



## Contenido:

XXII Congreso UNAV	P. 1
Homenaje de UNAV a 5 de sus agencias	P. 5
Viaje "Amigos de UNAV" Cuba	P. 5
1 <sup>er</sup> concurso UNAV Sostenibilidad	P. 6
XXIII Congreso UNAV 2020 Cádiz	P. 6
Visita de la provincia de Segovia	P. 7
Congresos sectoriales: Renovarse o morir	P. 8
Nueva Oficina "Lugar de la Mancha"	P. 9
Nota de Turismo	P. 10
Nuevas incorporaciones UNAV	P. 13
Servicios Jurídicos para empresas	P. 14
Servicios UNAV	P. 15

## XXII Congreso de Turismo UNAV

### Agencias de viaje: una apuesta de futuro

El acto oficial de inauguración estuvo presidido por la Alcaldesa de Segovia y por el Presidente de la Diputación, quienes acompañaron a Carlos Garrido, presidente de la Unión Nacional de Agencias de Viaje

Del 4 de abril, y hasta el día 6, tuvo lugar en Segovia, en el centenario Teatro Juan Bravo, el XXII Congreso de Turismo de UNAV, una de las citas de referencia del sector, que organiza la Unión Nacional de Agencias de Viajes, la entidad decana en nuestro ámbito de actividad.

Todos cuantos conformamos el equipo de UNAV hemos hecho un importante esfuerzo en la organización de este evento. Para nosotros, no cabe duda, van a ser unos días apasionantes, sentimiento que esperamos haber hecho partícipes a los más de 300 congresistas que han asistido a las jornadas de trabajo.

Días en los que hemos tenido la oportunidad de analizar y profundizar en todas las cuestiones que están afectando de forma directa a nuestro sector y, afrontándolo de una manera novedosa y diferente.

Respecto al formato elegido para esta edición del congreso, como os anticipé que se trata de un modelo distinto al que se venía utilizando hasta ahora, inspirado en la filosofía TED, basado en la participación y en los debates abiertos sobre los principales temas que están influyendo en nuestros negocios. Realizamos, además, conexiones e intervenciones desde el exterior con protagonistas que han quisieron sumarse al congreso, aunque sea desde la distancia.

Todo ello de la mano de los mejores expertos; profesionales que nos acompañaron durante el evento para trasladarnos personalmente sus experiencias y casos de éxito, de manera que estas prácticas puedan servirnos en la planificación de las estrategias de nuestros negocios.

Especialmente para entenderles y saber qué es lo que realmente esperan de nosotros, qué están demandando, cómo podemos seguir aportándoles valor en la gestión y comercialización de sus viajes o qué echan de menos en nuestras propuestas.

*Carlos Garrido de la Cierva*  
Presidente de UNAV-UMAV



## La ministra de Industria Comercio y Turismo, Reyes Maroto, clausura el XXII Congreso de UNAV

Reyes Maroto, ha anunciado, durante la celebración del XXII Congreso de UNAV, que la Ley de Viajes Combinados podría ser revisada en los próximos meses, pues caben todavía “mejoras”, dado que su transposición había tenido un desarrollo “demasiado rápido”.

Maroto, que realizó estas declaraciones durante la clausura del evento, agradeció el papel de las agencias por su “capacidad de reinversión en el turismo, la industria de la felicidad”.

Además, la ministra valoró los buenos resultados obtenidos por el turismo nacional en 2018, en donde los españoles han realizado más de 200 millones de viajes, con un gasto superior a los 47.000 millones de euros, “cifras que generan riqueza y empleo”. También, recordó que 2,3 millones de españoles están vinculados ya a la industria turística.

En la foto podemos ver a la Ministra junto al Consejo Directivo de UNAV.

## PRODESTUR presentó a las agencias de viaje el Plan de Dinamización

La Diputación ofreció propuestas de experiencias deportivas, de naturaleza en parques y otros paisajes y del turismo ‘slow’ o tranquilo, de inmersión entre las gentes segovianas, sus rincones pintorescos y sus eventos, dirigido a los amantes de la vida tranquila.

En este sentido se promocionarán recursos para la práctica de deportes como el parapente, los de nieve, la bici de montaña, deporte de aventura, escalada y espeleología, o deporte en familia.

También las experiencias de naturaleza en parques y otros paisajes, que la componen entornos como los Parques Nacionales y Naturales de la Sierra del Guadarrama, las Hoces del Duratón y las Hoces del Río Riaza o la Reserva de la Biosfera del Real Sitio de San Ildefonso- El Espinar.

Completan esta promoción recursos como el turismo micológico y las rutas de senderismo, las que organiza el Área de Promoción Económica, que animan a disfrutar de la naturaleza de la provincia en cada estación del año.

“Por ello desde la Diputación se seguirán haciendo todas las gestiones para posicionarnos como destino importante de este y todos los recursos que forman parte de nuestra oferta”.



### AGENCIAS ASOCIADAS

- ACUARELA
- AMBER TOURS
- ARENAS
- ARISTA
- ARIZONA
- ATENEO
- BASQUE EXPERIENCE
- CAMPA
- CATAI
- CELLAR TASTINGS
- CEMO
- CENTRAL DE VACACIONES
- CENTURY INCOMING
- CHARMED BY SPAIN
- CIFA-CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS
- CLUB DE VACACIONES
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- CYBAS TURISMO
- DEL UNO AL OTRO CONFÍN
- DESTINIA
- DOLPHINS TRAVEL
- ECO
- EL CORTE INGLES
- EUROPA MUNDO
- VACACIONES
- EXCELSIOR
- EXPERTRAVEL
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO STAR VIAJES
- HÉLICE
- HI TRAVEL
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- INCENTIVOS KARISMA
- INTERNATIONAL ONLINE
- TRAVEL AGENCY
- INTERNATIONAL QUETZAL
- JTB VIAJES SPAIN
- KUONI TOURS
- KUTRIP SL
- LINTUR VIAJES
- MADE FOR SPAIN
- MAPA PLUS
- MAPA TOURS
- MARFA TRAVEL
- MARLY CAMINO
- MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS
- MCI SPAIN EVENTS
- SERVICES
- MILLAN TRAVEL
- MTZ, DESTINATION
- MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN
- MUNDO AMIGO
- N.L. VIAJES

## DA UN MENSAJE DE OPTIMISMO AL SECTOR DE AGENCIAS

### Nuño de la Rosa: “Las agencias de viajes tienen futuro, y mucho”

En una carta enviada al XXII Congreso de Turismo de UNAV, Nuño de la Rosa destacó la importancia de la tecnología, pero sustentada en los valores que caracterizan a las agencias



El presidente de El Corte Inglés, Jesús Nuño de la Rosa, nos envió un mensaje de optimismo al sector de agencias durante el XXII Congreso de Turismo de UNAV asegurando que “las agencias de viajes tienen futuro y mucho” y destacando su profesionalidad.

Pudimos compartir junto a los mejores expertos sus experiencias y casos de éxito, para que nos sirvieran en la planificación de las estrategias de nuestros negocios”, según Carlos Garrido, presidente de UNAV

Entre los ponentes figuraron **Miguel Garrido de la Cierva, Secretario General de CEIM.**

Encargado de abrir las intervenciones con una conferencia dedicada a la transformación sectorial y cómo otros ámbitos de la economía se han adaptado al nuevo contexto digital. Esta charla la patrocinó Iberia.

**David Hernández, fundador y CEO de PANGEA,** por su parte, ofreció una charla titulada “La tienda del futuro”, en la que expuso, desde su óptica, cómo serán las futuras tiendas físicas para adaptarse al cliente, tanto en el contexto de las agencias como en otros sectores. El patrocinio de esta conferencia correspondió a Amadeus.

En una carta que hizo llegar a los organizadores del congreso, De la Rosa subrayó el futuro de las agencias y la importancia de la tecnología, “pero siempre sustentada en los valores que han caracterizado las agencias de viajes, como son la cercanía, la profesionalidad, la atención a los detalles o la personalización”.

Por su parte, el presidente de UNAV, Carlos Garrido, destacó los buenos datos que ha registrado el sector durante el primer trimestre del año, con un crecimiento cercano al 6,5%, siendo el canal que mejor comportamiento ha tenido en este periodo.

El XXII Congreso de Turismo de UNAV, llevado a cabo este año en Segovia, concluyó “en un clima de razonable optimismo, gracias a las buenas cifras que se han registrado al inicio del año, aunque persiste algunas amenazas en el horizonte, como es el caso del Brexit”, explicó la patronal en un comunicado.



- OLYMPIA MADRID
- OMEGA PLUS
- PANAVISIÓN
- PANDORA TOURS
- PEGASUS-PEGATUR
- POLITOURS
- POLVANI
- PROVIAS
- PRÓXIMO ORIENTE
- RURALIA
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES
- RUSTICAE VIAJES
- SANANDER
- SAPPHIRE VIAJES
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO
- SET VIAJES
- SIMORGH
- SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- TAJO
- TAKSEE MOBILITY
- TIERRA VIVA
- TOURMUNDIAL
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELLING CONSULTANTS
- TUMLARE CORPORATION
- VERONIA TOURS
- VIAJABIEN
- VIAJES DOS
- VIAJES REUNIDOS
- VIAJES SUDÓN
- WORLD 2 MEEET, SLU
- ZAFIRO
- ZAMER

**Raúl Jiménez Algobia, fundador y CEO de minube**, habló en la tercera de las sesiones, de las nuevas tendencias de viajeros, detallando su comportamiento, sus hábitos de actuación y las diferentes formas de viajar. La firma Beroni patrocinó esta conferencia.



**Íñigo Valenzuela Cossío, fundador y CEO de SMARTVEL**, dedicó su charla a la tecnología aplicada a las agencias de viajes y cómo los cambios constantes que se generan obligan a una permanente adaptación de las aplicaciones para intentar dar el máximo servicio al viajero. Movelia es la compañía que esponsorizó esta ponencia.



**Juan Carlos Iglesias, co-fundador de Big Blue Analytics, y miembro activo del universo 'startup'**, explicó al auditorio cómo captar y fidelizar a los clientes y ofreció algunas claves para poder alcanzar uno de los grandes retos que tiene toda empresa. La firma que patrocinó esta charla fue Travelport.



**Antonio Perea, presidente de la Asociación Española de Gestores de Viajes de Empresa**, fue el último y, centró su intervención en el valor del cliente 'corporate', pues su punto de vista en muchos casos resultará determinante para las agencias. La charla del presidente de AEGVE contó con el patrocinio de Air France - KLM.



Las sesiones fueron conducidas y moderadas por **Borja Rodríguez** y **Marcos Franco**, socios fundadores de ReiniziaT, una de las compañías promotoras del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR).

En la mesa redonda junto a los 'millennials' participarán **Luis López Hita**, director General Tourmundial; **Manuel López**, CEO de Intermundial; **David Villarino**, Director General Carrefour Viajes; **Katía Estace**, Directora de Departamento Turismo de Aon; y **Mª Dolores Serrano**, abogada de UNAV-Legal DEIUREM, actuando como moderadora. Esta Mesa fue patrocinada por PIPELINE.



**EMPRESAS ADHERIDAS**

- ABREUONLINE
- ADVANTIO
- AENA
- AIR FRANCE-KLM
- AMADEUS ESPAÑA
- AMERICAN EXPRESS
- ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- AVIS BUDGET GROUP
- BERONI INFORMATICA
- DINERS CLUB ESPAÑA
- IBERIA CARDS
- IBERIA LAE
- INTERMUNDIAL SEGUROS
- MOVELIA
- OFICINA DE TURISMO DE COSTA DE MARFIL
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- REINIZIAT
- SEGITRAVEL
- TRAVELPORT
- VOYAGE REDUC (BSP AUTO)

## UNAV rinde homenaje a cinco de sus agencias, por 40 años de vida asociativa

*Polvani, Viajes El Corte Inglés, Catai, Millán Travel y Omega Plus, reconocidas por su dilatada trayectoria empresarial y asociativa*

*La ministra Maroto hizo entrega de las distinciones a estas firmas, que gracias a su trayectoria han contribuido a la universalización de la cultura de los viajes entre los españoles*

Estas agencias han favorecido con su desempeño, al desarrollo turístico de nuestro país, que probablemente nunca habría sido el mismo sin la intervención de estas empresas



## Reconocimiento especial al Cabildo Catedral de Córdoba



Dada la iniciativa que está llevando a cabo el Cabildo Catedral de Córdoba por la difusión y puesta en valor de las rutas de las Iglesias Fernandinas y por involucrar a las Agencias de Viajes en la intermediación y comercialización de estas rutas. UNAV, quiso reconocer y distinguir esta labor, haciéndole entrega, en este acto, de una placa conmemorativa. La placa fue recogida por el *Dean Presidente del Cabildo D. Manuel Perez Moya*.

## VIAJE "Amigos de UNAV" CUBA del 10 al 17 de mayo

Como colofón a nuestro XXII Congreso de Turismo UNAV 2019, hemos preparado, para nuestros asociados, amigos y colaboradores, un viaje a Cuba, coincidiendo con el 500 aniversario de La Habana, un magnífico itinerario alojándonos en el Hotel Iberostar Grand Packard\*\*\*\*, que abre sus puerta con una importante renovación, fusionando una historia centenaria con un nuevo concepto de confort.

El itinerario nos permitirá visitar, las ciudades más hermosas y sorprendentes de Cuba, *La Habana, Varadero, Cienfuegos, Trinidad, Cárdenas y Matanzas*. Lo que harán de este viaje una atractiva experiencia, que os sorprenderá.



Nuestro agradecimiento a los proveedores: IBERIA, servicios Terrestres y Hoteles W2M, Seguros SEG&TRAVEL.

## Sanander Viajes gana el concurso de Iniciativas de Sostenibilidad de UNAV



**Sanander Viajes** ha resultado premiada en el primer concurso UNAV de Iniciativas de Sostenibilidad en Agencias de Viajes, otorgado durante la celebración del XXII Congreso de UNAV los pasados 4 y 5 de abril.

El premio patrocinado por Air France-KLM cuenta con dos billetes de ida y vuelta en clase business a Los Ángeles

En segundo lugar y con muy poca diferencia de puntos quedo la agencia de viajes **Trekking y Aventura Viajes**, Con un magnífico trabajo de iniciativas y prácticas sostenibles.

El objetivo del concurso es identificar todas aquellas acciones que se están llevando a cabo en el sector de las agencias de viajes con el fin de conocerlas, reconocerlas y difundirlas a modo de ejemplo.

UNAV decidió realizar este concurso “con el fin de reconocer y premiar las mejores acciones llevadas a cabo en las agencias de viajes españolas, encaminadas a garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social”.

## Cádiz acogerá en 2020 el XXIII Congreso de Turismo UNAV tras las gestiones con Turismo Andaluz y con el Patronato Provincial de Turismo de la ciudad



posibilidades que esta ciudad ofrece, tanto para el turismo genérico como para el de congresos y convenciones.

La presentación corrió a cargo de **Gorka Lerchundi**, Jefe del Servicio España, Portugal & Latinoamérica de TURISMO ANDALUZ y de **Francisco Cabral**, Promoción Nacional de la Diputación de Cádiz

Queremos expresar nuestro agradecimiento al Turismo Andaluz y al Patronato Provincial de Turismo de Cádiz, instituciones que, desde el primer momento, han apoyado, de forma entusiasta y decidida, la celebración de este importante evento de nuestra Asociación, que nos permitirá valorar las



Además de las jornadas de trabajo, PRODESTUR y el Ayuntamiento de Segovia, programaron unas visitas interesantes por la provincia



Almuerzo en **Mesón Cándido**



Visita **Catedral**



Cóctel-Cena en el **Museo de Arte Contemporáneo San Esteban Vicente**



Almuerzo en el **Restaurante La Portada de Mediodía**



Recorrido por el **Safari Ibérico**



**Sepúlveda**

## CONGRESOS SECTORIALES: *Renovarse o morir*

**Renovación en los congresos sectoriales.** Terceira (Azores) y Segovia (Castilla) han sido sedes de las **Jornadas Técnicas de CEAV y del Congreso de Turismo de UNAV**. Los dos grandes eventos de la Confederación Española de Agencias de Viajes (en realidad de Asociaciones de Agencias) y de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (la decana de las Asociaciones del Sector).

La renovación del modelo, aunque no tanto de sus participantes, es cada vez más visible en **unos eventos que habían agotado sus formatos tradicionales**. En ambos casos se potencian, simultáneamente, una sesión intensa de trabajo (media jornada) y el conocimiento del destino (a modo de *fam trip*).

### El Congreso de Turismo de UNAV es la referencia dominante del Sector

Especial mención merece el **cambio y mejora constante de modelo impulsado por UNAV a su gran Congreso de Turismo**, que ha reunido a **tres centenares de agentes con los proveedores en Segovia**. Tras las intervenciones de rigor, a cargo tanto del presidente Carlos Garrido de la Cierva como del presidente y diputada de Turismo de la Diputación Provincial de Segovia y del alcalde y concejala de Turismo del Ayuntamiento de Segovia, el Congreso de UNAV estrenó un formato sin precedentes en las grandes citas del Sector. Haciendo alarde de innovación y tecnología, cada sesión se abrió con intervenciones en vídeo y presentaciones a cargo del director de ventas de Iberia, Guillermo González Vallina; los directores comerciales de Amadeus y Beroni, David Vidal y Ingrid Graells; el director general de Movelia, Santiago Vallejo; y el director de Travelport, Fred Lindgren. Y tras la presentación, cinco intervenciones, que concitaron el interés de los agentes.

Especial mención merece el **cambio y mejora constante de modelo impulsado por UNAV a su gran Congreso de Turismo**, que ha reunido a **tres centenares de agentes con los proveedores en Segovia**.



Tras las intervenciones de rigor, a cargo tanto del presidente Carlos Garrido de la Cierva como del presidente y diputada de Turismo de la Diputación Provincial de Segovia y del alcalde y concejala de Turismo del Ayuntamiento de Segovia, el Congreso de UNAV estrenó un formato sin precedentes en las grandes citas del Sector. Haciendo alarde de innovación y tecnología, cada sesión se abrió con intervenciones en vídeo y presentaciones a cargo del director de ventas de Iberia, Guillermo González Vallina; los directores comerciales de Amadeus y Beroni, David Vidal y Ingrid Graells; el director general de Movelia, Santiago Vallejo; y el director de Travelport, Fred Lindgren. Y tras la presentación, cinco intervenciones, que concitaron el interés de los agentes.

El secretario general de la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM-CEOE), Miguel Garrido, realizó una atinada aproximación a las claves del éxito para la transformación sectorial. El CEO de Pangea, David Hernández, reveló la estrategia de las macroagencias y adelantó cómo será la tienda del futuro. El CEO de Minube.com, Raúl Jiménez, tras reconocer su error al vaticinar el fin de las agencias, adelantó las actuales tendencias en la demanda de viajes. El CEO de Smatvel, Íñigo Valenzuela, trató las tecnologías aplicadas a la agencia. El fundador de Big Blue, Juan Carlos Iglesias, diseccionó la problemática de captar y fidelizar clientes en el Sector. Y el presidente de los travel managers (AEGVE), Antonio Perea, tratando a las claras las singularidades de los clientes corporativos. La presentación del ObservaTur de UNAV y una **mesa redonda con tres clientes millennials debatiendo con los directores generales de Viajes Carrefour, TourMundial, AON e InterMundial**, completó una sesión de trabajo con un excepcional nivel de excelencia organizativa y de contenidos. Un hito congresual que bien merece la **enhorabuena a UNAV, a su presidente Carlos Garrido y al vicepresidente ejecutivo, José L. Méndez, y su equipo**.

## La Oficina del Centro Internacional "Lugar de la Mancha" de estudios sobre el Quijote (CILMEQ) fue inaugurada por Luis García Montero

El sábado 23 de febrero, fue inaugurada en Villanueva de los Infantes, Ciudad Real, la nueva Oficina del Centro Internacional "Lugar de la Mancha" de Estudios sobre el Quijote (CILMEQ) por el Director del Instituto Cervantes, Luis García Montero.



En el acto estuvieron presentes el profesor Francisco Parra Luna, presidente del CILMEQ, que fue acompañado del profesor Manuel Fernández Nieto y el alcalde, Antonio Ruiz Lucas, así como también de otras personalidades del mundo del turismo como José Luis Méndez Álvarez, Vicepresidente Ejecutivo de la Unión Nacional de Agencias de Viaje (UNAV), Manuel Carreto Gómez, Director General de Viajes Azor Centro, incorporándose posteriormente Iván Méndez Torrubias, Director Comercial del grupo de gestión de agencias de viaje Ciberagencias/Expertravel, estos últimos llegados de la mano de nuestro paisano Ernesto Castilla Gigante (Viajes Himalaya), que también asistió al acto.

El Director del Instituto Cervantes destacó "la gran tradición literaria y cultural de Villanueva de los Infantes" y felicitó a los profesores Parra Luna y Fernández Nieto por "el gran homenaje que le están haciendo a Cervantes, como ejemplo claro del sentido irónico de invención y realidad con el que Cervantes quiso iniciar la narrativa moderna". García Montero se manifestó en favor de la cultura y la lengua española diciendo que "somos millones de hablantes del español. Hay que responder a todos los retos que nos propone la globalización, con conciencia de comunidad, de memoria compartida, del territorio de la Mancha, con lo denomina Carlos Fuentes, y en este sentido Cervantes es una bandera del "panhispanismo", según manifestó.

El Centro Internacional "Lugar de la Mancha de Estudios sobre el Quijote ha lanzado un reto en forma de un interesante premio dotado con cinco mil euros, para "desmontar la teoría de que Villanueva de los Infantes es el Lugar de la Mancha en el Quijote". Parra Luna animó a participar y a demostrar con pruebas esta cuestión, sobre la que lleva trabajando, junto a otros estudiosos, más de veinte años.

Tras la inauguración de la nueva oficina, que se encuentra en un lugar preferente, calle Ramón y Cajal, 3, en el estrecho de la Iglesia Parroquial de San Andrés, la comitiva visitó la Casa de los Estudios, donde se muestra la exposición de Placas con los hechos verificables en los que se apoya la teoría de "El Lugar de la Mancha".

Otro de los referentes literarios de Villanueva de los Infantes, la celda donde murió Francisco de Quevedo, también fue visitado por el grupo, así como el monumento a la Ruta Científica del Quijote que se encuentra en la Plaza de la Fuente Vieja, y la Pila Bautismal de Santo Tomás de Villanueva, en la vecina localidad de Fuenllana.



23 de abril de 2019

**Se acelera en marzo en 6,4 puntos la demanda turística en términos de pernoctaciones**

En marzo, los **viajeros** alojados en los establecimientos hoteleros de la Ciudad ascendieron a 851.761, de los que 406.520, el 47,7%, eran residentes en nuestro país y 445.241, el 52,3%, en otros. Las **pernoctaciones** sumaron la cifra de 1.772.459, de las que 675.804, el 38,1%, correspondieron a residentes en España y 1.096.655, el 61,9%, a residentes en el extranjero. La participación de los viajeros extranjeros aumenta en dos puntos respecto de hace un año, mientras que sus pernoctaciones lo hacen en 3,8 puntos. Las cifras de viajeros y pernoctaciones son las más altas de un mes de marzo de toda la serie.

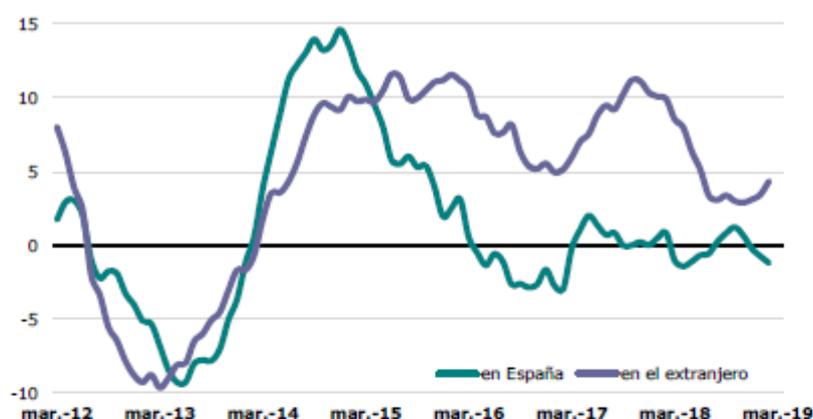
	Turismo hotelero			
	Viajeros		Pernoctaciones	
	Número	% var. anual	Número	% var. anual
<b>Ciudad de Madrid</b>	851.761	4,5	1.772.459	9,2
<b>Comunidad de Madrid</b>	1.078.506	4,7	2.174.569	8,6
<b>España</b>	7.542.541	0,1	21.518.252	-1,8

Fuente: INE (EOH).

Los viajeros han crecido un 4,5% en comparación **interanual**, una tasa 1,4 puntos superior a la del pasado mes, correspondiendo un ascenso del 0,3% a los residentes en España y del 8,6% a los llegados de fuera. Las pernoctaciones han crecido un 9,2%, por tanto 6,4 puntos más que en febrero, correspondiendo un descenso del 0,7% al turismo nacional y un aumento del 16,2% al llegado del exterior. La variación de las pernoctaciones se sitúa once puntos por encima del conjunto de España. En este sentido hay que señalar que la Semana Santa tuvo lugar el pasado año, en su mayor parte, en el mes de marzo, lo que tradicionalmente eleva, por encima de la Ciudad, el turismo en el conjunto de España, afectando a la comparación en términos interanuales.

La cifra de viajeros acumulada en los últimos doce meses ha registrado un ascenso del 3,1% respecto del año anterior, igual que en el pasado mes, correspondiendo un aumento del 1,1% a los turistas nacionales y del 4,8% a los extranjeros. Por lo que respecta a las pernoctaciones, crecen un 2,2% en el acumulado anual, cuatro décimas más que en febrero, correspondiendo una disminución del 1,2% a las del interior y una elevación del 4,4% a las de fuera de España. La demanda exterior continúa evolucionando por encima de la interior, esta última en niveles negativos en términos de pernoctaciones en los tres últimos meses.

**Pernoctaciones según residencia**  
(% variación media anual)



Fuente: INE (EOH).

La estancia media en marzo se situó en 2,08 noches por viajero, 1,66 en el caso de los nacionales y 2,46 en el de los extranjeros. El promedio general se eleva en 0,09 noches respecto de hace un año, correspondiendo un descenso de 0,02 a los residentes y un aumento de 0,16 a los de fuera de nuestras fronteras.

Por lo que respecta al **turismo residente**, los mayores incrementos de las pernoctaciones respecto de hace un año corresponden a Cantabria y Madrid, con significativos aumentos, mientras que los mayores descensos a Melilla y Ceuta (orígenes poco significativos), seguidas de Galicia, País Vasco y Aragón. De las otras tres procedencias más significativas, Cataluña y Comunidad Valenciana elevan su demanda turística, mientras que Andalucía la reduce.

**Turismo nacional**

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Andalucía	61.776	15,2	-5,4	101.276	15,0	-6,2
Aragón	11.328	2,8	-11,5	17.402	2,6	-15,4
Asturias	11.267	2,8	-11,2	18.653	2,8	-13,7
Baleares	9.869	2,4	4,4	17.769	2,6	3,8
Canarias	15.844	3,9	4,4	32.717	4,8	6,3
Cantabria	8.011	2,0	25,9	13.168	1,9	24,7
Castilla y León	21.632	5,3	5,7	35.098	5,2	9,1
Castilla-La Mancha	12.982	3,2	-7,3	20.051	3,0	-2,3
Cataluña	65.191	16,0	10,0	106.921	15,8	2,6
Comunidad Valenciana	39.514	9,7	1,6	61.772	9,1	1,9
Extremadura	11.190	2,8	-6,6	17.469	2,6	2,5
Galicia	19.737	4,9	-9,7	34.902	5,2	-21,2
Madrid	69.962	17,2	18,0	118.573	17,5	20,7
Murcia	11.358	2,8	-14,3	17.582	2,6	-13,1
Navarra	8.469	2,1	0,4	14.026	2,1	3,6
País Vasco	21.400	5,3	-18,4	37.037	5,5	-15,9
Rioja (La)	4.669	1,1	-1,3	7.403	1,1	-6,0
Ceuta	1.157	0,3	-49,1	2.132	0,3	-48,1
Melilla	1.164	0,3	-59,8	1.852	0,3	-61,1
<b>Total</b>	<b>406.520</b>	<b>100,0</b>	<b>0,3</b>	<b>675.804</b>	<b>100,0</b>	<b>-0,7</b>

Fuente: INE (EOH).

En cuanto al turismo **extranjero**, son varios los países con elevados aumentos de sus pernoctaciones respecto de marzo del pasado año, con Italia a la cabeza, origen que es acompañado de cerca por Países Bajos. En sentido contrario, descienden en mayor medida las de Argentina, país seguido por Japón. Son también significativos los incrementos de las pernoctaciones desde África y desde resto de América y del mundo.

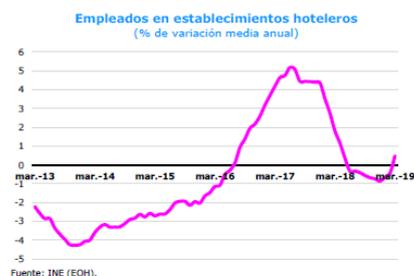
**Turismo extranjero**

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Estados Unidos	62.962	14,1	24,0	143.938	13,1	24,0
Italia	40.666	9,1	42,0	103.624	9,4	42,0
Reino Unido	29.973	6,7	-3,6	67.019	6,1	-3,6
Francia	30.469	6,8	12,8	62.825	5,7	12,8
Alemania	25.860	5,8	14,9	61.915	5,6	14,9
Argentina	9.968	2,2	-20,3	25.145	2,3	-20,3
México	9.333	2,1	0,6	24.581	2,2	0,6
Portugal	17.172	3,9	2,5	31.951	2,9	2,5
China	13.028	2,9	33,1	25.954	2,4	34,0
Brasil	10.868	2,4	34,0	29.429	2,7	33,1
Países Bajos	13.683	3,1	39,6	28.656	2,6	39,6
Japón	9.613	2,2	-8,0	19.612	1,8	-8,0
Rusia	7.277	1,6	34,0	21.539	2,0	34,0
Suiza*	6.673	1,5	16,0	14.482	1,3	28,2
Bélgica	6.598	1,5	28,2	15.399	1,4	16,0
Resto de Europa	49.793	11,2	3,8	122.429	11,2	3,8
Resto de América	44.607	10,0	16,1	134.671	12,3	16,1
África	8.906	2,0	93,6	44.006	4,0	93,6
Resto del mundo	47.792	10,7	11,0	119.481	10,9	11,0
<b>Total</b>	<b>445.241</b>	<b>100,0</b>	<b>8,6</b>	<b>1.096.655</b>	<b>100,0</b>	<b>16,2</b>

Fuente: INE (ECH). \*Incluye Liechtenstein. Países ordenados según volumen de pernoctaciones en 2018.

Los **establecimientos hoteleros** que se encontraban abiertos en marzo eran 922, lo que supone 159 más que hace un año. El número de plazas disponibles se ha elevado un 5,6%, hasta 89.046, el máximo de la serie estadística. Por su parte, el grado de ocupación por plazas se situó en el 63,7%, 2,1 puntos por encima de marzo del pasado año, mientras que el de habitaciones lo hizo en el 79,1%, equivalente a 4,3 puntos también por encima.

Por último, los trabajadores **empleados** en los establecimientos hoteleros de la Ciudad eran 12.399, un 7,3% más que hace un año, aumento por tanto 6,9 puntos mayor que el registrado en febrero. En términos medios anuales la variación interanual en marzo es del 0,5%, nueve décimas mayor que la del pasado mes, lo que mantiene el ritmo de crecimiento del empleo medio anual al alza por tercer mes consecutivo y en este último mes alcanzando niveles positivos.



**NUEVAS INCORPORACIONES A UNAV**



**MIEMBROS ADHERIDOS**





**UNAV LEGAL & DEIUREM** han diseñado este servicio para que nuestros socios reciban una respuesta ágil y profesional a los problemas cotidianos que pueden surgir a la hora de llevar a cabo las funciones correspondientes a su ámbito de gestión. Estamos en disposición de brindar la mejor defensa posible en caso de controversia y de llegar a la más adecuada y eficaz de las soluciones, proporcionando un servicio jurídico altamente cualificado y de gran calidad.

Aspiramos a superar sus expectativas y a convertirnos en su Departamento Jurídico de confianza. De hecho, la valoración obtenida por este servicio por parte de las agencias de viajes que han hecho uso del mismo, resulta altamente satisfactoria en base los resultados reflejados en los cuestionarios de calidad cumplimentados. UNAV LEGAL & DEIUREM disponen de un servicio jurídico que resolverá todas las cuestiones que le puedan surgir en relación con la problemática que afecta al día a día de las agencia de viajes.

#### **¿Qué riesgos pueden encontrarse las agencias de viajes si no están protegidas?**

- Desconocimiento de sus obligaciones legales, lo que les puede llevar a recibir:
  - Reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes.
  - Sanciones Administrativas - Demandas Judiciales
  - Falta de recursos para afrontarlas

#### **¿Cómo puede ayudar UNAV ante esta problemática? ¿Qué servicios presta UNAV a sus asociados?**

- Un ágil asesoramiento vía e-mail [asociacion@unav.ws](mailto:asociacion@unav.ws)
  - Recomendación de la vía de respuesta más adecuada a las reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes
  - Redacción de escritos básicos de contestación
  - Asesoramiento sobre contratos de Viajes Combinados
  - Asesoramiento en los expedientes sancionadores incoados por la Administración.
  - Información y divulgación a través de la propia UNAV de disposiciones y normas.
  - Análisis de contratos con proveedores de servicios y aseguradoras.
- Servicio UNAV LEGAL & DEIUREM permite contar con condiciones económicas especiales para su representación en cualquier procedimiento judicial

***NUESTRO VALOR AÑADIDO: Especialización y experiencia***

***-SEGURO AVAL ANTE ADMINISTRACIÓN NUEVA LEY DE VIAJES COMBINADOS Y VINCULADOS (Insolvencia / Repatriación)***

***-SEGURO AVAL ANTE IATA (nuevo evita aval Bancario)***

***-CERTIFICACIÓN PCI/DSS (ante IATA)***

***-ASESORAMIENTO ESPECIALIZADO Y PERSONALIZADO PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)***

## Servicios de UNAV

- *Intervención en actuaciones administrativas y en todas sus instancias, en expedientes incoados por la Administración, relacionados con la actividad de Agencias de Viajes, redactando alegaciones y pliegos de descargo e interponiendo y formulando los recursos procedentes en vía administrativa.*
- *Asesoría Jurídica Consultiva y apoyo para viabilizar posibles actuaciones ante la jurisdicción contencioso-administrativa derivadas del punto anterior.*
- *Representación de las Agencias de Viajes asociadas en los actos de pre conciliación administrativa ante la Dirección General de Turismo de la CAM en reclamaciones de usuarios.*
- *Reclamaciones, en trámite extrajudicial y en las condiciones establecidas, de aquellas cantidades adeudadas a la Agencia de Viajes asociada.*
- *Disponibilidad de acceso, a través de la Confederación a los datos del Registro de Anomalías Comerciales o de Morosos de nuestra actividad.*
- *Asesoría Jurídica Consultiva y apoyo en aspectos derivados del punto anterior y sobre posibles contenciosos relacionados con la Agencia de Viajes.*
- *información y divulgación, vía Internet, fax o postal, de las disposiciones y normas que puedan afectar a nuestras Empresas miembros.*
- *Estudio de los contratos de seguro, en cuanto al alcance y adecuación de sus coberturas y condiciones, suscritos por nuestros asociados, con especial detenimiento en cuanto a los de Responsabilidad Civil.*
- *Información, coordinación y apoyo en expedientes de subvenciones oficiales y cooperación con la Administración.*
- *Análisis para asesoramiento laboral, fiscal y contable.*
- *Asesoramiento y apoyo en el Área Informática en cuanto a Redes, Sistemas, Aplicaciones, Conexiones y Equipos.*
- *Participación en Planes de Formación Continua para nuestros asociados, sin coste alguno para ellos.*

**Celebra nuestro 42 aniversario, si tienes una Agencia de Viajes entre 1/3 empleados y necesitas Asesoría Jurídica, Fiscal o laboral ÚNETE A NOSOTROS con la Cuota Especial Aniversario: Primer año al 50%**



## ÚNETE A NOSOTROS

**UNAV**

C/ Rosario Pino, 8-1º B

Tf: 915796741

asociacion@unav.ws

www.unav.ws



# EL MEJOR PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN COMERCIAL PARA AGENCIAS DE VIAJES

Adaptado a la reforma del Régimen Especial de IVA e IGIC (REAV)

Suministro Inmediato de Información del IVA



Adaptado a la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)



Facturación electrónica  
Envío de documentación por email  
Informes a clientes desde Internet



Solución integral al Suministro Inmediato de Información (SII), el nuevo sistema de gestión de IVA

Captura reservas de GDS

Captura datos de sistemas de reservas de proveedores

Exportación vuelos PRISM Xport Corporate

Conciliación automática liquidaciones de BSP a partir del fichero PDF



Generación ficheros de integración de tarjetas AMEX y Diners Club

Generación automática de la Contabilidad. Más de 50 enlaces contables



Sms

Envío de mensajes a móviles desde las aplicaciones Orbis



Reclama

Información de vuelos susceptibles de reclamación



Seguros

Venta de seguros integrada con las aplicaciones Orbis



C/ Estatuto, 6 A bajo - 12004 CASTELLON  
Tlf.: (902) 10 19 44 - Fax: (902) 74 73 98 - castellon@pipeline.es  
Delegación en Madrid - C/Linares, 14 Locales 2-3 - 28025 MADRID  
Tlf.: (91) 542 28 88 - Fax: (91) 547 87 82 - madrid@pipeline.es