

CEAV **MEMORIA** **ANUAL** **2021**

Contenido

PALABRAS DEL PRESIDENTE	3
ASOCIACIONES MIEMBROS	5
PARTNERS	7
ÓRGANOS DE GOBIERNO	8
Asamblea general	8
Consejo directivo	8
EQUIPO CEAV	10
ACTIVIDADES	11
Gestión de la crisis creada por la expansión del COVID-19	11
Reunión con la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto	16
Otras reuniones	16
6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes	17
Convenio colectivo	20
Modificación de la normativa de los viajes combinados	21
Directiva de viajes combinados	22
IATA APJC	23
Jornadas técnicas en Viena	25
III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes	26
El Ayuntamiento de Madrid premia a CEAV	27
Transporte marítimo	28
Acuerdos	30
Fondo para la Defensa y Representatividad de las Agencias de Viajes	30
Dibujando el mundo: viaje a Kenia	31
Otras actividades	32
GABINETE DE PRENSA	33
DIRECCIÓN COMERCIAL	35
FITUR	35
Mundo Inédito	35
Acciones digitales	35
Acciones presenciales	37
Acciones de branding	37
Otras actividades	37

PALABRAS DEL PRESIDENTE



Queridos amigos:

Me dirijo a vosotros para reflexionar sobre el año que acabamos de dejar atrás. Creo que no me equivoco si digo que este final de 2021 iba a ser algo menos negativo. Sin embargo, la llegada de la variante ómicron, con su capacidad de contagio, ha vuelto a dar al traste con nuestras previsiones.

Si nos detenemos en los datos, en 2021 España recibió 31,1 millones de turistas internacionales, un 64,4% más que en 2020, si bien está todavía un 62,7% por debajo del de 2019, antes de la pandemia. Con respecto al gasto, creció un 76% y alcanzó los 34.816 millones de euros, aunque fue un 62,1% inferior al de 2019.

Nuestro sector, el de las agencias de viajes, ha sido sin duda uno de los más castigados. Hemos acabado el año con una caída del 50% de la facturación con respecto a 2019 y un porcentaje de empleados en ERTE mucho mayor que el del resto de los subsectores.

En definitiva, si bien no tanto como 2020, 2021 ha vuelto a ser un año complejo. Y queremos que esta memoria resuma, teniendo siempre como referencia la transparencia en nuestro trabajo, el esfuerzo que desde CEAV se ha realizado en favor de la unidad del sector y de la defensa de las agencias de viajes.

Tengo la satisfacción de informaros de que el sentimiento de unidad que hay en el sector nos ha permitido seguir creciendo en número de asociaciones y partners. En febrero se sumaron a CEAV Locos por Viajar, I'M+, Asociación de Agencias de Incentivos, ASEPROCE y OTAVA, y en noviembre lo hizo la Asociación de Agencias de Viajes de La Rioja.

Además, estamos orgullosos de seguir contando con el apoyo de nuestros miembros adheridos, que este año hemos pasado a llamar partners. A pesar de las dificultades por las que atraviesa el sector, siguen colaborando con nosotros.

Me es grato informaros de que en 2021 CEAV ha continuado manteniendo reuniones con la administración y el sector privado. Como leeréis más adelante, nos hemos visto con la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y con la directora general de Trabajo, Verónica Martínez, entre otros representantes de la administración.

Hemos intensificado nuestra actividad formativa y comercial con la realización de actos y seminarios, presenciales y digitales. Solo por mencionar algunos, tenemos el CEAV TRAVEL Learning Japón, la Semana del Turismo Gastronómico o el CEAV Internacional Learning. Y este año hemos celebrado nuestras jornadas técnicas, que tuvieron que ser aplazadas en 2020, en la ciudad de Viena, además de la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, que tuvo lugar en noviembre el León.

Para finalizar, quiero dar las gracias a todos los que conformamos el equipo CEAV: los consejeros, asociados, el equipo directivo y al staff. Todos juntos, y a base de grandes esfuerzos, estamos haciendo realidad una confederación cada vez más fuerte y con más capacidad para hacer cosas en favor de nuestras agencias.

Muchas gracias a todos.

Carlos Garrido de la Cierva.

ASOCIACIONES MIEMBROS

El 2021 ha sido un año intenso en lo que asociaciones se refiere con la integración de Locos por Viajar, I'M+, Asociación de Agencias de Incentivos, ASEPROCE, OTAVA y Asociación de Agencias de Viajes de La Rioja. De este modo, son 28 asociaciones las que constituyen la confederación.

CEAV CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES

NUESTRAS ASOCIACIONES



ASOCIACIONES

ASOCIACIÓN	PRESIDENCIA
AAVOT	Eduardo García
ACAVYT	David Déniz
AGAVI	Juan A. Rivadulla
ARAGÓN INCOMING	Alba Cruells
AEVAV	Miguel Jiménez
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE ARAGÓN	Jorge Moncada
I'M AGENCIAS DE INCENTIVO	Iñaki Collado
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE CÁDIZ	Ángel Juan Pascual
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE CÓRDOBA	Antonio Caño
ASAVAL	Tomás Komuda
ASEPROCE	Óscar Porras
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE EMPRESAS DE MEDIACIÓN TURÍSTICA DE GRANADA	Juan Peláez
AVIPO	Mar Rodríguez
OTAVA	Íñigo Fernández
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE LA RIOJA	Jesús Ángel Herrera
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE JAÉN	Francisco Javier Fernández
ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE HUELVA	Luis Arroyo
AEDAV	Sergio García
AEVISE	José Manuel Lastra
ATRAE	Lorea Uranga
ASOCIACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES DE MELILLA	Ildefonso Menéndez
LOCOS POR VIAJAR	José Antonio Masiá
AMAV	Antonio Ríos
FAAV	Luis Arroyo
FECLAV	Jerónimo Fernández
AVIBA	Francisco Mulet
GEBTA	Luis Dupuy
SPAINDMCS	Fay Taylor
UNAV	José Luis Méndez

PARTNERS

A finales de 2021, CEAV consideró adecuado renovar el término "miembro adherido" y sustituirlo por el de "partner", que se adapta mejor a la actualidad. Este cambio, que obedece a un deseo de modernización, por supuesto no implica ninguna modificación en la colaboración que la confederación mantiene con sus colaboradores. En 2021, se unieron a CEAV Europ Assistance y Saborea España.



ÓRGANOS DE GOBIERNO

Asamblea general

Es el órgano formado por todos los representantes de las organizaciones integrantes. En 2021 se celebraron dos asambleas generales ordinarias: el 18 de marzo y el 23 de noviembre.

Consejo directivo

Está integrado por los distintos representantes designados por las asociaciones miembros de CEAV en función del número de miembros determinados por los estatutos. El presidente de cada asociación es miembro de pleno derecho.

En la actualidad, el consejo directivo está integrado por 79 miembros, y en 2021 se ha reunido en ocho ocasiones: 26 de enero, 18 de febrero, 22 de abril, 11 de mayo, 9 de junio, 22 de julio, 7 de septiembre y 21 de diciembre.

Finalmente, el **comité ejecutivo** se reunió el 16 de marzo. Este comité tiene encomendadas, por delegación del Consejo directivo, las labores de control, gestión y supervisión del funcionamiento de la confederación.

NOMBRE	CARGO	ASOCIACIÓN
Carlos Garrido	Presidente	CEAV
Rafael Gallego	Vicepresidente primero	CEAV
Pablo Parrilla	Vicepresidente Económico Financiero	FECLAV
Eva Blasco	Vicepresidenta Relaciones Internacionales	AEVAV
Francisco Mulet	Secretario General	AVIBA
Luis Arroyo	Tesorero	FAAV
Antonio Caño	Vicepresidente	FCANDALUCIA
Eduardo García	Vicepresidente	AAVOT
Jorge Moncada	Vicepresidente	AAVARAGON
José Luis Méndez	Vicepresidente	UNAV
Jose Manuel Lastra	Vicepresidente	FCANDALUCIA
Luis Dupuy	Vicepresidente	GEBTA
Miguel Jiménez Martínez	Vicepresidente	AEVAV
Ángel Juan Pascual	Vocal	FCANDALUCIA
Antonio Ríos	Vocal	AMAV
David Déniz	Vocal	ACAVYT
Fernando Sánchez	Vocal	UNAV
Ildefonso J. Menéndez	Vocal	AAVMELILLA
Jerónimo Fernández	Vocal	FECLAV
Lorea Uranga	Vocal	ATRAE
Juan Peláez Cordero	Vocal	FCANDALUCIA
Sergio García	Vocal	FCANDALUCIA
Tomás Komuda	Vocal	FCANDALUCIA
Fay Taylor	Vocal	DMCS

CEAV MEMORIA ANUAL 2021

Mar Rodríguez	Vocal	AVIPO
Juan A. Rivadulla	Vocal	AGAVI
Mercedes Tejero	Gerente	CEAV

EQUIPO CEAV



Rafael Gallego, vicepresidente



Mercedes Tejero, gerente



Cristina Bou, directora comercial



Susana Gómez, directora de Comunicación



Daniel Prudencio, asistente de Gerencia

ACTIVIDADES

Gestión de la crisis creada por la expansión del COVID-19

Desde CEAV se ha continuado trabajando para paliar en la medida de lo posible las consecuencias derivadas de la pandemia y que han afectado a las agencias de viajes.

Expedientes de Regulación Temporal de Empleo

Ante la persistencia de los efectos de la crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia de SARS CoV 2, se fueron aprobando Acuerdos Sociales en Defensa del Empleo (ASDE), hasta llegar al V, con vigencia hasta el 28 de febrero de 2022, para el mantenimiento de las medidas que resultasen necesarias para asegurar la continuidad de la respuesta dada a la crisis. Así, se estableció la prórroga de tres tipos de medidas asociadas al régimen especial de regulación temporal del empleo instituido con motivo de la COVID-19:

a) Las medidas extraordinarias en materia de exoneraciones en las cotizaciones a la Seguridad Social previstas en el Real Decreto-ley 2/2021, de 26 de enero, de refuerzo y consolidación de medidas sociales en defensa del empleo.

b) Las medidas extraordinarias en materia de protección por desempleo de las personas trabajadoras, provenientes del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo.

c) Las medidas que, como complemento de estas medidas de flexibilidad y de protección, van ligadas a los expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE). Así, se mantuvo la vigencia de los artículos 2 y 5 de la Ley 3/2021, de 12 de abril, por la que se adoptan medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19, y de la disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

De igual forma, se prorrogaron los límites relativos al reparto de dividendos y la transparencia fiscal, y respecto de la realización de horas extraordinarias y las nuevas externalizaciones

No obstante, y dada la mala evolución de trabajadores de nuestro sector afectados por ERTE, CEAV, a través de Kreab, solicitó una reunión con la directora general de Trabajo.

La reunión se realizó el día 13 de enero de 2021 y trasladamos a Verónica Martínez la gravísima situación de las agencias de viajes como consecuencia de la pandemia provocada por la COVID-19 y las necesidades acuciantes que tiene este sector respecto a los ERTE.

En la reunión, que se enmarcaba dentro de los encuentros que desde CEAV se estaban manteniendo con Administraciones y sector privado, le explicamos que las agencias de viajes se encuentran en una situación crítica después de que las previsiones de facturación hayan caído en 2020 un 90% respecto a 2019, haciendo especial hincapié en la parte de turismo emisor y en el MICE.

Desde CEAV le recordamos que algunas empresas están negociando o aplicando ya ERE ante una situación insostenible en la que se obliga a mantener el 100% del empleo, mientras que la previsión de las agencias es poder recuperar un máximo del 20%.

Por este motivo, desde CEAV se trasladó a la Dirección General de Trabajo la necesidad de ampliar los ERTE durante todo 2021, pero también de eliminar la cláusula de compromiso de mantenimiento del empleo de seis meses, flexibilizando esta cláusula y buscando fórmulas que eviten la desaparición de las agencias de viajes y la consiguiente pérdida de empleo. Por otro lado, desde CEAV se consideraba fundamental el mantenimiento de las condiciones de acceso a la prestación de cese de actividad de los autónomos, así como que no desciendan las prestaciones de los ERTE que reciben los trabajadores.

Este primer encuentro fue muy beneficioso porque sirvió para que el canal de las agencias de viaje conociera las actuaciones que la Dirección General de Trabajo ha llevado a cabo desde el inicio de la crisis, sobre todo en la facilitación de los ERTE. Asimismo, Verónica Martínez nos informó de que conoce la situación de nuestro sector y se comprometió a trabajar para que las agencias de viajes estén protegidas con los porcentajes de exoneración actuales. No obstante, consideró muy complicado hacer excepciones en la cláusula de mantenimiento del empleo, ya que la Comisión Tripartita de Dialogo Social estaba cerrando una prórroga completa del Acuerdo, que tiene esta cláusula como uno de sus pilares fundamentales.

Por último, la Directora General de Trabajo se comprometió a analizar conjuntamente con CEAV los datos de evolución del sector y cualquier medida que se pudiera proponer desde la confederación, por lo que se mantendrán contactos continuos y reuniones cada vez que se considere necesario.

Ayudas

Finalmente, después de un año de reivindicaciones de CEOE y de CEAV, el Gobierno de España aprobó el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19.

El Real Decreto-ley contempla **4 ejes de actuación**, además de otras medidas a considerar, que a continuación les detallamos:

1- Línea de 7.000 millones de euros para ayudas directas a autónomos y empresas:

a. Cuantía: dotada con 7.000 millones de euros, con dos compartimientos: un compartimiento, de 5.000 millones, que se destinará al conjunto de comunidades autónomas, salvo Islas Baleares y Canarias y un segundo compartimiento, de 2.000 millones de euros, se destinará a Islas Baleares y Canarias, por el impacto diferencial sobre su economía del mayor peso de los sectores más afectados por la pandemia. A conceder por las comunidades autónomas.

Estas ayudas directas tendrán carácter finalista, empleándose para satisfacer la deuda y realizar pagos a proveedores y otros acreedores, financieros y no financieros, así como los costes fijos incurridos por los autónomos y empresas considerados elegibles. Podrán acceder a estas ayudas todas las empresas y autónomos del sector de la hostelería y la restauración, los sectores con acceso a los ERTE ampliados establecidos en el Real Decreto-ley 2/2021, y otros especialmente

afectados por la pandemia, como las actividades de la industria manufacturera relacionadas con el comercio y la hostelería; comercio al por mayor y minorista; sectores auxiliares al transporte; mantenimiento aeronáutico, y actividades relacionadas con la cultura y las actividades deportivas. En el listado incluido en el RDL están los CNEA correspondientes a nuestro sector, que son:

7911.- Actividades de agencias de viajes.

7912.- Actividades de operadores turísticos.

7990.- Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos

2- Ayudas a la reestructuración de deuda financiera COVID:

a. Una nueva línea para la reestructuración de deuda financiera con aval del Estado, dotada con 3.000 millones de euros. Se extiende hasta el 31 de diciembre el plazo para solicitar préstamos con aval del ICO.

b. Sobre la base del análisis del cliente que haga la entidad financiera, se podrán acordar medidas para extender por un periodo adicional el plazo de vencimiento de los préstamos con aval público, convertir los préstamos con aval público en préstamos participativos y medida de último recurso en este ámbito, se permite la concesión de ayudas directas para reducir la financiación con aval

3- Fondo de recapitalización de empresas medianas

Dirigido a reforzar los balances de empresas que eran viables en diciembre de 2019, pero que se enfrentan a problemas de solvencia por la pandemia. Está dotado con 1.000 millones de euros y será gestionado por COFIDES, empresa con capital público-privado.

En ningún caso el Fondo apoyará financieramente a empresas que con anterioridad a la crisis de la COVID-19 tuvieran problemas de viabilidad o a aquellas que se consideren inviables a futuro. La financiación otorgada con cargo a este Fondo será incompatible con la otorgada por el Fondo de apoyo a la solvencia de empresas estratégicas, previsto en el Real Decreto-ley 25/2020, de 3 de julio, de medidas urgentes para la reactivación económica y el empleo.

4- Modernización de la normativa concursal para favorecer la continuidad de la actividad empresarial.

Medidas en el ámbito concursal, extendiéndose hasta el 31 de diciembre las moratorias actuales

5- Otras medidas:

- Se amplían los plazos de ejecución de proyectos financiados por la Secretaría General de Industria y de la PYME y de los préstamos concedidos por Emprendetur a empresas del sector turístico.
- Se aumenta a cuatro meses el periodo para poder retrasar el pago de deudas tributarias sin intereses de demora
- Se regula la posibilidad de que las sociedades anónimas que no hayan podido modificar sus estatutos puedan seguir celebrando la junta general o asamblea de socios por

medios telemáticos durante el ejercicio 2021, siempre que se garantice la identidad del accionista que ejerce su derecho de voto y se ofrezca la posibilidad de participar en la reunión por distintas vías.

- Se establecen los mecanismos necesarios para que la Comisión Nacional del Mercado de Valores pueda regular la publicidad de criptoactivos u otros activos o instrumentos presentados como activos de inversión que en la actualidad se encuentran fuera del perímetro de la regulación financiera.

A pesar de ser una excelente noticia, desde CEAV se detectaron ciertas dificultades para poder solicitar estas ayudas por parte de las empresas. Por ello, se procedió, a través de KREAB a solicitar una **reunión con la directora general de Política Económica**.

La reunión con Elena Aparici tuvo lugar el día 27 de abril. Se trataron temas tan importantes como el reparto de las ayudas otorgadas por el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la Covid-19, que articula una inversión pública de hasta 11.000 millones de euros en torno a cuatro líneas de actuación para apoyar la solvencia empresarial.

En primer lugar, CEAV le trasladó las diferentes enmiendas que ha propuesto al texto, tanto a través de CEOE como a través de los grupos parlamentarios en el Congreso de los Diputados. Entre dichas enmiendas destacan que las empresas puedan tener pérdidas para poder optar a las ayudas, siempre que no sea durante los años 2017 a 2019 de forma consecutiva; que puedan aplicar incrementos en las retribuciones de la alta dirección hasta los niveles del 2019; y que se incluya la línea Thomas Cook en las posibilidades de refinanciación de deuda que otorga el mencionado Real Decreto Ley (con respecto a este último punto nos aclaró que es complicado por estar incluida en otro marco temporal de ayudas de la Unión Europea, pero que nos daría una respuesta al respecto una vez lo consultase con Tesoro).

A continuación, desde CEAV se mostró una gran preocupación por la forma de reparto de las ayudas, a lo que Elena Aparici nos confirmó que la decisión sobre este reparto será de las Comunidades Autónomas, tanto para ampliarlas a más sectores, como para adjudicar un porcentaje a un sector afectado e incluso para establecer cuáles serán las circunstancias excepcionales debidamente justificadas para otorgar ayudas a empresas viables, aunque hayan tenido pérdidas en 2019. CEAV también solicitó a que nos confirmase que se consideran como gastos elegibles para estas ayudas los reembolsos pendientes de las agencias nuestros clientes, quedando en darnos una respuesta oficial al respecto.

Por ello desde CEAV preparamos el modelo de carta que cada asociación debía remitir de forma urgente a la Consejería de Turismo o de Economía según considerase para solicitarle una reunión para tratar este tema a la mayor brevedad posible.

También desde CEAV se le preguntó por el Fondo de recapitalización de empresas medianas manifestando la posición de CEAV en cuanto a que el límite para acceder a él debe ser lo más bajo posible, para que puedan acceder el mayor número de empresas posible. En este punto nos dirigió a la Secretaría de Estado de Comercio.

Además, CEAV expuso a la secretaria de Estado sus inquietudes con respecto a la línea de ICO Thomas Cook, la posible ampliación de las empresas que puede ver reducido el alquiler de grandes tenedores y abordó sus preocupaciones en relación con los ERTE por fuerza mayor, y la cláusula de mantenimiento del empleo.

La respuesta informal de Elena Aparici fue la siguiente:

- Sobre que las empresas puedan tener pérdidas para poder optar a las ayudas, nos comentó que serán las Comunidades Autónomas quienes establezcan cuáles son las circunstancias excepcionales debidamente justificadas para otorgar ayudas a empresas viables, aunque hayan tenido pérdidas en 2019.
- Sobre que puedan aplicar incrementos en las retribuciones de la alta dirección hasta los niveles del 2019, consideró que no se va a modificar en ningún caso.
- Sobre incluir la línea Thomas Cook en las posibilidades de refinanciación de deuda que otorga el mencionado Real Decreto Ley, mencionó que no pueden por la normativa de la UE.
- Sobre considerar como gastos elegibles para estas ayudas los reembolsos pendientes de las agencias nuestros clientes, su opinión personal al respecto fue que sí se podrían considerar como un acreedor no financiero, por lo que sí serían gastos elegibles, pero que cada Comunidad Autónoma tiene competencia para decidirlo.

Por ello, desde CEAV reiteramos nuestra recomendación de que cada asociación contactara de forma urgente a la Consejería de Turismo o de Economía según considere para solicitarle una reunión para tratar estos puntos a la mayor brevedad posible.

Bonos

Las cancelaciones masivas provocadas por el COVID 19 pusieron al sector de los viajes en una situación absolutamente excepcional e insostenible. Los organizadores de viajes combinados no solo debieron afrontar la falta de ingresos consecuente a la paralización del sector, sino la obligación de reembolso de los viajes combinados que no se habían podido llevar a cabo por la pandemia. Y ello cuando en muchos casos en julio de 2021 no habían recibido el correspondiente reembolso de los prestadores de servicios.

Tanto el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, como posteriormente el Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, contemplaban la posibilidad de que los organizadores emitieran bonos como alternativa a la devolución en efectivo de los viajes.

Los bonos emitidos al amparo del Real Decreto-ley 11/2020 tenían como fecha de vencimiento el 21 de junio 2021; sin embargo, nada impedía a las agencias ofrecer a los beneficiarios de dichos bonos una prórroga del periodo de validez del bono, siempre sujeta a la aceptación de estos. Desde CEAV se buscó encarecidamente el apoyo oficial para lograr una regulación normativa de dicha prórroga del bono, pero lamentablemente no se obtuvo una respuesta satisfactoria. Con el ánimo de ofrecer alternativas a nuestras agencias de viajes, consultamos fuentes jurídicas que nos asesoraron en el sentido de considerar totalmente viable la prórroga consensual (pactada) del bono y de ofrecernos un modelo de documento (generalista) para utilizar por las agencias, adaptándolo a las particularidades de cada caso.

Por ello, CEAV instó a las agencias de viajes a que buscaran el consenso con sus clientes para lograr una prórroga del periodo de validez de los bonos. Con dicha medida, las agencias pudieron

ganar un valioso tiempo para recuperar los importes todavía no reembolsados por los prestadores de servicio finales y, a su vez, motivar a los clientes viajeros con una nueva experiencia de viaje a medida que la situación se fuera normalizando.

Además del modelo de documento para la prórroga del bono, desde CEAV preparamos una campaña publicitaria de apoyo a las agencias en redes sociales que permitió sensibilizar a los viajeros de los beneficios de prorrogar su bono.

Reunión con la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto

El 12 de febrero, CEAV se reunió con la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y el secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés, y les hizo entrega de un manifiesto firmado por las 25 asociaciones que formaban por entonces parte de la confederación. El documento, creado con el objetivo de evitar la desaparición de las agencias de viajes, contenía las medidas esenciales que han de llevarse a cabo para evitar el peor de los escenarios.

Desde CEAV explicó a la ministra que las agencias de viajes se encontraban en una situación crítica, ya que las previsiones de facturación habían caído en 2020 un 90% con respecto a 2019. El sector tenía además a más del 50% de las plantillas en ERTE y se enfrenta a la posibilidad de llevar a cabo ERES definitivos.

En la reunión, a la que también asistieron a través de videoconferencia los presidentes de las asociaciones que componen CEAV, se solicitaron medidas específicas para las agencias, entre las que destacan la necesidad de ayudas directas, ampliación de los ERTES durante 2021 y eliminación de la cláusula de compromiso de mantenimiento del empleo o la reducción del IVA.

Asimismo, el manifiesto abogaba por la modificación de la normativa de viajes combinados, de la ampliación de la vigencia de los bonos emitidos por las agencias de viajes al inicio de la crisis y por el requerimiento a los proveedores para que procedan a los reembolsos de los pasajeros, en especial a las compañías aéreas. Además, defendía la participación del sector en la toma de decisiones relativas a las medidas de restricción en las fronteras y en las concernientes a la promoción de España como destino seguro.

El manifiesto íntegro puede consultarse aquí: <https://www.ceav.info/manifiesto-ceav.shtm>

Otras reuniones

Dentro de los encuentros que se están manteniendo con Administraciones y sector privado, CEAV se reunió en enero, como ya se ha mencionado, con la directora general de Trabajo, Verónica Martínez. Por otro lado, la confederación mantuvo también un encuentro con la

secretaría general de Transportes, María José Rallo, con la que se trataron temas como el incumplimiento, por parte de algunas compañías aéreas, de la obligación de devolver el importe de los billetes de avión cancelados, el gran retraso que la gran mayoría de aerolíneas acumulan en el pago de los service fee de los billetes aéreos bonificados de residentes de las islas, Ceuta y Melilla, la falta de oportunidad en el cambio de normativa en el proceso de venta de las bonificaciones al transporte de viajeros marítimo y aéreo para estos residentes, la deuda de Transmediterránea con las agencias de viajes y las primeras operadoras ferroviarias que comienzan a dar servicio al margen de Renfe.

A finales de abril, la confederación mantuvo un encuentro con la directora general de Política Económica, Elena Aparici, cuyos resultados se han explicado en el apartado anterior. Desde CEAV se mostró una gran preocupación por la forma de reparto de las ayudas y se solicitó que el límite para acceder al Fondo de recapitalización de empresas medianas fuera lo más bajo posible para que pudieran optar a él el mayor número de empresas.

Precisamente sobre ese Fondo, dependiente de COFIDES, trató la reunión que CEAV mantuvo en mayo con su director general, Antonio Madrazo. Desde CEAV se transmitió a COFIDES una gran preocupación, ya que la confederación detecta una falta de apoyo concreto al sector turístico y, en concreto, al de las agencias de viajes. El Fondo no va a dedicar a las agencias un porcentaje de esta partida económica, ya que es un fondo generalista. Además, hay muchas agencias de viajes medianas que facturan por el margen, por lo que podrían verse perjudicadas. Desde CEAV se solicita que se tenga esta particularidad en cuenta, ya que de otra forma sería un agravio comparativo.

6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes

Del 3 al 6 de noviembre, tuvo lugar en León la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, fruto de la colaboración entre CEAV y el Consorcio de Turismo de León. Durante tres días, alrededor de 100 participantes de 25 países llevaron a cabo ponencias y debates sobre la situación actual del sector y las perspectivas de futuro, convirtiendo así a León en el foco de atención de las agencias de viajes y de los máximos representantes del turismo.

La primera sesión de trabajo comenzó con un vídeo de bienvenida de la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y continuó con las intervenciones de María Neira, directora del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de la Organización Mundial de la Salud, y el periodista estadounidense Dave Keating, que hablaron sobre los viajes del futuro.

Más tarde, representantes de eDreams ODIGEO, IATA, Iberia y Amadeus plantearon cuál es la **situación y perspectivas del sector aéreo** y los cambios que se han producido en el modelo de la distribución aérea tras la pandemia. Así, se constata que la gente vuelve a viajar, pero la recuperación no es homogénea en todos los destinos. Además, viajeros que antes no utilizaban las agencias de viajes han comenzado a hacerlo ahora, buscando altos niveles de personalización y digitalización. El reto ahora es mantenerlos.

En el siguiente panel, altos cargos de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), Amadeus, la Asociación de Líneas Aéreas y Riskline abordaron las **claves para una efectiva recuperación de la movilidad**. La reapertura de Estados Unidos, el descenso de las restricciones en Latinoamérica y la aceptación del certificado de vacunación en Europa han contribuido a poner en marcha la recuperación, pero esta tardará en completarse algunos años.

Por la tarde, la Asociación Sudafricana de Agencias de Viajes, ForwardKeys, Amadeus y la Hellenic Association of Tourist & Travel Agencies (HATTA) compartieron sus experiencias, datos y previsiones con todos los participantes.

Durante la segunda jornada, Iberia Cards, Expedia Partner Solutions, la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros, la European Travel Commission y AON charlaron sobre los **cambios en el viajero del futuro tras la pandemia**. Juntos analizaron en primer lugar qué aprendizaje ha traído consigo la pandemia, para luego hablar sobre las principales diferencias entre el turista prepandémico y el postpandémico, así como de los trabajadores del sector turístico.

Más tarde, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), la Association of Southern African Travel Agents (ASATA), la EU TRAVEL TECH y la Federazione del Turismo Organizzato (FTO) trataron sobre la **situación de las agencias de viajes** antes y después de la pandemia y contaron la perspectiva y experiencias de sus respectivos países, así como la labor de las agencias de viajes en las repatriaciones al comienzo de la crisis.

Finalmente, durante el diálogo abierto, la vicepresidenta de Relaciones Internacionales de CEAV, Eva Blasco, el presidente de FOLATUR, Guillermo Correa, y el presidente de CEAV, Carlos Garrido, mantuvieron un productivo debate con los asistentes.

Además de las distintas conferencias y mesas redondas, el evento organizó, en paralelo, un programa de visitas a los lugares más emblemáticos de la capital. La cita constituyó así una oportunidad para que los asistentes descubrieran uno de los destinos turísticos de España con mayores atractivos por sus contrastes naturales, su enorme patrimonio monumental y su variada gastronomía.

Hay que añadir que la cumbre ha tenido el apoyo del Ayuntamiento de León y la Diputación de León, del Consorcio de Turismo de León y de los colaboradores habituales de CEAV: Amadeus, Aon, Iberia, Iberia Cards, Junta de Castilla y León, Paradores, Pipeline, Renfe y Turespaña, a los que CEAV quiso agradecer su ayuda con un pequeño reconocimiento.

Además, para su organización, CEAV contó con la Asociación Provincial de Agencias de Viaje de León (APROLAV) y la Federación Castellano Leonesa de Agencias de Viajes (FECLAV).



IX Distintivo Matilde Torres y V Distintivo Vicente Blasco

Durante la Cena de Gala de la cumbre, CEAV entregó el IX Distintivo Turístico Matilde Torres a Miguel Fluxà, presidente del Grupo Iberostar, y el V Distintivo Turístico Vicente Blasco al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

CEAV reconoció a Miguel Fluxà con este galardón por su dilatada y exitosa labor profesional y su amplia experiencia en el sector turístico, en el que comenzó a trabajar el 1962. En 1986 creó la marca Iberostar, grupo que se ha convertido en un referente internacional al promover un modelo de negocio turístico más responsable que se centra en el cuidado de las personas y del entorno.

Fluxà agradeció el premio destacando que las agencias de viajes son fundamentales para el desarrollo del turismo por el valor que añaden al cliente, e hizo un llamamiento para que el sector trabaje de la mano con el objetivo de fortalecerlo.

Además, CEAV quiso reconocer la labor profesional del ICTE que, durante toda la pandemia, ha trabajado incansablemente en la creación de especificaciones técnicas de medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19. Así, en colaboración con CEAV, elaboró la *Guía de especificaciones técnicas para agencias de viajes* y creó el sello *Safe Tourism Certified* como marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19.

Miguel Mirones, presidente del ICTE, hizo extensivo el reconocimiento a todo el sector turístico español, que contribuyó a la elaboración de estos protocolos de seguridad.

Convenio colectivo

El pasado día 8 de julio, CEAV llegó a un acuerdo con los sindicatos SPV, UGT y CCOO para firmar el nuevo Convenio colectivo de agencias de viajes, con vigencia desde el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2022. El texto recoge diversos cambios en los que se ha logrado consenso y en los que todos los firmantes se adaptan al nuevo escenario que marca la recuperación de las agencias de viajes. A continuación, se destacan los principales puntos incluidos en el mismo:

- **ART. 18:** La inclusión del teletrabajo, un ámbito en el que se ha acordado una regulación clara sobre "voluntariedad y reversibilidad", la garantía de igualdad de derechos respecto al trabajo presencial y una compensación económica de los gastos, con la misma cantidad que el plus de transporte ya establecido en el Convenio desde hace años.
- **ART. 19:** Reconocimiento del derecho de desconexión laboral.
- **ART. 20:** Inclusión de la obligatoriedad de llevar un registro horario en las empresas.
- **ART.28:** Se incluye una nueva redacción de los permisos retribuidos, que serán computados en función de los días laborales de cada trabajador, y se aclara el concepto de desplazamiento, que conllevará el traslado fuera de la provincia o entre islas en caso de que hablemos de los archipiélagos.
- **ART. 23.3:** También se aclara el concepto de servicios receptivos excluido del pago del plus de festivo.
- **ART. 40:** Se hace una nueva redacción de las pagas extraordinarias, aclarando que quedan excluidas para su cálculo cuantas retribuciones variables y aquellas de devengo superior al mes que se puedan percibir por cualquier concepto, tales como comisiones, incentivos, bonus o plus de actividad.
- **ART. 39 y disposición transitoria 1ª:** Por último, con respecto a la revisión salarial, el punto más delicado, CEAV quiere reconocer el esfuerzo realizado por todas las partes, conscientes de que los niveles previos a la pandemia tardarán en alcanzarse. De este modo, en el convenio no se ha acordado ningún incremento salarial, pero las partes se han comprometido a hacer un seguimiento semestral de la evolución de la actividad del sector y, si en 2022 se produce una reactivación económica y se alcanzan los niveles de índice de cifra de negocio del año 2019, previos a la crisis sanitaria, se procederá a realizar un incremento salarial sobre el salario base y plus de transporte/teletrabajo de los trabajadores afectados, consistente en un 1% con efectividad desde el 1 de enero de 2022.

Desde CEAV consideramos que es muy buena noticia para un sector que necesita estabilidad, por lo que deseamos agradecer el esfuerzo realizado por SPV, UGT y CCOO para llegar a este importante acuerdo.

Modificación de la normativa de los viajes combinados

Durante los dos últimos años CEAV, junto con nuestra asociación UNAV, hemos trabajado muy intensamente en la modificación de la Ley de Viajes Combinados, sobre todo con la Secretaría de Estado de Turismo y con el Ministerio de Consumo.

También nos hemos reunido con la mayor parte de los grupos parlamentarios para seguir la evolución de la modificación de la Ley de viajes Combinados, en concreto con el Grupo Parlamentario Socialista, el Popular, Podemos, PDECAT y VOX.

Tras las reuniones celebradas, el 23 de diciembre de 2021 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el Informe emitido por la Ponencia sobre el Proyecto de Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica. En este informe se han introducido algunos cambios respecto al texto original en los que se modifican aspectos relacionados con los viajes combinados.

En concreto, se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (TRLGDCU), aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Se recogen exactamente las principales modificaciones previstas en el documento que nos compartieron desde Turismo:

Se modifica el **ámbito de aplicación** (art. 150) del TRLGDCU para especificar la letra b, que excluye “los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento”.

En el artículo siguiente, se modifica la **definición de “Falta de conformidad”** como “la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado”.

Posteriormente, se modifica el primer párrafo del apartado 3, del artículo 160, de **resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje**, excluyendo al minorista del supuesto de cancelación de contrato.

Por último, en el apartado 1 del artículo 161 del TRLGDCU, sobre **responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento**, se introducen los cambios más notables:

*«1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados **responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado**, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.*

*No obstante lo anterior, el **viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas**, que*

quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.»

Finalmente, la **norma se publicó en el BOE en marzo de 2022**, lo que consideramos una gran noticia para nuestro sector, ya que la eliminación de la responsabilidad solidaria ha sido una reivindicación histórica desde que se reguló en nuestro país. Agradecemos el apoyo recibido por parte de la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto y del secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés.

Directiva de viajes combinados

En el mes de julio de 2021, la empresa de lobby KREAB nos informó de que la Comisión Europea había presentado la iniciativa de revisión de la Directiva de Viajes Combinados.

La evaluación valoraría si la Directiva sobre viajes combinados cumple sus principales objetivos, que, según el texto, son contribuir al buen funcionamiento del mercado interior y ofrecer una protección sólida y completa a los consumidores en todo momento, incluso durante perturbaciones importantes como la pandemia de COVID-19.

La evaluación de la Directiva tendrá en cuenta los siguientes criterios: *pertinencia* (en qué medida las disposiciones de la Directiva corresponden a las necesidades actuales); *eficacia* (si se han alcanzado los objetivos originales); *eficiencia* (costes, beneficios y potencial de simplificación/reducción de la carga); *coherencia* (en qué medida la Directiva es coherente en sí misma y en qué medida funciona junto con otra legislación conexas, por ejemplo, las normas sobre los derechos de los pasajeros); y el *valor añadido* de la acción de la UE en comparación con las medidas adoptadas por separado por los Estados miembros.

Dicha evaluación va a comprender el periodo desde que la Directiva comenzó a aplicarse en julio de 2018 hasta la primavera de 2022, en todos los Estados miembros y países del EEE.

Los resultados de la evaluación se incorporarán a una evaluación de impacto. Está previsto que la evaluación de impacto se lleve a cabo después de la evaluación y es probable que comience en la primavera de 2022. Este proceso permitirá, en caso necesario, proponer modificaciones de la Directiva al final de este ejercicio para subsanar posibles deficiencias.

En este sentido, el principal problema que la Comisión intenta abordar con esta revisión es analizar si existen lagunas o inseguridad jurídica en la Directiva, por ejemplo, en relación con los reembolsos a los viajeros, la protección contra la insolvencia, los bonos, los derechos de reembolso de los organizadores frente a los proveedores de servicios de viaje, entre otros.

Es por esto que la Comisión ha abierto un plazo de seis semanas para que las partes interesadas en la revisión de la Directiva puedan aportar comentarios. En este sentido, el plazo para remitir dichos comentarios termina el 17 de septiembre de 2021.

CEAV presentó sus observaciones en el mes de septiembre, defendiendo los intereses de las agencias de viajes.

IATA APJC

El pasado 30 de septiembre, en la situación excepcional por la que atravesaba el sector de las agencias de viajes, y después de cuatro meses de intensa y complicada negociación, CEAV llegó a un nuevo acuerdo con las aerolíneas integradas en IATA para la flexibilización de los Criterios Financieros Locales que se aplicarían en el 2022. Dicho acuerdo fue aprobado por unanimidad de los miembros asistentes del APJC. A continuación, un resumen básico:

OPCIÓN PARA LAS AAVV DE SER EVALUADAS CON LAS CUENTAS DE 2020 O CON LAS DE 2021

<p>Durante 2022, se mantiene una única frecuencia de liquidación y entrega de fondos para todas las agencias en el mercado. 10+5WD</p> <p>Cada agencia deberá indicar antes del 30 de agosto de 2022) su elección de análisis de cuentas: si opta por las de 2020 o que dicha revisión se realice con las cuentas de 2021. En caso de no informarlo de forma fehaciente a IATA en dicha fecha, se considerara que aplica la revisión sobre cuentas de 2021. Estos cambios sobre los LFC y sobre la entrega de fondos afectan únicamente a la revisión a realizar durante 2022, quedando sin efecto para revisiones futuras.</p>	CON CUENTAS 2020 O 2021			
	Las agencias que fueron analizadas por Rating en 2019, se mantendrían en análisis por Rating en la revisión a realizar en 2022. Aquellas agencias que lo fueron por Ratios, se mantendrán en análisis por Ratios.			
	A) RATING			
	Empresa 1: de 1 a 10		Empresa 2: de 1 a 20	
	Rating	% GF	Rating	% GF
5	0	9	0	
4	40	8	40	
3	75	7	75	
2	100	6	100	
B) RATIOS				
- Beneficios: se permiten pérdidas hasta un 50% de los fondos propios				
- Solvencia a corto plazo sin ponderar igual o mayor que 0,9 .				
AGENCIA PASS		No entrega garantía		
AGENCIA FAIL		Entrega de Garantía Financiera en base al promedio de venta neta de los últimos 18 meses.		

CEAV consideró este acuerdo como un gran éxito, ya que las agencias podrían optar entre ser evaluadas por sus resultados económicos del 2020 o los del 2021, manteniendo la flexibilización de los criterios, tanto de los ratings aplicables como de las ratios. En este sentido, cabe destacar

que se rebajó el resultado del rating necesario para no tener que presentar garantía y, para las agencias que se analizan por ratios, se modificó la ratio de solvencia a corto plazo, que se estableció en 0,9 sin ponderar, así como la ratio de beneficios, permitiendo que las agencias de viajes puedan presentar pérdidas hasta un 50% de sus fondos propios.

También se logró mantener la frecuencia de pago estándar de 10 días, con la reducción aprobada ya en 2020, pero con la reducción, de manera temporal, en unos días los plazos de entrega de fondos, quedando establecidos los periodos de pago en 10 días naturales más 5 días laborables para la entrega de fondos.

El texto íntegro de esta propuesta fue aprobado por la Paconf. Los CFL entraron en vigor el día 1 de enero de 2022.

Jornadas técnicas en Viena



CEAV celebró entre el 21 y el 24 de octubre sus jornadas técnicas en la capital de Austria bajo el lema Reencuentro en Viena. Estas jornadas, que iban a tener lugar en marzo de 2020 pero que el comienzo de la pandemia generada por el COVID19 obligó a posponer, estuvieron organizadas por Turismo de Viena y Turismo de Austria junto con CEAV.

En la sesión de trabajo, Juan A. Gómez, jefe de Inteligencia de Mercado de ForwardKeys, destacó que la tendencia en emisión de billetes con destino España, así como los viajes internos y al extranjero por parte del mercado emisor español, confirman la recuperación del sector. “Ahora mismo estamos observando aproximadamente el 85% del volumen normal de reservas para viajes nacionales del mismo momento en 2019, y un 65% para llegadas internacionales” señaló.

En esta recuperación se están acentuando las diferencias entre el turismo de naturaleza, sol y playa y el turismo urbano. “Los destinos que ofrecen espacios amplios, al aire libre y con buen clima están cosechando los beneficios de los viajes post pandémicos. En el caso de las Canarias, vemos con esperanza el regreso de un mercado tan tradicional como el británico”, ha apuntado Gómez. Los destinos urbanos, por su parte, continúan con valores por debajo de la media, con el volumen de reservas confirmadas para llegadas internacionales a Madrid y Barcelona, con -40% y -60% respectivamente.

En la sesión de trabajo, además, la directora Comercial de CEAV, Cristina Bou, charló con Katia Estace, Executive Director Travel de Aon, y Mercedes Tejero, gerente de CEAV, sobre los cambios en la forma de viajar y la repercusión para las agencias de viajes. Asimismo, Nuria Feroso, Regional Manager Passenger Experience and Facilitation for Europe de IATA, explicó las características de la app IATA Travel Pass.

Para finalizar, José Manuel Lastra, director de Viajes Triana, Eduardo García, director de Viajes Sanander, Rosa Díez, de Abies Travel y José Luis Méndez, de UNAV, debatieron sobre la recuperación en el sector de los viajes.

Este encuentro, que CEAV celebra desde 2012, es la cita profesional de referencia para las agencias de viajes. Los asistentes (agentes de viajes, proveedores turísticos y presidentes de asociaciones de agencias de viajes) tuvieron la oportunidad de conocer el destino y de debatir las principales cuestiones que afectan actualmente al sector.

III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes

CEAV, la Federación Andaluza de Agencias de Viajes y la Asociación Provincial de Agencias de Viajes de Huelva colaboraron con la Asociación Portuguesa de Agencias de Viajes (APAVT) en la organización de la III Cumbre de la Alianza Ibérica de Agencias de Viajes. El evento reunió en Huelva, del 23 al 26 de septiembre, a los líderes de la distribución turística de España y Portugal, y estuvo patrocinado por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía.

Cerca de 50 asistentes acudieron a la provincia andaluza para abordar problemáticas comunes del sector que afectan tanto a España como a Portugal. Este año, el tema fundamental es el COVID-19, por lo que ambos países intercambiaron información sobre el impacto que la pandemia ha tenido en cada uno de ellos: la afectación a las agencias de viajes y los futuros retos, el efecto en sendos mercados, la gestión de las ayudas de los Fondos Europeos Next Generation, etc. Además, encima de la mesa también estuvieron temas recurrentes como las relaciones con IATA y la directiva europea de viajes combinados.

El evento contó con la participación de presidentes y directores de asociaciones de ambos países, así como de los equipos ejecutivos de APAVT y CEAV, y su programa incluyó, además de la realización de reuniones de trabajo, visitas guiadas por la localidad que brindaron la oportunidad de conocer el destino turístico de Huelva.

En la cumbre además participó el vicepresidente y consejero de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local de la Junta de Andalucía, Juan Marín, y del presidente de la Asociación Provincial de Huelva y Federación Autonómica de Andalucía, Luis Arroyo.



El Ayuntamiento de Madrid premia a CEAV



El Ayuntamiento de Madrid otorgó en septiembre a la Confederación Española de Agencias de Viajes el “Reconocimiento de la ciudad al turismo de Madrid 2021” en la categoría de Compromiso con el destino turístico de Madrid. Se trata de unos galardones que representan la distinción institucional a las buenas prácticas del turismo y premian la labor de quienes contribuyen a mejorar la imagen de Madrid como destino.

En este caso, se tuvo en cuenta la resiliencia, el tesón y el afán de superación que han caracterizado a las agencias de viajes durante todos estos meses de pandemia en los que el sector turístico se ha paralizado, y cómo ahora, que la recuperación de va acelerando poco a poco, trabajan para reactivar la actividad. Como señaló el alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida,

“las agencias son los mediadores indispensables para que los turistas acudan a Madrid y para atraer ferias y congresos”.

Coincidiendo con el Día Mundial del Turismo, el presidente de CEAV, Carlos Garrido, recogió el premio de manos de la vicealcaldesa de Madrid, Begoña Villacís, y destacó la importancia que tiene este reconocimiento para CEAV, que ha trabajado duramente todos estos meses con el objetivo de paliar las consecuencias negativas de la pandemia para las agencias de viajes y ahora lo hace con el fin reactivar “nuestra actividad y la de nuestros asociados”.



Transporte marítimo

Trasmediterránea

CEAV se reunió con el director general del Grupo Armas Trasmediterránea el pasado 9 de julio de 2021. En dicha reunión se trataron los siguientes temas:

- Problemática de Canarias: nunca se han abonado las subvenciones a residentes por el transporte marítimo. En este tema acordamos mantener una reunión monográfica con la Delegación de Canarias. CEAV estima que las bonificaciones no es un tema comercial, sino legal. Trasmediterránea señaló que depende de las condiciones contractuales de Armas.
- En el caso de Baleares y Ceuta y Melilla están pendientes de pago desde el 4º trimestre del 2018 el pago a las agencias de los service fee y de los rappels, cuantificándolo aproximadamente en 2.500.000€, si bien Armas Trasmediterránea lo ha cobrado de Marina Mercante.

- Armas Trasmediterránea quiere volver a tener una relación fluida y colaborativa con el canal de las agencias, ya que lo considera fundamental para volver a los niveles de facturación de 2019.
- Armas Trasmediterránea solicitará a Álvarez y Marsal la cuantificación de la deuda pendiente a las agencias de viajes asociadas a CEAV.
- Durante 2021 Armas Trasmediterránea, como gesto hacia el canal, articulará el pago de una parte de la deuda pendiente.
- A partir de 2022, Armas Trasmediterránea propondrá un calendario de pagos, buscando el equilibrio entre todos los tipos de agencias de viajes incluidas en CEAV.
- Armas Trasmediterránea, previa consulta a Álvarez y Marsal, dará una respuesta a CEAV sobre la fecha de actualización de pagos de las cantidades que las agencias devenguen a partir de la fecha de firma del acuerdo.

CLIA

El pasado mes de mayo, la Mesa del Turismo, CEAV, la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA por sus siglas en inglés) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) presentaron un manifiesto, al que se sumaron más de 60 asociaciones y empresas del sector del turismo, para la reactivación de los cruceros internacionales en España. Gracias a esta y otras acciones, el Gobierno anunció poco después que, a partir del 7 de junio, se reanudaba esta actividad. Esto ha significado a puesta en marcha de una industria que en 2019 generó un impacto económico de casi 6.000 millones de euros y creó más de 50.000 puestos de trabajo directos e indirectos en nuestro país.

Esta reactivación era necesaria, porque la industria de los cruceros es segura. Las navieras han implantado estrictos protocolos sanitarios para garantizar la seguridad de los pasajeros en términos de salud, cubriendo toda la experiencia del crucero y siguiendo, en todo momento, las instrucciones de las autoridades públicas.

Los cruceros son una pata de gran importancia para el sector turístico español, que es uno de los que ha sufrido más los efectos de la pandemia. Nuestro país es el segundo mercado europeo receptor de cruceristas, con 10,7 millones en 2019 (un 49% más que en 2018). Pero, además, es uno de los productos estrella para las agencias de viaje, que son un elemento fundamental en la comercialización de este tipo de viaje debido a la complejidad del producto y la capacidad de asesoramiento del agente.

Las agencias, grandes conocedoras de todas las propuestas de cruceros que existen en el mercado, comercializan un 90% de su venta total, por lo que su reactivación es un balón de oxígeno para el sector.

Finalmente, el pasado mes de enero, en FITUR, CEAV y CLIA firmaron un acuerdo en el que se comprometen a apoyarse mutuamente, así como a llevar a cabo acciones que ayuden a fortalecer tanto a la industria de cruceros como al sector de las agencias de viajes.

Acuerdos

CEAV renovó en enero de 2022 el convenio con el Banco Sabadell, que ofrece ventajas exclusivas de contratación de productos financieros a los profesionales de las agencias de viajes y a sus familiares de primer grado.

Asimismo, CEAV mantiene un acuerdo con Quirónprevención para ofrecer asesoramiento y realización de pruebas COVID a los clientes de las agencias de viajes.

La Confederación mantiene su acuerdo anual de impartición de cursos 100% gratuitos para autónomos, trabajadores en activo y trabajadores en situación de ERTE del sector Agencias de viajes, impartidos por ADAMS, que son subvencionados por el Ministerio de Fomento.

Además, la confederación mantiene un acuerdo con Camerfirma, Autoridad de Certificación Cualificada eIDAS, para ofrecer la aplicación de firma GoSign Business a las 28 asociaciones de CEAV y agilizar los procesos de firma de más de 7.000 agencias de viajes, facilitando además a los viajeros y turistas la posibilidad de firmar todos los documentos relacionados con sus viajes sin tener que desplazarse, reduciendo los tiempos de espera y con total garantía jurídica.

Por último, las agencias pueden renovar sus Sellos Safe Tourism Certified del ICTE a través de CEAV obteniendo importantes descuentos. Se trata de una marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de prevención de riesgos para la salud frente al COVID-19. Su obtención requiere de una auditoría por parte de SGS acreditada por el ICTE.

Fondo para la Defensa y Representatividad de las Agencias de Viajes

CEAV constituyó formalmente el 1 de octubre de 2021 el Fondo para la defensa jurídica y representatividad de las agencias de viajes, en el que participan grandes agencias y grupos de gestión de nuestro país, pero que está abierto a cualquier agencia o grupo que se quiera adherir. El fondo se destina, por un lado, a asumir la representatividad de las agencias de viajes españolas en múltiples ámbitos; por otro, al disponer de mayores recursos, hace posible una mejor defensa de los intereses colectivos de este sector.

El sector turístico representa más del 12% del PIB español y las agencias de viajes son uno de los actores esenciales del mismo. Al margen de sus intereses particulares, como colectivo, se identifican diversos intereses que les afectan de manera global. En esa línea, CEAV promovió la creación de este fondo económico que se nutre de las aportaciones de quienes voluntariamente quieran integrarse en el mismo.

El Fondo nació bajo la firme creencia de CEAV de que la cooperación entre un amplio número de entidades hace, sin duda, más efectiva la promoción, reivindicación y defensa de esos intereses colectivos. Y la primera colaboración fue la aportada por las asociaciones miembros

de CEAV de las que proceden las agencias que colaboran para poder gestionar este fondo, sin las cuales no hubiera sido posible iniciar este proyecto.

Este Fondo es más necesario que nunca y era uno de los objetivos incluidos en noviembre de 2019 en la candidatura electoral de nuestro presidente; con la constitución del fondo, CEAV afianzó su papel como defensora de los derechos de todas las agencias de viajes. Además, con este fondo se reforzó la presencia de CEAV en las principales instituciones en representación del sector de las agencias de viajes. Cuenta con más de 15 miembros entre grupos de gestión y asociaciones (Airmet-Cybas, Grupo Gea, Grupo Nego, Team Group, Travel Advisor o Traveltool), así como agencias de viajes (entre otras, Avoris, IAG7 viajes, Panavisión, Transrutas o Pangea). En 2021 se adhirieron Avasa Viatges, Dominicana Tours y W2M.

Ya hay objetivos cumplidos como la modificación de la normativa de viajes combinados en España. CEAV ha podido ingresar en la CEOE y contratar a la empresa de lobby KREAB para lograr estos objetivos.

Dibujando el mundo: viaje a Kenia

En diciembre de 2021, CEAV celebró su IX Congreso con un viaje profesional a Kenia. Para CEAV fue un viaje muy importante, ya que se tomó la decisión de seguir viajando después de un año y medio de parón obligatorio porque pensábamos que debíamos volver a nuestra rutina, pero con todas las precauciones necesarias para ello.

Los asistentes al viaje pudieron descubrir todas las maravillas de la sabana, del lago Naivasha y de la Reserva Masái Mara, conocida por sus migraciones anuales de ñus.



Otras actividades

En este año, CEAV ha enviado más de 500 circulares informativas a sus socios y ha realizado cerca de 2.000 gestiones para sus agencias de viajes.

GABINETE DE PRENSA

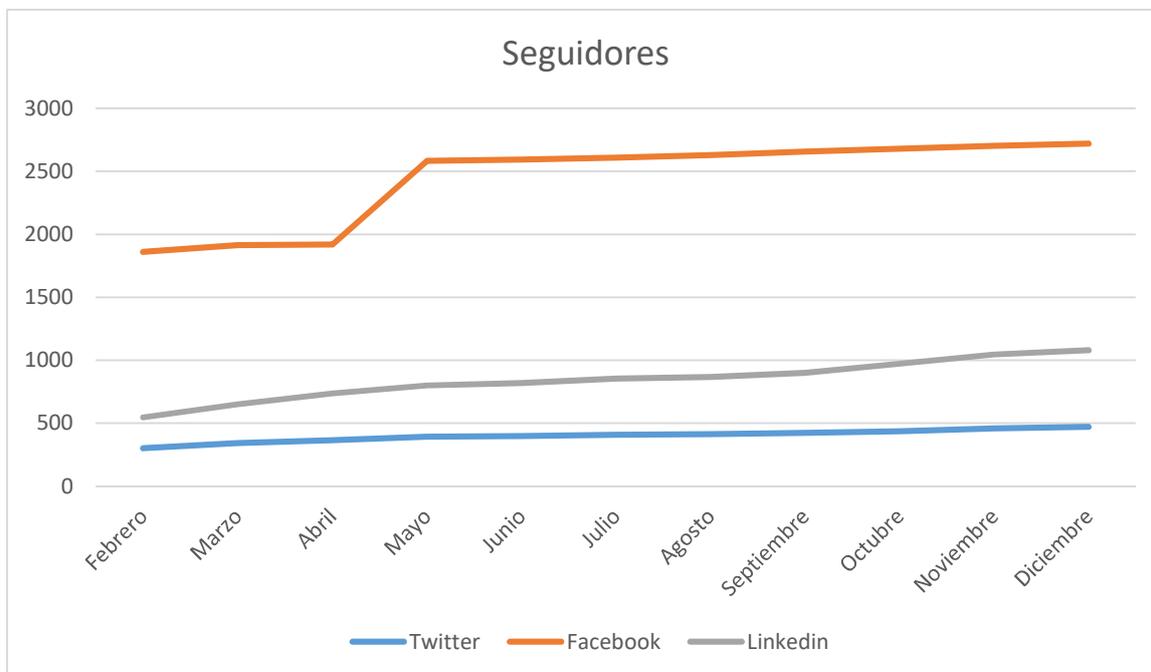
A lo largo de 2021 CEAV ha obtenido 3.917 impactos en medios de comunicación. De ellos, 131 han sido en radio y televisión, 610 en prensa y revistas en papel y 3176 en medios digitales. Asimismo, se han enviado 51 notas de prensa y tres convocatorias.

La confederación ha tenido presencia en las principales cadenas de radio y TV. Los informativos de TVE y Antena 3 nos han solicitado declaraciones en numerosas ocasiones y portavoces de CEAV han sido entrevistados en Onda Cero, RNE, Cadena Ser y Cadena COPE.

En este sentido, hay que destacar que se han realizado 229 entrevistas o declaraciones a diversos medios y se han atendido otras 119 peticiones de medios de comunicación en las que se ha dado respuesta a solicitudes de información, gestiones de entrevistas y cuestionarios con portavoces de CEAV, especialmente con Carlos Garrido, Mercedes Tejero y Rafael Gallego.

Es reseñable el que determinados medios de comunicación cuenten con nosotros de forma periódica. Y esto es debido a la rápida respuesta que siempre da CEAV, tanto si es para resolver dudas de los periodistas como si se trata de hacer declaraciones.

En cuanto a las redes sociales, durante 2021 se ha producido una reactivación de Facebook, LinkedIn y Twitter, con un aumento notable tanto en el número de publicaciones como en el de seguidores. Así, como se puede ver en el gráfico, desde enero a diciembre de 2021, CEAV ha pasado de tener 254 a 472 seguidores en Twitter, de 548 a 1081 en LinkedIn y de 1860 a 2720 en Facebook.



Con respecto a la suma de datos anuales, son los siguientes.

En LinkedIn hemos realizado 210 publicaciones que han obtenido 62.416 impresiones (número de veces que las publicaciones han sido vistas) y 1.777 interacciones.

En Twitter las publicaciones han sido 290, con 92.518 impresiones, 984 menciones y 19.895 visitas a nuestro perfil.

Finalmente, en Facebook hemos realizado 214 publicaciones, alcanzando a 24.025 personas. Las interacciones han sido 5.162 y las visitas al perfil, 1.691.

DIRECCIÓN COMERCIAL

FITUR

Un año más, CEAV estuvo presente en FITUR, que se celebró en unas fechas atípicas como consecuencia de la pandemia. La feria tuvo lugar en Madrid del 19 al 23 de mayo, con su espacio b2b CEAV para la celebración de reuniones de negocio entre los agentes de viajes y los proveedores de la industria turística presentes en la feria. En el stand de CEAV se ofreció información sobre la confederación y sirvió como lugar de encuentro para las asociaciones.

A lo largo de la feria, CEAV organizó diversas presentaciones. Además de su tradicional Welcome, un acto en el que CEAV hizo un repaso de todas las acciones llevadas a cabo a lo largo de 2020, la confederación hizo entrega de sus Distintivos Turísticos Matilde Torres y Vicente Velasco, que en esta edición recayeron sobre Jesús Nuño de la Rosa y la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE). Asimismo, CEAV llevó a cabo la presentación de la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes. En el acto se contó con la presencia de la ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, y el presidente de la Diputación de León, Eduardo Morán. A lo largo de la feria, diversos destinos nacionales presentaron su oferta turística en el stand de CEAV donde, además, Saborea España anunció un acuerdo de colaboración con la confederación.

Mundo Inédito

CEAV NEWS MUNDO INÉDITO, la revista digital de la confederación, ha tenido tres ediciones en 2021: marzo, noviembre y julio. En el contenido, cabe destacar las entrevistas realizadas al secretario de Estado de Turismo, Fernando Valdés, y a la directora de FITUR, María Valcarce, o los reportajes sobre la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes y Resintoniza Andalucía. También los destinos nacionales como León y Valencia, y los internacionales, como Colombia y Japón, además de las noticias de todos nuestros miembros adheridos.

Acciones digitales

Como continuación de la senda adoptada en 2020 como consecuencia de la pandemia, CEAV ha continuado desarrollando una serie de proyectos digitales para llevar a cabo encuentros entre los diferentes protagonistas del sector turístico y formaciones para las agencias de viajes.

Se han realizado más de 32 eventos digitales que han supuesto la participación de 4000 agentes de viajes, entre los que destacan los dos ciclos formativos CEAV Travel Learning Japón, la Semana Gastronómica de CEAV, en la que, de la mano de Saborea España, convertimos a los agentes de viajes en expertos en las rutas gastronómicas de nuestro país, o los CEAV International Learning,

tres jornadas en las que nueve destinos internacionales de ONETE dieron a conocer las novedades de sus productos y la información sobre las restricciones de aquellos momentos en cada país.

Este segundo ciclo de Japón consolida nuestra dinámica formativa con las agencias de viajes ofreciendo además la herramienta de trabajo: ceavjapon.com.

En [este enlace](#) se puede acceder a los diferentes encuentros.

CEAV Euskadi Basque Country (3-4 de febrero de 2021).

Webinar de Reclamatravel (16 febrero de 2021).

Primer ciclo CEAV Travel Learning Japón (4 y 25 de noviembre de 2020, 16 de diciembre de 2020, 13 de enero de 2021, 3 y 24 de febrero de 2021)

CEAV Networking Aragón Turismo: ¡Inspírate! (9 de marzo de 2021)

CEAV Fly VLC Meeting. (23-26 de marzo de 2021). CEAV y Visit València organizaron la VI edición del Fly Valencia Meeting, un encuentro de viajes que reunió al entorno turístico, compañías aéreas y agencias de viajes. Ese año, y debido a la situación sanitaria, la feria fue virtual y puso el foco en estimular la reactivación turística después del año más complicado de la historia para el sector.

CEAV Webinar Formativo: La reactivación de los viajes seguros (21 de abril de 2021)

CEAV Networking Gijón (4 de mayo de 2021)

CEAV Colombia (marzo, abril y mayo 2021)

CEAV Learning Escocia (13 de mayo de 2021)

La Semana del Turismo Gastronómico (6, 8 y 10 de septiembre de 2021)

Tres sesiones formativas en las que los 23 destinos de Saborea España realizaron una exposición de lo que pueden ofrecer al visitante en materia gastronómica, de forma que los agentes de viajes se conviertan a su vez en expertos gastronómicos que puedan asesorar así a sus clientes.

CEAV Webinar con Camerfirma (21 de octubre)

CEAV International Learning (22 y 29 de septiembre y 5 de octubre de 2021)

Tres jornadas en las que los directores de las oficinas de diversos destinos internacionales integrados en ONETE facilitaron a las agencias de viajes toda la actualidad de sus productos turísticos y la información sobre las medidas Covid-19 de cada país.

CEAV Webinar CLIA (02 de noviembre)

Alrededor de 70 agentes de viajes participaron en el webinar Navegando seguros hacia la consolidación, destinado a actualizar a los agentes en los protocolos y las medidas de prevención de la COVID-19 que el sector ha puesto en marcha.

CEAV Learning León (23 y 30 de noviembre de 2021)

CEAV Learning A Coruña (16 de diciembre)

Segundo ciclo CEAV Travel Learning Japón (21 de septiembre, 19 de octubre, 16 de noviembre, 14 de diciembre de 2021 y 11 de enero y 8 de febrero de 2022). Segundo ciclo formativo online gratuito, con seis seminarios sobre Japón en los que se ofreció a los agentes de viajes un conocimiento exhaustivo de este destino.

Acciones presenciales

Resintoniza Andalucía: acuerdo con la Junta de Andalucía

CEAV organizó, junto a la Consejería de Turismo de Andalucía, y en colaboración con la Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV) y la Federación Andaluza de Agencias de Viajes, el encuentro Resintoniza Andalucía, del 5 al 7 de mayo en Madrid. Fue un evento mixto de networking para profesionales del turismo que reunió a cerca de 50 expositores turísticos andaluces (empresas de servicios turísticos, alojamiento y servicios complementarios) con agencias de viajes. El evento permitió a los agentes de viajes contactar, online o de forma presencial, con el destino Andalucía.

CEAV Travel Meeting Comunidad Valenciana

Por tercer año consecutivo CEAV, en colaboración con AEVAV (Asociación Valenciana de Agencias de Viajes), organizó el CEAV Travel Meeting Comunidad Valenciana, que recorrió las tres capitales de provincia de esta comunidad: Alicante, Castellón y Valencia. Más de 200 profesionales tuvieron la oportunidad de dinamizar sus relaciones comerciales los días 28 y 29 de septiembre junto a más de 50 expositores.

Acciones de branding

Vídeo Extiende la validez de tu bono: Campaña de publicidad para solicitar a los viajeros que acudan a su agencia de viajes para extender la validez de sus bonos y seguir viajando cuando se pueda. Con este vídeo CEAV pretendía concienciar a la opinión pública para que ayudaran a las agencias con el aplazamiento de esos bonos, que en principio expiraban el 21 de junio.

Otras actividades

También desde CEAV se ha apoyado a los países europeos como Alemania y Austria en sus workshops presenciales; se ha asistido a la participación en la Feria del libro de Madrid de la mano del destino de Colombia. Y hemos acudido a las ferias turísticas de INTUR en Valladolid y la BE TRAVEL de Barcelona.