY" .....	35
6.3 REUNIONES ÁREA VACACIONAL.....	36
<b>7. ÁREA TOUR OPERADOR.....</b>	<b>38</b>
7.1. PRESENTACIÓN DE TOUR OPERADORES .....	38
7.2. JORNADA DE TOUR OPERADORES.....	38
7.3. WORK-SHOPS ACAVe 2017 .....	39
7.4. REUNIONES DEL ÁREA TOUR OPERADOR.....	43
<b>8. ÁREA RECEPTIVA .....</b>	<b>44</b>
8.1. MOVILIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BARCELONA.....	44
8.2. CONSELL MUNICIPAL TURISME I CIUTAT .....	45
8.3. JORNADA "LA PERMEABILIDAD DEL TURISMO" .....	45
8.4. AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA.....	46
8.5. GRUPO GESTIÓN VISADOS CON TURESPAÑA Y MAEC RECEPTIVA .....	47
8.6. REUNIONES PATRONAT DE TURISME GIRONA COSTA BRAVA Y TAULA DE TURISME DE LLORET .....	47
8.7. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA .....	48
<b>9. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS.....</b>	<b>49</b>
9.1. NOCHE DEL SOCIO .....	49
9.2. DESAYUNOS ACAVE .....	49
<b>10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....</b>	<b>52</b>
<b>11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS.....</b>	<b>53</b>
<b>12. XVII FORO ACAVE .....</b>	<b>58</b>
<b>13. FERIAS ACAVE.....</b>	<b>61</b>
13.1. ITB BERLÍN .....	61
13.2. WTM.....	61

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

13.3. FITUR .....	61
<b>14. VIAJES ACAVe .....</b>	<b>62</b>
14.1. KENIA.....	62
14.2. AZORES .....	62
14.3. ACAVe MEETING ANDALUCIA.....	62
14.4. FAM TRIPS DIPUTACIÓ DE BARCELONA 2017 .....	63
14.5. FAM TRIP PATRONAT DE TURISME COPSTA BRAVA- GIRONA 2017 .....	63
<b>15. FORMACIÓ.....</b>	<b>64</b>
15.1. FORMACIONES 2017.....	64
15.2. CURSOS FORMACION ACAVe 2017 .....	65
15.3. SESIONES FORMATIVAS DIRECTIVA VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADO .....	65
<b>16. CIRCULARES .....</b>	<b>66</b>
<b>17. INFORME COMUNICACIÓ .....</b>	<b>75</b>
17.1. INTRODUCCIÓ .....	75
17.2. ACCIONES REALIZADAS.....	75
17.3. NOTAS DE PRENSA.....	76
17.4. CONVOCATORIAS DE PRENSA.....	77
<b>18. MEMORIA ECONÓMICA .....</b>	<b>78</b>
18.1. CUENTA DE EXPLOTACIÓ 2017 ANTES DE IMPUESTOS .....	78
18.2. BALANCE ANTES DE IMPUESTOS 2017.....	79
18.3. PRESUPUESTO 2017 – CIERRE 2017 ANTES DE IMPUESTOS.....	80
18.4. PRESUPUESTO 2018 .....	81

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

### **1. INTRODUCCIÓN**

Me es grato presentar la Memoria Económica y de Actividades de la Asociación correspondiente al ejercicio 2017.

Este año ACAVe cumple su 40 aniversario y después de esta trayectoria e historia, nos enorgullecemos de representar a esta Asociación innovadora y profesional que se ha convertido en todo un referente asociativo, gracias al trabajo realizado y a los servicios prestados en beneficio de sus asociados y en defensa del interés general de las agencias de viajes.

El inicio del 2017 vino marcado por el cambio normativo de las agencias de viajes propuesto por la Generalitat de Catalunya. Después de una intensa actividad llevada a cabo por ACAVe y con el apoyo de todos los asociados y de muchas otras personas del sector turístico que participaron en la campaña iniciada por ACAVe en [www.change.org](http://www.change.org) contra la desregularización del sector, se consiguió que la definición de agencia de viajes se mantuviera en la normativa turística catalana. Si bien han quedado pendientes otros aspectos como la exclusividad de la denominación de "agencia de viajes" a aquellas personas que se dedican a la organización de viajes combinados o la negativa de la administración turística a otorgar un número de registro a las agencias de viajes que disponen de garantía para la venta de viajes combinados.

No obstante, ACAVe no ha cesado en la defensa y lucha por el reconocimiento de la figura del agente de viajes en Catalunya y por este motivo en el 2017 presentó una denuncia ante el Síndic de Greuges con motivo de la negativa de la Dirección General de Turismo de otorgar un número de registro a las agencias de viajes que han presentado la correspondiente declaración responsable ante el Registro de Turismo, estando a la espera de la resolución de la misma.

Asimismo, hay que destacar la intensa actividad que durante este 2017 ha llevado a cabo ACAVe a fin de que tengan en cuenta las consideraciones del sector de agencias de viajes en la transposición de la nueva Directiva de Viajes Combinados y de Servicios de viaje vinculados. A fecha de hoy tenemos que lamentar el retraso del Gobierno español en la transposición de esta Directiva, pues la misma todavía no ha sido transpuesta, incumpliendo el plazo de transposición fijado en la normativa europea del 31 de diciembre de 2017. ACAVe durante este 2018 continúa realizando su acción de lobby y entre las diferentes alegaciones presentadas, solicita que se respete el plazo de adaptación de 6 meses que prevé también la Directiva europea.

Estas modificaciones normativas así como otros cambios y nuevas regulaciones que afectan al sector, destacando también los cambios y nuevos requerimientos de IATA, como son las normativas PCI DSS o cambios de resoluciones, han propiciado que la labor de asesoramiento y de formación se hayan intensificado en el 2017.

En este sentido, destacar que durante el 2017 se han realizado cerca de 30 acciones formativas de diferentes materias y áreas, así como diferentes fam trips para conocer productos y servicios turísticos.

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Asimismo destacar las acciones de promoción realizadas por ACAVe en el 2017: los ya tradicionales Workshops, que se celebraron en Barcelona, Málaga y Palma de Mallorca; la presentación de mayoristas, que este año tuvo lugar en Salou; y la presencia de ACAVe en diferentes ferias de turismo internacional, destacando el stand propio de ACAVe en Fitur. Igualmente este año se ha intensificado la labor de promoción de la web [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com) puesta en funcionamiento en el 2016 y que tiene por objetivo el público final, dando a conocer y poniendo en valor a las agencias de viajes asociadas.

El networking con nuestros asociados y proveedores turísticos también ha sido una actividad importante en ACAVe y en este sentido destacar la Noche del Socio y el Foro ACAVe, referente en nuestro sector tanto por la formación y el contenido de alto nivel que ofrece como por la capacidad de convocatoria del sector.

Pero las actuaciones de ACAVe han trascendido mucho más allá de sus propios asociados y aquí quiero destacar la acción de colaboración llevada a cabo con Caritas. La campaña "Un plat a taula per tothom" es un claro ejemplo de la solidaridad de nuestros asociados y por cuarto año consecutivo hemos conseguido ayudar a los más necesitados con más de 1.000 kg de alimentos.

Asimismo ACAVe esta año también ha colaborado con la Marató de TV· y con la fundación Open Arms de ayuda a los refugiados.

ACAVe ha tenido un papel muy relevante en CEAV y en ECTAA. Respecto a esta última indicar que, a partir de enero de 2017, ACAVe ha ostado la representación única de todas las agencias de viajes españolas en ECTAA, siendo la única Asociación española que forma parte de la europea. Sin lugar a dudas es un hito muy importante para ACAVe, que reconoce la intensa labor realizada en el ámbito europeo en los últimos años y que fortalece a la Asociación en la defensa de los intereses de las agencias de viajes españolas.

Igualmente, en cuanto a las acciones realizadas por ACAVe este 2017, me gustaría destacar el II Estudio Estratégico del sector de Agencias de viajes, llevado a cabo por ACAVe conjuntamente con Amadeus y que ha sido desarrollado por el equipo investigador del Departamento de Econometría Estadística i Economía Aplicada de la Universidad de Barcelona con la colaboración de la Fundación Bosch i Gimpera de la Universidad de Barcelona. En el 2009, ACAVe y Amadeus presentaron el primer estudio, y ahora nueve años después y tras haber superado una crisis económica se ha realizado este segundo estudio que estudia y caracteriza el consumidor actual, el sector de las agencias de viajes y las tendencias de futuro. Sin lugar a dudas, a día de hoy, podemos afirmar y así lo constatan los datos, que las agencias de viajes han remontado con éxito la crisis, siendo un sector sólido, con una visión de futuro positiva y que tiende a la especialización.

Este crecimiento también viene confirmado por los datos constatados por ACAVe en el 2017. Las reservas han aumentado un 10% y vemos como se ha anticipado la demanda, la cual busca la

## **1. INTRODUCCIÓN**

---

mejor relación calidad/precio. Desde un punto de vista receptivo las cifras también han sido muy positivas.

Desde ACAVe continuaremos trabajando e innovando en la prestación de servicios, a fin de poder ofrecer cada día un mayor valor añadido a nuestros asociados, y seguiremos actuando como lobby defendiendo los intereses del sector de las agencias de viajes.

Un cordial saludo,

Martín Sarrate

Presidente

## **2. ASAMBLEA GENERAL**

---

### **2. ASAMBLEA GENERAL**

#### **2.1. ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA 2017**

##### **ORDEN DEL DÍA**

- 1.- Lectura y aprobación del Acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 23 de Febrero 2016.
- 2.- Memoria de actividades ejercicio 2016.
- 3.- Cierre del ejercicio 2016, aprobación, si procede, de la Cuenta de Explotación y Balance 2016.
- 4.- Aprobación Presupuesto para el ejercicio 2017.
- 5.- Plan de actuaciones 2017.
- 6.- Turno abierto de preguntas.

En Barcelona, siendo las 10:00 horas del día 15 de febrero de 2017, se reúne en segunda convocatoria la Asamblea General Ordinaria de la Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas en el Hotel NH Podium, Sala Puebla, situado en la Calle Bailén 4-6 de Barcelona.

Preside la Asamblea el Sr. Martín Sarrate Laplana, Presidente de ACAV, con D.N.I. 36.952.215-R y con domicilio profesional en L'Hospitalet de Llobregat, Calle Pablo Iglesias 84 y actúa como Secretario de la Asamblea la Sra. Catiana Tur Riera, con D.N.I. 41.455.710-G y con domicilio profesional en Barcelona, Avenida Príncipe de Asturias 54, 5ª planta.

Componen la Asamblea General Ordinaria las 403 agencias miembro de la Asociación, a los cuales se les ha remitido la debida convocatoria, asistiendo a la Asamblea los representantes de las 33 agencias de viajes que a continuación se relacionan:

<b>Sr. Ernesto García</b>	<b>ATLANTIDA TOUR VIATGES, S.A.</b>
<b>Sra. Julia Franch</b>	<b>BESTOURS, S.A.</b>
<b>Sr. Rafael García-Planas</b>	<b>BONTUR, S.L.</b>
<b>Sr. Cesar Herrero</b>	<b>CATAI TOURS, S.A.</b>
<b>Sr. Martín Sarrate</b>	<b>CENTRAL DE VIAJES, S.A.</b>
	<b>CITY TOUR WORLDWIDE, S.L.U.</b>
	<b>JULIÀ TRAVEL, S.A.</b>
<b>Sr. Rafael Serra</b>	<b>CLUB CLAN 2000, S.L.</b>
	<b>TEMPS D'OCI, S.L.</b>
<b>Sr. Rafael Isún</b>	<b>CORPORACIÓN TRAVEL PARTNERS, S.A.</b>
<b>Sr. Pere Galmes</b>	<b>GALBEN TOURS, S.A.U.</b>
<b>Sr. Jaume Ventura</b>	<b>GIRAMON VIATGES, S.A.</b>
<b>Sr. José María Marco</b>	<b>I.T.B., S.A.</b>
<b>Sra. Marlene Rodríguez</b>	<b>IBER RUSIA TRAVEL, S.L.</b>
<b>Sr. Pere Massanés</b>	<b>VIATGES MASANÉS, S.A.</b>
<b>Sr. Oscar Rodríguez</b>	<b>MEDITERRANEAN SHIPPING CRUISES</b>
<b>Sr. Jordi Caralt</b>	<b>NICA TOURS, S.A.</b>
<b>Sr. Enric Colomer</b>	<b>OVER TURISME I VACANCES, S.A.</b>
<b>Sr. Juan José Donaire</b>	<b>POLITOURS, S.A.</b>
<b>Sr. Josep Figuerola</b>	<b>PROMOINVERSORA DEL VALLÈS, S.L.</b>

## 2. ASAMBLEA GENERAL

---

Sr. Niko Frzop	RSC CRUISES LTD, SUCURSAL EN ESPAÑA
Sr. Rafael Gallego	LOGITRAVEL, S.L.
Sr. Josep Sala	TARAWA TRAVEL, S.L.
Sr. Daniel Tejedor	VIAJES TEJEDOR, S.A.
Sra. Mònica Puig	VIATGES TER
Sr. Octavi Viñes	VIAJES TRANSGLOBAL, S.A.
Sr. Ricard Plans	TRANSRUTAS, S.A.
Sr. Pere Collado	TRAVEL·LAND EXPLORA, S.L.
Sr. Jordi Martí	TRAVELTEC TOURIST SERVICES, S.L.
Sra. Francesca Marsà	TUAREG VIAJES, S.A.
Sr. Valentí Escalera	TUI SPAIN, S.L.
Sr. Sergi Cadena	VIAJES CULTURALES CENTRO EUROPEO, S.L.
Sra. Lourdes Espinós	XAVI FERNÁNDEZ VIATGES, S.L.

### DELEGACIONES DE VOTO:

Sr. Guillermo Fuster (Atlanta Viajes, S.A.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Jordi Ferrer (Ferrer y Saret Viajes, S.L.)	Delega en la Sra. Julia Franch
Sr. Luis Calvo (Viajes Mistral, S.A.)	Delega en el Sr. Jaume Ventura
Sr. José Milán (Viajes Pacífico, S.A.)	Delega en el Sr. Martín Sarrate
Sra. Isabel Cuello (Viatges Macuvi)	Delega en el Sr. Jordi Martí

### **1.- APROBACIÓN DEL ACTA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DEL PASADO 23 DE FEBRERO DE 2016**

El Presidente inicia la sesión saludando a los asistentes e indica que no se ha recibido ninguna objeción al Acta de la Asamblea General Ordinaria del pasado 23 de febrero de 2016, **por lo que se procede a su aprobación por unanimidad de los presentes y representados.**

### **2.- MEMORIA DE ACTIVIDADES EJERCICIO 2016**

El Presidente destaca el importante papel de lobby llevado a cabo por ACAVe en 2016 y el hecho de que ACAVe fue elegida para formar parte del Consell de Turisme i Ciutat del Ayuntamiento de Barcelona, así como para el Comité Permanente de dicho organismo, a cuyas reuniones asiste él.

Asimismo recuerda a los presentes que ACAVe es miembro del Consejo de Dirección de la Agencia Catalana de Turismo, del Comité Ejecutivo de Turismo de Barcelona, del Comité Ejecutivo del Consell de Gremis y de la Junta Directiva de Foment del Treball.

Igualmente recalca que ACAVe es el miembro de CEAV con mayor peso y de igual modo destaca el importante papel de ACAVe en ECTAA, siendo la Asociación desde enero de 2017 la única representante de España en la patronal europea.

A continuación el Presidente recuerda que en 2016 ACAVe estuvo presente con un stand en Fitur, B Travel y junto con la Agencia Catalana de Turismo en la ITB y la WTM.

También señala la puesta en marcha de la web Acavetravellers.travel en diciembre de 2016, que es un referente para los consumidores para la obtención de información útil para sus viajes y sus derechos como pasajeros, así como para localizar agencias de viajes especializadas en los destinos que les interesen. También destaca el blog inspiracional de viajes de la web.

El Presidente destaca que 2016 ha sido un año de consolidación de la mejoría económica para las agencias de viaje, habiendo crecido el segmento emisor un 8% y habiendo sido también muy buen año para el sector receptivo.

## 2. ASAMBLEA GENERAL

---

De igual modo señala que se seguirá trabajando en la innovación y la prestación de servicios para las asociaciones, así como en seguir consolidando la reconocida marca ACAVe en el sector y defendiendo los intereses de las agencias de viajes de ACAVe.

Por último, el Presidente agradece la excelente labor llevada a cabo por el equipo profesional de ACAVe liderado por la Gerente.

### **Área Corporate**

La Vicepresidenta de Corporate agradece la labor a los miembros del Comité de Corporate: Sr. Josep Figuerola, Sr. Abel Calvet, Sr. Daniel Tejedor, Sr. Jordi Caralt, Sr. Guillermo Fuster, el Sr. Octavi Viñes y el Sr. Pere Galmes.

Asimismo la Vicepresidenta de Corporate informa que en 2016 se realizaron 5 reuniones del Área de Corporate en fechas: **(i)** 14 de enero de 2016; **(ii)** 16 de marzo de 2016; **(iii)** 8 de junio de 2016; **(iv)** 27 de julio de 2016; y **(iii)** 15 de diciembre de 2016.

Igualmente informa que los temas tratados a lo largo de 2016 han sido:

- Problemáticas con Vueling: resaltando el grave problema de masivas cancelaciones y retrasos de vuelos producidos el verano de 2016;
- Contrato Iberia: Se trató sobre el nuevo modelo de contrato de Iberia en el que se eliminaban las retribuciones a las tarifas de rentabilidad convencional en vuelos de medio radio, así como en los vuelos de IB5000;
- Contrato RENFE;
- New Gen IATA: Resalta que este es un tema muy importante por el cambio total de sistema e indica que desde CEAV han de estudiar si se puede incluir en la demanda contra IATA la impugnación de este nuevo programa;
- Asesoramiento sobre criterios financieros y nuevo Manual IATA 2016, dado que cada año se producen muchos cambios;
- APJC: Destaca que asistió a las reuniones de Julio y Octubre de 2016 en las que se trató el nuevo modelo de New Gen y del Easy Pay y
- Demanda contra IATA. Al respecto aclara el Sr. Gallego que la demanda se interpuso por su agencia de viajes Viajes Océano, conjuntamente con CEAV, dado que como patronal no había legitimidad suficiente y era necesaria la participación de una agencia de viajes. Asimismo indica que por el momento desde IATA han interpuesto todas las acciones dilatorias posibles e indica que está pendiente una nueva reunión con IATA al respecto. A continuación la Vicepresidenta de Corporate agradece el esfuerzo del Sr. Gallego en la acción judicial contra IATA.

Por último la Vicepresidenta de Corporate indica que está a disposición de los miembros de su Comité para cualquier sugerencia de nuevas temáticas que consideren oportuno tratar en el Comité.

### **Área Vacacional**

El Vicepresidente Vacacional en primer lugar agradece a todos los miembros del Comité su colaboración, así como al equipo de ACAVe.

A continuación informa que en 2016 se realizaron 5 reuniones del Área de Vacacional en fechas: **(i)** 3 de febrero de 2016; **(ii)** 31 de marzo de 2016; **(iii)** 20 de junio de 2016; **(iv)** 4 de octubre de 2016; y **(iv)** 12 de diciembre de 2016.

Asimismo el Vicepresidente Vacacional destaca que desde el Comité de Vacacional se han realizado las acciones y tratado las temáticas que a continuación se relacionan:

- Vídeo de "Historias de ACAVe": Que empezó en 2015 y continuó en 2016, en youtube así como con algunas proyecciones en los Cines Texas y en 8 TV;
- Nueva página web [www.acavetravellers.travel](http://www.acavetravellers.travel): Cuyo gran objetivo es acercar las agencias de viajes al consumidor final y que es atractiva, fácil, ágil y transparente. Asimismo destaca que es muy importante que siempre esté viva y solicita a todos que participen en la misma actualizando sus datos para el apartado de localización de agencias especializadas, así como redactando artículos inspiracionales de viajes en el blog. De igual modo resalta que se incluyen en la página web alertas para los consumidores sobre huelgas, listado de aerolíneas en la lista negra de la UE, los derechos de los pasajeros, el Código Ético de ACAVe y un enlace a la web del MAEC;
- Formaciones de Oficinas de Turismo y también presentaciones de productos;

## 2. ASAMBLEA GENERAL

---

- Intrusismo;
- Se ha analizado la nueva Directiva de Viajes Combinados y cómo afecta a las agencias de viajes.

Por último, el Vicepresidente Vacacional destaca la labor llevada a cabo por el equipo de ACAVe informando ágilmente sobre los protocolos y actuaciones a seguir ante eventualidades tales como climatología adversa, atentados...

### Área TTOO

El Vicepresidente de TTOO agradece la labor de los miembros del Comité y de la Asesoría Jurídica de ACAVe.

Asimismo informa que en 2016 se realizaron 4 reuniones del Área de Tour Operadores, en fechas: **(i)** 15 de marzo de 2016; **(ii)** 10 de junio de 2016; **(iii)** 26 de julio de 2016; y **(iv)** 6 de octubre de 2016.

Igualmente traslada a los presentes que desde el Comité de Vacacional se han realizado las acciones y tratado las temáticas que a continuación se relacionan:

- Primera presentación de Tour Operadores del 25 de febrero de NH Calderón;
- Segunda presentación Tour Operadores del 27 de octubre del AC Bellavista Girona;
- Organización Workshops 2016: Alicante, Barcelona y Sevilla.

El Vicepresidente de TTOO destaca que a través de las presentaciones se puso en valor la labor de los Tour Operadores.

Por último indica que considera que los Tour Operadores pueden ayudar mucho a ACAVe en la labor de captación de nuevos miembros.

### Área receptiva

El Vicepresidente Receptivo informa que en 2016 se realizaron 3 reuniones del Área de Receptivo, en fechas: **(i)** 15 de abril de 2016; **(ii)** 13 de junio de 2016; y **(iii)** 7 de octubre de 2016.

Igualmente traslada a los presentes que desde el Comité Receptivo se han realizado las acciones y tratado las temáticas que a continuación se relacionan:

- Plan de Movilidad Turística en la ciudad de Barcelona: Agradece la labor de la Sra. Barluenga en defensa de los intereses de las agencias de viaje receptoras;
- Consell Municipal Turisme i Ciutat: El Vicepresidente Receptivo comenta que es un organismo de colaboración público-privado, en el que destaca que como sector privado participa además del sector empresarial, el sector vecinal. Además añade que el Plan Estratégico de Turismo 2016-2020 del Ayuntamiento de Barcelona otorga mucha más voz a los vecinos.
- Jornada "Agencias receptoras: Gestionando profesionalmente" del 24 de noviembre: Al respecto señala el Vicepresidente Receptivo que esta Jornada se realizó para dar a conocer el valor añadido de las agencias receptoras. En este sentido informa que la Jornada se estructuró en dos mesas: **(i)** una de proveedores, en la que exponían el valor añadido que les suponía comercializar su producto a través de agencias receptoras; y **(ii)** otra compuesta por Tour Operadores extranjeros, en la que también destacaban el valor añadido de contratar servicios en nuestro país a través de receptoras locales.
- Reuniones Agencia Catalana de Turismo y Turismo de Barcelona: El Vicepresidente Receptivo informa que asistió en 2016 a las reuniones de ambas instituciones. Asimismo destaca que se trató el tema del cambio de la definición de agencias de viajes propuesta por Turismo, de la que como Vicepresidente de ACAVe trasladó la total oposición. Igualmente comenta que en las reuniones, la Administración indicaba que consideraban que el cambio de definición no perjudicaba al sector de agencias de viajes y además señalaban que la ampliación de la definición era necesaria por la Directiva Bolkenstein.

La Gerente aclara que en ningún caso es cierto que la Directiva exija este cambio de definición ni la Comisión Europea lo ha requerido en ningún momento.

- Participación conjunta Agencias de Viajes en la ITB de Berlín y WTM de Londres.

### Área Marketing y Nuevas Tecnologías

La Vicepresidente de Marketing y Nuevas Tecnologías informa que en 2016 se mantuvieron 7 reuniones del Área de Marketing y Nuevas Tecnologías, en fechas: **(i)** 13 de enero de 2016; **(ii)** 4 de febrero de 2016; **(iii)** 19 de abril de 2016; **(iv)** 10 de mayo de 2016; **(v)** 15 de junio de 2016; **(vi)** 20 de septiembre de 2016 y **(vii)** 15 de noviembre de 2016.

## 2. ASAMBLEA GENERAL

---

Igualmente traslada a los presentes que desde el Comité de Marketing y Nuevas Tecnologías se han realizado las acciones y tratado las temáticas que a continuación se relacionan:

- Desarrollo de la APP Eventos ACAVe: Destaca que es una APP dinámica, que considera que ha funcionado muy bien y logra que sea más amena la participación al Foro y otras Jornadas o eventos organizados por ACAVe;
- Highlights 2016: Agradece la labor de la Sra. Montse Tenllado, que ha logrado lanzar 7 ediciones de Highlights. También destaca que Highlights permite acercar la información de lo que se hace en ACAVe y destaca el apartado de "Un Café Con". Asimismo anima a los presentes a participar en la publicación con Banners o Producto Destacado;
- Noche del Socio, 30 de junio 2016: La Vicepresidenta de Marketing y Nuevas Tecnologías indica que es un referente en el sector y es una noche distendida, divertida y amena, en la que se puede hablar de manera más distendida. Solicita a los presentes que si tienen alguna buena idea para la Noche del Socio que se lo comuniquen.
- II Jornada Tecnológica 18 febrero 2016: Al respecto informa que este año no se va a celebrar, puesto que se ha decidido efectuarla bianualmente. Igualmente informa que se intenta que de cara a 2018 participen nuevas empresas tecnológicas que aporten novedades para los asociados;
- Desayunos ACAVe: Al respecto informa que tuvo lugar un Desayuno en 2016 con la Directora del aeropuerto Sra. Sonia Corrochano que fue muy interesante. Igualmente traslada a los presentes que la semana anterior tuvo lugar un Desayuno ACAVe con el Director del Puerto de Barcelona, Sr. Sixte Cambre; y
- Campaña "Un plat a taula per a tothom": La Vicepresidenta de Marketing y Nuevas Tecnologías indica que desde ACAVe se considera que se ha de colaborar solidariamente con las personas necesitadas y destaca que las Navidades pasadas se recogieron 1.000.

Por último, agradece toda la labor del equipo de ACAVe.

### **Asesoría Jurídica**

La Gerente agradece el apoyo de toda la Junta Directiva y la implicación del equipo profesional para llevar a cabo todos los servicios y actividades.

Asimismo recuerda a los presentes que en 2014 la Comisión Europea lanzó una prueba piloto en la que se requería a España a adaptar todo el sistema de garantías financieras de las Comunidades Autónomas, por no adaptarse a lo dispuesto en la Directiva de Viajes Combinados.

Al respecto indica que el primer cambio de produjo con la modificación del artículo 163 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por medio del cual se eliminaba la exigencia de una sentencia o laudo arbitral firme para poder ejecutar la garantía de insolvencia financiera.

Igualmente, la Gerente informa que en 2016 se alcanzó un acuerdo en la Mesa de Directores Generales de Turismo para que la garantía financiera se calculará aplicando un 5% al volumen de facturación de viajes combinados del año anterior, siendo como mínimo el importe a garantizar de 100.000 euros.

De igual modo expone que en Cataluña se iniciaron antes de verano de 2016 reuniones entre ACAVe, la Dirección General de Turismo y la Agencia Catalana de Turismo para tratar sobre el cambio de regulación de la garantía financiera que pasará a ser regulada desde Consumo, pero en ningún caso se anunció por Turismo la intención de eliminar la definición existente hasta la fecha de agentes de viaje, hecho del que no se tuvo conocimiento hasta que el 29 de noviembre de 2016 se publicó en el Parlamento de Cataluña el Proyecto de Ley de Medidas Fiscales, Financieras, Administrativas y del sector público para 2017.

La Gerente indica que no tiene ningún tipo de justificación el cambio en la regulación del agente de viajes que pretenden aprobar a través de la Ley de Medidas y que consiste en modificar la definición de agente de viajes para que se puede denominar como tal cualquier persona o física que comercialice servicios turísticos. La nueva definición propuesta de aprobarse permitiría que si se venden servicios turísticos distintos al viaje combinados también se pueda denominar el que los comercialice agente de viajes, por lo que se abren las puertas aún a un mayor intrusismo, puesto que el consumidor medio no pondrá en duda que alguien que se denomine agente de viajes no pueda legalmente vender viajes combinados si no tiene la garantía legalmente exigida a tal efecto. También destaca la Gerente que con la nueva regulación propuesta, ya no se deberá inscribir en el Registro de Turismo el agente de viajes, sino el titular de la garantía financiera.

En relación con la nueva Ley de Medidas 2017 destaca que desde ACAVe se han elaborado diferentes escritos jurídicos en contra de las nuevas medidas propuestas y se han mantenido diversas reuniones con la Dirección General de Turismo y los grupos parlamentarios.

## 2. ASAMBLEA GENERAL

La Gerente informa que se han realizado informes de diversas Sentencias y Autos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea interpretando los derechos de los pasajeros aéreos.

Igualmente traslada a los presentes que la Sra. Ana Barluenga ha formado parte del Comité Legal de ECTAA y ha asistido a las distintas reuniones celebradas de dicho Comité en las que se han tratado temas muy importantes de regulaciones de la UE tales como la nueva Directiva de Viajes Combinados, la Directiva de Mediación de Seguros y la nueva normativa de PNR's. Asimismo, la Gerente destaca la participación del Vicepresidente de Tour Operación como miembro del Comité de Tour Operación de ECTAA.

En cuanto a la nueva Directiva de Viajes Combinados la Gerente informa que en 2016 no hubo avance alguno de transposición dado que aún no tuvimos gobierno definitivo hasta el pasado mes de diciembre. Asimismo recuerda que la Directiva será aplicable a partir del 1 de julio de 2018.

Respecto a la revisión del Reglamento de Derechos de Pasajeros Aéreos la Gerente señala que no ha habido avances por el conflicto político de Gibraltar entre España y Reino Unido. No obstante informa que desde ACAVe, a través de ECTAA, se hicieron aportaciones a la Guía interpretativa de Derechos de Pasajeros Aéreos que elaboró la Comisión Europea.

La Gerente destaca que se presentaron desde la Asesoría Jurídica reclamaciones en nombre de más de 350 pasajeros por las incidencias de retrasos y cancelaciones de Vueling masivas del verano pasado, destacando su éxito puesto que en el 97% de los casos se cobró la indemnización y en los casos que no fue así fue debido a que eran incidencias causadas por circunstancias de fuerza mayor.

A continuación señala que en 2016 se presentaron 38 denuncias por intrusismo profesional.

Por último la Gerente informa que desde ACAVe se ha desarrollado con éxito el nuevo servicio de GESTACAVe en 2016, el cual ya han contratado diversos asociados.

### **Actividades ACAVe**

La Gerente destaca la participación conjunta en Ferias que permite optimizar los costes de participación de los asociados de ACAVe así como promocionar la marca de la Asociación.

En concreto, expone que en 2016 se estuvo presente en FITUR, ITB, BTRAVEL y WTM. Asimismo, la Gerente señala que la última edición de ACAVe la mesa de ACAVe en FITUR fue un éxito por visitas y ubicación.

La Gerente informa que el pasado 29 de septiembre de celebró el XVI Foro de ACAVe: "El valor de las agencias de viajes" que fue un éxito y traslada a los presentes que ya se está trabajando en la edición de 2017.

A continuación señala que en 2016 el viaje de larga duración se realizó en Indonesia del 4 al 15 de marzo y el de corta duración en San Petesburgo, del 8 al 13 de octubre. Asimismo recuerda que el de larga duración de ese año será en Kenia.

De igual modo informa que se efectuaron 2 famtrips con el Patronato de Turismo de la Costa Brava y 2 con la Diputación de Barcelona, resaltando que por medio de los mismos se pueden conocer recursos turísticos que de otro modo no sería posible.

Por último, la Gerente resalta que en 2016 se efectuaron más de 20 formaciones en destinos y nuevos productos, así como un curso on line con el IL3-UB sobre estrategia digital (cursó en el que se tramitó a través de ACAVe la correspondiente bonificación por formación).

### **3.- CIERRE DEL EJERCICIO 2016. APROBACIÓN, SI PROCEDE, DE LA CUENTA DE EXPLOTACIÓN Y BALANCE 2016.**

El Presidente presenta el balance de situación a 31 de diciembre de 2016 de la Asociación (antes de impuestos):

<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>NO</b>	668.800,14	<b>PATRIMONIO NETO</b>	796.490,18
<b>Inmovilizado Intangible</b>		67.524,30	<b>Fondo Social</b>	263.815,65
<b>Amor. Acumulada</b>		-13.259,43	<b>Remanente</b>	492.755,72

## 2. ASAMBLEA GENERAL

<b>Inmovil. Intangible</b>			
<b>Inmovilizado Material</b>	678.294,22	<b>Resultado del ejercicio</b>	39.918,81
<b>Amor. Acumulada Inmovil. Material</b>	-64.928,95		
<b>Inversiones Financieras a L/P</b>	1.170,00		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	187.756,10	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	60.066,06
<b>Clientes</b>	28.570,45	<b>Deudas a C/P</b>	6.093,63
<b>H.P deudora</b>	2.215,23	<b>Proveedores</b>	11.146,94
<b>Gastos anticipados</b>	21.379,61	<b>H.P acreedora</b>	25.500,64
<b>Tesorería Caixa Catalunya</b>	93.198,02	<b>Org. Seg. Social acreedora</b>	11.024,85
<b>Tesorería Caja</b>	2.713,26	<b>Ingresos anticipados</b>	6.300,00
<b>Tesorería Banc de Sabadell</b>	29.830,89		
<b>Tesorería Banco Santander</b>	9.848,64		
	<b><u>856.556,24</u></b>		<b><u>856.556,24</u></b>

En relación con el balance de situación el Presidente destaca el gran éxito de ya haber logrado amortizar toda la hipoteca del local y destaca que tiene mucho mérito que se haya obtenido un resultado del ejercicio de 39.918,81 euros.

Asimismo el Presidente presenta la cuenta de resultados de la Asociación (antes de impuestos) del ejercicio 2016:

<b>GASTOS</b>	
<b>Consumibles escritorio y Correos</b>	4.308,36
<b>Mensajeros</b>	1.852,55
<b>Gastos diversos asociación</b>	3.695,92
<b>Gastos Comunidad despacho</b>	11.568,59
<b>IBI despacho</b>	2.792,67
<b>Hipoteca Intereses</b>	1.989,84

## 2. ASAMBLEA GENERAL

Despacho Madrid	7.167,02
Renting	1.680,00
Mantenimiento y reparaciones	5.777,15
Servicios profesionales	55.834,20
Viajes, reuniones y congresos	33.714,21
Área Receptiva	4.051,25
Área Corporate	120,00
Área Vacacional	2.627,05
Área Tour Operador	1.022,79
Área MK-Nuevas Tecnologías	1.321,89
Seguros	3.180,01
Gastos financieros	1.172,01
Agua y luz	4.869,76
Teléfono	8.427,76
Foment del Treball Nacional	1.949,08
Consell Gremis/Osona/Lloret/Madrid	6.302,08
CLIA	2.564,07
ECTAA	28.610,25
CEAV	22.100,00
Publicidad y propaganda	18.420,19
Sueldos y salarios	251.456,75
Incentivos personal	18.000,00
Seguridad Social	69.486,20
S. profesionales extraordinarios	2.358,39
Impagados	3.157,70
Limpieza oficina	5.106,36
Formació Consorci	942,80
Formación Acave	5.125,00
Impuestos y tasas	513,10
Amortizaciones	21.794,10
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>615.059,10</b>

<b>INGRESOS</b>	
Cuotas asociados	428.469,48
Cuotas M. Adheridos	50.741,32
Cuotas inscripción	34.555,01
Ingresos financieros	380,38
CEAV	14.488,50
Beneficios actividades ACAVe	126.496,16
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>655.130,85</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>40.071,61</b>

## 2. ASAMBLEA GENERAL

**Se aprueba por todos los presentes y representados el balance de situación de la Asociación (antes de impuestos) a 31 de diciembre de 2016 y la cuenta de explotación de la Asociación (antes de impuestos) de 2016.**

### 4.- APROBACIÓN PRESUPUESTO PARA EL EJERCICIO 2017

A continuación el Presidente presenta el presupuesto de la Asociación para el ejercicio 2017:

<b>GASTOS</b>	
<b>Consumibles escritorio y Correos</b>	3.500
<b>Mensajeros</b>	1.800
<b>Gastos diversos asociación</b>	4.000
<b>Gastos. Comunidad despacho</b>	8.000
<b>IBI despacho</b>	2.800
<b>Despacho Madrid</b>	7.800
<b>Renting</b>	1.680
<b>Mantenimiento y reparaciones</b>	7.200
<b>Servicios profesionales</b>	53.700
<b>Viajes, reuniones y congresos</b>	37.000
<b>Área Receptiva</b>	2.500
<b>Área Corporate</b>	2.500
<b>Área Vacacional</b>	2.500
<b>Área Tour Operador</b>	2.500
<b>Área MK-Nuevas Tecnologías</b>	2.500
<b>Seguros</b>	3.200
<b>Gastos financieros</b>	1.500
<b>Agua y luz</b>	5.000
<b>Teléfono</b>	9.000
<b>Foment del Treball Nacional</b>	1.950
<b>Consell de Gremis/Osona/Lloret</b>	6.600
<b>ECTAA</b>	58.746
<b>CEAV</b>	22.100
<b>Resp.Social Corporativa</b>	2.000
<b>Publicidad y propaganda</b>	7.500
<b>Sueldos y salarios</b>	254.000
<b>Incentivos personal</b>	22.500
<b>Seguridad Social</b>	77.200
<b>S. profesionales extraordinarios</b>	2.500
<b>Impagados</b>	3.000
<b>Limpieza oficina</b>	5.200
<b>Formación Consorci</b>	5.000
<b>Formación Acave</b>	5.200
<b>Impuestos y tasas</b>	700
<b>Amortizaciones</b>	22.000
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>654.876</b>
<b>INGRESOS</b>	
<b>Cuotas asociados</b>	435.000

## 2. ASAMBLEA GENERAL

<b>Cuotas M. Adheridos</b>	51.000
<b>Cuotas inscripción</b>	37.000
<b>Ingresos financieros</b>	300
<b>CEAV</b>	14.488
<b>Beneficios actividades ACAVe</b>	124.550
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>662.338</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>7.462</b>

El Presidente destaca que se incrementan significativamente los gastos, por deber sufragar ACAVe el 100% de la cuota de España en ECTAA y señala que por ese motivo sólo se presupuestan unos beneficios para 2017 de 7.462 euros.

### **Se aprueba por todos los presentes y representados el presupuesto para 2017.**

#### **5.- PLAN DE ACTUACIONES 2017**

El Presidente presenta de los siguientes objetivos generales para el Plan de Actuación de 2017:

##### **1. GENERAL**

- 1.1. Representar y defender los intereses de las agencias de viajes en todos los ámbitos: local, autonómico, estatal y europeo.
- 1.2. Lucha contra la desregularización de las agencias de viajes en Cataluña.
- 1.3. Participar en los diferentes organismos turísticos y empresariales: CEAV, Foment del Treball, Consell de Gremis, ECTAA, Taula del Turisme, Agencia Catalana de Turisme, Diputació de Barcelona, B-Travel, Cambra de Comerç, Consell de Turisme i Ciutat...
- 1.4. Trabajar en la transposición de la Directiva de Viajes Combinados y en la Directiva de la Mediación de Seguros.
- 1.5. Lucha contra el intrusismo en el sector
- 1.6. Incrementar la acción comercial para potenciar la marca ACAVe y la captación de nuevos asociados. El Presidente destaca que se pretende ampliar la acción comercial no sólo en Cataluña, sino en toda España.
- 1.7. Potenciar la presencia de ACAVe en los medios de comunicación.
- 1.8. Participar en Fitur y en B Travel con un stand conjunto a fin de potenciar ACAVe y que las agencias de viajes asociadas puedan optimizar recursos.
- 1.9. Potenciar el servicio GestACAVe, a fin de que las agencias de viajes asociadas puedan disponer de un servicio de gestión integral de calidad y especializado.
- 1.10. Organizar acciones de formación de calidad y adaptadas a las necesidades de nuestros asociados.
- 1.11. Organizar el XVII Foro ACAVe, que informa que se celebrará en Septiembre de 2017.
- 1.12. Organizar dos viajes anuales que permitan profundizar en los destinos y establecer relaciones con los asociados.

A continuación la Vicepresidenta de Corporate presenta el Plan de Actuaciones de su área:

##### **2. CORPORATE**

- 2.1. Problemáticas con IATA y New Gen.
- 2.2. Seguimiento de las denuncias contra Lufthansa por el cargo para efectuar reservas a través de GDS's.
- 2.3. Seguimiento de la posible denuncia por el PRISM. Al respecto destaca que desde Iberia se está ejerciendo mucha presión sobre las PYMES.
- 2.4. Trabajar para la defensa de los intereses de las agencias de viajes frente compañías aéreas y otros proveedores.

## **2. ASAMBLEA GENERAL**

---

- 2.5. Informar y asesorar sobre cambios fiscales y en materia de IVA.
- 2.6. La afectación de la Nueva Directiva de Viajes Combinados para el Corporate.

Asimismo, el Vicepresidente Vacacional informa del Plan de Actuación para el Área Vacacional en 2017:

### **3. VACACIONAL**

- 3.1. Difusión de [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com) como web de referencia para los viajeros, pues se pretende cada vez más acerca a las agencias asociadas con los clientes.
- 3.2. Continuar con la difusión del vídeo Historias de Acave.
- 3.3. Código Ético: darlo a conocer como elemento diferenciador de las agencias asociadas.
- 3.4. Seguimiento e información del New Gen de IATA
- 3.5. Seguros de viaje: Estudiar las existentes y marcar pautas por los asociados de la diferente casuística.
- 3.6. Colaborar más estrechamente con los otros comités: especialmente con TTOO y Corporate.

Igualmente, el Vicepresidente de TTOO informa del Plan de Actuación de Tour Operación para 2017:

### **4. TOUR OPERACIÓN**

- 4.1. Trabajar en el blog de la web de [www.acave.travellers](http://www.acave.travellers), dotándola de contenido. Al respecto destaca que los Tour Operadores tienen muchos destinos, por lo que pueden aportar mucho al blog.
- 4.2. Defender el canal de distribución. Al respecto indica el Vicepresidente de Tour Operación que se debe promocionar al Tour Operador como socio estratégico, sabiendo transmitir su valor añadido.
- 4.3. Formación por los TTOO: Tanto en la nueva Directiva de Viajes Combinados como en otras formaciones. Por ejemplo, también destaca que sería interesante realizar formaciones en seguros y sus coberturas.
- 4.4. Organizar la I Jornada de Tour Operadores, que se celebrará el viernes 10 de marzo de 2017.

El Vicepresidente Receptivo informa del Plan de Actuaciones de su área para 2017:

### **5. RECEPTIVO**

- 5.1. Coordinar reuniones con todas las CPT's de cara a que conozcan la labor que hacen las agencias receptoras.
- 5.2. Continuar con las mesas de participación conjunta de agencias de ACAVe en las Ferias, tratando de ampliar el número de mesas a disposición.
- 5.3. Tercera edición de la Jornada Receptiva.

Por último, la Vicepresidenta de Marketing y Nuevas Tecnologías informa del Plan de Actuaciones de su Área para 2017:

### **6. MARKETING Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

- 6.1. Organizar la IV Nit del Soci.
- 6.2. Fomentar la presencia de ACAVe en redes sociales.
- 6.3. Organizar cursos de formación en materia de marketing y de comunicación.
- 6.4. Preparar la III Jornada Tecnológica.
- 6.5. Continuar organizando los Desayunos ACAVe.

**Se aprueba por los presentes y representados el Plan de Actuaciones para 2017.**

## **2. ASAMBLEA GENERAL**

---

### **6. TURNO ABIERTO DE PREGUNTAS.**

El Vicepresidente de Tour Operación pregunta cómo es posible que Cataluña siendo tan garantista, quiera desregularizar a los agentes de viajes.

La Gerente indica que precisamente el argumento de la falta de garantías para los consumidores con el cambio de regulación propuesto por la Generalitat es el principal argumento defendido contra las nuevas medidas.

El Sr. Frzop pregunta el porqué del cambio y la Gerente responde que ha sido una decisión de gobierno, para la que no hay justificación razonable dado que no lo ha exigido ni el propio sector ni hay ninguna normativa de la Unión Europea que así lo exija y tampoco ha sido el gobierno requerido a tal efecto por la comisión Europea, que sólo ha requerido a modificar el sistema de garantía de insolvencia financiera.

El Vicepresidente Vacacional indica que encuentra ilógico el cambio propuesto, que permitirá que pueda usar la denominación de agente de viajes cualquiera y pregunta si puede haber detrás un interés del sector hotelero.

La Sra. Espinós pregunta si también se podrían mandar cartas individuales contra las nuevas medidas de desregularización del sector y la Gerente indica que por supuesto que se podría pero señala que el problema es que si se pide que se manden cartas individuales, luego pocos lo harán, pero que se pueden ver otras vías para conseguir la implicación de los asociados y tener mayor apoyo.

El Sr. Ventura pregunta si sería posible conseguir el apoyo de las Asociaciones de Consumidores contra la nueva propuesta de regulación y la Gerente indica que lamentablemente este tipo de Asociaciones sólo se mueven por los temas que ellas les interesan.

A continuación el Sr. Ventura pregunta si con la nueva Ley de Medidas el impuesto de estancia en establecimientos turísticos pasará todo a los Ayuntamientos. El Presidente responde que los Ayuntamientos querrían el 100%, pero que no será así. De hecho indica que con la nueva normativa los Ayuntamientos aumentarán su participación anterior del 30% actual al 50%.

Por último el Sr Serra propone que en la Jornada Tecnológica de 2018 se intente que participen empresas como Facebook, Google, LinkedIn..., para que no vayan siempre los mismos proveedores. El Presidente indica que se está intentando, igual que se intentará que también participen start-ups con apps interesantes.

No habiendo más preguntas el Presidente da por concluida la Asamblea General agradeciendo la asistencia a todos los presentes.

Sr. Martín Sarrate Laplana

Presidente

D.N.I. 36.952.215-R

Catiana Tur Riera

Secretaria

D.N.I. 41.455.710-

### 3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

### 3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

#### 3.1. JUNTA DIRECTIVA



## JUNTA DIRECTIVA ACAVe

### GERENCIA/SECRETARIA JUNTA

CATIANA TUR RIERA

### PRESIDENCIA

CENTRAL DE VIAJES - JULIA  
MARTÍN SARRATE

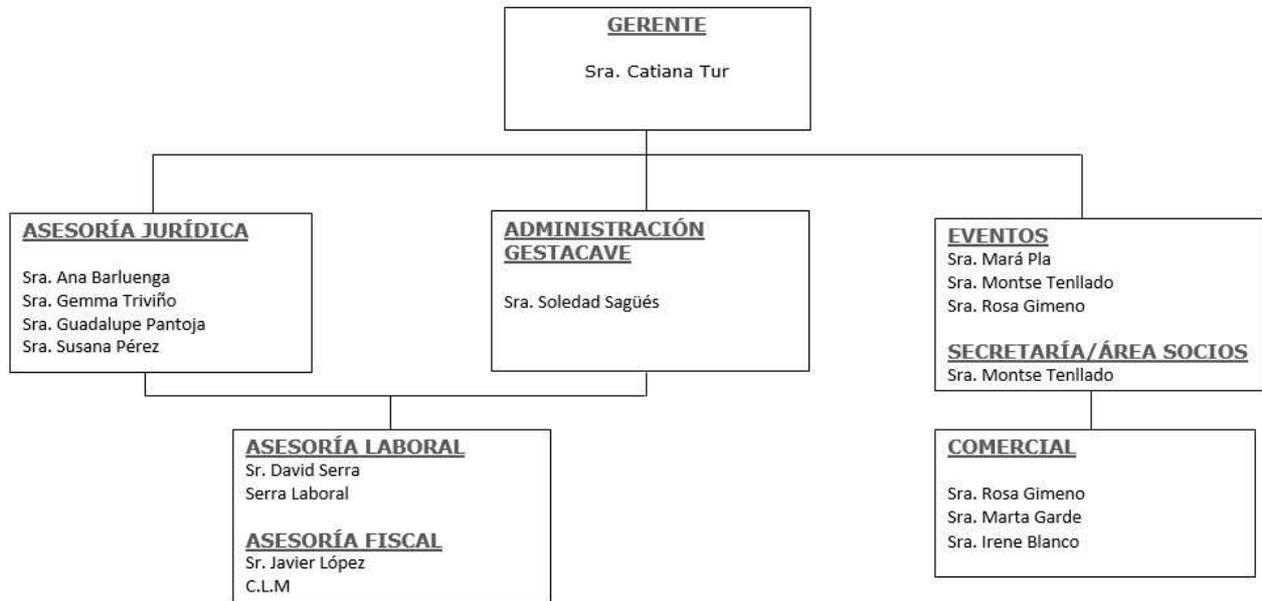
RECEPTIVO Vicepresidencia Vicepresidente Primero	CORPORATE Vicepresidencia	VACACIONAL Vicepresidencia	TOUR OPERADOR Vicepresidencia	MÁRKETING-NUEVAS TECNOLOGÍAS Vicepresidencia
TRAVELTEC JORDI MARTÍ	GRUPO BESTOURS JÚLIA FRANCH	BONTUR VIAJES RAFAEL GARCÍA-PLANAS	TRANSRUTAS RICARD PLANS	VIATGES TER MÓNICA PUIG

VOCALES	VOCALES	VOCALES	VOCALES	VOCALES
TU I LLEIDA JAUME LEÓN	OCOA TRAVEL ABEL CALVET	XAVI FERNÁNDEZ VIAJES LOURDES ESPINÓS	CATAI TOURS CESAR HERERO	MASANÉS PERE MASANÉS
INYTUR ANNA SANS	ATLANTA VIAJES GUILLERMO FUSTER	FERRER & SARET JORDI FERRER	TUI VALENTÍN ESCALERA	GOES TRAVEL SANDRA ANGULO
ITB JOSÉ MARCO	TRANSGLOBAL OCTAVI VIÑAS	TUAREG FRANCESCA MARSÀ	MSC EMILIANO GONZÁLEZ	RS DAHJER MONTSE HOSPITAL
MAGNIFIC MOTIVATION SILVIA MARTINO	TEJEDOR DANIEL TEJEDOR		ROYAL CARIBBEAN BELEN WAGÜEMERT / NIKO FRZOP	AERTICKET STEPHAN EBERT
BARCELONA GUIDE BUREAU JOAN CALLIS	PROMOVIATGES JOSEP FIGUEROLA Tesorero		SOUTHERN CROSS ERNESTO GARCÍA	
IBEROSERVICE EDITH BOUMA	GALVEN TRAVEL & BUSINESS PERE GALMES		POLITOURS JUAN JOSÉ DONAIRE	

### 3. ORGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

---

#### 3.2. PERSONAL EJECUTIVO



## **4. ASESORÍAS**

---

### **4. ASESORÍAS**

#### **4.1. ASESORÍA JURÍDICA GENERAL**

##### **4.1.1 Ley de Medidas Fiscales, Financieras, Administrativas y Públicas 2017**

El 30 de marzo de 2017 se publicó en el DOGC el texto de la Ley de Medidas Fiscales, Financieras, Administrativas y Públicas de 2017.

Dicha Ley implicó tres grandes cambios:

a.- Modifica, pese a la oposición de ACAVe, la definición de agente de viajes y liberalizó la figura, permitiendo que se denominen agentes de viajes aquellas personas que comercialicen otros servicios turísticos distintos a los viajes combinados y que, por lo tanto, no dispongan de garantías.

b.- Aumenta la garantía de viaje combinado y amplía la cobertura de la misma: dicha garantía ya no se regula en la Ley de Turismo, sino en el Código de Consumo de Cataluña y su contenido se modifica, en cumplimiento del requerimiento efectuado por la Comisión Europea, de tal manera que el importe a cubrir se calcule aplicando el 5% (en lugar del 3% actual) al importe de facturación bruto en viajes combinados del año anterior, siendo el mínimo de 100.000 euros y ha de cubrir los importes pagados por los consumidores hasta la finalización del viaje y los gastos de repatriación, si el transporte está incluido, y el alojamiento previo. También se establece que la repatriación se ha de activar de manera efectiva y gratuita.

c.- Introduce en el Código de Consumo de Cataluña la garantía de servicios de viaje vinculado.

Ante tales cambios la labor de asesoramiento del Departamento Jurídico de ACAVe ha sido intensa a lo largo de todo el año, destacando las siguientes acciones:

1.- Trabajo continuo con las principales compañías aseguradoras así como con la Agencia Catalana de Consumo, a fin de que la adaptación a esta nueva normativa pueda realizarse de la manera más simple posible para las agencias de viajes y para resolver cuestiones prácticas de inscripción con la nueva normativa y de las nuevas Declaraciones Responsables.

2.- Asesoramiento, tramitación y seguimiento de todo el proceso de adaptación de la garantía e inscripción en el Registro de Turismo de Cataluña de todas las asociadas afectadas, más de 350 agencias, que debían tener actualizada la garantía antes del 30 de septiembre de 2017.

## **4. ASESORÍAS**

---

3.- Asesoramiento sobre la definición de viaje vinculado y diferencias con la definición de viaje combinado, información sobre la garantía requerida y sobre el plazo de entrada en vigor (1 julio 2018).

4.- Realización de un extenso informe legal sobre todos los cambios que implica la nueva normativa, tanto los referentes al viaje combinado como al viaje vinculado, y asesoramiento continuado a las agencias sobre dicha normativa.

A nivel asociativo ACAVe, teniendo en cuenta los graves perjuicios que implica la desregularización de las agencias de viajes, ACAVe presento alegaciones al Anteproyecto de Ley y remitió cartas a todos los grupos parlamentarios para poder trasladarles la oposición de ACAVe de primera mano manteniendo diversas reuniones con ellos durante la primera quincena de 2017.

Asimismo, la Asociación elaboró un manifiesto oponiendo a la desregularización del sector de agencias de viajes, a través de la plataforma Change.org, obteniendo más de 2000 apoyos y en la misma línea mostró su disconformidad a través de diversos medios de comunicación.

Por otra parte ACAVe ha mantenido diversas reuniones y comunicaciones a lo largo del año con Turismo y Consumo para reiterar su oposición y debatir diversas cuestiones referentes a la nueva garantía de viaje combinado, la inscripción de la misma en el Registro de Turismo, el mantenimiento del número de registro o las denuncias por intrusismo entre otras.

Respecto al mantenimiento del número de registro, y teniendo en cuenta que según la propia Ley la agencia de viajes es una empresa turística con sus obligaciones y derechos, y que debe inscribir su garantía en el Registro de Turismo ACAVe ha solicitado en diversas ocasiones a Turismo que se otorgue dicho número y a la vista de que Turismo se niega se ha visto obligada a presentar una queja ante el "Síndic de Greuges" para conseguir que Turismo modifique su postura y de conformidad con la propia normativa se otorgue un número de inscripción a aquellas agencias que inscriben su garantía de viaje combinado en el Registro de Turismo, todo ello con la finalidad de proteger al sector y al propio consumidor de viaje combinado.

### **4.1.2 Seguimiento de la transposición de la garantía en otras Comunidades Autónomas y alegaciones correspondientes**

Durante el 2017 Comunidades Autónomas como La Rioja ha modificado la garantía de viaje combinado. ACAVe ha realizado el seguimiento de la transposición de la garantía en esta Comunidad Autónoma y ha informado a los asociados de los principales cambios introducidos por el Decreto 10/2017, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Turismo de la Rioja, que entró en vigor el 22 de mayo del 2017.

## **4. ASESORÍAS**

---

Asimismo desde ACAVe se ha hecho el seguimiento de la transposición de la garantía en otras Comunidades Autónomas que estaban en proceso durante el 2017 como es el caso de Madrid, Navarra o el País Vasco.

### **4.1.3 Afectaciones por causas de fuerza mayor (huelgas, atentados, desastres naturales...etc.)**

El 2017 ha sido un año especialmente intenso en lo referente a huelgas, durante prácticamente todo el año se ha ido informando a los asociados a través de circulares de las afectaciones causadas ofreciendo asesoramiento respecto a la cancelación de los servicios contratados por los clientes y los derechos que les asisten así como de la política comercial de las compañías afectadas en las diferentes huelgas convocadas durante el 2017:

- Huelga del personal de tierra en los aeropuertos Berlín el 10 y 11 de marzo.
- Huelga de personal de tierra de Ferrovial servicios a bordo del 26 de febrero al 5 de marzo.
- Huelga de tripulantes de cabina de Air France del 18-20 marzo.
- Huelga de personal de Alitalia el 5 abril.
- Huelga de personal de tierra en la estación de Madrid Atocha durante los días 28 de abril y 2, 5,12 y 13 de mayo.
- Huelga general en Grecia el 17 de mayo.
- Huelgas Italia el 28 de mayo.
- Huelga de Renfe Sindicato SFF-CGT el 28 de julio.
- Huelga en el aeropuerto de Barcelona del personal de controles de Seguridad de la empresa Eulen durante agosto.
- Huelga Ferrovial Servicios a bordo del 11 al 16 de agosto y del 1 al 4 de septiembre.
- Huelga Renfe SNCF en Francia 12 septiembre.
- Huelga del Grupo Renfe Operadora el 29 de septiembre.
- Huelga en Cataluña del 3 al 13 de octubre, huelga general 3 de octubre.
- Huelga del personal de tierra de Iberia en el aeropuerto de Barcelona del 21 al 24 de diciembre.

Tras los graves atentados ocurridos en Barcelona y Cambrils el 17 de agosto y durante los diferentes desastres naturales ocurridos durante el 2017, a destacar el huracán Irma y huracán José, el terremoto ocurrido en México con alerta de tsunami en varios países, la situación de Houston y la Costa del Golfo, ACAVe ha ido informando de lo que acontecía y ha prestado el correspondiente asesoramiento a los asociados.

## **4. ASESORÍAS**

---

### **4.1.4 Quiebras de compañías aéreas**

Asimismo durante el 2017 se han producido diversas quiebras de compañías aéreas, entre ellas Air Berlin, Niki, Arik Air, VIM Airlines, Air Monarch, Darwin Airline SA y Santa Barbará. Asimismo compañías como Alitalia Conviasa han entrado en una situación de inestabilidad operativa y económica, todas estas situaciones han requerido por parte de la Asesoría Jurídica de ACAVe asesoramiento continuo a los asociados.

Especialmente en el caso de Air Berlin, por su afectación en el sector, ACAVe ha ido informando y asesorando sobre todos los acontecimientos que iban ocurriendo y sobre las medidas a adoptar en relación a los billetes comprados a través de BSP IATA así como de la apertura del proceso concursal y del procedimiento para comunicar los créditos existentes.

### **4.1.5 ECTAA: Participación en el Comité Legal**

ACAVe como miembro del Comité Legal de ECTAA participó en los siguientes Comités Legales de 2017:

1. El 12 de mayo de 2017 en Bruselas, en el que se celebró conjuntamente el Comité Legal y el de Tour Operación y en el que se trataron los siguientes temas:
  - Elección de presidente del Comité de Tour Operación;
  - Revisión de la Directiva de Viajes Combinados;
  - La propuesta de Convención de la OMT de protección de turistas y proveedores de servicios turísticos;
  - La Directiva de PNR;
  - La Directiva de privacidad electrónica;
  - El informe de la DG Competencia sobre la reserva online de alojamiento (Cláusula de paridad);
  - El paquete de comercio electrónico;
  - El paquete de economía colaborativa;
  - La propuesta de la OMT de Convención de Turismo Ético;
  - Informe de barrido de webs de reservas de 7 de abril de 2017 y
  - Paquete de medidas de la Comisión de medidas de cumplimiento y funcionamiento práctico del Mercado Único de la UE publicado el 2 de mayo de 2017.
2. El 15 de noviembre en Ámsterdam, en la que se trataron los siguientes temas:
  - La revisión del estado de transposición de la nueva Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados;

## 4. ASESORÍAS

---

- La propuesta de Convención de la OMT de protección de turistas y proveedores de servicios turísticos;
- La implementación del Reglamento de Protección de Datos;
- La Directiva de Privacidad Electrónica;
- La propuesta de la Comisión Europea de reajuste de la normativa de consumidores;
- Hoja de ruta para la equidad;
- Resultados de la Comisión sobre la consulta pública sobre la Directiva de Protección de Datos en las comunicaciones comerciales;
- Los acuerdos entre EU y Canadá en materia de PNR;
- La propuesta de Convención de la UNWTO sobre la protección de turistas y proveedores turísticos; y
- Por último, sobre las consultas de la Comisión sobre el plan de acción nacional sobre profesiones reguladas, el Registro de Transparencia, la Herramienta de Información de Mercado Único y sobre el proceso de transposición de la Directiva de Mediación de Seguros.

### 4.1.6 ECTAA: Participación en las reuniones Bianuales

ACAVe participó en las 2 reuniones bianuales celebradas en Coimbra (Portugal) del 1 al 2 de junio de 2017 y en Budapest (Hungría) del 28 al 29 de diciembre de 2017.

En la Asamblea celebrada en Coimbra cabe señalar que se acordó la modificación de los Estatutos de ECTAA y el Reglamento de la entidad, implicando tales cambios, entre otros:

- El cambio del sistema de elección de Presidencia para pasarse a elegir por mayoría simple, en lugar de elección por orden alfabético de los países miembro;
- La eliminación de categorías de países entre Grupo A y Grupo B;
- La creación del Comité Ejecutivo compuesto por un máximo de 7 miembros, incluyendo el Presidente, Vicepresidente y Tesorero; y
- La posibilidad de que la Junta Directiva ejerza el voto de no confianza en el Comité Ejecutivo cuando se produzca reiteradamente el rechazo por parte de la Junta Directiva de las decisiones y recomendaciones adoptadas por el Comité Ejecutivo.

Asimismo en dichas reuniones se abordaron los temas tratados en los distintos Comités, entre los que cabe destacar los siguientes: el PCI-DSS; los cargos cobrados por algunas aerolíneas en las reservas efectuadas por GDS; el proceso de transposición de la Directiva de Viajes Combinados; el proceso de implementación de la nueva Directiva de Servicios de Pago; el

## 4. ASESORÍAS

---

estado de la denuncia contra Lufthansa; la revisión del Código de Conducta de CRS; el nuevo Reglamento de Protección de Datos y el Brexit y su afectación en el turismo.

### **4.1.7 Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 de viajes combinados y servicios de viaje vinculados**

En las reuniones de ECTAA en las que ACAVe ha participado en el Comité Legal, se ha tratado sobre el estado de transposición de la nueva Directiva de Viajes Combinados.

A lo largo de 2017 se realizaron sesiones formativas para las agencias de viajes asociadas en las oficinas de Barcelona y Madrid sobre la nueva Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viajes Vinculados. En las formaciones se expusieron los principales cambios que dicha Directiva supone en cuanto a derechos de los consumidores y, en consecuencia, respecto a las obligaciones de las agencias de viajes.

Asimismo desde ACAVe se presentaron alegaciones en trámite de audiencia al Anteproyecto de modificación del Real Decreto Legislativo 1/2007 para la transposición de dicha Directiva y se han mantenido diferentes reuniones con la Secretaria de Turismo para la transposición de la Directiva..

### **4.1.8 Informes Sentencias y Autos Tribunal Unión Europea interpretando derechos de pasajeros aéreos**

Desde la Asesoría Jurídica de ACAVe se ha informado a los Asociados de diversas Sentencias del Tribunal Europeo interpretando los derechos de pasajeros aéreos y, en concreto:

- La Sentencia del TJUE de 11 de mayo de 2017, Caso C-302/16, en la que se establece que la compañía aérea aunque haya avisado a la agencia de viajes con más de dos semanas de antelación de la cancelación, si no prueba que ha informado de ello al pasajero con dicha antelación, debe pagar la compensación del Reglamento 261/2004;
- La Sentencia del TJUE de 6 de julio de 2017, Caso C-290/16, según la cual las compañías aéreas al publicar sus tarifas aéreas, deben especificar por separado los importes de tarifa aérea, impuestos, tasas aeroportuarias y demás gravámenes o recargos que se apliquen, no pudiéndose incluir dentro de tarifa ni siquiera parcialmente ningún otro concepto. Además en dicha Sentencia se aclara que el artículo 22.1 del Reglamento 1008/2008 debe ser interpretado en el sentido de que no se opone a que la legislación nacional de transposición de cláusulas abusivas pueda declarar nula una cláusula que permite cobrar gastos de tramitación a tanto alzado a los pasajeros que finalmente no vuelen o cancelen la reserva; y
- La Sentencia del TJUE de 7 de septiembre de 2017, conforme a la cual se aclara que para el cálculo de las distancias a efectos de determinar el importe de compensación económica según lo previsto en el artículo 7 del Reglamento 261/2004, en el caso de incidencias en vuelos con conexiones aéreas, se debe calcular la distancia entre el lugar

## **4. ASESORÍAS**

---

del primer despegue y el destino final por medio del método de ruta ortodrómica, con independencia del trayecto de vuelo efectivamente recorrido.

### **4.1.9 Intrusismo 2017**

Dentro de las actividades llevadas a cabo por la Asesoría Jurídica, destacan las denuncias presentadas por presunto intrusismo profesional, habiéndose presentado en el 2017 un total de 19 denuncias, las cuales se detallan a continuación:

CARMEBOSCH.CAT; CYCLING NO LIMIT; CAMPO BICICLETA; CYCLE CATALAN; GOLF BARCELONA; DOS MALETAS Y CUATRO ALETAS; EL CONCIERTO SPAIN; EDICIONESEGA.COM; TRAPEL; MUCHO GUSTO TRAVEL; TRAVEL DESIGNER ASIA; SRA. PILAR LATORRE; CULTURA I OCI BARCELONA; CERCLE D'AVENTURA, S.L.; BAIS SPAIN; CERDANYACUP; SOCCER&HOME; VALENCIA SPORTS y QUIMFABREGAS.ORG.

### **4.2. ASESORÍA FISCAL**

En el 2017 la asesoría fiscal de ACAVe ha estado a cargo de C.L.M. ASESORES, S.L., habiendo prestado los siguientes servicios:

- El Sr. Javier López y la Sra. Eva González han atendido, en su despacho a los socios de ACAVe que han deseado mantener una reunión con ellos.
- Jornadas fiscales. En 2017 se realizaron las siguientes jornadas de formación fiscal: el 21 de febrero en Barcelona y 7 de marzo en Madrid, sobre las novedades fiscales y contables. El 6 de junio en Barcelona y el 7 de junio en Madrid se realizó una sesión informativa para aquellas agencias de viajes afectadas por el Suministro Inmediato de Información (SII)
- Participación y asistencia a las reuniones del Comité Fiscal de ECTAA celebradas en fecha 2 de febrero de 2017 en Bruselas y en fecha 27 de junio de 2017 en Barcelona. En ellas principalmente se trató sobre el estudio, elaborado por KPMG y encargado por la Comisión Europea, relativo al análisis de la normativa del REAV en todos los Estados Miembro. Asimismo en dichas reuniones del Comité Fiscal de ECTAA se debatió sobre el tratamiento del IVA en los servicios on line como intermediarios, se abordó la propuesta de la Comisión Europea para modernizar el IVA en las operaciones de comercio electrónico transfronterizo durante la reunión y se trató sobre la fiscalidad de los billetes de avión.
- Emisión de circulares de aspectos relevantes que afecten a la fiscalidad de las agencias de viajes, destacando las siguientes circulares:

## 4. ASESORÍAS

---

- Publicación en el DOGC, de 30 de marzo, de la Ley 5/2017 de Medidas Fiscales 2017, se han introducido una serie de modificaciones en el impuesto de estancia en establecimientos turísticos (circular 97/17)
- Publicación en el DOGC, de 15 de junio de 2017, del Decreto 60/2017, de 13 de junio, por el que se modifica el Reglamento del impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos, aprobado por el Decreto 129/2012, de 9 de octubre. (circular 186/17)

### 4.3. ASESORÍA LABORAL

En el 2017 la Asesoría Laboral de la Asociación ha estado a cargo de SERRA LABORAL CONSULTING 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 Serra Laboral Consulting, ha atendido en su despacho a los socios de la Asociación que han deseado formularle alguna consulta de forma presencial.

A continuación se detallan las Circulares remitidas a lo largo de 2017 en el ámbito de Asesoría Laboral:

- **Salario mínimo interprofesional 2017** – Circular 6/17
- **Correcciones al texto publicado en el BOE Convenio Colectivo de 21 de noviembre de 2016** – Circular 16/17
- **Ley 3/2017 de Presupuestos Generales del Estado para el 2017** – Circular 209/17
- **Posibilidad de actualizar las bases de cotización de los trabajadores autónomos** – Circular 293/17
- **Protocolo huelga general 3 de octubre 2017** - Circular 320/17
- **Calendario Laboral 2018** – Circular 334/17
- **Ley 6/2017 Reformas urgentes del trabajo autónomo**– Circular 354/17
- **Bonificación para fijos discontinuos en sectores vinculados al turismo** – Circular 384/17

## **4. ASESORÍAS**

---

- **Participación trabajadores en las elecciones del 21 de diciembre de 2017** – *Circular 400/17*
- **Calendario fiestas locales de Cataluña 2018** – *Circular 422/17*

### **4.4. GESTACAVE**

ACAVe puso hace 2 años en funcionamiento el servicio de gestoría integral especializado para agencias de viajes, GESTACAVE que comprende tres áreas: laboral, fiscal y contable.

Este servicio se puso en marcha por la necesidad detectada en el mercado y a las peticiones que nuestros propios asociados nos hicieron llegar. De esta manera, con este servicio ACAVe una vez más se pone a la cabecera en innovación asociativa, siendo su objetivo primordial ofrecer servicios de calidad a sus asociados, dando respuesta a sus necesidades.

## **5. ÁREA CORPORATE**

---

### **5. ÁREA CORPORATE**

#### **5.1. IATA**

##### **5.1.1 Asesoramiento sobre el nuevo proceso para disputar ADMs**

Desde inicios del 2017 ACAVe ha informado a las agencias a través de Circulares y asesoramiento telefónico sobre los cambios en el proceso de disputa de ADMs aplicable a partir del 1 de abril del 2017.

A partir de esa fecha ACAVe ha asesorado a las agencias sobre cómo disputar los importes incluidos en liquidación, asesoramiento que ha sido clave a la hora de evitar la imposición de irregularidades por parte de IATA, ya que uno de los cambios principales es que a partir del 1 de abril 2017, aunque se dispute alguna cantidad, siempre se ha de pagar el importe íntegro de la liquidación a diferencia de antes de dicha fecha cuando la agencia se podía descontar de la liquidación los ADMs disputados y registrados sin penalización alguna.

Durante todo el 2017 la Asesoría jurídica de ACAVe ha seguido realizando una intensa labor de asesoramiento en la gestión de más de 40 disputas y registros de ADMs ante IATA.

##### **5.1.2 Especial implicación de ACAVe en el proceso de certificación PCI DSS**

ACAVe se ha implicado especialmente en todo el proceso de certificación de la normativa PCI DSS requerida por IATA y que las agencias deben realizar antes del 1 de marzo del 2018.

Dada cuenta de la complejidad de la materia, del tiempo requerido para certificar y del coste que implica dicha certificación ACAVe ha asesorado desde principios de año y durante todo el año de todas las novedades relacionadas con este tema y ha orientado a las agencias sobre qué pasos adoptar.

Por otra parte ACAVe ha mantenido diversas reuniones con las principales empresas certificadas QSA, radicadas en Barcelona y Madrid, a fin de poder ofrecer a sus asociados un acuerdo con aquella empresa que mejor se adapte a sus necesidades, ofrezca precios competitivos y que tenga conocimiento del sector, seleccionando finalmente la empresa A2Secure, quien a petición de ACAVe ha realizado también dos sesiones de formación gratuitas para los asociados, una en Barcelona y otra en Madrid.

##### **5.1.3 Información sobre las implicaciones de la implantación del NewGen- Aprobación de las enmiendas y/o nuevas Resoluciones IATA**

A principios de año la Asesoría Jurídica de ACAVe redactó un informe sobre los principales cambios en diferentes Resoluciones IATA que entrarían en vigor durante el transcurso del año, a destacar el Easy Pay, el seguro global por impago y el proceso de disputa post-billing.

Dichos cambios han dado lugar a gran cantidad de consultas por parte de los asociados, sobre todo en el momento previo a su entrada en vigor.

## **5. ÁREA CORPORATE**

No menos importante ha sido la labor realizada por la Asociación durante todo el año en relación al NewGen, ACAVe se ha seguido reuniendo con IATA para debatir y conocer de primera mano los avances del nuevo programa New Gen ISS, manifestando en reiteradas ocasiones su total oposición a este nuevo sistema al considerarlo más perjudicial que el actual y valorando, conjuntamente con CEAV, las posibles acciones a adoptar para conseguir su no aplicación ya que el New Gen ISS implica una modificación de todo el sistema IATA: acreditación de un agente, gestión del riesgo, períodos de liquidación y sistemas de pago.

### **5.1.4 Asesoramiento ante imposición de irregularidades por parte de IATA por pago tardío/incorrecto de la liquidación**

Durante todo el año la Asesoría Jurídica de ACAVe ha continuado trabajando conjuntamente con las Agencias para conseguir la retirada de las irregularidades impuestas por IATA consiguiendo que gran parte de las irregularidades notificadas a ACAVe por parte de las Agencias hayan sido retiradas.

### **5.1.5 Asesoramiento sobre comunicación a IATA de cambios en la Agencia, sobre los criterios financieros y sobre el nuevo Manual IATA 2017**

Durante el 2017 ACAVe ha asesorado a las Agencias sobre el procedimiento y los plazos para notificar a IATA los diferentes cambios que se produzcan en la Agencia.

Durante todo el año ha sido constante el apoyo prestado por la Asesoría Jurídica de ACAVe a la hora de informar sobre el contenido y aplicación de los criterios financieros y los cambios producidos por el Nuevo Manual IATA 2017 que entró en vigor el 1 de junio.

### **5.1.6 Asesoramiento ante la suspensión de aerolíneas por parte de IATA**

Por último, se debe mencionar la labor de asesoramiento de ACAVe en relación con las suspensiones de diversas aerolíneas del BSP (Air Berlin, Conviaza, Arik Air, Vim Airlines, Santa Barbara, etc...) ocurridas durante el 2017.

## **5.2. REUNIONES DEL ÁREA CORPORATE**

A lo largo del 2017 el Comité de Corporate se ha reunido en 4 ocasiones, en concreto el 23 de febrero, 11 de abril, 12 de junio y 29 de noviembre.

Entre los principales temas abordados por el Comité figuran el NDC-Iberia, el cumplimiento de PCI DSS, el New Gen IATA, el PRISM, el SII (suministro de información inmediata a la Agencia Tributaria) y la desregularización del sector de las agencias de viajes.

Dentro de las actuaciones llevadas a cabo a través del Comité destacan:

1.- Asistencia, a través de la Vicepresidenta de Corporate, a reuniones con Iberia así como con Amadeus, como principal GDS del sector, para tratar este tema y diversas comunicaciones a Iberia para obtener información sobre el desarrollo del NDC, las consecuencias, conexiones y

## **5. ÁREA CORPORATE**

---

funcionalidades que implica su implantación para las agencias así como diversas acciones para oponerse al mismo porque implicará una pérdida de transparencia en la venta de billetes.

2.- Seguimiento de la implantación por parte de la Agencia Tributaria del sistema de suministro de información inmediata de facturación, acciones para solicitar posponer la fecha de entrada en vigor del SII y recopilación de consultas sobre el funcionamiento del SII, entre otras como enviar toda la información sobre las facturas emitidas y recibidas por parte de la agencia y sobre cómo proceder en caso de que haya cambios posteriores en dichas facturas.

3.- Debate de la situación actual del PRISM y adopción de acciones para denunciarlo ante Competencia.

4.- Propuesta y seguimiento del proceso de selección por parte de ACAVe de una empresa QSA experta en normativa de protección de datos de tarjeta (PCI DSS), competitiva en precios, que conozca el sector y que facilite a los asociados el proceso de certificación de PCI DSS ante IATA.

5.- Apoyo al manifiesto elaborado por ACAVe a través de la plataforma change.org para oponerse a la desregularización del sector de Agencias de viajes en Cataluña.

## 6. ÁREA VACACIONAL

---

### 6. ÁREA VACACIONAL

#### 6.1 WWW.ACAVETRAVELLERS.COM

Desde el pasado diciembre 2016 está en funcionamiento la nueva página web dirigida a consumidores [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com). Dicha web es un punto de referencia para los consumidores a la hora de buscar información sobre sus viajes, potenciando así la contratación de viajes a través de las agencias asociadas. Se incluye un buscador de agencias asociadas por especialización, así como un geolocalizador de agencias ACAVe.

Asimismo la nueva página incluye información útil para viajar, los principales derechos de los pasajeros, avisos e incidencias de interés para los viajeros y un blog con artículos sobre viajes y recomendaciones.

Desde ACAVe hemos realizado diferentes acciones de promoción de la web a fin de generar tráfico en la misma al igual que las agencias tienen la opción de compartir mediante email, redes sociales incluso whatsapp.

La web [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com) cuenta con un Blog inspiracional de viajes, con artículos sobre destinos y otras informaciones útiles de viaje.

Para ello hemos contado con la participación de los asociados de ACAVe que nos han hecho llegar sus artículos para publicar en el blog. Estos artículos no contienen condiciones comerciales, ni oferta o promociones, únicamente se refieren a informaciones sobre destinos y a otras informaciones útiles de viaje.

Actualmente tenemos 108 entradas en el blog, entre las categorías de Naturaleza, Cultura, Naturaleza y Sol y Playa.

Asimismo, el 20 de abril 2017, se celebró la Noche de los Alimara, en el Campus internacional de Turismo, Hotelería y Gastronomía CETT-UB donde se acogió la entrega de los Premios Alimara a la promoción turística nacional e internacional, los cuales este año se han renovado coincidiendo con su 33 edición. Impulsados por el Grupo CETT, conjuntamente con B>Travel, el Salón Internacional de Turismo de Cataluña. El acto de entrega de los premios, fue presidido por Jordi Baiget, Conseller de Empresa y Conocimiento de la Generalitat de Cataluña.

Durante la Noche de los Alimara, se entregaron 14 premios Alimara. Todos los galardonados fueron premiados por haber sobresalido durante el 2016 y principios del 2017, por la calidad del material generado en la promoción turística nacional e internacional. Dentro de los galardonados, destacar el **PREMIO ALIMARA CAMPAÑA DE FIDELIZACIÓN, otorgado a la web [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com)**, desarrollada por ACAVE y dirigida al consumidor final, distinguida por la calidad y seguridad de la información de su contenido.

## 6. ÁREA VACACIONAL

---

### 6.2 JORNADAS “LOS SEGUROS A DÍA DE HOY”

ACAVe reunió en Barcelona el pasado 1 de Junio en el Auditorio del Museo de Historia de Catalunya a sus asociados a una jornada técnica bajo el título “Los seguros a día de hoy”, para que conocieran los nuevos productos sobre seguros, la situación actual existente en el mercado y como afecta al sector del turismo.

Martí Sarrate, Presidente de ACAVe destacó que “aunque estamos a años luz de algunos países europeos, hoy la tendencia actual en España es que un buen seguro entra dentro de la planificación del cliente, cuando contrata una agencia de viajes. Los agentes de viajes somos los sufridores cuando un cliente tiene una incidencia. Nuestro esfuerzo en horas, dedicación y gastos de gestión es del todo tangible. Ese valor, ese trabajo tendría que reconocerse.”

La primera mesa redonda con el título ‘Los seguros de asistencia en viaje’ contó con la participación de Josep Garcia, Manager Turismo y Responsable Desarrollo Travel Aon; José Antonio Sartorio, CEO de Winsartorio Asesores de Seguros; Oscar Esteban, Director Comercial ERV; Jordi Ferrer, Director de Ferrer & Saret siendo moderado por Rafa García-Planas, Director General de Bontur Viajes y Vicepresidente Área Vacacional de ACAVe. Se han planteado temas como si las agencias de viajes están asegurando correctamente tanto al cliente como a la propia agencia, los seguros de libre desistimiento (cancelación) o los gastos de gestión de la agencia de viajes.

Oscar Esteban recordó que “en España solo contrata un seguro de viaje un 25% mientras que en Holanda es un 89% y en Dinamarca un 76%. Estamos muy lejos de acercarnos aún a estos países. Nos queda mucho trabajo por delante para concienciar al viajero de la necesidad de un seguro” y sobre el conocimiento de los agentes de viajes sobre seguros, Jordi Ferrer destacó que “nosotros somos agentes de viajes, no de seguros, pero no nos queda otra. Tenemos que tener a las aseguradoras como proveedores prioritarios porque son vitales, son nuestro aval y garantía. Para nosotros nuestra norma es que no sale viaje sin seguro”.

Josep Garcia remarcó que “el agente de viajes está en el ojo del huracán, es la parte más débil. Es importante la obligatoriedad ordenada por la legislación. El ofrecimiento del seguro fideliza al agente y lo convierte en una garantía para el viajero.” y José Antonio Sartorio sobre los siniestros comentó que “cuando se produce una situación grave, el viajero contacta con la agencia de viajes. Las compañías de seguros constantemente están innovando con una legislación que cambia y se incrementa.”

La mesa redonda “Las nuevas garantías de las agencias de viajes” fue moderada por Catiana Tur, Gerente de ACAVe, que preguntó a los representantes de las aseguradoras sobre las diferencias entre la póliza de responsabilidad civil y la de caución; sobre si las agencias de viajes

## **6. ÁREA VACACIONAL**

---

están revisando y actualizando las pólizas de responsabilidad civil y sobre temas nuevos a incluir como la repatriación y sobre la nueva normativa destacando que "Cataluña ha sido la pionera, ya tenemos una nueva normativa aprobada de la nueva garantía para proteger al consumidor y la Rioja también la acaba de aprobar. El resto de las CCAA también la están debatiendo y van a tener que aprobarlas."

Josep Garcia destacó que "se está pidiendo que la gente tenga una cobertura con el tema de la repatriación y creo que va a producirse en contadísimas ocasiones, no obstante las compañías aseguradoras ya tienen productos que cubren esta repatriación en caso que deban prestarse."

José Antonio Sartorio dijo que "cuando se produce una insolvencia, la compañía aseguradora cubrirá los gastos de repatriación y de alojamiento previo en el caso de que sea necesario" a lo que Catiana Tur añadió "cuando una agencia de viajes se muestra insolvente afecta la reputación y la credibilidad del resto de las agencias, motivo por el cual es importante que las pólizas de caución sean efectivas y den respuesta en el momento en que se produce esta insolvencia."

Las diferencias entre viajes combinados y servicios de viaje vinculados también ha centrado el debate porque las agencias tienen que ofrecer la garantía y qué tipo de pólizas van a cubrirlas: José Antonio Sartorio explicó que "la diferenciación es compleja y complicada. Se está preparando una única póliza que combinará las dos" y coincidió con Josep Garcia "entendemos que tendría que ser una única póliza que cubra la facturación de las dos por parte de la agencia de viajes".

En la segunda mesa redonda "Las nuevas garantías de las agencias de viajes", siendo moderada por Catiana Tur, Gerente de ACAVe contando nuevamente con la participación de Josep García, Manager Turismo, Responsable Desarrollo Travel en Aon, José Antonio Sartorio, Ceo de Winsartorio.

Al concluir la Jornada se realizó una presentación y posterior visita al Museo de Historia de Catalunya a cargo de Margarida Sala, Directora.

### **6.3 REUNIONES ÁREA VACACIONAL**

A lo largo de 2017 el Comité Vacacional de la Junta Directiva se ha reunido en dos ocasiones: el 20 de abril y el 17 de octubre.

Entre los principales temas tratados destacan la web [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com), la valoración de un posible código de turismo sostenible, el cambio de regulación de agentes de viajes y los seguros.

## **6. ÁREA VACACIONAL**

---

Dentro de las actuaciones llevadas a cabo a través del Comité destacan:

1.- Organización y realización de un Seminario sobre los seguros de la Agencia, tanto los seguros propios (principalmente el seguro de caución y el seguro de responsabilidad civil) como los seguros de viaje, que se realizó el 1 de junio 2017 en el Auditorio del Museo de Historia de Catalunya. En dicho Seminario participaron los 4 grupos aseguradores con los que trabaja ACAVe: AXA, TAEDS, EUROPEA DE SEGUROS y RACE.

2.- Seguimiento del posicionamiento de la Web [acavetravellers.com](http://acavetravellers.com) y acciones diversas para aumentar el número de visitas de la Web como crear un nuevo anuncio con otras palabras clave, contactos con Google para obtener indicaciones de cómo hacer la campaña con éxito y buscar asesoramiento sobre el posicionamiento de Google Adwords de la Web para aumentar el número de visitas y el tiempo de permanencia en la Web.

3.- Valoración de posibles acciones a realizar por ACAVe para enseñar e ir mentalizando a las agencias a ser más responsables y sostenibles a través de orientaciones y organización de acciones formativas sobre turismo responsable y sostenible.

## **7. AREA TOUR OPERADOR**

---

### **7. ÁREA TOUR OPERADOR**

#### **7.1. PRESENTACIÓN DE TOUR OPERADORES**

El 26 de Octubre tuvo lugar la segunda Presentación de Tour Operadores de ACAVe, en el Hotel Port Aventura en Tarragona.

En el transcurso de la misma, pudimos comprobar de manera directa como los tour operadores han evolucionado y se han adaptado tecnológicamente a los tiempos actuales para dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

En dicha Jornada se presentaron las novedades de 5 Tour Operadores: Mapatours, Politours, Southern Cross, Transrutas, TUI, contando con la asistencia de más de 70 agentes de viajes.

#### **7.2. JORNADA DE TOUR OPERADORES**

El 10 de marzo tuvo lugar, a bordo del MSC SPLENDIDA la Jornada de Tour Operadores ACAVe, con una participación de más de 100 representantes de agencias de viajes.

Martí Sarrate, Presidente de ACAVe presentó la Jornada y destacó "los tres elementos clave que definen a los Tour Operadores y que reflejan la fuerza del sector: calidad, profesionalización y tradición. Se ha mantenido la calidad en los momentos más difíciles de la crisis, la profesionalización ha quedado demostrada con nuevos servicios cómo el "todo incluido" o la adaptación al mundo online y, finalmente, la tradición: los tour operadores son una marca con muchos años y una larga trayectoria".

La conferencia sobre "Las nuevas garantías de las agencias de viajes" a cargo de Catiana Tur, Gerente de ACAVe, versó sobre las nuevas garantías que ofrecerán las agencias de viajes en la organización y comercialización de viajes combinados, las cuales ampliarán las ya existentes en este momento.

Asimismo, Catiana Tur manifestó que "esta ampliación de las garantías se contradice con la desregularización del sector, que pretende llevar a cabo la Generalitat de Catalunya y esperamos que la denominación de agente de viajes sea exclusiva para aquellos empresarios que dispongan de garantías de viaje combinado, pues en caso contrario, si se generaliza la misma, para el consumidor, será muy difícil distinguir entre las empresas que disponen de garantías de aquellas que no".

## **7. AREA TOUR OPERADOR**

---

La mesa redonda sobre "El canal de distribución: El valor de los TT.OO" que fue moderada por Ricard Plans, Vicepresidente de Tour Operación ACAVe y Director Comercial de Transrutas contó con la participación de Óscar Gutiérrez, Jefe de Ventas de MSC Cruceros, S.A.U; Fernando Sánchez, Director General de Catai Tours, Rafael García – Planas, Director General de Bontur Viajes y Javier Zuazola, Gerente de Travel Advisors Guild. El tema principal se centró en la relación entre las agencias de viajes y los tour operadores; tales como la adaptación que los mayoristas han tenido que ejercer a lo largo de estos años a las nuevas tecnologías, las demandas de las agencias de viajes a los mayoristas para responder a nuevas peticiones de los clientes y el valor añadido que los TTOO ofrecen a las agencias de viajes.

### **7.3. WORK-SHOPS ACAVe 2017**

ACAVe celebró su 19ª edición de sus Workshops ACAVe de los cuales tuvieron lugar en:

WORKSHOP BARCELONA:	16 marzo en el Drassanes.
WORKSHOP MÁLAGA:	23 marzo en el Hotel Barceló – Málaga.
WORKSHOP MALLORCA:	30 marzo en el Hotel Nixe Palace.

Los Workshops de ACAVe son una de las citas más importantes del sector, que tiene como objetivo dar a conocer, las novedades y tendencias para la temporada turística.

Un total de 56 expositores presentaron en estos Workshops los nuevos productos y destinos que se ofrecieron en verano 2017, contando con IBERIA como proveedor invitado. Los workshops ACAVe 2017 fueron visitados por más de 400 agentes de viajes.

Martí Sarrate, destacó que seguimos consolidando el crecimiento ya iniciado desde hace 3 años. Las agencias de viajes han respondido con esfuerzo e innovación a las nuevas demandas de los ciudadanos. No podemos perder de vista que el cliente cada vez está mejor informado y es más exigente y somos nosotros quienes tenemos que dar respuesta. Sobre la cifra de crecimiento estimada para este año, Martí Sarrate explicó que como previsiones nos movemos en un 8%.

Asimismo, se destacó que la tendencia de los viajeros es realizar sus reservas con una mayor antelación, siendo conscientes que esta es la mejor forma de asegurarse las mejores condiciones para su viaje.

### **Tendencias 2017**

Los principales destinos nacionales para las vacaciones veraniegas siguieron siendo Andalucía, Cataluña, Baleares y Canarias que ya tienen consolidado, a lo largo de todo el año, un flujo de turistas nacionales e internacionales por su clima y la oferta de playas y de ocio. Se posicionaron destinos cada vez más relevantes como Murcia, con la Costa Cálida, y el País

## **7. AREA TOUR OPERADOR**

---

Vasco, con el turismo activo y gastronómico, destacando en todos ellos su buena conectividad tanto aérea, con compañías como Vueling o Norwegian, como marítima, con Trasmediterránea, compañía que además el próximo año celebrara su centenario.

También destacaron destinos de interior, como Andorra, por su riqueza natural y el turismo de aventura.

En cuanto a los destinos de media distancia, las reservas se orientaron principalmente a Europa con Flandes, Rusia, Croacia, Reino Unido, Islandia, Polonia o Escandinavia, además de las ya tradicionales capitales como Londres, París y Roma, que siempre son de un indudable interés turístico, familiar, cultural y gastronómico. También Marruecos, con una gran conectividad aérea, y se consolida el destino de las Islas Feroe, archipiélago formado por más de 18 islas entre Escocia, Noruega e Islandia.

En América del Sur y Centroamérica los destinos preferidos fueron República Dominicana, Perú, México, Costa Rica, Puerto Rico Cuba o Argentina. Estados Unidos, con Nueva York, Chicago o Miami, continuaron con una demanda al alza.

África es uno de los destinos que continuaron en crecimiento. Marruecos, Kenia, Isla Mauricio, Madagascar o Sudáfrica, siguieron manteniendo una alta demanda en todos los productos destinados a los safaris y a playas.

En todos estos destinos se destacó la conectividad que ofrecen compañías como son Iberia, Qatar, Lan Tam, Aerolíneas Argentinas, Air France-KLM, Air Arabia Marroc o Royal Air Marroc.

Las aerolíneas como Qatar Airways apostaron por posicionar Doha como destino de conexión para millones de pasajeros y de atracción para visitantes internacionales. Royal Air Maroc inauguró vuelos de Bilbao a Casablanca y también mejoró la conectividad a través del aeropuerto de Casablanca dando la posibilidad de contactar los vuelos procedentes de España con más destinos en África con Nairobi y en América, Nueva York, Rio de Janeiro y Sao Paulo. También Atlantic Airways inició vuelos directos desde Barcelona y Palma de Mallorca a Vagar (Feroe), un bello archipiélago con 18 islas. Y la aerolínea chipriota Cobalt Air, comenzó a operar el 4 de abril con un vuelo directo desde Madrid a Lanarca. Iberia lanzó sus nuevos vuelos a Basilea cubriendo así la demanda hacia Alsacia en Francia y el área de la Selva Negra en Alemania. Finalmente, Air France y KLM ofreció 328 destinos en 118 países, presentado unos 53 nuevos destinos, como por ejemplo Cartagena de Indias, Minneapolis, Freetown (Sierra Leona) y Monrovia (Liberia) y desde la Península Ibérica se inauguran rutas desde Málaga a Amsterdam y de Palma de Mallorca a París.

## 7. AREA TOUR OPERADOR

---

Los cruceros se convirtieron en una de las opciones elegidas para pasar unas vacaciones, por sus atractivos programas de viajes y el confort de sus navíos produciendo un incremento de salidas desde los puertos españoles. En el caso de Mundomar, aumentó los viajes con guía asistente, vuelos, traslados y estancias en destinos lejanos. Se consolidaron en el mes de febrero los viajes a Sudamérica y en los meses de abril a octubre, el Sudeste Asiático. Con el destino de Japón, se creó un nuevo viaje en primavera y dos en agosto. Y en Semana Santa se inauguró un viaje Roma a Barcelona y se incorporó un nuevo buque a la flota, el Majestic Princess. En el caso de Norwegian Cruise Line presentó por primera vez itinerarios regulares desde Hamburgo y Southampton y también ofreció, en algunos casos, un paquete de crucero + vuelo. En mayo inauguraron cruceros por Cuba, concretamente 30 cruceros de cuatro días desde Miami, con una estancia de una noche en La Habana. Se incorporó a la flota el Norwegian Joy 喜悦号 (Xi Yuè Hào) construido y diseñado en exclusiva para los clientes chinos.

Las cadenas hoteleras presentaron también cifras optimistas para esta temporada 2017, apostando por las Islas Canarias y Baleares, como es el caso de Sandos, donde aumentó el turista nacional así como Benidorm y Torremolinos, que siguieron siendo destinos turísticos para el verano. Asimismo también notaron una progresiva desestacionalización de la demanda nacional.

Las empresas tecnológicas como son Amadeus, Beroni, Expedia Taap Travel Marketing, Schemetterling Travel y Travelport, presentaron también sus innovaciones y aplicaciones que permiten reducir costes y ofrecer más servicios a las agencias de viajes y a sus clientes, como son herramientas de autorreservas para la automatización de gestión turística.

Por último compañías de seguros como son AON, ERV, RACE y corredurías de seguros como New Risk o Winsartorio también presentaron las novedades en seguros de asistencia en viaje, así como en productos destinados a las agencias de viajes.

### Workshop Barcelona

Participaron en el workshop de Barcelona, que tuvo lugar el 16 de marzo en las Drassanes de Barcelona, un total de 56 expositores, destacando la participación de Iberia como proveedor invitado.

Las agencias de Viajes Catai, Island Tours, Kia Ora Travellers, Mapa Tours, South America DMC, Solo Madagascar Tours, Tadem Luxury Travel y Travelkids, Viajes Tuareg y Transrutas; las compañías de cruceros MSC Cruises, NCL, y Mundomar; las empresas tecnológicas Amadeus, Beroni, Expedia Taap, Pipeline, Schemetterling Travel y Travelport Gds / Galileo, de seguros Aon, Erv, New Risk, Race y Winsartorio; las oficinas de turismo de Andalucía, Andorra Encamp, Visit Flandes, Costa Cálida- Murcia, República Dominicana y Sud de France; las cadenas hoteleras

## **7. AREA TOUR OPERADOR**

---

Marítim Hoteles, AMR Resorts, Paradores de Turismo, y Sandos, y compañías de transporte Trasmediterránea, Iberia, Aerolíneas Argentinas, Air France, Apg, Hahn Air Lines, Air Lingus, Latam Airlines Group, Norwegian, Qatar, Royal Air Maroc, Summerwind, United Airlines/Continental, Air Transat, Finnair, Czech Airlines, Cathay Pacific, Aerticket, Rent&Ride, Vueling; espacios como el IMS Betlem, Hard Rock Spain, Instant Credit estuvieron presentes en el Workshop de Barcelona.

### Workshop Málaga

Participaron en el workshop de Málaga, que tuvo lugar el 23 de marzo en el Hotel Barceló, un total de 39 expositores, destacando la participación de Iberia como proveedor invitado.

Las agencias de Viajes Catai, Mapa Tours, Politours, South America DMC, Solo Madagascar Tours, Tadem Luxury Travel y Travelkids, Viajes Tuareg y Transrutas; las compañías de cruceros NCL, y Mundomar; las empresas tecnológicas Beroni, Expedia Taap, Pipeline, Schemetterling Travel y Travelport Gds / Galileo, de seguros Aon y Race; las oficinas de turismo de Andalucía, Alemania, Costa Cálida- Murcia, República Dominicana, Patronato Costa Brava, Turismo Torino; las cadenas hoteleras AMR Resorts , Marítim Hoteles, Paradores de Turismo, y compañías de transporte Aerticket, Air Transat, Air Arabia Maroc, Trasmediterránea, Iberia, Air France, Apg, Hahn Air Lines, Norwegian, Qatar, Royal Air Maroc, Summerwind, Vueling; espacios como, Hard Rock Spain estuvieron presentes en el Workshop de Málaga.

### Workshop Palma de Mallorca

Participaron en el workshop de Palma de Mallorca, que tuvo lugar el 30 de marzo en el Hotel Nixe Palace, un total de 34 expositores, destacando la participación de Iberia como proveedor invitado.

Las agencias de Viajes Mapa Tours, Politours, South America DMC, Tadem Luxury Travel y Travelkids, Viajes Tuareg y Transrutas; las compañías de cruceros MSC Cruceros, NCL, y Mundomar; las empresas tecnológicas Beroni, Expedia Taap, Pipeline, Schemetterling Travel y Travelport Gds / Galileo, de seguros Aon y Race; las oficinas de turismo de Andalucía, VisitFlanders; las cadenas hoteleras AMR Resorts , Marítim Hoteles, Paradores de Turismo, Sandos Hotels y compañías de transporte Aerolíneas Argentinas, Aerticket, Apg, Trasmediterránea, Iberia, Hahn Air Lines, Latam Airlines, Norwegian, Qatar, Royal Air Maroc, Summerwind, Vueling; estuvieron presentes en el Workshop de Palma de Mallorca.

## 7. AREA TOUR OPERADOR

---

### 7.4. REUNIONES DEL ÁREA TOUR OPERADOR

A lo largo de 2017 se celebraron las siguientes reuniones del Comité de Tour Operación:

1. En fecha 16 de enero de 2017 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** Jornada de Tour Operación 2017: 3 de marzo de 2017; **(ii)** AWS 2017: Barcelona, Málaga y Palma de Mallorca; **(iii)** Web ACAVe Travellers [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com); y **(iv)** Directiva de Viajes Combinados;
2. Otra en fecha 15 de febrero de 2017 en la que se abordaron las siguientes cuestiones: **(i)** Jornada Tour Operadores 2017 marzo 2017; **(ii)** Presentaciones Tour Operadores en Tarragona; **(iii)** Vídeo Oficinas de Turismo; y **(iv)** AWS 2017: Barcelona, Málaga y Palma de Mallorca;
3. En fecha 11 de abril de 2017 una reunión en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** Valoración Jornada TTOO 2017 10 de marzo de 2017; **(ii)** Valoración AWS 2017; **(iii)** Presentación Tour Operadores Tarragona: 11 de mayo de 2017; **(iv)** Blog inspiracional ACAVe Travellers; **(v)** Highlights ACAVe; **(vi)** Vídeo Oficinas de Turismo; y **(vi)** Famtrip TTOO ACAVe; y
4. En fecha 7 de julio de 2017 una reunión en la que se abordaron las siguientes cuestiones: **(i)** Presentación Tour Operadores Port Aventura: Octubre 2017; **(ii)** Sistema Información Inmediata; **(iii)** Reunión de ECTAA del pasado 12 de mayo; y **(iv)** Programa IDEATE-TCP's.

## 8. ÁREA RECEPTIVA

---

### 8. ÁREA RECEPTIVA

#### 8.1. MOVILIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BARCELONA

La Asociación, en su calidad de miembro del Grupo de Movilidad Turística del Pacto de Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona, asistió el pasado 9 de octubre de 2017 a la presentación de la Estrategia de Movilidad Turística del Ayuntamiento de Barcelona, en la que se presentaron los siguientes principios:

1. Incorporar la movilidad turística en la planificación de la movilidad, tanto de infraestructuras como de servicios de las diferentes administraciones y operadores;
2. Elaborar Planes de Movilidad específicos de los Espacios de Gran Afluencia;
3. Priorizar los desplazamientos de viandantes;
4. Fomentar un encaje más eficiente de la demanda turística en el transporte público;
5. Diseñar soluciones específicas y adaptadas a los problemas de congestión de la red de transporte público;
6. Avanzar en un modelo de regulación y mejora de la movilidad de autocares turísticos en la ciudad;
7. Repensar el servicio de bus turístico;
8. Minimizar los impactos del uso turísticos de la bicicleta, la moto y los vehículos de movilidad personal;
9. Mejorar la gestión en red del sistema de transporte de acceso a la ciudad;
10. Reforzar la calidad del servicio de taxi en el uso turístico y
11. Monitorizar la movilidad turística y generar información.

En dicha reunión se indicó por parte del Regidor, Sr. Agustí Colom, que el Ayuntamiento tiene el encargo por parte de la Comisión de Economía y Hacienda de imponer alguna medida para los excursionistas y si bien indicó que aún no se había aprobado ninguna, señaló que muy probablemente sería una tasa.

Al respecto desde ACAVe se trasladó la total oposición, indicando que sería una discriminación una medida impositiva de este tipo a los turistas que entran a la ciudad en autocar, cuando no se cobra ninguna tasa a los que entran por cualquier otra vía.

Asimismo, desde ACAVe se asistió a la reunión del Pacto de Movilidad Turística del 23 de octubre de 2017, en la que se realizaron grupos de trabajo para tratar sobre: **(i)** Medios de transporte colectivo; **(ii)** medios de transporte individual; **(iii)** regulación de demanda turística – espacios de gran afluencia; y **(iv)** la movilidad turística en el sistema de transporte general.

En dicha sesión desde ACAVe se reiteró la petición de que se vuelva a permitir circular alrededor de la Sagrada Familia, así como se solicitó que se ampliaran las plazas de encoche y desencoche

## 8. ÁREA RECEPTIVA

---

en centro y zonas turísticas de Barcelona y que no se limiten los movimientos de autocares ni a horarios ni a itinerarios concretos.

### 8.2. CONSELL MUNICIPAL TURISME I CIUTAT

La Asociación en su calidad de miembro del "Consell Municipal de Turisme i Ciutat", así como de la Comisión Permanente del mismo, ha participado en las siguientes reuniones a lo largo de 2017, defendiendo en todo momento los intereses de las agencias de viajes:

- Del Comité Permanente: En fechas 14 de marzo, 8 de junio y 12 de septiembre;
- Plenarias: En fechas 28 de marzo, 27 de junio y 4 de octubre;
- Grupo de Trabajo de alojamientos turísticos y
- Grupo de Trabajo de espacio público.

### 8.3. JORNADA "LA PERMEABILIDAD DEL TURISMO"

ACAVe organizó el pasado 16 de noviembre en la Aula Magna de la Universidad de Barcelona, la III Jornada Receptiva de ACAVe "La permeabilidad del turismo", delante de más de 100 asociados. Jordi Martí, Vice-presidente de ACAVe inauguró la Jornada remarcando que "el turismo es permeable a todas las situaciones sociales y políticas que suceden a su alrededor. Por eso los últimos hechos acontecidos en Cataluña: la huelga que se realizó diferentes días en el Aeropuerto de Barcelona, los lamentables atentados y la situación política ha repercutido considerablemente en el sector"

La primera ponencia titulada "**Los destinos turísticos y la movilidad interna**" fue a cargo de *José Antonio Donaire*, geógrafo y profesor en la Facultad de Turismo de la Universitat de Girona que remarcó "la necesidad de una Barcelona muy potente que modere su hegemonía a escala catalana y amplíe su oferta turística a región metropolitana". Donaire puso como ejemplos: el portal de Londres ([visitlondres.com](http://visitlondres.com)) donde se invita a visitar París o el portal de Madrid donde su imagen es el acueducto de Segovia. Las dos coinciden en ofrecer como propias, otras destinaciones para diversificar la oferta. Donaire destacó que "cada vez más hay una competitividad hegemónica entre las grandes ciudades, cada vez más tendremos ciudades atractivas que tendrán una gran atracción internacional y otras invisibles que tendrán una atracción regional. Barcelona ha conseguido situarse entre estas grandes metrópolis pero, esta posición es frágil si no conecta con otros territorios cómo la Costa Brava por ejemplo, que la dotará de una mayor diversidad e identidad."

La segunda ponencia titulada "**Proyecto turístico metropolitano y la permeabilidad territorial**" con Francesc Vila, gerente de servicios de turismo de la Diputación de Barcelona también incidió en la necesidad de diversificar el destino, para crear de nuevos que lo

## 8. ÁREA RECEPTIVA

---

enriquezcan: "Barcelona ha pasado de tener 2 millones de turistas, hace 30 años, a casi los 10 millones actuales. Esta expansión es causada porque el turismo se ha concentrado en unos pocos iconos de la ciudad." Sobre la movilidad del turista, Vila remarcó "el 95% de los turistas que pernoctan en Barcelona no tienen previsto salir de ella. Y en cambio, el 10% de los que están alojados fuera han visitado la ciudad y un 25% tiene previsto hacerlo. El reto que se plantea a Barcelona es 'convertirse en un destino con gran movilidad. Está preparada, pero se tiene que explicar y sobretodo promocionar y difundir todas las interesantes alternativas al city break."

La tercera ponencia "**Creación de productos para la gestión del turismo**" fue a cargo de Anna Sans, directora de la agencia Trek and Ride, quien incidió en la importancia de "realizar un trabajo de campo para conocer con detalle el territorio y así poder crear un producto turístico paralelo a las necesidades del mercado. Es del todo necesario, hacer un análisis exhaustivo de todos los equipamientos, de los precios y de la viabilidad económica para conseguir un producto turístico de éxito." Respecto a Barcelona, Sans aclaró que "pese a que no se visite en un producto, es del todo vital y necesaria para la creación y promoción de nuevos."

En la mesa redonda "**Flujo de turistas organizados**" intervinieron Francesc Vila, Anna Sans, Jaume Dulsat, vicepresidente del Patronat de Turisme de Girona; Montse Arnau, Directora de Barcelona Shopping Line-Barcelona Shopping City Turisme de Barcelona y como moderador Jordi Martí. Jaume Dulsat remarcó que "cada destino tiene que buscar su propia especialización, por ejemplo, el turista que va a Lloret pernocta, pues dispone de una oferta con más de 30.000 plazas hoteleras, y desde allí visita el territorio." Montse Arnau sobre el turismo de compras destacó "hemos posicionado Barcelona en el turismo de compras, limitando el territorio con el shopping line. Ahora, este hecho ha cambiado, el turista quiere conocer cosas nuevas y tenemos que ofrecer una oferta singular y que guste al ciudadano. Barcelona necesita alimentarse del entorno, esto le da valor e identidad. Hemos creado un Unic shop (tiendas únicas) en Barcelona, incluyendo también las tiendas de los museos, para recuperar la singularidad e identidad". Francesc Vila remarcó la necesidad de posicionar la movilidad como un valor añadido "el reto es tener la mente abierta para conectar cosas y ofrecerlas al ciudadano. Hemos de conseguir una Barcelona conectada y transversal". Para Ana Sans "la marca Barcelona es importante en la promoción, especialmente en algunos mercados siendo muy importante que vayan acompañadas de fam trips en el destino." Finalmente Jordi Martí recordó que "la promoción de marcas ha de ir siempre acompañada de las agencias de viajes para lograr una mejor comercialización del producto."

### 8.4. AGENCIA CATALANA DE TURISMO Y TURISMO DE BARCELONA

La Asociación 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 la Asociación durante el año 2017:

## **8. ÁREA RECEPTIVA**

---

- 1) Agencia Catalana de Turismo: A los Consejos de Dirección de fechas 14 de febrero de 2017, 4 de mayo de 2017 y 4 de julio de 2017; y
- 2) Turismo de Barcelona: A los Comités Ejecutivos del 7 de febrero de 2017, 9 de mayo de 2017, 23 de junio de 2017, 24 de julio de 2017, 11 de octubre de 2017 y 30 de noviembre de 2017; así como al Consejo General de 24 de julio de 2017.

### **8.5. GRUPO GESTIÓN VISADOS CON TURESPAÑA Y MAEC RECEPTIVA**

Desde la Asociación se ha participado a lo largo de 2017 en el Grupo de Gestión de Visados, del que forman parte Turespaña, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y representantes del sector turístico.

En dichas reuniones se han tratado las principales problemáticas en cuanto a la emisión de visados en los distintos mercados emisores, así como se ha informado por parte de Turespaña y el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación del estado de situación de los mercados emisores que requieren visados, así como del crecimiento en emisión de visados en determinados mercados respecto años precedentes. Igualmente se han tratado las Propuestas de Reglamento de la UE del ETIAS (proyecto de autorización electrónica para poder autorizar la entrada a la UE a los nacionales de determinados países) y el Proyecto de Reglamento de la Comisión Europea de entrada y salida de extranjeros.

### **8.6. REUNIONES PATRONAT DE TURISME GIRONA COSTA BRAVA Y TAULA DE TURISME DE LLORET**

La Asociación es miembro del Patronat de Turisme Girona Costa Brava y la Taula de Turisme de Lloret y participa activamente en las reuniones llevadas a cabo por dichos organismos.

Se indica a continuación las reuniones a las que ha asistido la Asociación durante el año 2017:

- 1) Patronat de Turisme Girona Costa Brava: En fechas 2 de marzo de 2017, 20 de abril de 2017, 25 de mayo de 2017, 27 de julio de 2017, 28 de septiembre de 2017 y 14 de diciembre de 2017; y
- 2) Taula de Turisme de Lloret de Mar: En fechas 20 de marzo de 2017, 28 de julio de 2017 y 19 de diciembre de 2017.

## **8. ÁREA RECEPTIVA**

---

### **8.7. REUNIONES ÁREA RECEPTIVA**

A lo largo de 2017 se han celebrado las siguientes reuniones del Comité Receptivo de la Junta Directiva de la Asociación:

1. Una reunión en fecha 9 de mayo de 2017 en la que se trataron los siguientes temas: **(i)** Organización de la III Jornada Receptiva 2017; **(ii)** Imagen turística de Barcelona; **(iii)** Reunión CPT's de l'ACT; y **(iv)** Participación en ferias.
2. Otra reunión el pasado 30 de agosto de 2017 en la que se efectuó un Análisis y valoración de la repercusión de los atentados terroristas producidos el pasado 17 de agosto en Barcelona y Cambrils.

## 9. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS

---

### 9. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS

#### 9.1. NOCHE DEL SOCIO

Acave, celebró el 29 de Junio en el Baluard del Poble Espanyol la **IV Noche del Socio**, con la asistencia de más de 200 invitados que disfrutaron de la cita anual del sector. Para esta ocasión ACAVe convirtió la plaza en una carpa luminosa de fiesta mayor, inspirándose en las numerosas fiestas de verano que se celebran en todos los pueblos y ciudades.

Martí Sarrate, Presidente de ACAVe dio la bienvenida y destacó en su intervención “que el ambiente festivo y distendido que acompaña siempre a la Noche del Socio, también va acompañado de buenas previsiones para esta temporada estival, en la que se prevé batir nuevos records turísticos y en la cual, con un aumento del 10%, se consolida el crecimiento sostenido de las reservas en las agencias de viajes”.

Como cada edición, la Asociación entregó los Premios Noche del Socio. En esta ocasión distinguió el blog publicado por los asociados en la web [www.acavetravellers.com](http://www.acavetravellers.com) que más likes había recibido por parte de los usuarios en el Facebook de ACAVe y la anécdota más curiosa de los miembros adheridos. Los premiados fueron:

- Mejor blog en “acavetravellers.com”: Xavi Fernández Viajes. Con Islas Cook “El pequeño Paraíso”
- Mejor anécdota de un Miembro Adherido: MedVisit con MediVisit y la Sal a la Vida”.

El grupo “*The Bob Standards*” amenizó la velada con su música mientras los invitados disfrutaron de un cóctel cena.

Qatar Airways y Vueling han participado como sponsors de este evento ineludible de ACAVe, habiendo contado también con la colaboración de Autocares Juliá, Font de Prades y Poble Espanyol.

#### 9.2. DESAYUNOS ACAVE

El 8 de Febrero, tuvo lugar una nueva edición de los “Desayunos ACAVe” en el Hotel Meliá Sarria de Barcelona.

En esta ocasión nuestro invitado fue **Sixte Cambra, Presidente del Port de Barcelona**, quien dio a conocer a las agencias, las principales novedades relacionadas con el Port de Barcelona y las previsiones de cara al 2017.

## 9. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS

---

Se trató de un desayuno dinámico y abierto, en el que todos los asistentes tuvieron la oportunidad de preguntar a nuestro invitado todas las cuestiones en relación a los temas planteados.

El Port de Barcelona cerró el 2016 con unas cifras positivas: casi 4 millones de viajeros (un 6,7% más que el año anterior) pasaron por el Port de Barcelona tanto usuarios de ferrys de línea regular (1,27 millones) o como cruceristas (2,68 millones). Entre los pasajeros de cruceros, son los de puerto base. (Aquellos que inician y finalizan su itinerario en Barcelona) los que experimentaron un crecimiento del 14%.

Según Martí Sarrate, Presidente de ACAVe "el Port de Barcelona es una infraestructura de gran importancia para el sector del turismo, que ha tenido un crecimiento muy importante en los últimos años y que es prioritario de cara al futuro, además de generar una gran actividad económica a la ciudad".

El Presidente del Port de Barcelona, Sixte Cambra destacó como el Port de Barcelona se ha posicionado en la actual situación de privilegio "en los juegos olímpicos de 1992 se decidió contratar 15 cruceros para solucionar la falta de plazas hoteleras. Este hecho permitió que las compañías de cruceros descubrieran la ciudad y el puerto. A partir de aquí, el Port de Barcelona se convierte en un referente y en un modelo para el resto, con terminales que replican el sistema aeroportuario". Seguidamente Sixte Cambra presentó cifras y afirmando que "somos el puerto del estado español que tiene más dimensión económica, somos los que más ingresamos y somos los que más aportamos al sistema". Sobre el tema de cruceros destacó que, según un Estudio de la Universidad de Barcelona "las cifras del 2016 nos indican que ha habido 2.680.000 pasajeros de cruceros. Se ha alcanzado una cifra record con una facturación de 875 millones de euros, con una aportación al PIB de Cataluña de de 457 millones de euros. Y el que para nosotros es muy importante; el crucero mantiene estable 7.500 puestos de trabajo. La facturación diaria representa unos 2,2 millones de euros y cada crucero que llega al puerto supone una aportación de 500.000 euros al PIB de Cataluña". De la relación turista/crucero Sixte Cambra recalcó que "el turista de crucero base aprovecha un día antes o después para visitar Barcelona, con una media de estancia en BCN de 2,6 noches, el 94% pernocta en hotel con una media de 3,9 estrellas y se gasta 202€ al día".

Sobre la estrategia a seguir en los próximos años, Sixte Cambra destacó tres elementos clave "la consolidación en la posición de privilegio: consiguiendo en un futuro que los cuatro grandes grupos internacionales de cruceros inviertan en el Port de Barcelona; la planificación de los flujos y de los impactos que generan los cruceros: ya estamos trabajando de cara el 2018 porque ya sabemos las escalas, los días punta...si trabajamos juntos podemos organizar, ordenar y minimizar lo que puede generar este colectivo; y el impulso para la sostenibilidad: con medidas

## **9. ÁREA MARKETING / NUEVAS TECNOLOGÍAS**

---

como aumentar las tasas de bonificación de un 5% a un 40% porque sean más sostenibles los barcos. Creemos en la línea de bonificaciones no la de tasas”.

Asimismo Martí Sarrate destacó “la posición contraria de ACAVe al proyecto de ley de medidas fiscales que incluye la ampliación de la tasa turística a las estancias de los cruceristas de menos de 12 horas, que hasta ahora, están exentas de esta tasa, considerando que puede tener una repercusión muy negativa para el sector”. Finalmente, Martí Sarrate subrayó que desde ACAVe “seguiremos luchando en defensa de los intereses de nuestro sector y seguiremos apoyando esta infraestructura tan importante para la ciudad y para el turismo como es el Port de Barcelona y todo lo que representa”.

Los “Desayunos ACAVe” forman parte de las actividades que la Asociación ha programado para este 2017, destinados a sus asociados con la finalidad de favorecer el intercambio de información entre las instituciones que tienen una relación directa con la actividad turística.

## **10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

---

### **10. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Este pasado año 2017 ACAVe, en su compromiso anual de destinar recursos a la Responsabilidad Social ha llevado a cabo las siguientes acciones:

Campaña de Càritas "**Un plat a Taula per a Tothom**", en la que ya participa desde hace 3 años y en la que además de aportar alimentos como Asociación, promueve una recogida de alimentos por parte de las agencias de viajes asociadas, que voluntariamente, quieran colaborar mediante la donación de alimentos, y que se depositarán en la sede de ACAVe. Estos alimentos son donados a CÀRITAS quien los distribuye entre sus diferentes proyectos de ayuda social. Un año más, gracias a la solidaridad de todos los miembros de la Asociación, se recogieron más de **1.000 kilos**. Son muchas las personas y familias que se acercan a Càritas solicitando ayuda para cubrir necesidades tan básicas como la alimentación.

Además, como cada año, ACAVe participó económicamente en la **Marató de TV3**.

Asimismo, en 2017, teniendo en cuenta que la problemática de los refugiados se trata de un tema prioritario para nuestra sociedad, ACAVe colaboró con la ONG **OPEN ARMS** que presta ayuda humanitaria a los refugiados [www.proactivaopenarms.org](http://www.proactivaopenarms.org).

## 11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS

---

### 11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS

#### **Informe estratégico de las agencias de viajes en España.**

Este año 2017, ACAVe y Amadeus han llevado a cabo el II Estudio Estratégico del Sector de las Agencias de Viajes, bajo la dirección del equipo investigador del Departamento de Econometría Estadística i Economía Aplicada de la Universidad de Barcelona con la colaboración de la Fundación Bosch i Gimpera de la Universidad de Barcelona. El primer estudio fue realizado en el 2009, habiéndose realizado este segundo estudio tras haber superado un periodo de crisis económica.

En el XVII Foro ACAVe, celebrado el pasado día 28 de septiembre se presentó un primer adelanto del estudio, sobre el comportamiento de los consumidores a la hora de contratar sus viajes. Posteriormente el pasado 30 de noviembre 2017, el Presidente de ACAVe, el **Sr. Martín Sarrate** y el Director General de Amadeus España y Portugal, el **Sr. Fernando Cuesta**, presentaron ante una Rueda de Prensa a la que asistieron más de 25 medios de comunicación, la segunda entrega del **"II Informe estratégico de las agencias de viajes en España"** .

Posteriormente, durante el **Tecnology Forum de AMADEUS**, en el que estuvieron presentes más de 300 empresas.

A continuación, un breve resumen:

Cuatro de cada 10 viajes turísticos de mercado que emprenden los residentes en España —es decir, aquellos que han contratado un paquete turístico, un medio de alojamiento y/o un medio de transporte no privado o propio— son gestionados por agencias.

Este dato supone la intervención de las agencias en un total de 32,6 millones de viajes turísticos en 2016, según las estimaciones efectuadas por la Universidad de Barcelona, a partir del análisis de los microdatos del Instituto Nacional de Estadística (INE).

En el 2016, los españoles realizaron cerca de 182 millones de viajes. No obstante de este dato global, sólo 86,2 millones pueden considerarse de mercado, esto es, aquellos que incluyen un paquete turístico o un alojamiento y/o transporte no privado o propio.

La mayor parte de los desplazamientos gestionados por agencias —alrededor de 28 millones— se realizaron con motivos vacacionales y 4,6 millones (14%) fueron por asuntos de negocios, en ambos casos principalmente a destinos nacionales.

El turismo de sol y playa (18,5%), el familiar (17%) y las motivaciones de tipo cultural (14,2%) lideran las preferencias de los españoles a la hora de hacer sus reservas vacacionales en las agencias. Los viajeros de negocios, por su parte, se mueven principalmente para visitar a

## 11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS

---

clientes o proveedores (43,9% de los viajeros), la asistencia a eventos (22,6%) y acciones de formación (22,3%).

### **Valor y uso de la agencia de viajes 'offline'**

Los productos que suelen contratar los usuarios de las agencias de viaje físicas difieren según la motivación de viaje. Los usuarios que se desplazan por ocio contratan con mayor frecuencia paquetes turísticos a medida (17,8%), paquetes turísticos de turoperadores (13,2%) y cruceros (11,7%). En cambio, los usuarios que viajan por negocios contratan principalmente otros productos o servicios (15,9%), hoteles (15,2%), seguros (14,6%), billetes de avión (11,6%) y alquiler de vehículos (11,6%).

El estudio indaga asimismo en los hábitos y preferencias de los viajeros. Así, la principal razón por la que los usuarios de una agencia física acuden a ella, es el trato personalizado (17,5%), el hecho de que les inspire una mayor seguridad/confianza que Internet (12,3%), la percepción de una mayor facilidad en el proceso de reserva y pago (11,5%) y la inclinación a ser asesorado por profesionales experimentados (10,5%).

Los usuarios de las agencias de viaje físicas tienen una elevada satisfacción por el servicio recibido de las mismas: el 82,3% se declara muy o bastante satisfecho con el servicio que le prestan.

Un 25,8% de los usuarios de las agencias de viaje offline visita una sola antes de contratar un producto; un 28,2% dos, mientras que el otro 28,2% visita tres establecimientos. Los resultados conducen a pensar en un alto nivel de fidelización, que se ve corroborado con el hecho de que un 73,2% de los usuarios de las agencias físicas acudan siempre, o casi siempre, al mismo punto de venta.

A la hora de elegir una agencia, ya sea vacacional o de negocio, los residentes coinciden en valorar especialmente su precio y la calidad de los productos, aunque para los proyectos de ocio también destacan la profesionalidad y la calidad del producto o servicio ofrecido. Por su parte, los viajeros 'business' priorizan el servicio 24 horas (8,9%) y las ofertas existentes (8,1%).

En cuanto a la valoración de los productos que ofertan las agencias de viaje también hay diferencias entre el ocio y el business. Así, los viajeros leisure creen que lo más relevante es la reserva de alojamiento (un 83,4% de los viajeros lo considera muy o bastante importante), la información sobre destinos (78,7%), la reserva de vuelos (77,2%) y el servicio de atención 24/365 al viajero (71,4%).

Los viajeros de negocios, en cambio, consideran que lo más importante es la reserva de vuelos (un 77,0% considera muy o bastante importante), la reserva de alojamiento (75,3%), la gestión de visados (61,7%) y la notificación de alertas y avisos (64,3%).

Cataluña (17,2%), Andalucía (16,3%) y Madrid (15,9%) son las comunidades autónomas en las que reside el mayor número de viajeros leisure/ocio; estas mismas comunidades son en las que residen los viajeros con motivación business/negocio, aunque cambian su orden: Madrid (15,8%), Cataluña (14,3%) y Andalucía (14,3%).

## **11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS**

---

### **Valor y uso de la agencia de viajes 'online'**

Respecto a los hábitos y preferencias de uso de Internet, la investigación indica que antes de contratar un producto lo habitual es mirar más de tres páginas web, que por lo general suelen ser siempre las mismas (68,3% de los casos).

La comodidad (12,5%), la obtención de un mejor precio (10,6%), la existencia de más ofertas y promociones (9,9%), la rapidez (9,9%) y comparativa entre precios en diferentes páginas web (9,7%) son las razones por las que los viajeros nacionales acuden a la Red.

El 90% de los usuarios de agencias online ha recurrido a Internet en los últimos 12 meses para recabar información acerca de sus itinerarios de viaje (ya sean business o leisure).

Los aspectos mejor valorados por los usuarios en relación con el proceso de elección de una web para contratar un viaje son: la oferta de precios atractivos / ahorro de dinero (valoración media 7,9), la tranquilidad/seguridad en la contratación (valoración media 7,8), el ahorro de tiempo (valoración media 7,8), la capacidad de resolver problemas surgidos durante el viaje (valoración media 7,7) y la facilitación de toda la información necesaria (valoración media 7,7).

### **El sector supera la destrucción de tejido empresarial**

El estudio confirma que el sector ha superado la destrucción de tejido empresarial que se produjo durante la crisis. En estos momentos operan alrededor de 4.500 agencias de viajes en España, que representan 9.500 puntos de venta.

Las ventas medias de las agencias en el último ejercicio superaron ligeramente los cinco millones de euros, casi 300.000 euros más que el año anterior. Existe, no obstante, una gran dispersión en las cifras: mientras que la empresa con mayores ventas registró una cuanta superior a los 2.000 millones de euros, hay 200 agencias que reportaron unas ventas menores a 10.000€ en el último ejercicio.

El número medio de trabajadores por agencia ha seguido una tendencia decreciente desde 2008, pasando de los 12,01 trabajadores por agencia ese año a los 10,05 de 2016; el número medio de asalariados por agencia ha disminuido de 5,29 en 2014 a 4,73 en 2016.

Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el 55% de las agencias de viajes y el 53% de los puntos de venta existentes en España.

De acuerdo con esta investigación, el 56% de las agencias participantes dicen que sus ventas han aumentado en el último año y, además, dos de cada tres agencias tienen una visión positiva de sus ventas para los próximos cinco años. Según este informe, el 58% de los puntos de venta facturan en la actualidad más de un millón de euros al año.

Sin embargo, esta situación ha venido precedida de unos años difíciles, coincidentes con la crisis económica, durante la cual ha disminuido el número de agencias de viaje (que han pasado de 5.500 a 4.500) y puntos de venta (de 14.500 en el año 2009 se ha pasado a 9.500 en el año 2017).

## **11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS**

---

Este proceso ha supuesto una mayor concentración del sector, si bien la atomización continúa siendo el factor predominante. Ha subido el número de agencias con más de dos establecimientos, y un tercio de agencias está ya presente en varias comunidades autónomas.

Los autores del informe consideran que el sector de las agencias de viaje es un mercado maduro, donde el 85% de las empresas tiene una antigüedad de más de ocho años, y el 13% se ha creado en los últimos tres años, coincidiendo con la recuperación económica iniciada en 2014.

### **Estructura del sector**

Entre 2009 y 2017 ha duplicado el número de agencias que operan tanto como minorista como mayoristas. En la actualidad, solo el 55% de las agencias de viaje dice trabajar exclusivamente como minorista, frente al 80% que lo hacía en 2009.

A propósito de la rentabilidad de los productos, el estudio señala que para el 79% de las agencias el paquete vacacional sigue siendo el producto más rentable, aunque su ventaja ha caído en 11 puntos respecto al estudio de 2009. Reservas de hotel y otro tipo de servicios (como la reserva y gestión de excursiones, entradas a espectáculos o traslados) van poco a poco ganando presencia entre los servicios con mayor margen económico para las agencias.

De acuerdo con la investigación, dos de cada tres agencias españolas se dedican de manera exclusiva al viaje emisor. De hecho, en ocho años ha aumentado el nivel de especialización, al haber disminuido en 12 puntos el número de agencias con doble actividad (emisora y receptiva). Un 52% de las agencias emisoras se definen como vacacionales (entendiendo por agencia vacacional aquella en la que el 70% de las ventas proceden del producto de ocio), aunque ha aumentado el número de agencias de viaje que se dedican al viaje corporativo, ya sea de manera exclusiva o de manera compartida con el leisure. En términos globales, actualmente el 60% de las ventas totales del sector de agencias en España corresponde a productos vacacionales.

En la actualidad, el 56,5% de las agencias son miembros de una asociación, un 12,5% por ciento más que en 2009. La mayoría valora su pertenencia a la asociación de manera muy positiva, y destacan en particular los servicios de información, de asesoría jurídica y de defensa del sector.

En cuanto a la estructura de gastos de las agencias de viaje, el informe constata que, en relación con 2009, se mantienen los gastos de personal (suponen un 43%; la partida más importante de gasto para la agencia) y los de tecnología (un 13%, frente a los 12% de 2009). Baja el importe destinado a alquileres (pasa del 23% de 2009 al 10% de 2017) y sube la partida de otros suministros (de 23% de 2009 al 34% en la actualidad).

## **11. ESTUDIO ACAVe - AMADEUS**

---

### **Comercialización y atención online y offline**

Un dato llamativo en el estudio es que, si bien la mayoría de las agencias de viajes declaran tener página web propia, solo el 11% de las agencias de viajes de calle comercializan sus productos a través de ambos canales (offline-online), 37 puntos menos que en 2009, año en el que se produjo un gran boom a través de ese canal.

La razón, de acuerdo con las conclusiones del estudio, es la redefinición del valor de la atención presencial que las agencias de viaje han realizado en este tiempo: conscientes de que la competición en el online es especialmente compleja, las agencias de calle han vuelto a colocar el contacto directo con el cliente como su principal valor competitivo.

Aunque Internet haya perdido importancia como canal de venta en gran parte de las agencias físicas, continúa siendo un factor fundamental en su estrategia; de hecho, el 77% de las empresas invierten en este medio para su acción promocional (ya sea en webs informativas propias, redes sociales, buscadores, blogs...). En paralelo, la inversión en los canales promocionales más tradicionales disminuye.

El medio preferido, en todo caso, para comunicarse con los clientes sigue siendo el teléfono y el correo electrónico. El 75% de las agencias encuestadas utilizan herramientas de chat como Whatsapp, Wechat o Telegram para dar servicio a sus clientes. Asimismo, el 60% de las agencias declaran tener un teléfono abierto 24h.

Por otra parte, según el análisis, el porcentaje dedicado a tecnología sigue siendo todavía bajo, en comparación con la importancia que tiene este aspecto para el negocio.

### **Empleo**

El 75% de las agencias cuentan con más de 3 empleados en plantilla, quienes, además, gozan de una situación de cierta estabilidad (el 92% lleva más de 5 años trabajando en el sector). El informe dice también que el de las agencias de viaje es un sector con una alta cualificación profesional: el 54% de los empleados de las agencias tienen estudios superiores.

Seis de cada 10 empleados, además, ha recibido formación específica en el último año, aunque el presupuesto para esta partida es muy similar al del año 2009. Con todo, los gastos de personal siguen siendo los más importantes para las agencias.

El Informe Estratégico de las Agencias de Viajes en España es el segundo estudio realizado Amadeus España y ACAVe tras la edición de 2009, y supone el primer análisis de dimensionamiento del sector, tras los cambios habidos en los últimos años como consecuencia de la crisis. El informe ha sido elaborado por el Laboratorio AQR de la Universidad de Barcelona.

## **12. XVII FORO ACAVe**

---

### **12. XVII FORO ACAVe**

28 de septiembre 2017

'Impactos Turísticos' fue el título del XVII Foro ACAVe con el que la Asociación quiso dar a conocer la importancia de mejorar los impactos ambientales, sociales y económicos de todas las empresas relacionadas con el turismo para conseguir un futuro más sostenible.

En el Foro también se presentó un avance del primer estudio realizado por la Universidad de Barcelona y ACAVe-Amadeus sobre el comportamiento de los consumidores al realizar la contratación de los viajes y que se presentará en Madrid, el próximo 29 de noviembre.

Coincidiendo con el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo declarado por la ONU, ACAVe dedicó la primera mesa redonda del Foro a debatir sobre el turismo sostenible y las agencias de viajes.

El programa del encuentro constó de 3 sesiones donde expertos de diferentes ámbitos debatieron temas como la sostenibilidad en el mundo de las agencias de viajes, el comportamiento de los consumidores en la contratación de los viajes y el turismo como elemento de desarrollo de las ciudades y de la economía.

La primera sesión "El turismo sostenible y las agencias de viajes" contó con la participación de Xavier Font, Catedrático de Marketing Sostenible de la Universidad de Surrey; Felisa Palacio, Directora General de Tarannà Viatges; Josep Maria Bagudà, Director General del Grup Serhs; Alfredo Serrano, Director Nacional de CLIA y Fernando Sánchez, Director General de Catai que debatieron sobre la sostenibilidad turística como elemento clave de la actividad que desarrollan todas las empresas relacionadas con el turismo y la responsabilidad que tiene a cada uno.

En la segunda sesión se presentó los primeros resultados del estudio realizado por ACAVe-Amadeus, bajo la dirección del Laborario AQR de la Universidad de Barcelona, para conocer con cifras el comportamiento de los consumidores cuando contratan los viajes. El avance del estudio fue presentado por Jordi Suriñach, Profesor UB y Director del citado estudio y debatido por Ludo Verheggen, Director de Marketing de AMADEUS España y Martí Sarrate, Presidente de ACAVe.

La tercera y última sesión "Infraestructuras, turismo y desarrollo de las ciudades y de la economía" contó con los ponentes Miquel Puig, Economista y Director General del Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya y Gonzalo Bernardos, Analista y Consultor económico e inmobiliario, que trató sobre el valor de las infraestructuras y el turismo para el desarrollo de las ciudades y la economía.

## 12. XVII FORO ACAVe

---

Martí Sarrate, Presidente de ACAVe defendió la necesidad del diálogo sobre el modelo turístico a seguir, con todos los actores principales implicados 'es muy importante en estos momentos que podamos debatir sobre el modelo turístico que queremos, un modelo que tiene que ser responsable y sostenible, pero sin olvidar que el turismo es a día de hoy uno de los principales motores de nuestra economía. El turismo, como tal, tiene algunos aspectos negativos y otros muchos positivos, es por ello que es muy importante que se adopte una gestión público-privada que minimice cualquier impacto negativo que pueda generar esta actividad y concienciar a la ciudadanía que el turismo es cosa de todos'.

Finalmente se clausuró el Foro dando lectura de las conclusiones del XVII Foro ACAVe:

- 1)** El turismo en Catalunya mantiene la tendencia al crecimiento iniciado hace años y su estabilidad queda reflejada en las actuales cifras de ocupación tanto hotelera, como las del Aeropuerto de Barcelona y en las reservas vacacionales.
- 2)** El turismo como cualquier otra actividad económica que se lleva a cabo, tiene muchos aspectos muy positivos y algunos negativos, por ello es muy importante que se adopte una gestión público-privada del Turismo que minimice cualquier impacto negativo y conciencie a la ciudadanía de la importancia del turismo.
- 3)** El turismo es el motor de la economía y es un patrimonio que se tiene que conservar y por ello es importante invertir en la mejora de las políticas salariales y en aumentar la calidad de los servicios turísticos.
- 4)** El turismo sostenible es una responsabilidad de todos los que formamos parte de la industria turística. Las asociaciones y empresas turísticas tenemos que trabajar para conseguir un turismo responsable y sostenible, quedando mucho trabajo por realizar aún.
- 5)** Para mejorar la responsabilidad social corporativa de las agencias de viajes es necesario trabajar en la gestión interna, cuidando la responsabilidad en la propia empresa, en el diseño del producto, teniendo en cuenta el impacto que tienen, en la cadena de proveedores, en las acciones de marketing y colaborando con ONG.
- 6)** La mejora de la sostenibilidad en el turismo es una inversión a medio y largo plazo. Es importante realizar acciones para posicionarse, pues teniendo en cuenta los perfiles de las nuevas generaciones y las demandas de algunos TTOO extranjeros, todo ello supondrá una ventaja para las empresas que ya estén concienciadas y posicionadas.

## **12. XVII FORO ACAVe**

---

**7)** Los consumidores confían principalmente en las agencias de viajes a la hora de contratar sus viajes. Según el estudio ACAVe-Amadeus, un 64% de los consumidores manifiestan contratar sus viajes por motivos de ocio en las agencias, ya sean físicas u online, mientras que un 84% de los consumidores contratan sus viajes por motivos de negocios en las agencias de viajes.

**8)** Los principales motivos por los cuales los consumidores prefieren las agencias de viajes físicas son: trato personalizado, profesionalidad y seguridad; mientras que aquellos que se decantan por la contratación de agencias de viajes on line lo hacen por: comodidad y precio. Ello explica que los paquetes se continúen comercializando principalmente en agencias de viajes físicas, mientras que los servicios sueltos, con menor valor añadido tienen un mayor peso en las agencias on line.

Se constataron cambios en el comportamiento de los consumidores a la hora de contratar sus viajes, destacando la mayor antelación en la reserva, que se sitúa mayoritariamente en 3 meses de antelación; así como creció la contratación de viajes fuera de la temporada estival, principalmente en fines de semana, puentes y otros periodos vacacionales.

## **13. FERIAS ACAVe**

---

### **13. FERIAS ACAVe**

#### **13.1. ITB BERLÍN**

Del 8 al 12 de marzo 2017 tuvo lugar la ITB Berlín en la cual ACAVe estuvo presente y dispuso de un espacio exclusivo dentro del stand 203, de la Agencia Catalana de Turismo.

Participaron diferentes agencias de viajes receptoras asociadas: **ALS Advanced Leisure Services (Barcelona Emotional Spaces), Top Turisme, Travel Connection Leisure, UAB University Venues & Services Barcelona y Vip Bureau.**

#### **13.2. WTM**

Por cuarta vez, ACAVe participó en la edición de la World Travel Market de Londres que se celebró del 6 al 8 de noviembre 2017. Las agencias de viajes receptoras que así lo solicitaron, conjuntamente con ACAVe estuvieron presentes en dicha feria, dentro del stand corporativo de la Agencia Catalana de Turisme (ACT) EU 1800.

Las agencias participantes fueron: **Barcelona On Line, Barcelona Zero Limits, Lifestyle Barcelona, Temps d'Oci, Traveltec y UAB Campus.**

#### **13.3. FITUR**

ACAVe estuvo presente en la 38ª Edición de la Feria Internacional de Turismo (FITUR), que se celebrará en el recinto IFEMA de Madrid del 18 al 22 de enero, atendiendo a sus asociados y medios de comunicación en el Stand 10F02A.

Durante los días de la Feria, ACAVe compartió espacio con algunos de sus asociados como: AERTiCKET, Baraka Club de Viajes, Delfos y Rent&Ride. El jueves 20 de enero, tuvo lugar un cóctel para asociados en el que participaron más de 150 agentes.

## **14. VIAJES ACAVe**

---

### **14. VIAJES ACAVe**

#### **14.1. KENIA**

En el mes de abril, del 23 de abril al 2 de mayo 2017, ACAVe celebró su viaje de larga distancia que en esta ocasión tuvo lugar en KENIA.

Se confeccionó un atractivo y completo programa que nos permitió conocer este fascinante país, sus paisajes, su fauna y su naturaleza exuberante. En esta ocasión, contamos con la inestimable colaboración de Abercrombie & Kent y Qatar Airways.

Durante nuestra estancia, visitamos Mount Kenia, la Reserva Nacional de Samburu, el Parque Nacional de Nakuru, el Lago Naivasha, la Reserva Nacional de Maasai Mara, finalizando el viaje en Nairobi.

Participaron un total de 25 agentes de viajes y el grupo regresó con un imborrable recuerdo de su estancia en este maravilloso país, y estamos convencidos que dicho viaje contribuirá a incrementar el flujo de turistas a Kenia.

#### **14.2. AZORES**

El pasado mes de octubre, del 28 de octubre al 1 de noviembre, ACAVe celebró su viaje de corta duración, que en esta ocasión tuvo lugar en AZORES.

Con un nutrido grupo de más de 45 personas pudimos visitar y conocer la ciudad de Ponta Delgada, Furnas y su espectacular Jardín Botánico Terra Nostra, el Mirador de Santa Iria, Ribeira Grande, Vila Franca do Campo, las maravillosas lagoas de Sete Cidades, Furnas y Fogo, así como disfrutar de la inolvidable experiencia de salir al mar para la observación de cetáceos.

Contamos con la inestimable colaboración de la Agencia de Viajes MELO TRAVEL, de la Oficina de Turismo de las Azores ([www.visitazores.es](http://www.visitazores.es)), Azores Airlines y Tap Air Portugal.

#### **14.3. ACAVe MEETING ANDALUCIA**

El pasado mes de mayo, ACAVe celebró su primer Meeting ACAVe, siendo el destino elegido Sevilla y El Rocío. Con esta nueva iniciativa, ACAVe quiso propiciar un encuentro distendido y de Networking entre los asociados, a la vez que conocer recursos y productos turísticos.

Para este primer encuentro contamos con la inestimable colaboración de Turismo Andaluz, Diputación de Sevilla, Patronato Provincial de Turismo de Huelva, Visita Sevilla y Vueling Airlines, quienes confeccionaron un atractivo programa que nos permitió por un lado establecer relaciones profesionales con el sector turístico andaluz en una Jornada de trabajo que se celebró el 19 de mayo, así como disfrutar de un agradable fin de semana visitando Sevilla y recorriendo parte del camino hacia la Aldea del Rocio y un agradable paseo en 4x4 por el Parque Nacional y Natural de Doñana.

## **14. VIAJES ACAVe**

---

### **14.4. FAM TRIPS DIPUTACIÓ DE BARCELONA 2017**

El pasado 5 de mayo la Gerencia de Servicios de Turismo de la Diputación de Barcelona conjuntamente con ACAVe organizaron para las agencias de viajes miembros de la Asociación, un famtrip para conocer ALELLA y su propuesta enoturística y modernista, a fin de conocer un poco más las variadas actividades y recursos que ofrece la provincia de Barcelona y que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes.

Dicho famtrip constó de una visita de un día en Alella, teniendo la oportunidad de conocer la finca Bouquet Alella, quienes poseen 13 hectáreas de viñas plantadas desde hace más de 25 años, continuando con una visita de Alta Alella, donde se visitó una bodega de referencia familiar, finalizando un Tour por la Alella Modernista, acompañados del Arquitecto de Alella, el Sr. Salvador Ribas

### **14.5. FAM TRIP PATRONAT DE TURISME COPSTA BRAVA- GIRONA 2017**

El pasado 2 de Marzo la Agencia Catalana de Turisme y el Patronato de Turismo de la Costa Brava conjuntamente con ACAVe, organizaron para las agencias de viajes miembros de la Asociación, un famtrip para conocer nuevas visitas y recursos que ofrece la comarca del Baix Empordà y para que dispongan de la mejor información en el momento de realizar la programación de sus viajes e incorporar nuevas ideas y productos a sus programas y rutas.

Dicho famtrip constó de un día con varias visitas, al Museo Terracotta de cerámica de La Bisbal d'Empordà, Visita al taller Puigdemont Cerámica Artesanal, Can Solivera elaboración de aceite artesanal, necrópolis medieval de Sant Esteve de Canapost y Visita de Cerámica Torres donde conocieron el proceso artesanal del diseño y el dibujo de murales de cerámica.

## **15. FORMACIÓN**

---

### **15. FORMACIÓN**

#### **15.1. FORMACIONES 2017**

A continuación detallamos las formaciones realizadas durante el año 2017:

- 21 febrero: Seminario Fiscal ACAVE.
- 22 febrero: Curso de formación ACAVe: Kanban.
- 14 marzo: Formación Singapore Airlines
- 21 y 22 marzo: Curso de Formación ACAVe: E-mail marketing.
- 28 marzo: Presentación de Kia Ora.
- 2 abril: Presentació Baraka.
- 4 abril: Visita al Teatre del Liceo.
- 25 abril: Presentación Travel Loop.
- 4 mayo: Curso de Formación ACAVE: Contenido web.
- 5 mayo: Famtrip Alella (Diputació de Barcelona)
- 10 mayo: Presentación Cathay Pacific.
- 17 mayo: Curso de Formación ACAVe en Madrid: Contenido web.
- 23 mayo: Presentación Tu i Lleida de Cardona.
- 24 mayo: Webinar AM Resorts.
- 25 mayo: Visita – presentación Casa de les Punxes.
- 6 junio: Seminario SII en Barcelona.
- 6 junio: Webinar APG Spain.
- 7 junio: Seminario SII en Madrid (fiscal)
- 14 junio: Presentación Transiberiano.
- 10 octubre: Sesión de Viajes Combinados ACAVe.
- 16 octubre: Sesión de Viajes Combinados ACAVe.
- 17 octubre: Webinar VUELING.
- 18 octubre: Sesión de Viajes Combinados ACAVe en Madrid.
- 8 noviembre: Presentación Macau.
- 14 noviembre: Presentación NCL.
- 15 noviembre: Sesión formativa ACAVe sobre IATA (PCI PSS)
- 13 diciembre: Seminario APG Spain.

## **15. FORMACIÓN**

---

### **15.2. CURSOS FORMACION ACAVe 2017**

En el sector de las Agencias de Turismo se ha producido un cambio drástico de modelo de negocio, dado que su público objetivo ha cambiado la forma de adquirir productos y servicios.

Desde ACAVe hemos querido cubrir todas las necesidades formativas que una Agencia de Viajes requiere en la actualidad para adaptarse a los modelos de negocio digitales y así hacer frente a las necesidades de sus clientes.

Con este objetivo ACAVe lanzó tres Cursos Formativos, enfocados a aportar a nuestros asociados un conocimiento especializado y en los cuales ya han participado más de 40 asistentes en cada una de las formaciones.

- 22 de Febrero en Barcelona: Uso de herramientas para el trabajo en equipo y planificación con Kanban.
- 21 y 22 de Marzo en Barcelona: Email Marketing (Active Campaign).
- 4 de Mayo en Barcelona: Como crear planificación de contenidos web/blog y redes sociales
- 17 de Mayo en Madrid: Como crear planificación de contenidos web/blog y redes sociales

### **15.3. SESIONES FORMATIVAS DIRECTIVA VIAJES COMBINADOS Y SERVICIOS DE VIAJE VINCULADO**

A partir del próximo 1 de Julio de 2018 resultará de aplicación la Directiva [2015/2302](#) relativa a los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados.

Dicha Directiva se encuentra en fase de transposición, debiendo estar incorporada en el ordenamiento jurídico español antes del próximo 31 de diciembre de 2017.

No obstante, siendo conocedores que las agencias de viajes ya están trabajando en sus folletos para 2018, desde ACAVe se realizaron 3 sesiones formativas sobre dicha nueva Directiva de Viajes Combinados y Servicios Vinculados, así como los principales aspectos que deben de tener en cuenta para la elaboración de los folletos. Tuvieron lugar los días: 10 de Octubre, 16 de Octubre en Barcelona y 18 de Octubre en Madrid, impartidos por la Sra. Ana Barluenga, del Departamento Jurídico de ACAVe.

## 16. CIRCULARES

---

### 16. CIRCULARES

426/17	22.12.2017	Resumen Semanal
425/17	22.12.2017	Suspensión BSP Santa Bárbara
424/17	22.12.2017	Seminario Sostenibilidad: “Como ser más sostenible: Acciones para Agencias de Viajes Emisoras y Receptivas” 25 de Enero 2018.
423/17	21.12.2017	FITUR Newsletter
422/17	21.12.2017	Calendario festivos locales Cataluña
421/17	21.12.2017	Desconvocada la huelga aeropuerto Barcelona-El Prat
420/17	20.12.2017	Solicitud reembolsos Niki a través de IATA
419/17	20.12.2017	Solicitud reembolsos Air Berlin a través de IATA
418/17	20.12.2017	Cambio normativa tarjeta turista República Dominicana
417/17	19.12.2017	Bon Nadal // Feliz Navidad // Merry Christmas
416/17	19.12.2017	Cese de operaciones Air Berlin y Niki: actualización
415/17	18.12.2017	Licitación CORA
414/17	15.12.2017	Resumen Semanal
413/17	15.12.2017	Cese de operaciones Air Berlin y Niki: continuación
412/17	15.12.2017	Suspensión Air Berlin BSP IATA
411/17	14.12.2017	Iberia, British Airways, Vueling y Aer Lingus IATA Travel Agency
410/17	14.12.2017	Cese de operaciones aerolínea NIKI
409/17	14.12.2017	IATA Account Status removal
408/17	13.12.2017	Finalización del acuerdo de distribución Amadeus-Ryanair
407/17	13.12.2017	Huelga del personal de tierra Iberia aeropuerto Barcelona-El Prat
406/17	12.12.2017	Futurisme
405/17	12.12.2017	Maestros de Flandes y agenda 2018
404/17	11.12.2017	Calendario IATA BSP 2018
403/17	07.12.2017	Informe coyuntura económica a Diciembre 2017 de Foment Treball Nacional
402/17	05.12.2017	ACAve Workshops 2018
401/17	04.12.2017	Actualización lista negra compañías aéreas
400/17	04.12.2017	Participación trabajadores en las elecciones 21 de diciembre
399/17	01.12.2017	Resumen Semanal
398/17	01.12.2017	Seminario APG Spain 13 Noviembre
397/17	01.12.2017	Informe estratégico de las agencias de viajes en España
396/17	30.11.2017	Anulación parada con reserva para autocares C/Marina
395/17	30.11.2017	Operatiu especial de seguretat de Nadal
394/17	29.11.2017	SUSPENSION DE Darwin Airline SA
393/17	29.11.2017	Novedades Aon 2017
392/17	28.11.2017	Catálogo Seguros de Viaje 2018 Winsartorio
391/17	28.11.2017	Newsletter Turismo Macao
390/17	24.11.2017	Alta/Baja REDEME
389/17	23.11.2017	Investour 2018
388/17	23.11.2017	Comunicado A2Secure: pautas cumplimiento IATA PCI DSS
387/17	23.11.2017	Recollida d'aliments “Un plat a taula per a tothom”
386/17	22.11.2017	Participació conjunta AAVV ACAve – ACT 2018
385/17	22.11.2017	Encuesta puente diciembre Navidad 2017
384/17	21.11.2017	Bonificacion para fijos discontinuos en sectores vinculados al turismo
383/17	21.11.2017	PortAventura World. Grupos 2018
382/17	21.11.2017	Newsletter Viena
381/17	20.11.2017	Cobro DTC residentes Iberia

## 16. CIRCULARES

---

380/17	20.11.2017	Road Show Visit Rusia 29-30 Nov
379/17	17.11.2017	Resumen Semanal
378/17	17.11.2017	ZonaBus Montjuïc
377/17	17.11.2017	Inscripción Programa Futurisme finaliza 26 noviembre
376/17	16.11.2017	Facturas anuales IATA 2018
375/17	15.11.2017	Relación con países calificados como paraísos fiscales
374/17	10.11.2017	Resumen Semanal
373/17	10.11.2017	II Encuesta situación turística
372/17	10.11.2017	Sesión formativa Madrid Certificación IATA PCI DSS
371/17	08.11.2017	Implantación DTC NDC IAG
370/17	08.11.2017	Renfe. Medidas comerciales ante las alteraciones del servicio en la C.A. de Cataluña
369/17	08.11.2017	Propuesta de Lufthansa para absorber Air Berlin
368/17	06.11.2017	Posible colaboración en proyecto conjunto con FTAV
367/17	06.11.2017	Modificación horario, regulación y señalización Zona Azul Zona Bus en Barcelona
366/17	06.11.2017	Sesión formativa Certificación IATA PCI DSS
365/17	06.11.2017	Agenda d'actuacions de la DGT i l'ACT - Novembre 2017
364/17	03.11.2017	Resumen Semanal
363/17	03.11.2017	Jornada Receptiva 16 Noviembre 2016
362/17	03.11.2017	Apertura lista indicativa agencias para recepción turistas chinos
361/17	03.11.2017	Anuncio AF-KLM fees en reservas GDS a partir 1 abril 2018
360/17	03.11.2017	NDC IBERIA INICIO DEL COBRO DE DTC: Aclaración
359/17	02.11.2017	Programa de trabajo de 2018 para la Comisión Europea
358/17	02.11.2017	Paquete de seguridad marítima aprobado UE
357/17	02.11.2017	Fraude: suplantación identidad IATA
356/17	31.10.2017	NDC IBERIA INICIO DEL COBRO DE DTC
355/17	30.10.2017	Informe Workshop Bruselas 25 Octubre sobre Recomendaciones de Viaje
354/17	30.10.2017	Ley 6/2017 Reformas urgentes del Trabajo Autónomo
353/17	27.10.2017	Resumen Semanal
352/17	27.10.2017	Encuesta estudio estratégico del Sector ACAVe – AMADEUS
351/17	27.10.2017	Comunicado IATA suspension VIM AIRLINES
350/17	26.10.2017	Encuesta Situación Turística Cataluña
349/17	25.10.2017	Informe Infrata Coste Distribución de las aerolíneas
348/17	25.10.2017	Anuncio licitación acuerdo marco de servicios de gestión y asistencia en viajes
347/17	25.10.2017	Save the Date Jornada Receptiva 16 Noviembre
346/17/	25.10.2017	Lotería de Navidad
345/17	24.10.2017	Newsletter FITUR
344/17	23.10.2017	Comunicado IATA Situación Air Berlín
343/17	23.10.2017	Importante: decisión de Iberia y BA fee GDS
342/17	20.10.2017	Resumen Semanal
341/17	19.10.2017	Actividad /Formación Naturalwalks 10 de noviembre 2017
340/17	19.10.2017	Flandes Mercados navideños
339/17	18.10.2017	Venta Privada Roca Village
338/17	17.10.2017	SAVE THE DATE TURISMO DE SEVILLA EN BARCELONA
337/17	17.10.2017	Hard Rock
336/17	16.10.2017	Webinar Flandes 25 Octubre
335/17	13.10.2017	Resumen Semanal
334/17	13.10.2017	Calendario Laboral 2018
333/17	13.10.2017	Estudio impacto consolidación aerolíneas en la elección del consumidor
332/17	10.10.2017	Seminario / Almuerzo Macao 8 de noviembre
331/17	10.10.2017	Programa Futurisme

## 16. CIRCULARES

---

330/17	06.10.2017	Resumen Semanal
329/17	06.10.2017	Encuesta Estudio estratégico del sector ACAVE-AMADEUS
328/17	04.10.2017	Renfe. Orden de ingreso de Agencias.
327/17	04.10.2017	Almuerzo Presentación Viaxoft 24 de octubre a las 13.30 h
326/17	04.10.2017	Presentación Jornada TTOO 26 Octubre, Port Aventura, Tarragona
325/17	03.10.2017	Comunicat ACAVe
324/17	03.10.2017	Política United Airlines Huelga 3 octubre
323/17	03.10.2017	Quiebra VIM Airlines y Air Monarch
322/17	03.10.2017	Nuevo sistema de gestión de ventas Alhambra
321/17	02.10.2017	Afectación Huelga en Catalunya RENFE-SCNF
320/17	02.10.2017	Protocolo Huelga General 03.10.17
319/17	02.10.2017	Comunicado Renfe Huelga en Cataluña del 3 al 13 de octubre
318/17	02.10.2017	Conferencia sobre Turismo organizada por el Parlamento Europeo 29 septiembre
317/17	02.10.2017	Oferta Port Aventura
316/17	29.09.2017	Air Berlín: más información
315/17	29.09.2017	Presentación Cuba 5 Octubre
314/17	29.09.2017	Actualización situación Air Berlin
313/17	28.09.2017	Desconvocatoria huelga Renfe 29 septiembre 2017
312/17	28.09.2017	Finaliza plazo adaptación garantía Cataluña
311/17	27.09.2017	Huelga Grupo Renfe Operadora 29 de septiembre de 2017
310/17	27.09.2017	Obligación de incluir en la documentación al cliente datos nueva garantía Cataluña
309/17	26.09.2017	Jornada Formativa 16 Octubre en Barcelona Directiva Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados
308/17	26.09.2017	Webinar Vueling 17 Octubre
307/17	26.09.2017	Viladecans The Style Outlets celebra el Día Mundial del Turismo
306/17	22.09.2017	Resumen Semanal
305/17	21.09.2017	Seminario Telecomunicaciones Hema XXII 19 de Octubre 2017
304/17	21.09.2017	Comunicado Vueling: servicio acompañamiento de menores
303/17	21.09.2017	Informe IATA ADM'S
302/17	20.09.2017	Política Aeromexico tras terremoto en Méjico
301/17	20.09.2017	Programa de incentivos transformación digital CCMA
300/17	20.09.2017	Jornada Formativa en Madrid Directiva Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados
299/17	19.09.2017	Comunicado Ryanair cancelaciones vuelos
298/17	18.09.2017	Huracán María y Tormenta Tropical Norma
297/17	18.09.2017	Jornada Formativa Directiva Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados
296/17	15.09.2017	Resumen Semanal
295/17	15.09.2017	Declaración de buenas prácticas para la guía de grupos en la vía pública de Barcelona
294/17	14.09.2017	Cathay Pacific
293/17	14.09.2017	Base de cotización autónomos
292/17	14.09.2017	Iniciativa Ferroviaria Modelo de Servicio Completo
291/17	13.09.2017	Trasmediterranea. Apertura nueva línea
290/17	12.09.2017	Huracán Irma.Actualización del estado de vuelos American Airlines
289/17	12.09.2017	Renfe-SNCF en Cooperación. Afectación huelga 12 de septiembre 2017
288/17	08.09.2017	Resumen Semanal
287/17	08.09.2017	Encuesta Verano agencias receptoras 2017
286/17	08.09.2017	Terremoto en Méjico y alerta tsunami en varios países
285/17	08.09.2017	Sentencia TJUE aclarando concepto de distancia en vuelos de conexión
284/17	08.09.2017	Política Iberia por el Huracán Irma
283/17	07.09.2017	Política American y Aeromexico huracán Irma
282/17	06.09.2017	Comité de trabajo ACAVe en Baleares.

## 16. CIRCULARES

---

281/17	06.09.2017	Huracán Irma y Huracán José
280/17	05.09.2017	Air Berlín: última información
279/17	05.09.2017	Seguimiento adaptación garantía Cataluña
278/17	04.09.2017	Agenda d'actuacions de la DGT i l'ACT - Setembre 2017
277/17	04.09.2017	Ayudas a la internacionalización 2017
276/17	04.09.2017	RECORDATORIO Cambio regulación AAVV Cataluña adaptación garantía
275/17	01.09.2017	Resumen Semanal
274/17	01.09.2017	Procedimiento Insolvencia Air Berlin: continuación
273/17	01.09.2017	Comunicado IATA: actualizaciones sobre cumplimiento de las PCI DSS
272/17	01.09.2017	Seguimiento situación Barcelona
271/17	01.09.2017	Memoria ACT 2016
270/17	31.08.2017	Hard Rock. Concierto benéfico tributo a Queen
269/17	31.08.2017	Nuevo Service Fee Air Europa Rutas Interislas
268/17	29.08.2017	Desconvocatoria Huelga Ferrovial Servicios
267/17	29.08.2017	Comunicado American Airlines Operativa Houston y Costa del Golfo
266/17	29.08.2017	Nuevo Informe DGT seguimiento atentados en los medios
265/17	28.08.2017	Workshops Turismo Austriaco
264/17	28.08.2017	Air Berlin: actualización
263/17	25.08.2017	Resumen Semanal
262/17	24.08.2017	Informe DGT seguimiento atentados en los medios
261/17	23.08.2017	Situación Air Berlin: Última información
260/17	23.08.2017	Situación Barcelona: actualización
259/17	22.08.2017	Comunicado Conviaa a Agencias BSP España
258/17	18.08.2017	Condena atentados Cambrils y Comunicado Oficial FEHT
257/17	18.08.2017	Comunicado Poble Espanyol
256/17	18.08.2017	Situación Air Berlin: Actualización
255/17	18.08.2017	Medidas preventivas zona peatones Lloret de Mar
254/17	18.08.2017	Situación Barcelona
253/17	18.08.2017	Huelga Aeropuerto Barcelona suspendida temporalmente
252/17	17.08.2017	Condena atentados Ramblas Barcelona
251/17	16.08.2017	Procedimiento insolvencia Air Berlin
250/17	11.08.2017	Situación Aeropuerto de Barcelona Últimas noticias
249/17	11.08.2017	Resumen Semanal
248/17	11.08.2017	Comunicado Qatar Airways entrada al país sin visado a ciudadanos de 80 países
247/17	09.08.2017	Calendario de vacaciones escolares nacionales y de Europa
246/17	09.08.2017	XVIII FORO ACAVe – Impactos Turísticos
245/17	08.08.2017	Información Vueling. Factuación Aeropuerto del Prat
244/17	08.08.2017	RENFE-SNCF Afectaciones trenes por obras infraestructuras
243/17	07.08.2017	Huelga Ferrovial Servicios a bordo 11 al 16 agosto y 1 al 4 Septiembre
242/17	04.08.2017	Resumen Semanal
241/17	03.08.2017	Presentación Tour Operación 26.10.17 – Port Aventura
240/17	03.08.2017	Cambio regulación Agentes de viajes en Cataluña: declaración responsable
239/17	03.08.2017	Situación Aeropuerto de Barcelona: Actualización
238/17	03.08.2017	Nueva Ley Baleares comercialización estancias turísticas en viviendas
237/17	02.08.2017	Situación Aeropuerto de Barcelona. Últimas noticias
236/17	02.08.2017	Carta a la Alcaldesa Ada Colau. Ataques a la actividad Turística de Barcelona
235/17	02.08.2017	Situación Aeropuerto de Barcelona
234/17	02.08.2017	Win Vip Plus Anulación Terrorismo y Catástrofes naturales AXA- AON TAEDS
233/17	28.07.2017	Resumen Semanal
232/17	28.07.2017	Emisión billetes subvencionados a refugiados

## 16. CIRCULARES

---

231/17	28.07.2017	Webinars KPMG Estudio REAV: Continuación
230/17	27.07.2017	Renfe-SNCF Comunicado afectación huelga de hoy
229/17	27.07.2017	Comunicado IATA: Global Default Insurance
228/17	26.07.2017	Servicios mínimos Cataluña huelga RENFE 28 julio
227/17	26.07.2017	World Tourism Bridge 2-3 Noviembre 2017
226/17	25.07.2017	Huelga RENFE Sindicato SFF-CGT 28 julio
225/17	25.07.2017	Aeropuerto Barcelona – congestión control seguridad embarque
224/17	21.07.2017	Resumen Semanal
223/17	21.07.2017	Recientes publicaciones Comisión Europea economía colaborativa
222/17	20.07.2017	Listado indemnizados Grupo Orizonia
221/17	20.07.2017	Novedades Puente Aéreo Iberia
220/17	20.07.2017	Comunicado IATA sobre el Estado de Cuenta Electrónico
219/17	20.07.2017	Comunicado IATA: aclaraciones cumplimiento de las PCI DSS
218/17	19.07.2017	Aclaración – Nuevas medidas de seguridad vuelos EE.UU.
217/17	19.07.2017	Acuerdo CEAV-Banco Popular
216/17	19.07.2017	Nuevos requisitos seguridad vuelos EE.UU.
215/17	17.07.2017	Proyecto “Asociación Turismo Europeo”
	14.07.2017	Resumen Semanal
213/17	14.07.2017	Aclaración: Sentencia ECJ sobre tarifas aéreas
212/17	14.07.2017	Participación conjunta AAVV ACAVe en FITUR 2018
211/17	14.07.2017	Madrid Network
210/17	13.07.2017	Invitación Webinars KPMG – Estudio REAV
209/17	13.07.2017	Ley 3/2017 Presupuestos Generales del Estado para 2017
208/17	13.07.2017	Sentencia ECJ tarifas aereas
207/17	11.07.2017	Viladecans The Style Outlets
206/17	11.07.2017	Sentencia Tribunal Supremo – Homeaway Spain
205/17	11.07.2017	ERV presenta Travel & Care y lista de recomendaciones para contratar un seguro de viaje
204/17	07.07.2017	Summer Party Poble Espanyol, Barcelona – 12/07/2017
203/17	06.07.2017	Cambio regulación agentes de viajes en Cataluña: modificación garantía
202/17	06.07.2017	Agenda Verano VisitFlanders
201/17	30.06.2017	Resumen Semanal
200/17	30.06.2017	Modificación descuento residente en Canarias y Baleares
199/17	29.06.2017	Modificación descuento residentes Canarias y Baleares
198/17	29.06.2017	ERV Información y recomendación viajar familia
197/17	27.06.2017	La Comisión sanciona a Google por abuso de posición de dominio
196/17	26.06.2017	Brexit
195/17	23.06.2017	Resumen Semanal
194/17	22.06.2017	Participa en los premios IV Noche del Socio
193/17	20.06.2017	SII: Comentarios aclaratorios para las operaciones habituales
192/17	20.06.2017	Carta abierta a la Comisión Europea disconformidad con nuevos cargos para las reservas de GDS anunciados por IB/BA
191/17	20.06.2017	LaComunity cierra acuerdo Interhome
190/17	20.06.2017	Comunicado IATA: suspensión Conviasa
189/17	20.06.2017	Participación conjunta AAVV WTM
188/17	20.06.2017	Nuevas iniciativas regulación aérea anunciadas por la Comisión Europea
187/17	16.06.2017	Resumen Semanal
186/17	16.06.2017	Modificación Reglamento Impuesto estancias establecimientos turísticos
185/17	15.06.2017	Family Day Vienna 7 Julio
184/17	15.06.2017	Newsletter Turismo Austríaco
183/17	14.06.2017	Estadísticas Clia mercados de cruceros en Europa

## 16. CIRCULARES

---

182/17	13.06.2017	Informe reunión Grupo Trabajo Visados 09.06.2017
181/17	13.06.2017	Nueva política Reembolsos Air Europa
180/17	12.06.2017	VI Congreso Ceav San José Costa Rica 2017
179/17	12.06.2017	SII: Expedición de factura por parte de terceros
178/17	12.06.2017	Encuesta Verano 2017
177/17	09.06.2017	Resumen Semanal
176/17	08.06.2017	Famtrip Descubre Poblet.
175/17	08.06.2017	Viaje de ACAVe a Azores – 28 Octubre al 1 de noviembre 2017
174/17	08.06.2017	Importante Comunicado cambio GDS Malaysia Airlines
173/17	07.06.2017	Nota de prensa ECTAA contra fees GDS anunciados por IB/BA
172/17	06.06.2017	Comunicado Qatar Airways 6 de junio
171/17	06.06.2017	Ayudas Plan Igualdad Pymes
170/17	02.06.2017	Resumen Semanal
169/17	02.06.2017	Presentación Transiberiano Iberrusia 14 junio
168/17	02.06.2017	Invitación Nit del Soci 2017
167/17	01.06.2017	Diputació de Barcelona – Sant Miguel del Fai
166/17	01.06.2017	Presentación Oficina de Turismo de Japón España
165/17	30.05.2017	Reunión Grupo de Trabajo Gestión Visados 9.06.2017
164/17	30.05.2017	Concurso Nit del Soci 2017
163/17	29.05.2017	MADRID Sesión Informativa afectados por el SII
162/17	26.05.2017	Resum Semanal
161/17	26.05.2017	Importante: Decisión de Iberia y BA Fee GDS
160/17	26.05.2017	Huelgas Italia 28.05.17
159/17	25.05.2017	Comunicado Air Transat: Recordatorio ETA
158/17	24.05.2017	Apertura lista indicativa agencias para recepción turistas chinos
157/17	23.05.2017	Programa Jornada Seguros
156/17	22.05.2017	Estudio de la situación económico y laboral de la Pime Catalana
155/17	22.05.2017	Comunicado Ukranian Airlines: nuevos requisitos datos al formalizar reserva
154/17	19.05.2017	Resumen Semanal
153/17	19.05.2017	Reglamento General de Turismo de la Rioja: Modificación garantía financiera y RC
152/17	19.05.2017	Nuevo Manual IATA 2017
151/17	18.05.2017	Workshop Turisme Garrotxa “ Els Volcans de Barcelona”
150/17	18.05.2017	Jornada Seguros 1 Junio 2017
149/17	18.05.2017	Sesión Informativa afectados por el SII
148/17	18.05.2017	Webinar APG Spain 6 Junio
147/01	17.05.2017	Actualización lista negra compañías aéreas
146/17	17.05.2017	Sentencia Tribunal Justicia Unión Europea: Reglamento 261/2004
145/17	16.05.2017	Huelga General Grecia 17.05.2017
144/17	16.05.2017	Viaxoft
143/17	16.05.2017	Medidas Aeropuerto Barcelona para mejorar controles de pasaportes
142/17	12.05.2017	Resumen Semanal
141/17	11.05.2017	Visita Casa de les Punxes 25 Mayo
140/17	11.05.2017	Galardones del Turismo de Cataluña 2017
139/17	11.05.2017	Comunicado IATA: BSP Alitalia
138/17	11.05.2017	Presentación AM Resorts 16 Mayo Madrid
137/17	11.05.2017	XI Foro AEPT Visado Turísticos 24 Mayo
136/17	11.05.2017	Refuerzo seguridad Italia Cumbre G7
135/17	11.05.2017	Cardona Tu i Lleida 23 de mayo
134/17	11.05.2017	Aeropuerto de Bcn – Congestión filtro de seguridad y los controles de pasaportes
133/17	09.05.2017	Decreto 267/2016 actividades educativas en tiempo libre con menores de edad

## 16. CIRCULARES

---

132/17	08.05.2017	Último barrido Comisión Europea a webs de reservas on line
131/17	05.05.2017	Resumen Semanal
130/17	05.05.2017	Según TUE colisión entre ave y aeronave se puede considerar circunstancia extraordinaria
129/17	04.05.2017	Costa Barcelona Week: Famtrips & WS
128/17	02.05.2017	Situación Alitalia: Última información
127/17	02.05.2017	Dinero UE disponible para el desarrollo productos turísticos
126/17	28.04.2017	Resumen Semanal
125/17	29.04.2017	Situación Alitalia: actualización
124/17	28.04.2017	Situación Alitalia
123/17	28.04.2017	Huelga personal en tierra de Ferrovial Servicios Madrid Puerta Atocha
122/17	28.04.2017	Huelga personal tierra Ferrovial Servicios a Bordo
121/17	27.04.2017	Blog acavetravellers.com
120/17	26.04.2017	Recordatorio finalizar plazo presentación IATA cuentas anuales formuladas
119/17	26.04.2017	EXPO 2017. PRESENTACIÓN 27 de abril Barcelona
118 /17	25.04.2017	Instant Credit
117/17	25.04.2017	III Premios Enoturismo Cataluña
116/17	25.04.2017	Meeting ACAVe 19-21 Mayo 2017
115/17	21.04.2017	Premis Alimara otorgados a acavetravellers.com
114/17	20.04.2017	Nueva normativa PNR para vuelos desde, hacia o en tránsito a Ucrania
113/17	20.04.2017	Workshop Costa Barcelona Week 18 mayo
112/17	20.04.2017	Información Discover The World Spain (Autocaravanas)
111/17	20.04.2017	Seminario Cathay Pacific 10 mayo
110/17	18.04.2017	Prohibición entrega bolsas de plástico gratuitas
109/17	12.04.2017	Huelga personal de tierra Abril en estación Madrid Atocha
108/17	12.04.2017	Travel Night Madrid 11 de mayo
107/17	11.04.2017	Diputación Barcelona COSTA BARCELONA WEEK 2017
106/17	11.04.2017	Invitación B-Travel
105/17	07.04.2017	Resumen Semanal
104/17	07.04.2017	Tribunal Supremo: Contratos jornada completa sólo obligatorio registro horas extraordinarias
103/17	07.04.2017	Save the Date Nit Soci
102/17	07.04.2017	Campaña Adwords acavetravellers.com
101/17	06.04.2017	VisitFlanders
100/17	06.04.2017	Modificación proceso disputa Post Billing
99/17	05.04.2017	Presentación Travelloop 25 Abril
98/17	04.04.2017	Informe Barcelona Oberta Impacto socioeconómico compras turísticas ciudad Barcelona
97/17	04.04.2017	Cambios impuesto estancia establecimientos turísticos en Cataluña
96/17	31.03.2017	Resumen Semanal
95/17	31.03.2017	Importante: cumplimiento PCI-DSS 1 marzo 2018
94/17	31.03.2017	Recordatorio IATA presentación cuentas anuales formuladas
93/17	31.03.2017	Tripcare
92/17	31.03.2017	AMResorts inaugura Hotel Secrets Cap Cana Resorts & Spa
91/17	30.03.2017	Informe España Destino de Salud
90/17	30.03.2017	Encuesta Semana Santa 2017
89/17	30.03.2017	Webinar AM Resorts 26 Abril
88/17	29.03.2017	Seminario Cuba Baraka Travel 5 Abril
87/17	28.03.2017	Reunión CEAV-AEAT, aplicación del SII
86/17	28.03.2017	Famtrip Diputació de Barcelona Alella y el Enoturismo
85/17	28.03.2017	Huelga de personal de Alitalia 5 abril 2017
84/17	28.03.2017	Forum Turistic 2017

## 16. CIRCULARES

---

83/17	27.03.2017	Ley Medidas 2017: Cambio regulación agentes de viajes en Cataluña
82/17	27.03.2017	Keytel. Nuevas incorporaciones y Hoteles de nueva apertura
81/17	24.03.2017	Nuevo aplazamiento precios de mercado en subvenciones...
80/17	24.03.2017	Resumen Semanal
79/17	24.03.2017	Nuevo seguro FREE PLUS de AXA Assistance - Winsartorio
78/17	23.03.2017	Anexo Contrato Incentivación Iberia 2017
77/17	22.03.2017	Cursos Formación Contenido Web 4 mayo Barcelona y 17 Mayo Madrid
76/17	21.03.2017	Formación Kia Ora 28 Marzo
75/17	20.03.2017	Nuevo Reglamento UE Protección de Datos
74/17	17.03.2017	CEAV gana el juicio sobre el Convenio Colectivo
73/17	17.03.2017	Resultados reunión de la PAPGJC/27
72/17	16.03.2017	Promoción Turística 2017.- Turisme Creatiu
71/17	15.03.2017	Huelga tripulantes de cabina Air France 18-20 marzo 2017
70/17	15.03.2017	Comunicado Amadeus: hora límite de emisión de billetes
69/17	15.03.2017	Importante: cumplimiento PCI DSS 1 junio 2017
68/17	13.03.2017	Famtrip Teatro Bus Barcelona 23 Marzo
67/17	09.03.17	Huelga personal tierra Aeropuertos Berlín: 10 y 11 marzo
66/17	09.03.2017	Visita Teatre Liceu 4 Abril
65/17	07.03.2017	Presentación AM Resorts 23 Marzo
64/17	07.03.17	Comunicado IATA: transferencias BSP
63/17	07.03.2017	Presentación de las Jornadas Fiscales
62/17	03.03.2017	Resumen Semanal
61/17	03.03.2017	1r Foro BGB 20-21 Marzo
60/17	27.02.2017	Telecomunicaciones HEMA XXII ( TELHEMA )
59/17	27.02.2017	1700 firmas manifiesto desregularización AV
58/17	27.02.2017	Formaciones ACAVe
57/17	24.02.2017	Resumen Semanal
56/17	24.02.2017	Huelga RENFE Ferroviales Servicios AVE y larga distancia.
55/17	24.02.2017	Invitación Workshop Barcelona 16 Marzo
54/17	24.02.2017	Consulta Agencia Catalana de Consumo anuncio hojas oficiales de reclamación si se opera on line
53/17	23.02.2017	Desregularización agencias de viaje y cambio sistema de garantías financieras
52 / 17	23.02.2017	Manifiesto de las AAVV contra la desregulación del sector la desregularización del sector en Cataluña. -1000 apoyos -
51/17	22.02.2017	Jornada Fiscal Madrid
50/17	21.02.2017	Fam trip Escapada al más auténtico Empord` 2017
49/17	20.02.2017	Propuesta de participación conjunta de AAVV de ACAVe en B-TRAVEL 2017
48/17	20.02.2017	Manifiesto de las AAVV contra la desregulación del sector la desregularización del sector en Cataluña. – 500 apoyos -
47/17	17.02.2017	Resumen Semanal
46/17	17.02.2017	Manifiesto de las AAVV contra la desregulación del sector la desregularización del sector en Cataluña.
45/17	17.02.2017	Informe Reunión Grupo Gestión de Visados con MAEC y Turespaña 16.02.2017
44/17	16.02.2017	Programa para incrementar y comercializar productos turísticos experienciales (Start-DMC Tourism)
43/17	16.02.2017	Informe Asamblea General Ordinaria 15.02.17
42/17	14.02.2017	Carta Presidente Acave Desregularización Agencias de Viajes
41/17	14.02.2017	Suspensión comunicado IATA sobre las DSS de la PCI
40/17	13.02.2017	Política United condiciones climatológicas 12-13 febrero
39/17	13.02.2017	Suspensión de ARIK AIR del BSP
38/17	10.02.2017	Resumen Semanal

## 16. CIRCULARES

---

37/17	10.02.2017	Oposición al comunicado de IATA sobre las DSS de la PCI
36/17	10.02.2017	Save the Date Workshop Barcelona 16 Marzo 2017
35/17	10.02.2017	Ampliación información Jornadas CEAV
34/17	07.02.2017	Directiva de Servicios: Principios de no discriminación por nacionalidad o lugar de residencia
33/17	03.02.2017	Resumen Semanal
32/17	03.02.2017	Jornada TTOO 10 de marzo
31/17	03.02.2017	Forum Turistic 2017
30/17	02.02.2017	Jornadas Técnicas CEAV Febrero 2017
29/17	02.02.2017	Hard Rock Cafe
28/17	01.02.2017	Agenda de actuaciones de la DGT y la 'ACT - Febrero 2017
27/17	31.01.2017	Reunión Grupo de Trabajo Gestión Visados
26/17	31.01.2017	Invitació a la presentació de la Marca Turisme Cultural a Catalunya
25/17	31.01.2017	Visita Casa de les Punxes 15 Febrero
24/17	27.01.2017	Resumen Semanal
23/17	27.01.2017	Convocatoria AGO ACAVe 15 de febrero 2017
26/17	27.01.2017	Jornada Fiscal
21/17	26.01.2017	World Bridge Tourism Shangai 9 y 10 de mayo de 2017
20/17	25.01.2017	Cursos de Formación ACAVe 2017
19/17	26.01.2017	Doctors Barcelona amplía la atención médica en toda Europa
18/17	25.01.2017	Nueva Superilla Poblenou
17/17	17.01.2017	Requisitos salario mínimo trabajadores desplazados temporalmente a Italia
16/17	16.01.2017	Correcciones al texto publicado en el BOE Convenio Colectivo de 21 de noviembre de 2016
15/17	13.01.2017	Resumen Semanal
14/17	13.01.2017	Patrimonio Cultural Nacional Actos oficiales Enero
13/17	12.01.2017	Calendario de vacaciones escolares de los principales mercados emisores de turismo
12/17	11.01.2017	Desayunos ACAVe 8 Febrero Port de Barcelona
11/17	11.01.2017	ACAVe Travellers
10/17	10.01.2017	Vietnam roadshow
9/17	10.01.2017	Novedades Fiscales y Contables
8/17	09.01.2017	Beroni. Nuevo Earthdata Online
8/17	09.01.2017	Permiso Paternidad/ Salario minimo Interprofesional
7/17	05.01.2017	Cambios contratos empresas Iberia
6/17	05.01.2017	Salario mínimo interprofesional.
5/17	05.01.2017	Coctel ACAVe en FITUR 2017
4/17	03.01.2017	ACAVe en FITUR 2017 - invitaciones
3/17	03.01.2017	Concurso de Proyectos Emprendedores
2/17	02.01.2017	PAConf modificación resoluciones IATA
1/17	02.01.2017	Normativas internacionales "Eurail" e "Interrail" de RENFE

## **17. INFORME COMUNICACIÓN**

---

### **17. INFORME COMUNICACIÓN**

#### **17.1. INTRODUCCIÓN**

La **Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializados (ACAVe)** ha mantenido en 2017 una presencia activa y continuada en los medios de comunicación, tanto en los medios de información general como en los sectoriales.

La ACAVe sigue siendo un referente en Cataluña para los temas de turismo, tanto de las agencias de viajes como de turismo en general.

En este documento MAHALA Comunicación analiza las acciones y resultados conseguidos.

#### **Gestiones con medios de comunicación**

Peticiones atendidas: 114

Prensa y revistas sector: 35

TV: 24

Radio: 39

Agencias: 16

#### **17.2. ACCIONES REALIZADAS**

##### **Ruedas de prensa: 4**

16.03.17 - ACAVe presenta el workshop Barcelona 2017 con las novedades de la oferta turística de verano.

Organización de la rueda de prensa: Sede de ACAVe.

Medios Asistentes a la Rueda de Prensa (11): ACN, EFE, Europa Press, El Mundo, El Periódico, Conexo, COPE, RNE, Cadena Ser, Betevé Informatius y Tele5.

Medios asistentes al Workshop (3): TV3, Travelport y BCN Press.

29.06.17 - ACAVe presenta las tendencias de los destinos de vacaciones para este verano 2017 y la IV Noche del Socio.

Organización de la rueda de prensa: Sede de ACAVe.

Medios Asistentes a la Rueda de Prensa (18): ACN, EFE, Europa Press, El País, Crónica Global, Radio Aragón, Catalunya Ràdio, COPE Informativos, COPE Tiramillas, RNE Informativos, BCN Press, Comunicatur, Gaceta 3, Hosteltur, Incentivos & Meetings, Nexotur/Connexo, Newpress y Betevé TV.

28.09.17 - Foro ACAVe. Impactos Turísticos.

Organización de la rueda de prensa a las 11.15h.: Gran Teatre del Liceu.

## **17. INFORME COMUNICACIÓN**

---

Medios Asistentes a la Rueda de Prensa (18): EFE, Europa Press, El Mundo, El País, El Periódico, Cadena Pirenaica de Radio y Televisión, Catalunya Ràdio, RNE, TV3, Rossiya-24/Tv rusa, Crónica Global, News Press, Conexo / Nexotur, Hosteltur, La Prensa Magazine, Incentivos & Meetings, Savia y Sota Par/Par 72.

30.11.17 – Informe estratégico de las Agencias de Viajes en España.

Organización de la rueda de prensa: Auditorio Rafael del Pino (Madrid).

Medios Asistentes a la Rueda de Prensa (10): EFE, Europa Press, El Confidencial, Smarttravelnews, El País, Expansión, Onda Cero, Hosteltur, Nexotur y Antena 3.

### **Reuniones presenciales (4) y conference call (3 )**

31.01.17 - Entrega rapport de las acciones de comunicación realizadas en 2017

01.03.17 - Se define la estrategia frente al proyecto de desregularización de las agencias de viajes.

30.08.17 - Preparación Foro.

21. 09.17 - Reunión Foro ACAVe.

30.09.17 - Temas: atentado, turismofobia y grupo de trabajo baleares.

03.10. y 2.11 - Situación política y afectación del sector. Se decide realizar una encuesta interna entre los asociados para conocer el pulso del sector y poder dar cifras.

### **17.3. NOTAS DE PRENSA**

03/02/17

“El proyecto de desregularización de los agentes de viajes desprotege a los consumidores”

08/02/17

“El Presidente del Puerto de Barcelona Sixte Cambra protagonista de una nueva edición de los “Desayunos ACAVe”

10/03/17

“ACAVe presenta la primera Jornada de Tour Operadores a bordo del MSC SPLENDIDA”

24/03/17

“Las reservas para este verano 2017 aumentarán un 8%” (Málaga)

31/03/17

“Las reservas para este verano aumentarán un 8%” (Palma)

10/04/17

“Las reservas de Semana Santa aumentan en un 10% según ACAVe”

01/06/17

## 17. INFORME COMUNICACIÓN

---

“Los seguros de asistencia en viaje y las nuevas garantías de las agencias de viajes centran la Jornada Técnica organizada por ACAVe”

29/06/17

“ACAVe constata que las reservas para el verano aumentan un 10%, consolidándose el crecimiento”

30/06/17

“ACAVe convierte el Baluard del Poble Espanyol en una fiesta mayor para celebrar la IV Noche del Socio”

06/09/17

“ACAVe presenta el Comité de Trabajo de Baleares a la Directora General de Turismo y consolida su presencia en las Islas Baleares”

28/09/17

“ El Impacto del turismo a debate en el XVII Foro ACAVe”

16/11/17

“ La III Jornada Receptiva de ACAVe debate sobre la necesidad de potenciar la permeabilidad y territorial y la marca Barcelona, conectándola con el resto del territorio”

30/11/17

“ Las agencias de viajes remontan la crisis y sus ventas van en aumento”

04/12/17

“ Las reservas aumentan un 5% en el puente de diciembre y podrían crecer en Navidad gracias al efecto *Last Minute*”

### 17.4. CONVOCATORIAS DE PRENSA

#### **10.03.17 - Jornada para Tour Operadores a bordo del MSC SPLENDIDA.**

Medios asistentes (7): El PuntAvui – L’Econòmic, RNE-Informatius, Conexo / Nexotur, Economia Digital / 02B, Solo Receptivos, Viajar Digital y Q Travel.

#### **16.03.17 - Workshop Barcelona.** Drassanes de Barcelona.

Medios asistentes (8): Numa Golf, New Press, Conexo, BCN Press, Preferente/Privatur, Gaceta de Turismo, Revista Primacia e Incentivos & Meetings.

#### **29.06.17 – III Noche del Socio ACAVe.**

Medios asistentes (6): Ambigu, BCN Press, Incentivos & Meetings, Newpress, Nexotur y un freelance.

#### **16.11.17. III Jornada Receptiva.**

Medios Asistentes (8): EFE, ACN, Catalunya Ràdio, RNE, la Prensa Magazine, TV3, ACN TV y un freelance.

## 18. MEMORIA ECONÓMICA

### 18. MEMORIA ECONÓMICA

#### 18.1. CUENTA DE EXPLOTACIÓN 2017 ANTES DE IMPUESTOS

GASTOS	
Consumibles escritorio y Correos	4.928,12
Mensajeros	1.877,74
Gastos diversos asociación	1.262,56
Gstos. Comunidad despacho	6.665,04
IBI despacho	2.800,90
Despacho Madrid	7.247,42
Renting	1.680,00
Mantenimiento y reparaciones	6.116,14
Servicios profesionales	51.535,17
Viajes, reuniones y congresos	34.514,99
Área Receptiva	3.041,23
Área Corporate	761,40
Área Vacacional	2.151,52
Área Tour Operador	3.581,97
Área MK-Nuevas Tecnologías	693,31
Seguros	3.041,99
Gastos financieros	1.198,06
Agua y luz	5.096,00
Teléfono	5.848,71
Foment del Treball Nacional	1.978,32
Consell Gremis/Osona/Lloret/Madrid	5.142,36
ECTAA	51.303,75
CEAV	26.743,83
Resp. Social Corporativa	2.000,00
Publicidad y propaganda	7.299,81
Estudio	16.000,00
Sueldos y salarios	246.502,45
Incentivos personal	20.000,00
Seguridad Social	71.578,22
S. profesionales extraordinarios	937,59
Impagados	3.631,28
Limpieza oficina	5.178,48
Formació Consorci	542,31
Impuestos y tasas	513,10
IVA no deducible prorrata	1.809,57
Amortizaciones	18.417,90
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>623.621,24</b>

## 18. MEMORIA ECONÓMICA

<b>INGRESOS</b>	
Cuotas asociados	421.018,59
Cuotas M. Adheridos	57.949,79
Cuotas inscripción	16.943,39
Ingresos financieros	225,78
CEAV	14.488,00
Beneficios actividades ACAVe	140.027,98
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>650.653,53</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>27.032,29</b>

### 18.2. BALANCE ANTES DE IMPUESTOS 2017

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>651.135,92</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>821.709,05</b>
<i>Inmovilizado Intangible</i>	<i>67.524,30</i>	<i>Fondo Social</i>	<i>263.815,65</i>
<i>Amor. Acumulada Inmovil. Intangible</i>	<i>-19.288,86</i>	<i>Remanente</i>	<i>530.861,11</i>
<i>Inmovilizado Material</i>	<i>678.294,22</i>	<i>Resultado del ejercicio</i>	<i>27.032,29</i>
<i>Amor. Acumulada Inmovil. Material</i>	<i>-77.317,42</i>		
<i>Inversiones Financieras a L/P</i>	<i>1.170,00</i>		
<i>Activos por impuestos diferidos</i>	<i>753,68</i>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>226.916,95</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>56.343,82</b>
<i>Existencias</i>	<i>1.374,49</i>	<i>Deudas a C/P</i>	<i>5.068,44</i>
<i>Clientes</i>	<i>11.669,23</i>	<i>Proveedores</i>	<i>20.242,76</i>
<i>H.P deudora</i>	<i>1.651,16</i>	<i>Anticipo Clientes</i>	<i>-1.872,81</i>
<i>Gastos anticipados</i>	<i>28.687,44</i>	<i>Remuneraciones pdtes. pago</i>	<i>59,22</i>
<i>Tesorería Caja</i>	<i>2.471,22</i>	<i>H.P acreedora</i>	<i>22.867,17</i>
<i>Tesorería Bancos</i>	<i>181.063,41</i>	<i>Org. Seg. Social acreedora</i>	<i>9.029,04</i>
		<i>Ingresos anticipados</i>	<i>950,00</i>
	<b>878.052,87</b>		<b>878.052,87</b>

## 18. MEMORIA ECONÓMICA

### 18.3. PRESUPUESTO 2017 – CIERRE 2017 ANTES DE IMPUESTOS

GASTOS	PRESUPUESTO 2017	CIERRE 2017
Consumibles escritorio y Correos	3.500	4.928,12
Mensajeros	1.800	1.877,74
Gastos diversos asociación	4.000	1.262,56
Gstos. Comunidad despacho	8.000	6.665,04
IBI despacho	2.800	2.800,90
Despacho Madrid	7.800	7.247,42
Renting	1.680	1.680,00
Mantenimiento y reparaciones	7.200	6.116,14
Servicios profesionales	53.700	51.535,17
Viajes, reuniones y congresos	37.000	34.514,99
Área Receptiva	2.500	3.041,23
Área Corporate	2.500	761,4
Área Vacacional	2.500	2.151,52
Área Tour Operador	2.500	3.581,97
Área MK-Nuevas Tecnologías	2.500	693,31
Seguros	3.200	3.041,99
Gastos financieros	1.500	1.198,06
Agua y luz	5.000	5.096,00
Teléfono	9.000	5.848,71
Foment del Treball Nacional	1.950	1.978,32
Consell Gremis/Osona/Lloret/Madrid	6.600	5.142,36
ECTAA	58.746	51.303,75
CEAV	22.100	26.743,83
Resp. Social Corporativa	2.000	2.000,00
Publicidad y propaganda	7.500	7.299,81
Estudio		16.000,00
Sueldos y salarios	254.000	246.502,45
Incentivos personal	22.500	20.000,00
Seguridad Social	77.200	71.578,22
S. profesionales extraordinarios	2.500	937,59
Impagados	3.000	3.631,28
Limpieza oficina	5.200	5.178,48
Formació Consorci	5.000	542,31
Formación ACAVE	5.200	
Impuestos y tasas	700	513,1
IVA no deducible prorrata		1.809,57
Amortizaciones	22.000	18.417,90
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>654.876</b>	<b>623.621,24</b>

## 18. MEMORIA ECONÓMICA

<b>INGRESOS</b>		
Cuotas asociados	435.000	421.018,59
Cuotas M. Adheridos	51.000	57.949,79
Cuotas inscripción	37.000	16.943,39
Ingresos financieros	300	225,78
CEAV	14.488	14.488,00
Beneficios actividades ACAVe	124.550	140.027,98
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>662.338</b>	<b>650.653,53</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>7.492</b>	<b>27.032,29</b>

### 18.4. PRESUPUESTO 2018

<b>GASTOS</b>	
Consumibles escritorio y Correos	4.500
Mensajeros	1.800
Gastos diversos asociación	3.000
Gstos. Comunidad despacho	7.500
IBI despacho	3.000
Despacho Madrid	3.000
Renting	1.515
Mantenimiento y reparaciones	7.000
Servicios profesionales	52.500
Viajes, reuniones y congresos	36.000
Área Receptiva	2.500
Área Corporate	2.500
Área Vacacional	2.500
Área Tour Operador	2.500
Área MK-Nuevas Tecnologías	2.500
Seguros	3.200
Gastos financieros	1.500
Agua y luz	5.200
Teléfono	6.000
Foment del Treball Nacional	2.005
Consell de Gremis/Osona/Lloret /Madrid	5.100
ECTAA	59.733
CEAV	22.350
Resp. Social Corporativa	2.000
Publicidad y propaganda	13.700
Sueldos y salarios	249.000
Incentivos personal	21.000
Seguridad Social	74.000
S. profesionales extraordinarios	6.000
Impagados	3.000
Limpieza oficina	5.250
Formación Consorci	2.700
Impuestos y tasas	700
IVA no deducible prorata	4.000

## 18. MEMORIA ECONÓMICA

---

Amortizaciones	20.000
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>638.753</b>
<b>INGRESOS</b>	
Cuotas asociados	425.000
Cuotas M. Adheridos	60.000
Cuotas inscripción	20.000
Ingresos financieros	225
CEAV	15.000
Beneficios actividades ACAVe	122.620
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>642.845</b>
<b>RESULTADO</b>	<b>4.092</b>