

MEMORIA UNAV

2017

unav
unión de agencias de viajes

ÍNDICE

	<u>Página</u>
* PRESENTACIÓN	1
* CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS	3
* ESTADÍSTICAS WEB.....	4
* ACTIVIDADES ASOCIATIVAS	5
* GRUPO DE TRABAJO AGENCIAS DE VIAJES IVA	6
* REGLAMENTO DE FACTURACIÓN	9
* RELACIÓN CON OTROS ORGANISMOS	10
* SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO	11
* THYSSEN	13
* DENEGACIÓN DE EMBARQUE.....	14
* VISADOS.....	15
* BANCO POPULAR.....	18
* ACCIONES ASOCIATIVAS.....	21
* CAMBIO NORMATIVO DE LOS AVALES	22
* CEIM COMISIÓN DE TURISMO	24
* FITUR.....	25
* SEMINARIO UNAV – NUEVAS GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES	32
* TRANSICIÓN CALIDAD ISO 9001:2015.....	34
* APARTAMENTOS TURÍSTICOS Y DECRETO COMUNIDAD MADRID	36
* XX CONGRESO UNAV	38
* ASESORÍA JURÍDICA UNAV - DEIUREM	59
* NEWSLETTER	64
* 40 ANIVERSARIO UNAV	67
* RELACIÓN DE ASOCIADOS.....	70
* CIERRE.....	71

PRESENTACIÓN

Durante el ejercicio de 2017, el sector de las agencias de viajes, ha experimentado un aumento de ventas paulatino desde el inicio del año en prácticamente casi todo los segmentos de viajes de convenciones, congresos, vacacional con aumento principal nos solo en el turismo receptivo sino el emisor principalmente el turismo nacional, puesto que se ha experimentado más demanda prácticamente en todas las capitales de España así como un crecimiento de un 10% de media con referencia al 2016 en turismo rural o de interiores, esa misma proporción es muy similar al turismo cultural gastronómico y de salud.

Por otra parte considerar que el aumento que más sube hasta un 12% en la demanda del turismo social principalmente en la Comunidad e Madrid con el programa de Rutas Culturales y esa tendencia se prevé que se mantendrá en el 2018, así mismo se aumenta considerablemente las plazas como los tour operadores en dicho segmento, entendiend que facilita a las agencias de viajes la motivación de otros productos de viaje teniendo un alto grado de satisfacción en los consumidores.

Las agencias receptoras, principalmente de costas, han tenido un crecimiento importante con respecto al año 2016, principalmente por el aumento de visitantes. Aun teniendo en cuenta como observación la gran cantidad de alojamientos turísticos ofertados y contratados ilegalmente, causando una bajada importante en la peticiones a través de las agencias de viajes, por dicho motivo resaltamos aun con estos inconvenientes es importante el crecimiento de dichos alojamientos a través de agencias de viajes.

Las agencias mayoristas con el fin de fidelizar a las redes minoristas han organizado destinos emergentes, con una gran calidad y un grado muy alto de satisfacción de los clientes. Ofertando a las agencias la posibilidad de hacer los viajes a medida y no limitándose al prototipo estándar del viaje totalmente programado sin posibilidad de cambios en los destinos visitados, dando la posibilidad al cliente de poder aumentar o disminuir la estancia en determinadas zonas, por tal motivo entendemos que los TT.OO. están haciendo una gran labor.

Las agencias On-Line son la mayor demostración de capacidad de adaptación a las nuevas tendencias, publicitando sus productos a través de redes sociales, consiguiendo una aceptación muy importante como aumentos considerables de peticiones, diferenciando los productos de billetajes, hoteles y paquetización de viajes combinados, con un ligero aumento de estos últimos.

Las agencias emisoras han notado una mejoría, principalmente por el aumento del mercado nacional que, en determinadas fechas, fines de semana y puentes, se han desplazado más, básicamente, en Semana Santa por ser una fecha mejor que la de 2016, tanto en autocar como vehículo propio, facilitan los desplazamientos en península, así mismo, aumenta la petición de los circuitos y desplazamientos de corta distancia, principalmente en las grandes capitales europeas, resaltando también la gran petición y aumento no solo de los cruceros sino también de zonas del Caribe, Cuba y grandes viajes que en este sector han subido casi todos incluido el tema de los safaris y Sudáfrica, hacemos mención también a los viajes a medida que tanto valora los clientes en estos determinados viajes.

En general el sector en el 2017 la tendencia ha sido al alza por tal motivo entendemos que según las cifras y los datos ha sido muy positivos neutralizando la crisis de años anteriores y que posiblemente en el 2018 se consolide con cifras y datos de antes de la crisis.

En UNAV tenemos la obligación de estar a la altura de las exigencias de sus Asociados y debemos conservar nuestras virtudes de siempre, pues en las circunstancias actuales, es de vital importancia las ayudas institucionales, de Comunidades, Ayuntamientos, ayudas a las Pymes, etc. Dotar al asociado del máximo asesoramiento tanto fiscal como laboral y jurídico. En este reto se encuentra la UNAV y trabajamos con la máxima ilusión, escuchando las aportaciones de sus asociados.

Asimismo en 2017 hemos reforzado el Departamento Jurídico con asesores fiscales y principalmente letrado experto empresarial y en protección de datos, resaltando la gran labor de nuestra asesoría jurídica UNAV Legal DEIUREM.

UNAV podría ser más grande y ampliar los servicios si los miembros socios aportaran su experiencia, comentarios y sugerencias.

UNAV necesita escucharos y transmitir a los organismos competentes vuestras inquietudes con el único fin de mejorar la situación entre Agencias y Organismos Estatales y volver a situar el Agente de Viajes y la Agencia de Viajes en el lugar que nos corresponde y que nunca debimos abandonar.

UNAV es socia de pleno derecho y está representando en los órganos de Gobiernos de CEIM, CEOE, CEAV y Cámara de Madrid, formando parte de los consejos, así como en Comité de APJC-IATA, RENFE y acuerdos comerciales con Bancos (POPULAR, SABADELL), facilitando a las Agencias de Viajes cursos de Formación constante.

En el transcurso del 2017 se han mandado 133 flashes informativos que, junto con los Newsletter y otros correos han tenido asesorados permanentemente a los asociados, podemos asegurar que se trata de información solvente y de calidad, mucha de ella cosecha propia, contrastada, estudiada y visada, pero también consensuada en ocasiones con otras asociaciones o con la propia CEAV.

En nuestra opinión personal entendemos que en diciembre de 2016 hemos visto la crisis por el retrovisor, deseamos una estabilidad con mejores perspectivas para el 2018 así como el contar con todos y cada una de las opiniones que creáis que debe ser UNAV en el futuro.

CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS Y ESTADÍSTICAS

A 31 de diciembre de 2017, el número total de Asociados y Miembros Adheridos asciende a 1.135, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

ALTAS EN LA ASOCIACIÓN

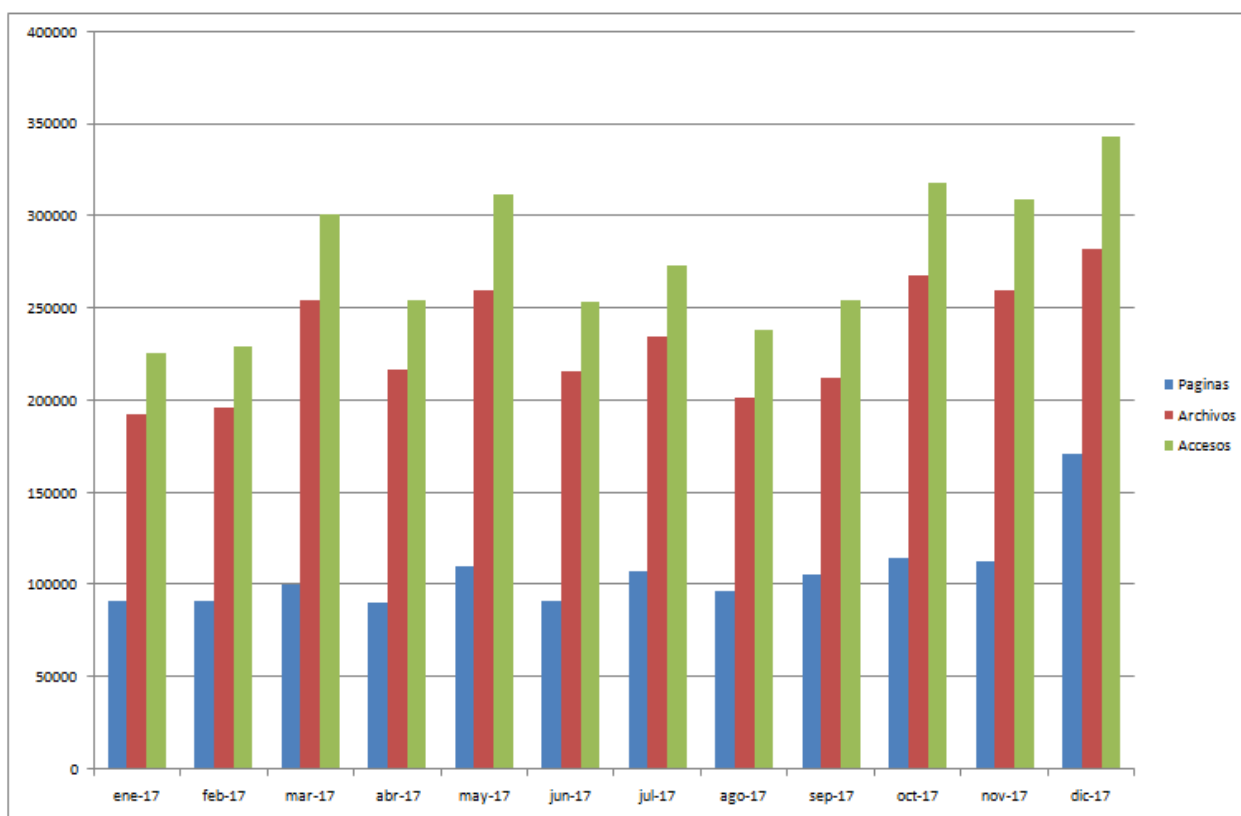
Agencias de Viajes socios independientes	6
Agencias Grupos	178

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN

Socios Independientes	7
Agencias Grupos	67

Estadísticas WEB UNAV

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2017	11059	9101	5522	1405	15459	10.27 GB	43563	171190	282140	342857
Nov 2017	10282	8647	3754	1520	14114	8.55 GB	45611	112645	259414	308464
Oct 2017	10244	8624	3702	1402	15535	8.89 GB	43482	114771	267355	317592
Sep 2017	8477	7084	3509	1307	13659	6.79 GB	39210	105278	212522	254319
Ago 2017	7675	6493	3130	1025	10027	6.47 GB	31778	97042	201287	237948
Jul 2017	8790	7570	3461	1072	10533	7.87 GB	33238	107294	234684	272510
Jun 2017	8431	7197	3054	1063	9833	6.38 GB	31916	91621	215918	252933
May 2017	10031	8362	3559	1013	11206	6.62 GB	31418	110356	259224	310972
Abr 2017	8476	7206	3021	958	10246	6.29 GB	28744	90645	216209	254293
Mar 2017	9689	8187	3221	997	11512	6.46 GB	30913	99868	253808	300381
Feb 2017	8170	6993	3244	959	10938	6.19 GB	26878	90857	195831	228767
Ene 2017	7275	6210	2944	826	10500	5.40 GB	25628	91274	192510	225525
Totales						86.18	412379	1282841	2790902	3306561



ACTIVIDADES ASOCIATIVAS

GRUPO DE TRABAJO AGENCIAS DE VIAJES/IVA

Se mantuvo reunión con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria para tratar las particularidades de nuestro Sector en relación con la aplicación del SII, que como sabe fue desarrollado por el Real Decreto 596/2016, de 2 de diciembre, para la modernización, mejora e impulso del uso de medios electrónicos en la gestión del Impuesto sobre el Valor Añadido, que fue publicado en el BOE el pasado día 6 de diciembre.

El objeto de la reunión era plantearles la problemática que se puede dar en el Sector por la aplicación de SII, hacerles entender el funcionamiento del Sector. Como idea general se les transmitió que el SII se hace especialmente complicado para el Régimen Especial de Agencias de Viajes (REAV), más aún cuando se puede aplicar de forma simultánea los dos regímenes, al existir un sistema de margen que no es de repercusión expresa, y al estar implicados operadores internacionales se complica aún más la situación. Desde el año 2015, además se complica aún más por la posibilidad de renuncia al REAV, y por la existencia de la Disposición Adicional 4ª para el billete aéreo (Vía IATA).

También se les transmitió nuestra posición sobre que la Disposición adicional 4ª se debería ampliar a más proveedores (principalmente RENFE y Hoteles), siendo su predisposición muy positiva.

Finalmente, SE ACORDO QUE DELOITTE IBA A PREPARAR UN DOCUMENTO CON TODO LO TRATADO aunque la AEAT se pondría desde ya a estudiar todos estos temas, para respondernos a la mayor brevedad posible a todos los temas tratados.

Este es un resumen de las preguntas y respuestas frecuentes de la Agencia Tributaria sobre el SII, relativas a las agencias de viajes.

En relación al SII:

- El Real Decreto tiene como objetivo fundamental efectuar las modificaciones reglamentarias necesarias para regular el nuevo sistema de llevanza de los libros registros del IVA a través de la Sede electrónica de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), conocido como “Suministro Inmediato de Información” (SII), y que -en última instancia- supone adoptar un nuevo modelo de control tributario, que facilitará la lucha contra el fraude fiscal.
- El nuevo sistema de llevanza de los libros registros del IVA a través de la sede electrónica de la AEAT entró en vigor el **1 de julio de 2017**. No obstante, ha de precisarse que aquellas personas o entidades a las que resulte de aplicación el nuevo sistema de llevanza de libros registros a partir de esa fecha estarán obligadas también a remitir los registros de facturación correspondientes al primer semestre de 2017 durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017.

Deberán aplicar el nuevo sistema de llevanza de los libros registros del IVA a través de la Sede electrónica de la AEAT, aquellos empresarios o profesionales que se encuentren en alguna de las dos siguientes situaciones:

a) Que tengan que liquidar el Impuesto con periodicidad mensual, en cuyo caso deberán aplicar el nuevo sistema de llevanza de los libros registros del IVA de manera obligatoria. Recordar que en este grupo se encuentran aquellos empresarios o profesionales

i) Cuyo volumen de operaciones haya excedido durante el año natural inmediato anterior de 6.010.121,04 euros;

ii) Los que hayan optado por solicitar la devolución del saldo existente a su favor a través del denominado “régimen de devolución mensual” (REDEME); y

iii) Los que aplican el régimen especial del grupo de entidades (REGES).

b) Que, pese a no tener un periodo de liquidación del Impuesto mensual y no estar obligados en principio a su aplicación, opten, no obstante, por dicho método de llevanza de los libros registros del IVA a través de la Sede electrónica de la AEAT.

En junio recibíamos la respuesta de la Agencia Tributaria a varios temas operativos con respecto a la implantación del SII en nuestro Sector, que le planteamos en la reunión mantenida el pasado **día 22 de marzo**.

En el mismo únicamente se plasmaban los acuerdos a los que se llegó en la reunión con respecto a las “casillas” y demás temas formales, pero no entra en los temas importantes planteados en aquella reunión, como era la ampliación de la Disposición Adicional 4ª.

Por lo que posteriormente el 5 de junio, DELOITTE mantenía reunión con la AEAT para insistirles, de nuevo, en la problemática que afecta a nuestro sector con la aplicación del SII a partir del 1 de Julio próximo.

Durante la misma, se les volvió a exponer con bastante detalle la problemática de la intermediación en nombre y por cuenta ajena, insistiendo en que realmente necesitábamos una solución práctica para la misma puesto que, de lo contrario, no iba a ser beneficioso para ninguna de las partes. Para las Agencias de Viajes no lo será, por dejarlas en una situación de incertidumbre, y para ellos porque no conseguirán su objetivo de obtener la información. Nuestra propuesta es usar la solución dada para la Disposición Adicional 4ª del Reglamento de Facturación para todos los esquemas de mediación en nombre y por cuenta ajena, aprovechando los cambios que parece se van a introducir ahora en el Reglamento de facturación (cambios precisamente motivados por los problemas en la implementación práctica del SII), de forma que esta solución de compromiso sea transitoria.

Desde la AEAT comentaron no ser conscientes de que este tema fuera tan problemático, que aceptar nuestra propuesta era una decisión verdaderamente relevante y que lo tenían que consultar. Ante esto, se les sugirió que, como medida temporal y dada la proximidad de la entrada en vigor de la norma, se aceptara al menos de forma no escrita nuestra propuesta.

Así próximos días, contactaríamos nuevamente con la Dirección General de Tributos a fin de insistirles en el tema.

El 30 de diciembre y después de años reivindicando a Hacienda la ampliación de la Disposición Adicional Cuarta del Reglamento de Facturación, se publicaba en el BOE el Real Decreto 1075/2017, de 29 de diciembre, que amplía dicha disposición con efectos desde el 01/01/2018, cuyo texto íntegro se puede consultar en el BOE 317 de 30 de diciembre de 2017

REGLAMENTO DE FACTURACIÓN

Las agencias de viajes ya pueden expedir a sus clientes facturas de cualquier proveedor con el que hayan contratado algún servicio, algo que hasta ahora solo estaba permitido si se trataba de una compañía aérea. Este cambio normativo, logrado gracias a la presión ejercida, supone un espaldarazo para las agencias corporate.

Gran noticia para las agencias de viajes, especialmente para aquellas dedicadas al corporate. Según puede adelantar en exclusiva NEXOTUR, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ha hecho suyas las reivindicaciones que se lleva años trabajando para tumbar la normativa que deniega a las agencias la posibilidad de emitir facturas en nombre de los proveedores (solamente tenían permitido hacerlo con las compañías aéreas).

Según recoge el texto, a partir de ahora (la modificación entró en vigor el pasado 1 de enero), las agencias podrán expedir las facturas de las siguientes empresas: transporte de viajeros, incluidos equipajes; hostelería, acampamento y balnearios; restauración y catering; arrendamiento de medios de transporte a corto plazo; seguros de viaje; visitas a museos, monumentos, parques de ocio, espacios naturales protegidos; y acceso a manifestaciones culturales, artísticas, deportivas, científicas, educativas, recreativas, ferias y exposiciones.

Existía un claro riesgo de pérdida de clientes y de negocio para agencias 'corporate'

Hasta ahora, el principal problema en materia de facturación que se les planteaba a las agencias en este contexto, derivaba del hecho de que, en la práctica totalidad de los casos, sus clientes se dirigían a ellas para obtener las facturas correspondientes de los servicios contratados. Esto suponía importantes problemas de índole comercial debido a que la agencia se veía obligada a informarles de su incapacidad para emitir tales facturas, que debían ser suministradas de forma individual por cada uno de los proveedores prestatarios de los servicios.

De especial gravedad comercial era este problema para la agencia en aquellos casos de clientes que son empresas que tienen derecho a la deducción del IVA. Y peor aún era cuando el cliente era una gran empresa o una persona jurídica que no actúa como empresa (como por ejemplo determinados entes públicos), en cuyo caso suelen contratar a la agencia para que actúe como una auténtica gestora de los servicios de viaje que son adquiridos. Éstas "no comprenden, ni desean, una situación en la que fuesen ellas quienes hubiesen de recibir y gestionar cientos de distintas facturas correspondientes a cientos de distintos proveedores de servicios de viaje". En tales casos, el riesgo de pérdida de clientes y de negocio para la agencia era grave y real.

RELACIONES CON OTROS ORGANISMOS

SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO

En febrero nos reuníamos con la Secretaria de Estado de Turismo, a dicha reunión asistían Sr. D. Martin Sarrate, Sr. D. Jose Luis Prieto y Dña. Mercedes Tejero.

Durante el encuentro se abordaron cuestiones trascendentes para el sector como los nuevos cambios en las garantías de las agencias de viajes en las Comunidades Autónomas para casos de quiebra e insolvencia.

El presidente de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), Rafael Gallego, se reunía con la Secretaria de Estado de Turismo, Matilde Asian, para tratar diversos temas que generan preocupación dentro del sector de las agencias de viajes. Así, las cuestiones que centraban el encuentro fueron: la Transposición de la Directiva de Viajes Combinados y Garantías por quiebra e insolvencia de las Agencias de Viajes; la aplicación del Sistema de Información Inmediata con respecto al régimen especial del IVA de las Agencias de Viajes; los precios máximos en las bonificaciones al transporte aéreo de residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla; los problemas en la comercialización de las entradas de la Alhambra de Granada y la facilitación de visados en mercados emisores hacia España.

Tras la reunión, a la que también asistieron el Presidente UNAV, Jose Luis Prieto, el Presidente de ACAVE, Martín Sarrate, el Presidente de GEBTA, Juan Carlos González, y la Gerente de CEAV, Mercedes Tejero; Rafael Gallego agradecía **“la magnífica disposición de la Secretaria de Estado de Turismo, así como la colaboración continua de su equipo técnico”**.

Transposición de la Directiva de Viajes Combinados y Garantías por quiebra e insolvencia de las Agencias de Viajes

Con respecto a la transposición de la nueva Directiva **“se había solicitado a la Secretaria de Estado su apoyo ante Consumo para los puntos en los que sí pueden influir los Estados Miembros, como es la responsabilidad de Agencias Mayoristas y Minoristas, en la definición de servicio de viajes vinculados o en la de viajes ocasionales”**. También refería a las garantías y aseguraba que **“se le había trasladado nuestra preocupación por la inactividad de muchas CC.AA al respecto”**.

Nueva ley de Turismo de Cataluña

En relación a este proyecto de ley, que pretende eliminar la figura del agente de viajes y provocará la desregularización del sector en Cataluña, Rafael Gallego también le pedía a Matilde Asian su apoyo frente a la Dirección General de Turismo de la Generalitat y explicaba que **“es absolutamente necesario que esta normativa mantenga la figura del agente de viajes como hasta ahora, siendo las únicas empresas facultadas para comercializar viajes combinados”**.

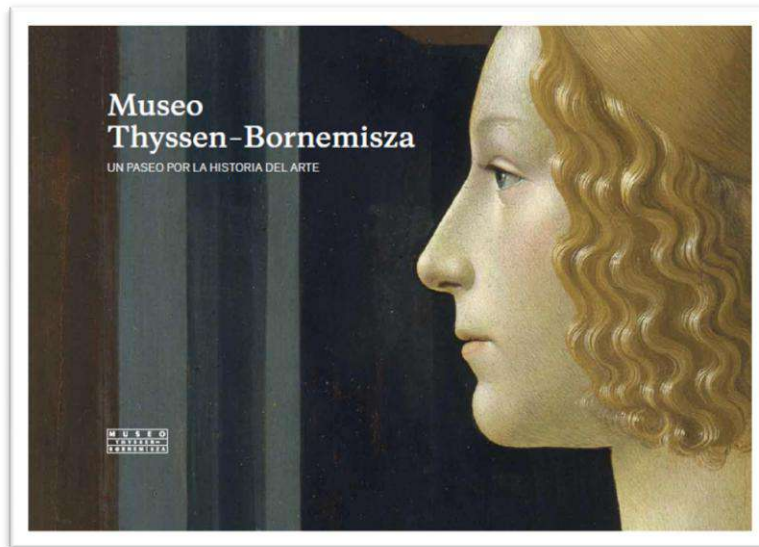
Aplicación del sistema de información inmediata (SII) con respecto al régimen especial del IVA de las Agencias de Viajes.

Otro de los temas abordados durante la reunión con Asian era la aplicación del sistema de información inmediata en el sector, ya que teníamos previsto abordar esta cuestión con el Ministerio de Hacienda. En este sentido, indicábamos que *“entendemos que esa normativa, prevista para el Régimen general del IVA, debería contemplar una serie de excepciones o de reglas ad hoc para el sector, puesto que tanto la normativa del sector, el REAV, como el funcionamiento práctico del mismo, no permiten una adecuada cumplimentación de la nueva normativa. Por tanto, lo que se pidió durante la reunión es que nos apoyasen en la adecuación de los requisitos a las particularidades. No solo por no llenar de cargas administrativa extras a las compañías, sino incluso para que la propia AEAT obtenga su finalidad de conseguir información completa”*. Gallego proseguía puntualizando que *“no pedimos que nos eximan de cumplir con la obligación, sino que la adecuen a la especial regulación y funcionamiento de la actividad”*.

Ley de Subvención del Residente

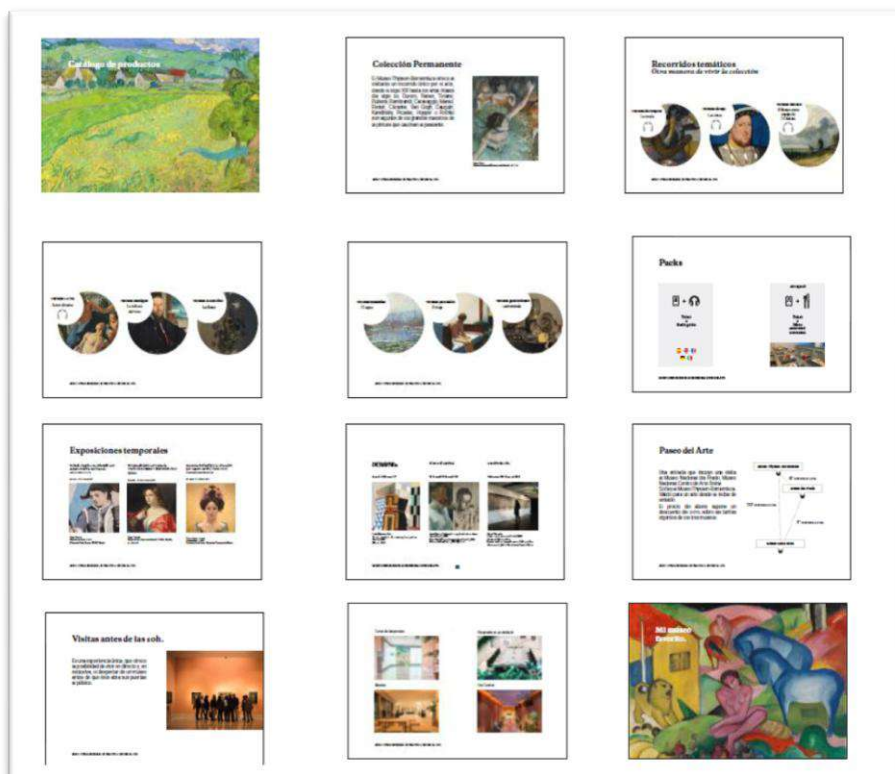
“Trasladábamos a la Secretaria de Estado lo incongruente de esta normativa que, en vez de castigar a la empresa que ha cometido el fraude, castiga a los residentes en Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla que viajen en grupo. Por ello, requeríamos su respaldo de cara a Fomento para dejar sin efecto la Resolución de precios máximos”.

Por último, planteamos la colaboración de esta Secretaría con Turespaña para **acciones de promoción exterior del destino España**. Asimismo, se transmitía a Matilde Asian la problemática existente en la **comercialización de las entradas a la Alhambra de Granada**, así como la importancia de la **facilitación de visados en mercados emisores hacia España**.



Con motivo del 25 aniversario del Museo Thyssen Mornemisza, este convocaba a los profesionales del turismo y aprovechaba para presentar las novedades para el canal de agencias de viajes:

- Registro en el Canal de Profesionales
- Recorridos Temáticos para visitar la Colección
- Visitas a Puerta Cerrada.
- Programa de Eventos Corporativos.
- Paseo del Arte
- Programas para Familias
- Exposiciones Temporales



DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DE CANCELACIÓN

En mayo remitíamos Resolución del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Octava), de 11 de mayo de 2017, caso C-302/16, por la que se establecía que cuando una compañía aérea no pueda demostrar que un pasajero fue informado de la cancelación de su vuelo dos semanas antes de la hora prevista de salida está obligada a pagar la compensación prevista en el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Dicha obligación de compensación se aplicará no sólo cuando el contrato de transporte se celebra directamente entre el pasajero y la compañía aérea sino también cuando se celebra a través de una agencia de viajes on-line, de tal manera que aunque la compañía aérea informe a la agencia de viajes de la cancelación del vuelo con más de dos semanas de antelación a la salida del mismo si la agencia de viajes no informa a su vez al pasajero con dos semanas de antelación la compañía aérea está obligada al pago de la compensación correspondiente, sin perjuicio de la posibilidad de la compañía aérea de solicitar una indemnización a la agencia de viajes.

VISADOS

A continuación detallamos la siguiente información en relación al estatus de la política de visados de la UE:

1. Proceso revisión Código de Visados

Estaba siendo muy lento el proceso. Los Estados miembros no están obligados, en virtud de la legislación de la UE, a conceder un visado humanitario a las personas que desean entrar en su territorio con el fin de solicitar asilo.

El Ponente (“Rapporteur”) del Parlamento Europeo consideraba que es clave que se introduzcan visados humanitarios en la reforma del Código de Visados de la UE e indicaba que sólo podría dar por bueno que no se introduzca su regulación en esta normativa si se abordase en otra legislación de la UE.

Los países miembros estaban teniendo dificultades en llegar a acuerdo en cuanto a la política de derecho de asilo, así como respecto a otros puntos por la afectación de la eventual reforma del sistema de visados en la gestión de la inmigración en cada país.

2. Reciprocidad de visado

A raíz de la Resolución del Parlamento Europeo del mes de marzo, en la que se solicitaba a la Comisión Europea que cumpliera con su obligación legal de adoptar una norma que suspenda la exención de visado para los ciudadanos estadounidenses, la Comisión adoptaba una Comunicación a principios de mayo para definir su posición sobre la Resolución del Parlamento Europeo. La Comisión consideraba que la adopción de tal norma para suspender temporalmente la exención de visado requerida para ciudadanos canadienses y estadounidenses era contraproducente. Por consiguiente, la Comisión seguiría trabajando para lograr la plena reciprocidad de visado entre la UE y dichos países.

3. ETIAS (European Travel Information and Authorisation System):

Dado que éste se ha considerado un tema prioritario, se adoptó el enfoque general siguiente por el Consejo:

- Validez de ETIAS reducida de 5 a 3 años;

Coste ETIAS mantenido a 5 euros, si bien con la posibilidad de que la Comisión decida ampliar el importe para cubrir todos los costes operativos y de mantenimiento de ETIAS;

No se mencionaba la promoción turística (idea encabezada por la DG Empresa de la Comisión y algunos diputados para recaudar fondos para la promoción del turismo, similar a la ESTA de EE. UU.);

En el Parlamento, el Comité encargado es la Comisión LIBE (Libertades Civiles, Justicia y Asuntos de Interior). TRAN (Comisión de Transportes y Turismo) decidió no emitir un dictamen, aunque ello repercutiera en los viajes y el turismo.

Una primera discusión tuvo lugar en la Comisión LIBE el pasado mes de marzo en la que los eurodiputados expresaron su frustración por el hecho de que la Comisión hubiera adoptado esta propuesta legislativa con tanta celeridad y sin una evaluación de impacto adecuada.

La Comisión LIBE encargó un estudio sobre ETIAS. En resumen, el estudio es muy crítico con la propuesta ETIAS y recomienda al Parlamento Europeo:

- Insistir en una evaluación de impacto completa;
- Adoptar la interoperabilidad de los sistemas de información antes de la adopción del ETIAS;
- Abolir las normas de selección de ETIAS y la lista de vigilancia, que pueden constituir infracciones particularmente graves a los derechos fundamentales;
- Realizar una evaluación del impacto sobre los derechos humanos.

A pesar de ello, el ponente del Parlamento Europeo aprobaba un proyecto de informe a principios de junio que se puede resumir como sigue:

- El ponente acoge con satisfacción la propuesta;
- No se menciona el coste o período de validez de ETIAS;
- No se menciona la promoción turística;
- Propone una enmienda en el sentido de que los transportistas que transportan por carretera a un grupo de autobuses no deberían estar comprendidos en la definición de transportistas con obligaciones en virtud del Reglamento del ETIAS.

NET ha adoptaba una posición muy general sobre el ETIAS y lo comunicaba a los ponentes y el Parlamento Europeo.

La postura de NET (de la que forman parte ECTAA, HOTREC, Clia Europe, ETOA, IRU, IAAPA, EUROGITES y EFCO&HPA) se puede resumir del siguiente modo:

NET estaba en contra de cualquier requisito de entrada que tenga el efecto de disuadir a los potenciales viajeros de buena fe a Europa. ETIAS, per se, reducirá la facilidad con la que los viajeros sin visados pueden acceder a la UE.

Para evitar cualquier impacto negativo, NET solicitaba:

- Que el coste fuese mínimo: No más de 5 euros y con validez para 5 años;
- Que el proceso de obtención del ETIAS sea sencillo, fácil y disponible en los idiomas de los solicitantes.

- Que se reduzca el tiempo de espera en los controles fronterizos para los viajeros sin visado que hayan obtenido la autorización electrónica ETIAS;
- Que se avise de las nuevas medidas con suficiente antelación y con una buena campaña e implementación gradual.
- Que se sitúen stand para la solicitud de ETIAS para los solicitantes en los principales puertos aéreos y marítimos y también en los principales cruces fronterizos terrestres.

NET para evitar crear cargas administrativas y costes adicionales para los operadores del sector turístico y del transporte proponía:

- Que exista una exención ETIAS para profesionales del turismo: Considerando que ETIAS no se aplicará a los miembros de la tripulación de los buques o aeronaves durante su servicio, consideraban que también debería excluir de su aplicación a otros profesionales del turismo, como los conductores de autobús durante su servicio;
- Coste de la repatriación: los transportistas que hayan demostrado la debida diligencia y que hayan comprobado el estatus de ETIAS de un viajero antes del embarque deberían quedar exentos de la obligación de devolver al viajero al punto de embarque inicial en caso de denegación de entrada en el punto de cruce fronterizo.

El 5 de abril remitíamos un año más la actualización de la oferta del Banco Popular para las agencias de viajes asociadas.

Popular

Agencias de Viajes asociadas a CEAV

Colectivo nº 581

Abril 2017

Cuenta Negocio

INDICADOR DE RIESGO

1 / 6

Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1 / 6 indicativo de menor riesgo y 6 / 6 de mayor riesgo.

FONDO DE GARANTÍA: El Banco está adscrito al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, creado por el Real Decreto-Ley 16/2011, de 14 de octubre. Para depósitos en dinero, el importe máximo garantizado es de 100.000 euros (en el caso de depósitos nominados en otra divisa, su equivalente aplicando los tipos de cambio correspondientes) por depositante en cada entidad de crédito.

Si usted es Autónomo o Microempresa*,

Tenemos un Plan:

Cero comisiones de administración y mantenimiento en sus cuentas (**Plan Cero**)¹

Para más información, consulte condiciones en su sucursal.

TAE de las cuentas 0%.

*Criterio Basilea II: Total Activo menor o igual a 1 millón de euros e ingresos menores o iguales a 1 millón de euros, o si no hay datos contables, CIRBE menor o igual a 0,7 millones de euros.

Si usted es Empresa,

Cuenta Tarifa Plana

La cuenta incluye un conjunto de servicios financieros adaptado a las necesidades del cliente en condiciones preferentes: **sin comisión de administración y mantenimiento, ingreso de cheques y pagarés nacionales en euros sin comisiones, emisión de transferencias SEPA en euros sin coste, incluidas las de nóminas y las de soporte magnético, independientemente del canal por el que se realicen, y del número o cuantía de las mismas, salvo las transferencias vía Banco de España (O.M.F.) y servicio de banca electrónica gratuito.**

Cuenta de crédito²

Financiación inmediata para su empresa

- Tipo de interés nominal fijo: Desde el **3,00%**
- T.A.E.: Desde **4,13%***
- Liquidaciones: trimestrales
- Amortización: A vencimiento.
- Comisión de apertura: Desde el **1%**
- Comisión de disponibilidad: **0,25%**.
- Plazo: 12 meses

*TAE calculada para un crédito de 40.000€ a plazo de un año, formalizada el 23-02-2017, a un tipo de interés nominal del 3,00% con comisión de apertura del 1,00% y primera liquidación de intereses el 23-05-2017

Las tarifas publicadas serán de aplicación con la domiciliación de los Seguros Sociales e Impuestos. Los tipos de interés y comisiones aplicados al cliente en cada operación podrán variar en función del nivel de riesgo de crédito, conforme a los criterios internos del Banco. La tarifa publicada en esta oferta, es la aplicable a un cliente con nivel bajo de riesgo de crédito.

Condiciones válidas hasta el 31-12-2017. Sujeto a la legislación fiscal vigente. La concesión de riesgos estará sujeta a los habituales análisis de riesgos de la entidad.

Popular

Transferencias OMF por Banca Electrónica a la I.A.T.A España

Realice sus movimientos urgentes de dinero desde cualquier lugar y en cualquier momento a cuentas de otras entidades a través del Banco de España para que se hagan efectivas de forma inmediata

Comisión de emisión para cualquier importe: **10 €**

Gastos de correo: **0,00 €**

Gastos de mensaje Swift: **0,00 €**



Tarjetas para PYMES Y Autónomos

Tarjetas emitidas por WIZink Bank, S.A.

- Comisión de emisión: **0 €** para las agencias de viaje pertenecientes a la CEAV
- Descuento en carburante: **2,00%** (grupo REPSOL, CAMPSA y PETRONOR).
- Factura detallada con desglose del IVA (carburantes).
- Seguros²:
 - Incapacidad laboral transitoria (Autónomos).
 - Infidelidad del empleado (Pymes)³
- Servicio coneXión: asistencia informática, jurídica y fiscal⁴.



Autónomos: Tarjeta MasterCard Professional: Comisión de renovación 35€ (si consumo > 8,000€/año, resto 50€).

Pymes: Tarjeta MasterCard Business Solres: Comisión de renovación: Principal: 35€ y adicionales: 19€.

²Para beneficiarse de los seguros es necesario haber realizado al menos una operación de compra o disposición de efectivo en los últimos 12 meses. El impago, bloqueo o cancelación de la tarjeta supondrán automáticamente la inactivación del seguro, volviéndose a activar por el tiempo que reste hasta completar el periodo asegurado, desde el momento en que se haya regularizado la situación de impago, bloqueo o cancelación.

Aseguradoras: Incapacidad Laboral Transitoria: Europ Assistance España, S.A. de Seguros y Reaseguros. Infidelidad del Empleado: Santa Lucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros.

⁴Servicio ofrecido por MasterCard.

17PA011_COLEC.Pa/0117

Avales IATA⁵

Participación en el plan de facturación y pago de la IATA (BSP España)

▪ Técnicos

- Comisión de formalización: Desde **0,25%** (importe mínimo 50 €)
- Comisión de riesgo trimestral: Desde **0,25%** (importe mínimo 50 €)

▪ Económicos

- Comisión de formalización: Desde **0,50%** (importe mínimo 50 €)
- Comisión de riesgo trimestral: Desde **0,50%** (importe mínimo 50 €)

⁵Las comisiones aplicadas al cliente en cada aval podrán variar en función del nivel de riesgo de crédito, conforme a los criterios internos del Banco. La tarifa publicada en esta oferta, es la aplicable a un cliente con nivel bajo de riesgo de crédito.

Condiciones válidas hasta el 31-12-2017. Sujeto a la legislación fiscal vigente.
La concesión de riesgos estará sujeta a los habituales análisis de riesgos de la entidad.

TPV Terminal Punto de Venta⁶

Ingrese de forma segura las ventas que cobre con tarjetas.

- Tasa de descuento:
 - Tarjetas nacionales: **0,38%***
 - Tarjetas nacionales empresa: **0,80€***
 - Tarjetas internacionales UE: **0,60%***
 - Tarjetas internacionales NO UE: **1,20%***
 - Tarjetas Union Pay: **1,40%***
 - DCC/Multidivisa: **0%***
 - Mínimo por operación: **0,06€**



⁶Cuota de mantenimiento dependiendo de modalidad de terminal:

- TPV Modelo ADSL o Fijo (con cable): 0€ mensuales si la facturación es igual o superior a 1.000€/mes. Si no será de 15€ mensuales
- TPV Modelo WIFI o GPRS: 25€ mensuales

⁷DCC: En las operaciones en las que el cliente elija pagar en su divisa al establecimiento le costará 0

*Para aplicar estas condiciones, una vez confirmadas, la sucursal deberá remitir correo electrónico indicando el número de comercio y número de colectivo al buzón sopORTEempresas@popularpayments.es

- Estas tasas podrán estar sujetas a negociación particular cuando se observe que la facturación en tarjetas Privadas y/o Internacionales alcanza un porcentaje total sobre facturación del 25%.
- Servicio TPV prestado por Universalpay Entidad de Pago, S.L.*

Líneas oficiales 2017 (ICO)

Financiación oficial



- Líneas ICO 2017
- Plazos: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 15 y 20 años
- Posibilidades de carencia hasta 2 años
- Préstamo o leasing
- TAEs y condiciones publicadas quincenalmente en www.ico.es
- Condiciones publicadas quincenalmente en: www.ico.es

Banca por Internet

Banca 24 horas disponible por Internet, teléfono y aplicaciones móviles

- Consulta de los movimientos de sus cuentas y descarga de extractos en múltiples formatos
- Consulta de los movimientos de tarjetas de crédito, bloqueos, activación, cambio de límites, amortizaciones, etc.
- Visualización detallada de la facturación del TPV
- Transferencias nacionales e internacionales
- Pago de impuestos y Seguros sociales
- Envío y recepción de ficheros
- Programas de gestión gratuitos
- Servicio de correspondencia electrónica
- Gestión de usuarios (total flexibilidad para los apoderados de firma de su empresa)
- Compensación de cheques y pagares

📍 Sucursales
🌐 bancepopular.es
☎ 902 19 88 19
🗨 @PopularResponde

Popular

Con paso firme

Condiciones válidas hasta el 31-12-2017. Sujeto a la legislación fiscal vigente.
La concesión de riesgos estará sujeta a los habituales análisis de riesgos de la entidad.

ACCIONES ASOCIATIVAS

CAMBIO NORMATIVO DE LOS AVALES

Para que las agencias de viajes puedan planificar el cambio normativo de los avales que se irá produciendo a partir de enero de 2018, previsiblemente, adelantamos unos datos.

Tan solo La Rioja y Catalunya han emitido decretos y adaptado a sus agencias a la nueva fianza del 5% sobre el volumen total de negocio en viajes combinados de la agencia y un mínimo de 100.000€.

El protocolo de actuación cuando una Comunidad emita el decreto sería el siguiente:

La Comunidad emite decreto dando plazo de 3 meses (por ejemplo) a las agencias para su adaptación. En ese momento las agencias de nuestra cartera recibirán una comunicación por parte de la aseguradora solicitándoles la cifra de la facturación en viajes combinados para determinar el nuevo capital a avalar.

Una vez la aseguradora tenga ese dato procederá a emitir la póliza con el nuevo capital asegurado (en la mayoría de los casos serán 100.000€) y enviará la documentación al cliente/agencia.

Con esa documentación en su poder la agencia deberá informar a su Comunidad que dispone de la nueva póliza, completando con ello su adaptación a la nueva normativa.

A partir de ahí debemos tener en cuenta una serie de observaciones:

- Si el nuevo capital a avalar es de 100.000€ la aseguradora actual de la agencia emitirá la nueva póliza sin necesitar documentación económica para ello.
- En caso de que no fuese así disponemos de dos alternativas para asegurar sin necesidad de avalistas ni contragarantías a esas agencias.
- Si el nuevo capital a avalar fuese superior a 100.000€ la aseguradora actual podría solicitar información económica a la agencia para valorar dicho aval.

Para estos casos tenemos alternativas hasta avales de 200.000€ para emitir sin ningún tipo de avalista o contragarantía.

Para capitales superiores a 200.000€, o lo que es lo mismo agencias que facturen más de 4.000.000€ en viajes combinados sí que precisaremos documentación por parte de la agencia para el estudio del aval, pero tenemos línea abierta para asegurar hasta 6.000.000€ como capital a avalar por agencia.

En base a lo anterior nuestra recomendación sería traspasar a una de estas aseguradoras la póliza actual para que el cambio de normativo sea un mero trámite. Para ello recordar que se

debe avisar con un mes como mínimo de anticipación al vencimiento de una póliza para poder solicitar su anulación.

La agencia deberá retirar de la administración, llegado el momento, el aval antiguo, pero para ello estamos a la expectativa de ver cómo será la dinámica en cada Comunidad.

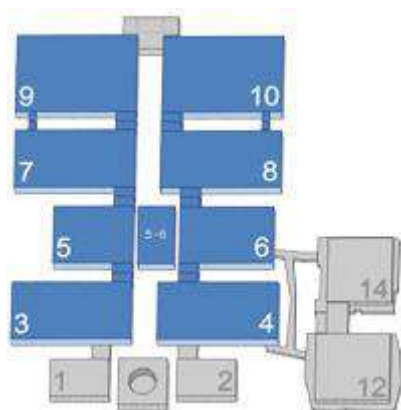
A continuación detallamos las reuniones de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos celebradas a lo largo del 2017. Dada la extensión que ocuparía estas actas en la Memoria se detallan, aunque están a disposición de quien lo solicite.

- COMISIONES DE TURISMO, FERIAS Y CONGRESOS.
 - 10.02.17
 - 26.10.17

FITUR

Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2017 que, se puso a disposición de todos los asociados, cuyos datos y plano fueron los siguientes.

- PABELLÓN 10
- STAND 10.B04



Mapa de Fitur 2014 Pabellón 10

Stand 10.B22

FITUR CIERRA CON CIFRAS RECORD: 245 MIL PARTICIPANTES, 9.700 EMPRESAS Y 6.800 ENCUENTROS BILATERALES AGENDADOS

La Feria consolida su posición como el primer gran foro de la agenda de negocio de la industria mundial del turismo, con crecimientos del 6% en participantes, así como del 9% tanto en asistencia de profesionales como en participación internacional.

Cerrará hoy sus puertas con una excelente valoración comercial por el alto volumen de acuerdos y contactos celebrados, que han aumentado un 10%, y con un impacto económico para Madrid de 240 millones de euros.

Argentina, socio principal de FITUR, ha cerrado su participación con unos resultados muy positivos en promoción internacional y acuerdos comerciales.

A la clausura de la Feria Internacional de Turismo, organizada por IFEMA los días 18 al 22 de enero, FITUR cierra hoy su 37ª edición consolidando su posición como la primera gran cita de la industria turística mundial batiendo nuevos récords de participación y de negocio. Un balance que coincide con los mejores datos de la industria turística en España y a nivel mundial.

Así, a lo largo de sus cinco jornadas FITUR, que un año más ha sido inaugurado en IFEMA por Los Reyes de España, ha recibido- según estimaciones pendientes de cierre- 245.000 participantes, lo que representa un crecimiento del 6% con respecto a 2016, destacando muy especialmente el peso de la asistencia profesional durante los primeros tres días, que ha ascendido a 135.838 visitantes, con un aumento del 9%, y consolidando la alta representación internacional. Asimismo, ha contado con la presencia de cerca de 7.500 periodistas de medios de todo el mundo.

Cabe reseñar la excelente valoración de la Feria como foro de operaciones internacionales, donde se han sucedido sin descanso miles de citas bilaterales. Sólo los encuentros organizados por FITUR con su programa de Compradores Internacionales de todo el mundo, han generado un total de 6.800 encuentros de negocio, lo que representa un crecimiento del 10%, con respecto al año anterior.

Así mismo ha sido significativo el crecimiento de la participación internacional, con un 9% más de expositores, destacando los destinos de América, con un incremento del 17%; seguida de Asia – Pacífico, con un 12%, y Europa (incluido Israel), con un 9% más en relación con el año pasado. Además se han incorporado destinos como Aruba, Nassau y Pakistan. En total han sido 9.672 empresas que han participado en la Feria, procedentes de 165 países, siendo el crecimiento más llamativo el de la participación empresas de tecnología que desarrollan productos para el turismo, y que han experimentado un fuerte crecimiento, del 23%.

Consecuentemente, la Feria ha crecido un 10% en superficie de exposición, alcanzado los 62.494 metros cuadrados, que han albergado a lo largo de 8 pabellones de IFEMA a 755 expositores titulares de stand, también un 6% por encima de los participantes en 2016.

El creciente reconocimiento internacional de FITUR 2017 se ha visto subrayado por su elección por parte de la Organización Mundial del Turismo como sede de la inauguración del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, declarado por la Organización de Naciones Unidas, afianzando su posicionamiento entre los eventos más relevantes dentro del ranking internacional, y en particular, para el mercado iberoamericano, dentro del cual este año ha cobrado especial relevancia la presencia de Argentina, como socio principal de FITUR.

Unas cifras globales que sitúan a FITUR como el evento de referencia para el turismo de negocios en Madrid, cuyo impacto económico ha superado los 240 millones de euros.



FITUR EN CIFRAS 2017

IMPACTO ECONÓMICO: 240 MILLONES DE EUROS

- **VISITANTES TOTALES: 245.000 | CRECIMIENTO: + 6%**
- VISITANTES PROFESIONALES: 135.838 | CRECIMIENTO: +9%
- CITAS DE NEGOCIO AGENDADAS: 6.800 | CRECIMIENTO: + 10%
- EMPRESAS PARTICIPANTES: 9.672
- CRECIMIENTO INTERNACIONAL: 9%
- EMPRESAS EXPOSITORAS: 755 | CRECIMIENTO: + 6%
- PAÍSES PARTICIPANTES: 165

IMPACTO EN REDES SOCIALES:

- 93.433 SEGUIDORES | 64.600 SEGUIDORES TWITTER | 98.499 TUIITS|
- 500 MILLONES DE ALCANCE FACEBOOK |TRENDING TOPIC, 1ª jornada

PRENSA ACREDITADA:

PERIODISTAS: 7.418 DE 49 PAISES + 594 BLOGGERS TURISMO

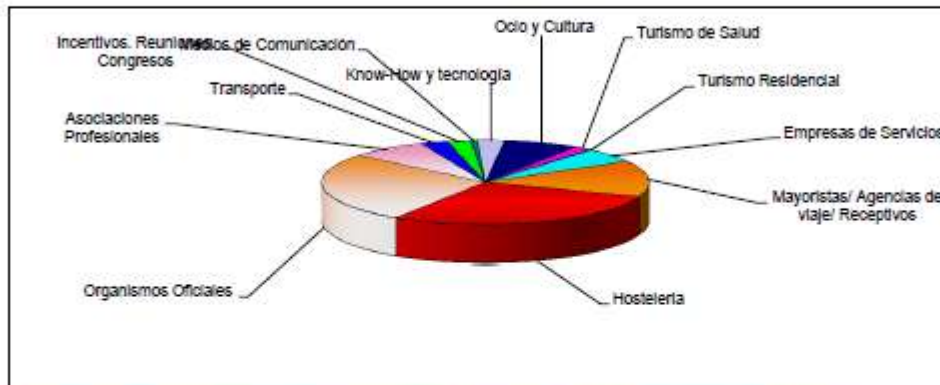
CIFRAS DE PARTICIPACION FITUR 2017

	FITUR 2017	FITUR 2016	DIFERENCIA
SUPERFICIE DE EXPOSICIÓN			
Bruta (en m2)	130.530	130.530	
Neta (en m2)	62.713	57.610	9%
EMPRESAS EXPOSITORAS (titulares + coexpositores)			
	9.893	9.605	3%
TITULARES DE STAND	756	713	6%
PAÍSES/REGIONES PARTICIPANTES			
	165	164	
PROFESIONALES PARTICIPANTES			
	135.838	124.659	9%
VISITANTES PROFESIONALES	78.204	67.858	
EXPOSITORES (pases leídos)	57.634	56.801	
PÚBLICO NO PROFESIONAL			
	109.134	107.019	2%
TOTAL DE PARTICIPANTES			
	244.972	231.677	6%
PERIODISTAS			
Periodistas y bloggers acreditados	7.542	7.184	5%
Nº de medios y blogs	5.018	4.257	18%
Nº de países de procedencia de los periodistas	58	50	
AUTORIDADES			
Ministros/Secretarios Estado de Turismo, Embajadores y Directores del Organismo Nacional de Turismo	171	137	
PRESENCIA EN REDES SOCIALES			
Más de 160.000 seguidores internacionales en las principales plataformas sociales			
65 mil usuarios en twitter, más de 98.000 tuits con los hashtags #FITUR2017 y #FITUR			
trending topic			

DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

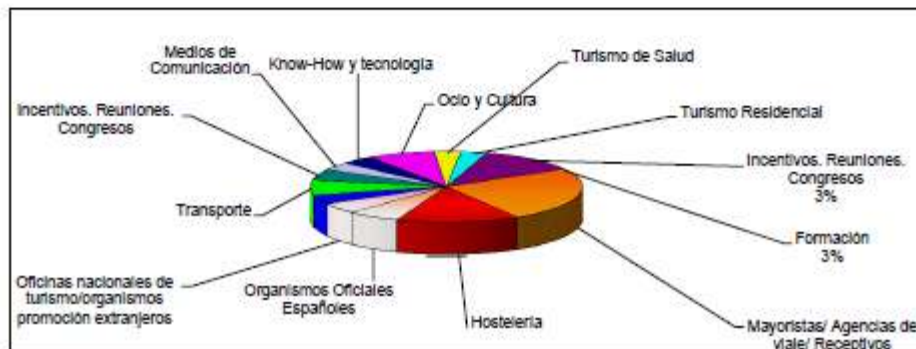
EXPOSITORES. PARTICIPACIÓN POR SECTORES

Mayoristas/ Agencias de viaje/ Receptivos	13,9%
Hostelería	28,6%
Organismos Oficiales	28,7%
Asociaciones Profesionales	7,6%
Transporte	2,7%
Incentivos. Reuniones. Congresos	2,3%
Medios de Comunicación	0,7%
Know-How y tecnología	2,7%
Ocio y Cultura	7,4%
Turismo de Salud	1,7%
Turismo Residencial	0,2%
Empresas de Servicios	5,5%



VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDAD DE SU EMPRESA

Mayoristas/ Agencias de viaje/ Receptivos	24,6%
Hostelería	14,6%
Organismos Oficiales Españoles	6,3%
Oficinas nacionales de turismo/organismos promoción extranjeros	4,8%
Asociaciones Profesionales	4,2%
Transporte	6,9%
Incentivos. Reuniones. Congresos	5,0%
Medios de Comunicación	3,6%
Know-How y tecnología	4,0%
Ocio y Cultura	7,9%
Turismo de Salud	3,2%
Turismo Residencial	3,1%
Empresas de Servicios	11,8%

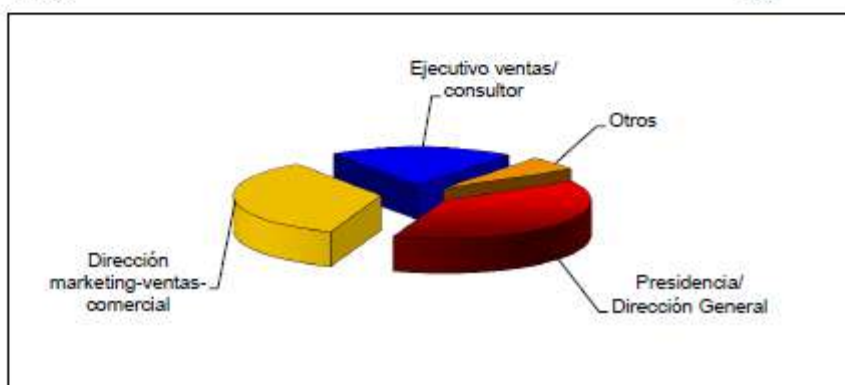


VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE TURISMO DE SU INTERÉS

Accesible	3,1%
Aventura	4,2%
Bajo coste	2,4%
Buceo	1,4%
Caza y pesca	1,0%
Cicloturismo	1,8%
Compras	2,5%
Cruceiros	3,2%
Cultural	6,5%
Ecuestre	1,0%
Enológico	2,8%
Espacial	0,6%
Esquí y deportes de invierno	1,9%
Eventos (deportivos, culturales, musicales)	4,9%
Familiar	5,2%
Gastronómico	4,4%
Golf	2,0%
Idiomático	1,3%
Juego	0,7%
Juvenil y escolar	1,6%
LGBT	1,5%
Lujo	4,3%
Lunas de miel	2,8%
Montaña y senderismo	2,6%
Náutico	1,5%
Negocios, reuniones e incentivos	4,4%
Ocio nocturno	1,6%
Omitológico	1,0%
Religioso	1,7%
Residencial	1,4%
Rural	2,8%
Safaris	1,4%
Salud y belleza	2,4%
Singles	1,7%
Sol y playa	5,0%
Solidario	0,9%
Sostenible/ ecoturismo	2,8%
Tercera edad	2,2%
Urbano	3,9%
Vivencial	1,6%

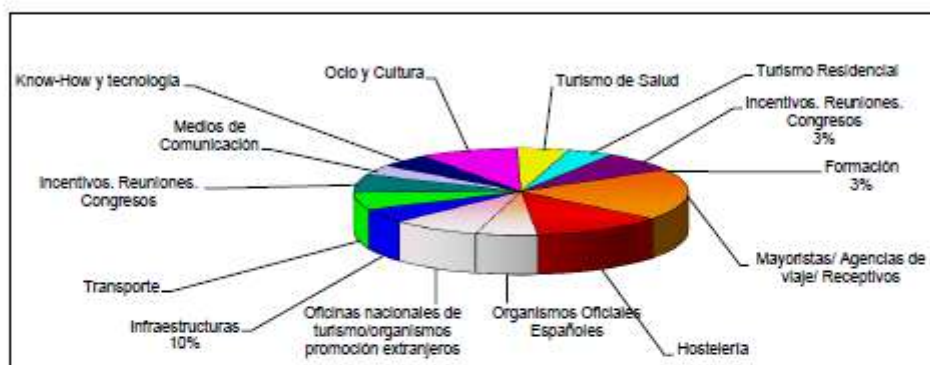
VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR CARGO

Presidencia/ Dirección General	30%
Dirección marketing-ventas-comercial	35%
Ejecutivo ventas/ consultor	20%
Otros	6%



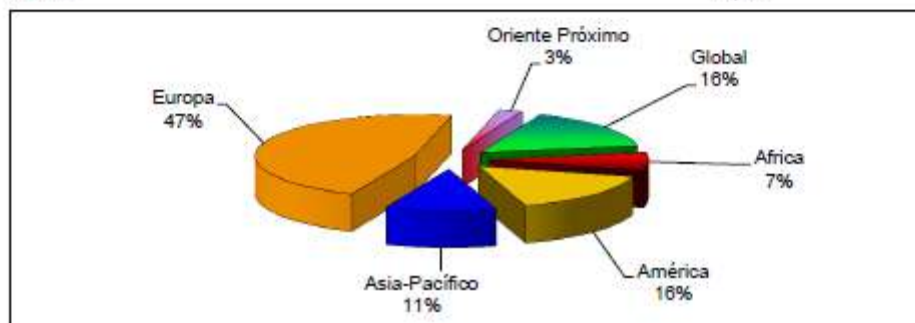
VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR SECTOR DE INTERÉS

Mayoristas/ Agencias de viaje/ Receptivos	19,0%
Hostelería	12,7%
Organismos Oficiales Españoles	6,0%
Oficinas nacionales de turismo/organismos promoción extranjeros	8,5%
Asociaciones Profesionales	5,3%
Transporte	6,4%
Incentivos. Reuniones. Congresos	6,7%
Medios de Comunicación	3,8%
Know-How y tecnología	5,0%
Ocio y Cultura	9,6%
Turismo de Salud	5,0%
Turismo Residencial	4,4%
Empresas de Servicios	7,6%



VISITANTES PROFESIONALES. DISTRIBUCIÓN POR AREA GEOGRÁFICA DE INTERÉS

Africa del Norte	2,1%
Africa Central y Occidental	1,9%
Africa Oriental	1,3%
Africa Meridional	1,4%
América del Norte	5,1%
América Central y Caribe	4,9%
América del Sur	5,8%
Asia Central	2,5%
Asia Meridional	2,2%
Asia del Nordeste	2,0%
Asia del Sudeste	2,6%
Oceanía	1,9%
Europa Occidental	13,5%
Europa Meridional y Mediterránea	13,4%
Europa Central y Oriental	10,3%
Europa del Norte	10,2%
Oriente Próximo	2,3%
Global	16,6%



SEMINARIO UNAV

“Novedades sobre las Nuevas Garantías para las Agencias de Viajes”

“Responsabilidades y formas de actuar ante circunstancias extraordinarias”

“Gestión del absentismo laboral”

El 16 de octubre, en el salón Max Mazín de CEIM, UNAV convocó sus asociados con el fin de esclarecer las dudas que siguen surgiendo sobre la nueva regulación sobre las garantías que han de prestar las agencias de viajes y sus responsabilidades.

Abrió el acto saludando a los asistentes, D. Miguel Garrido, Secretario General de CEIM, agradeciendo que se eligiera la sede para la celebración de temas tan importante para el sector.

D. José Luis Méndez, Gerente de UNAV, además de saludar a los asistentes, presentó a los encargados de examinar los pasos que ha de seguir una agencia de viajes para adaptar sus garantías a la nueva legislación, así como qué situaciones entrarían en juego y las distintas situaciones de fuerza mayor a las que se están enfrentando las agencias de viajes (huracanes, terremotos, volcanes, cancelaciones aéreas), sus responsabilidades y posibles formas de actuar.

D. Josep García, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS

D^a M^a Dolores Serrano, Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM

D. José Luis Rupérez, Director Territorial Centro-Norte de ACTIVA MUTUA-ONTUR

D^a Belén Musso, Subdirectora Territorial Centro-Norte de ACTIVA MUTUA-ONTUR

D^a M^a Dolores Serrano, responsable de la asesoría jurídica de UNAV Legal, realizó una breve introducción sobre las garantías que deben depositar las agencias de viajes para poder desarrollar su actividad.

A continuación cedió la palabra a D. Josep Garcia, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS que, habló de otras comunidades como La Rioja y Catalunya que ya han publicado los decretos en donde se modifican las nuevas cantidades a avalar por parte de las agencias de viajes. Como sabemos los antiguos capitales de 60.000€/120.000€ o 180.000€ según la clasificación de la agencia han estado sustituidos por un capital igual al 5% de la facturación total en viajes combinados y con un mínimo de 100.000€.

En breve el resto de las comunidades Autónomas irán publicando los decretos para modificar, en los mismos términos previsiblemente, las cantidades a avalar y así conseguir que todas las agencias en España estén adaptadas a las exigencias de la Unión Europea antes de 3 de junio de 2018.

En AON tienen consolidada ya la póliza de 100.000€ de capital, que entendemos será la cantidad que deberá avalar la mayoría, a disposición de las agencias de viajes y con una contratación de manera automática y sin consignar avalistas. Por otro lado y para las agencias que debido a su facturación deben avalar cantidades elevadas les recomendamos se pongan en contacto con los mediadores que les lleven dichas pólizas para preparar esa adaptación con tiempo. En nuestro caso y desde AON ya estamos trabajando en ese sentido.

En la segunda parte D^a M^a Dolores Serrano expuso casos prácticos relacionados con circunstancias extraordinarias y de fuerza mayor, como por ejemplo los huracanes, terremotos o las erupciones de volcanes analizando las responsabilidades de las agencias de viajes ante este tipo de situaciones y las distintas posibilidades de actuación. Igualmente ha diferenciado el régimen de responsabilidad de las agencias ante incidencias aéreas cuando el billete de avión ha sido vendido como un servicio suelto o cuando forma parte de un viaje combinado.

En la última parte del Seminario los representantes de ACTIVA MUTUA, D. José Luis Rupérez, Director Territorial Centro-Norte y D^a Belén Musso Subdirectora Territorial Centro-Norte, analizaron la gestión del absentismo laboral, compartiendo casos prácticos y claves para poder reducir el dicho absentismo y como tratar las bajas laborales por médicos especialistas en enfermedades originadas en accidentes propios de nuestro sector. A través de programas de ergonomía participativa, Implantación del Plan Directorio, SERVIMUTUA, seguimiento permanente de bajas por ITCC, establecimiento del plan APLICIA, estudios para evitar cambios de contingencias, etc.

Cerrando el acto D. José Luis Méndez Gerente de UNAV agradeció la asistencia a los presentes. Comenta que, asistieron a la convocatoria, con un aforo completo, más de 55 representantes de mayoristas, minoristas, transportistas, cruceristas, gestorías. Se les entregó un cuestionario de satisfacción, obteniendo valores muy interesantes y satisfactorios.



Pie de foto de izquierda a derecha: D. José Luis Méndez Gerente de UNAV, D. Josep Garcia, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS, D. Miguel Garrido, Secretario General de CEIM y D^a M^a Dolores Serrano, Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM.

Transición ISO 9001:2015



Se informa de la adaptación y transición a la ISO 9001:2015 y de los cursos realizados. Se transcribe a continuación el siguiente escrito.

UNAV actualmente tiene desde 2011 el **Certificado de calidad ISO 9001:2008**, se hizo la transición a la **ISO 9001:2015**.

La ISO 9001 es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus servicios y en cómo ésta repercute positivamente en los resultados de la empresa.

En UNAV somos conscientes de que la excelencia en las relaciones no se consigue haciendo esfuerzos sólo en una dirección. Consideramos que una comunicación fiable y completa en ambas direcciones de nuestros requisitos es indispensable, y que vuestras propuestas de mejora son importantes en el resultado final.

Formación:

El objeto de la auditoría ha sido la verificación del grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de UNAV – UMAV respecto a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015. Recientemente se ha modificado el SGCyMA, adaptándolo a la citada norma, de forma que en la próxima auditoría externa de renovación el objetivo es obtener el certificado conforme a la misma.

Las áreas a auditar han sido todas las incluidas en el SGC de la organización:

- Gerencia.
- Calidad.
- Administración
- Comercial

Equipo auditor y representantes de la entidad auditada

José María Sánchez: Auditor

Durante el transcurso de la auditoría se entrevistó a las siguientes personas:

- José Luis Méndez: Gerente
- M^a Dolores González: Responsable de Calidad, del Departamento de Administración y del Departamento de Comercial

Conclusiones de la auditoría:

La auditoría se ha desarrollado basándose en los procesos y enfocada a los aspectos significativos y objetivos de acuerdo con la norma de referencia. Los métodos utilizados han sido entrevistas, evidencias observadas mediante muestreos aleatorios y revisión de la información documentada. Previamente se envió a la organización un Plan de Auditoría.

El auditor considera que la organización ha realizado la transición del sistema conforme a los requisitos de la norma de referencia y demuestra la capacidad del mismo para cumplir con los objetivos y política de la entidad y con los requisitos de los servicios dentro del alcance.

Apartamentos Turísticos y Decreto COMUNIDAD MADRID

Informe reunión Comunidad de Madrid, Apartamentos Turísticos y Decreto.



Reunión proyecto modificación del Decreto de Viviendas Turísticas de la Comunidad de Madrid (Decreto 79/2014 de 10 de julio)

Asistentes:

D. Jaime de los Santos, Consejero Comunidad de Madrid Turismo y Cultura

D^a Marta Blanco, Directora Gral. Comunidad de Madrid

D^a M^a Jesús Zorita, Subdirectora General de la Comunidad de Madrid

D^a Mar de Miguel, Hoteleros

D. Miguel Garrido, Secretario Gral. CEIM

D^a Sol Olabarri, Directora Asuntos Exteriores CEIM

FETAVE, Federación Asociaciones Nacionales

AEMAV, Asociación Agencias de Viajes de Madrid

Plataforma - Alquileres Viviendas Turísticas Madrid

Plataforma – Comunidades Vecinales turísticas de Madrid

Booking.com

Turismo Rural de la Comunidad de Madrid

UNAV, José Luis Méndez

- 1.- Proponen trabajar sobre la elaboración de un Decreto que regule los Apartamentos Turísticos y expedir un certificado idóneo Vivienda de Uso Turísticos, garantizando el Turismo de Calidad y evitar la economía sumergida.
- 2.- Este Certificado no exime al establecimiento de que cumpla la Ley de rango superior de Orden Publico, es decir, cumpla con el contrato de la Comunidad de Propietarios y el contrato de los vecinos y que disponga de la Cedula de Habitabilidad.
- 3.- Se prevé para el 1º semestre de 2018 este en vigor, pues hay más de 4.000 viviendas en la actualidad en la Comunidad de Madrid.

UNAV pide que para la obtención del Certificado de Establecimientos Turísticos, los requisitos y seguros exigidos sean equiparables a los que tienen los Hoteles, Hostales y Agencias de Viajes.

Que dote de medios físicos la Comunidad de Madrid de Inspectores, no solo en este tema sino también para el Intrusismo en General.

Se pide también que se intente que sea tramitado al reto de Comunidades españolas, para que sean iguales.

Y de cara al futuro, intentar subir el rango del Decreto, a que sea de obligado cumplimiento por Ley, para evitar así resquicios de interpretaciones.

No se pueden exigir a las empresas de AA.VV., cumplir con los requisitos que tienen un coste y a los que no los cumplen, puedan ejercer la misma actividad empresarial sin costes e ilegales.

Desde UNAV solicita que dicho Decreto contemple medidas sancionadoras a los que no cumplan con el Decreto amparados en otras leyes que son las que están vigentes en la actualidad.

XIX CONGRESO UNAV



León, 25-28 de mayo de 2017



CONSORCIO PROVINCIAL
DE TURISMO
www.turisleon.com



POR UN NUEVO MODELO DE AGENCIAS DE VIAJES

León, 25-28 Mayo



CONSORCIO PROVINCIAL
DE TURISMO
www.turisleon.com

León "La tierra del contraste infinito": La provincia de León es una de las más extensas de España. A vista de pájaro, su vasto territorio enseña contrastes notables: las montañas del norte y los llanos del sur; la fertilidad del Bierzo y la bella dureza de la maragatería, Los grandiosos Picos de Europa,... Sus ríos configuran distintas áreas donde el paisaje se dibuja caprichoso, con variadas combinaciones de relieve, vegetación y fauna, que marcan la vida de sus habitantes, su trabajo y sus fiestas, su arquitectura, sus costumbres y sus tradiciones y que juntos conforman la mayor oferta de reservas de la biosfera de España. Sus estaciones de ski, su Cueva de Valporquero, sus Caminos de Santiago, sus Catedrales, su Semana Santa, su gastronomía y su tradición de tapeo, un contraste infinito en una tierra que no podrás olvidar.



PRESIDENCIA DE HONOR:

Su Majestad el Rey Don Felipe VI

CUADRO DE HONOR:

Excma. Sra. D^a María Josefa García Cirac,
Consejera de Cultura y Turismo de Castilla y León

Excmo. Sr. D. Antonio Silván Rodríguez,
Alcalde de León

Excmo. Sr. D. Juan Martínez Majo,
Presidente de la Diputación de León

PRESIDENTE DEL CONGRESO

Sr. D. José Luis Prieto Otero
Presidente de la Unión de Agencias de Viajes

COMITÉ ORGANIZADOR:

- D. José Luis Prieto Otero
- D. José Luis Méndez Álvarez
- D. Ramón Buendía Perona





CASA DE S. M. EL REY

CREDENCIAL

Nº 030/2017

Su Majestad el Rey, accediendo a la petición que tan amablemente Le ha sido formulada, ha tenido a bien aceptar la

PRESIDENCIA DE HONOR

del «**XX CONGRESO DE TURISMO DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)**», que se celebrará en León del 25 al 28 de mayo próximo.

Lo que me complace participarle para su conocimiento y efectos.

PALACIO DE LA ZARZUELA, 8 de febrero de 2017

EL JEFE DE LA CASA DE S.M. EL REY,



SEÑOR PRESIDENTE DE LA UNIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES - UNAV.

MADRID





Con mucho afecto

V. de la R





Las agencias de viaje, pilar fundamental del turismo



Para la Junta de Castilla y León es un orgullo tener la oportunidad de participar activamente de este Congreso Nacional de la Unión de Agencias de Viajes, que se celebrará este año en León. Más si cabe cuando en el transcurso del mismo van a coincidir en tiempo dos celebraciones importantes para la UNAV, como son el 40 Aniversario de su Fundación y la Edición XX de vuestro congreso anual.

Las agencias de viaje representan uno de los pilares fundamentales sobre el que se asienta la política de promoción y comercialización turística de nuestra Comunidad. El desarrollo turístico de Castilla y León viene determinado en gran medida por la labor de comercialización que desarrollan las Agencias de Viaje. Nuestra estrategia turística pasa no solamente por impulsar la promoción del destino, sino también por apoyar la comercialización de producto turístico por lo que necesariamente mantenemos una estrecha colaboración con el sector de las agencias de viaje. Y por eso encontramos profesionales como estos adquieren si cabe una dimensión mayor, ya que de ellos depende también que todos actualicemos propuestas, mercados y tecnologías que nos hagan superarlos día a día.

En el turismo de Castilla y León siempre hemos mantenido una relación fluida y dialogante respecto a todos los movimientos asociativos del sector, ya que asociaciones como UNAV constituyen una gran fuente de conocimiento, experiencia y lucha por el interés general. De vuestro concurso activo en congresos como estos, depende en gran medida nuestro éxito como destino turístico.

Espero y deseo que este XX Congreso de Turismo de la Unión de Agencias de Viajes obtenga todos los réditos profesionales que esperáis de su celebración, vuestro éxito será el éxito de todo el sector turístico. También os deseo que disfrutéis de la ciudad de León, que seguro os acogerá con los brazos abiertos y os dará muchos motivos para volver a Castilla y León.

MARÍA JOSEFA GARCÍA CIRAC

Consejera de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León



*León, una ciudad de moda
para conocer, vivir y disfrutar*



Siglos de historia, tradiciones arraigadas, patrimonio cultural reconocido, reino entre culturas y cuna del parlamentarismo, ciudad moderna y hospitalaria. Es difícil resumir en pocas palabras qué es León, una ciudad de moda que siempre recibe con los brazos abiertos a los visitantes, cada año más. En definitiva, una ciudad que respira la calidez de sus monumentos y sus gentes, una ciudad para conocer, vivir y disfrutar.

Como alcalde no puedo por menos que vender las excelencias de mi ciudad, con una gastronomía de prestigio y donde fiestas y tradiciones como nuestra Semana Santa, reconocida de Interés Turístico Internacional, las Cabezadas o las fiestas de San Froilán han traspasado las fronteras locales y provinciales.

El sector turístico es muy importante en León, un motor económico que el Ayuntamiento de León no duda en apoyar intensamente porque sabemos que León es un destino turístico de calidad, destino cultural, destino gastronómico y, también destino idiomático.

Y sois los profesionales los que mejor podéis promocionar León y su alto potencial en este sector, por otro lado, un sector en continuo cambio y en el que la agencia de viajes ha dejado de ser un mero intermediario para convertirse en un verdadero prescriptor de destinos.

Por ello, os invito a todos los que participáis en este XX Congreso Anual de Turismo de la Unión de Agencias de Viajes a conocer todos los rincones de esta ciudad, convencido de que no os van a defraudar y de que os dejarán un buen sabor de boca.

Yo así lo deseo.

ANTONIO SILVÁN RODRÍGUEZ

Alcalde de León



*León os da la bienvenida
a los asistentes al XX Congreso Nacional
de la Unión de Agencias de Viajes de España (UNAV).*



Quiero, en primer lugar, agradeceros que hayáis elegido nuestra ciudad y nuestra provincia para este importante evento que os permitirá conocer, de primera mano, la magnitud de León como un lugar con enorme potencial turístico.

León, su provincia, ofrece 365 oportunidades para conocerla. La provincia, de este a oeste, está impregnada del producto turístico más reconocido de Europa: El Camino de Santiago, declarado por la Unesco como Patrimonio de la Humanidad; de sur a norte se vertebra a través de la Ruta de la Plata, donde el encaje de patrimonio e historia tiene una fuerza inusitada. Cuenta, en todo el recorrido por su montaña, con 7 Reservas de la Biosfera, el mayor conjunto de Europa, que este año tendrá un especial protagonismo al ser declarado por la Unesco como Año Internacional del Turismo Sostenible.

La Diputación de León ha iniciado ya los trámites para convertirse en la primera provincia de España con el sello de calidad de Turismo Sostenible y Responsable. Será un proyecto que, más allá de la conservación de nuestros espacios naturales, pretende poner en valor nuestro espacio rural como fórmula de sostenibilidad. Dentro de este escenario de naturaleza, destacamos dos lugares únicos que exigen una visita: por un lado, la joya de la arquitectura natural, la Cueva de Valporquero, que con más de 73.000 visitantes alcanzó en 2016 la cifra récord de visitas en sus 50 años de apertura al público; por otro, en la comarca del Bierzo, el otro bien Patrimonio de la Humanidad. Las Médulas es el reflejo de la acción del hombre, con su pasado como centro de referencia en la explotación aurífera de los romanos. León completa estos espacios naturales con una riqueza patrimonial e historia donde la huella del Románico, el Gótico y, más cerca de nosotros, de Gaudí, permite satisfacer en nuestra geografía cualquier inquietud que albergue el turista.

Nuestra provincia complementa los recursos naturales, patrimoniales e históricos con una gastronomía donde cada comarca, cada rincón tiene una identidad propia. Disfrutamos de un compendio de productos de calidad, integrados en la marca Productos de León, en el que la Diputación fue pionera en darles valor y un marchamo que hoy es una marca conocida y reconocida en los mercados. Somos, a su vez, la única provincia de la Cordillera Cantábrica que dispone de una oferta de esquí con dos estaciones. San Isidro y Leitariegos-Valle de Laciara nos permiten crear una oferta de turismo de nieve e invierno que recibirá unos 10 millones de euros en inversiones durante los próximos años con el fin de disponer de unas instalaciones modernas que cubran las necesidades de todos los esquiadores. Estos son los ingredientes. Tenemos, por delante, el reto de convertir a León en una referencia del turismo de interior. La Diputación ha apostado por este sector como uno de los ejes del desarrollo económico por su contribución, manifiesta, al desarrollo de nuestro medio rural. Nos falta, ahora, crear productos turísticos adecuados para que nuestra provincia esté en el itinerario preferente de los turistas. En este proyecto, las agencias de viajes tenéis un papel importante por lo que os invito a conocer nuestra provincia, sus rincones y a colaborar con nosotros en este proyecto de hacer de León un destino turístico de interior relevante.

JUAN MARTÍNEZ MAJO

Presidente de la Diputación de León



Queridos Colegas y amigos:

Nos encontramos en puertas de la celebración de nuestro XX Congreso. Veinte años ya, desde aquel I Congreso en la ciudad de Sevilla, en 1.996. Desde entonces, UNAV ha recorrido las diferentes Autonomías y ciudades de España y en todas ellas, hemos encontrado gran cariño, colaboración y apoyo, por parte de las diferentes instituciones. Muestra es del reconocimiento que, para cada ciudad sede, tiene el acogimiento de nuestro Congreso Nacional de Turismo.



Pero, la celebración de éste XX Congreso anual, viene a coincidir con un importante evento, cual es el 40º Aniversario de la fundación de la Unión de Agencias de Viajes, UNAV, decana de nuestro Sector y pionera de cuanto representa la inquietud asociativa, en el tejido empresarial de nuestro país.

Cuarenta años trabajando, de mil maneras, en la defensa de los intereses de las Agencias de Viajes, un sector, mayoritariamente constituido por pequeñas empresas, pero con la valiosa participación, igualmente, de muchos de los grandes representantes del mismo. En la celebración de éste nuevo foro, UNAV ha querido reunir, de nuevo, a los más representativos actores del Turismo, un sector que, hoy más que nunca, está demostrando su peso específico dentro del marco económico de nuestro país.

Como siempre, animo, muy sinceramente, a todos, a tomar parte en éste encuentro con el Sector. A exponer vuestras ideas y propuestas a vuestros más importantes proveedores. Compañías aéreas, hoteleros, transportistas terrestres, etc, estarán presentes en el XX Congreso de UNAV.

Hace pocos años decíamos que juntos, todos, sabríamos trazar un camino mejor para superar la crisis y recuperar nuestro futuro. Hoy, podemos decir, con gran satisfacción, que, a pesar de los problemas que, cada día, hemos de afrontar, las Agencias de Viajes, constituyen un Sector más saneado y fuerte que hace ocho o diez años.

A todos cuantos participaréis en éste Congreso Anual de Turismo de UNAV, os hago llegar, desde aquí, mi más sincero agradecimiento y felicitación por mostrar vuestra más participativa actitud. Otros no lo harán. Se limitarán, como siempre ha sucedido, a criticar la falta de soluciones a sus problemas.

Hace 40 años, un pequeño grupo de colegas nuestros, tuvieron la intuición de que en equipo se navega mejor. Vaya mi permanente homenaje de reconocimiento para ellos.

Quiero transmitir, igualmente, mi más sincero reconocimiento a las empresas e instituciones públicas castellano-leonesas que, de forma valiosa y entusiasta, han prestado su colaboración en la organización de nuestro Congreso y de manera especial a S.M. el Rey D. Felipe VI, quien, un año más, ha tenido a bien aceptar la Presidencia de Honor de nuestro congreso.

Hasta el día 25 de Mayo, en que tendré la oportunidad de hacerlo personalmente, os hago llegar, a todos, mi más afectuoso saludo.

JOSE LUIS PRIETO

Presidente de UNAV-UMAV



Jueves, 25 de mayo

Salida hacia León, desde los distintos puntos, por el medio que cada participante elija. Se pondrán a disposición de los participantes que lo deseen, de forma gratuita, autocares desde Madrid, cortesía de MOVELIA, para el traslado hasta la ciudad de León. Refrigerio en Benavente. Después visitaremos el Castillo de Valencia de D. Juan, una de las fortificaciones más interesantes de la zona. Este servicio, tendrá su regreso el domingo día 28 de mayo.

RENFE Viajeros ofrecerá una tarifa especial a los asistentes al XX Congreso UNAV a León con un descuento del 50% sobre la Tarifa Flexible. Las personas que estén interesadas lo pueden solicitar a la secretaria de UNAV como fecha límite el 11/5/2017.

- 1000 h.** Salida de la Puerta "0" Estadio Santiago Bernabéu Madrid-León.
Llegada al Hotel Tryp de León, check-in y entrega de llave de la habitación.
- 19:15 h.** Recogida en el hotel y traslado en autocar al Palacio de los Guzmanes.
- 19:35 h.** Recepción en el Palacio de los Guzmanes, sede de la Diputación, por parte del Presidente de la institución.
Visita guiada a pie, por algunos de los más emblemáticos lugares de la ciudad, San Isidoro y Catedral.
- 21:30 h.** Coctel-Cena en el citado Palacio de los Guzmanes.
Regreso al hotel y alojamiento.



Palacio de los Guzmanes

La actual sede de la Diputación de León es uno de los más bellos palacios de la ciudad. Fue mandado construir en el siglo XVI, por Don Juan de Quiñones y Guzmán, obispo de Calahorra, a Rodrigo Gil de Hontañón.

Posee una delicada elegancia renacentista, con gracia y sencillez estructural. En la entrada principal, hay dos relieves; uno representa a San Agustín lavando los pies a Cristo peregrino, y otro, La Anunciación. Asimismo, se encuentra la escultura del citado obispo Don Juan Quiñones de Guzmán, obra de Valentín Yugueros, y en su fachada el misterioso escudo de los Guzmanes, un caldero del que salen seis serpientes.



Viernes, 26 de mayo

Para aquellos congresistas de la Comunidad de Castilla y León y Comunidad vecina de Asturias que deseen participar en el Congreso, se habilitará transporte gratuito en autocar, cortesía de MOVELIA, desde Valladolid, Oviedo y Gijón, con los siguientes horarios:

Valladolid/León:

26 de mayo 2017 a las 07:30 horas

Lugar: Estación de Tren de Valladolid-Campo Grande

Gijón/León:

26 de mayo 2017 a las 07:00 horas

Lugar: Plaza del Humedal (La Gota de leche)

Oviedo/León:

26 de mayo 2017 a las 07:30 horas

Lugar: Estación de autobuses, C/ Pepe Cosmen, s/n

17:30 h. Regreso desde León.

Para los congresistas que se alojan en el Hotel Tryp:

Desayuno en el Hotel.

08:30 h. Traslado de los congresistas al Parador de Turismo San Marcos de León, donde se desarrollarán las SESIONES DE TRABAJO.

09:15 h. INAUGURACIÓN DEL XX CONGRESO DE TURISMO DE UNAV.

“POR UN NUEVO MODELO DE AGENCIA DE VIAJES”

En este acto estarán presentes los representantes institucionales de León y de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y UNAV, para dar la bienvenida a los congresistas y llevar a cabo la inauguración oficial del XX Congreso.

09:40 h. Presentación de los recursos turísticos de la provincia de León y su entorno, a cargo del Presidente del Consorcio de Turismo de León.

Los acompañantes tendrán la oportunidad de hacer un recorrido por los lugares más emblemáticos de la ciudad, acompañados por guías locales.

Programa de trabajo

En esta ocasión el Congreso UNAV introduce una fórmula novedosa, más dinámica y participativa, basada en aquellos aspectos que más interesan y preocupan a las Agencias de Viajes.

COMIENZO DE LAS SESIONES DE TRABAJO



Las mesas estarán compuestas por expertos profesionales que expondrán y atenderán, de forma interactiva, matices y propuestas planteadas por los congresistas.

10:00 h. Primer Panel: PERFIL Y TIPOLOGÍA DEL CLIENTE DE UNA AGENCIA DE VIAJES HOY:

A través de las experiencias de los ponentes, se mostrarán ejemplos del nuevo cliente, que hábitos de compra tiene, que tendencias identificamos, lecciones aprendidas en estos años de cambio y como las agencias de viaje pueden aprovechar este conocimiento.

PARTICIPAN

- **IBERIA:** D. Víctor Moneo, *Director de Ventas España*
- **MOVELIA:** D. Santiago Vallejo, *Director Gral.*
- **HOTEL MARRIOT AUDITORIUM:** D. Pablo Vila, *Director*
- **MELIÁ HOTELS:** D. José María Chamorro, *Regional Sales Director - Northern Spain*
- **PARADORES:** D. Juan José Gonzalez Alvarez, *Director de Ventas*
- **ENTERPRISE:** D. Manuel Martín, *Director Nacional Ventas*

Moderador: D. Borja Rodríguez, *socio fundador de REINIZIAT.*

11:15 h. COFFEE BREAK

11:45 h. Segundo Panel: ¿CÓMO DEBE VENDER UNA AGENCIA DE VIAJES EN LA ACTUALIDAD?

Nuevo entorno de distribución y comercialización turística. ¿Qué ha cambiado en los últimos años, como afecta a mi negocio, qué papel deben jugar los proveedores y qué compromisos hay que mantener con ellos?

PARTICIPAN:

- **BERONI INFORMATICA:** D^a Ingrid Graells, *Directora Comercial*
- **BONOTEL EXCLUSIVE TRAVEL:** D. José María Carbó, *Senior VP Ventas Globales*
- **AMADEUS:** D. David Vidal, *Head of Sales Management*
- **IBERIA CARDS:** D. Rafael Murillo, *Jefe de la Unidad de Negocio de Empresas*
- **RENFE:** D. Alfonso Rodríguez, *Responsable Corredor Norte*
- **TRAVELPORT:** D. Matías Sabaté, *Director Comercial en España*

Moderador: D. Marcos Franco, *socio fundador de REINIZIAT*



13:00 h. MESA REDONDA: “PRINCIPALES PREOCUPACIONES LEGALES DE LAS AA.VV.”

- Aumento del importe de las garantías de las agencias de viajes: ¿qué va a suponer este cambio?
- Suministro inmediato de la información: ¿cómo te va a afectar el nuevo sistema de gestión del IVA?
- Transposición de nueva directiva de viajes combinados ¿conoces las nuevas obligaciones para las agencias de viajes?
- Fuerza mayor: ¿quién cubre los gastos de cancelación?
- Intrusismo.

- **INTERMUNDIAL: D. Manuel López, CEO.**

- **AON/TAEDS: D. Josep Garcia Gonzalez, Manager.**

- **FECLAV: D. Pablo Parrilla, Presidente Federación Castellano Leonesa de Asociaciones de AA.VV.**

- **UNAV LEGAL-DEIUREM: D. M^ª Dolores Serrano, responsable de UNAV Legal**

- **PIPELINE: D. Manuel Sos, Director Gerente de Pipeline**

- **ACTIVA ONTUR: D. Manuel Alonso, Director Oficina Sector Transporte y Logística “ONTTE”**

Moderador: D. M^ª Dolores Serrano, responsable de UNAV Legal.

14:15 h. Fin de las sesiones

14:30h. Almuerzo de trabajo, para congresistas y acompañantes.

Lectura de las conclusiones del Congreso y entrega de reconocimientos.

**CLAUSURA OFICIAL DEL XX CONGRESO DE TURISMO UNAV,
por parte de representante institucional.**

17:00 h. Regreso hoteles y salida de los autocares hacia Valladolid, Gijón y Oviedo.

20:30 h. Recogida de participantes en el hotel y traslado a Valdevimbre: Visita y cata en la Bodega Leyenda del Páramo.

22:00 h. Cena en la bodega Itariegos para degustar una cena típica. Regreso al hotel y alojamiento.



Sábado, 27 mayo

Fam trip patrocinado por el Consorcio
Provincial de Turismo de León

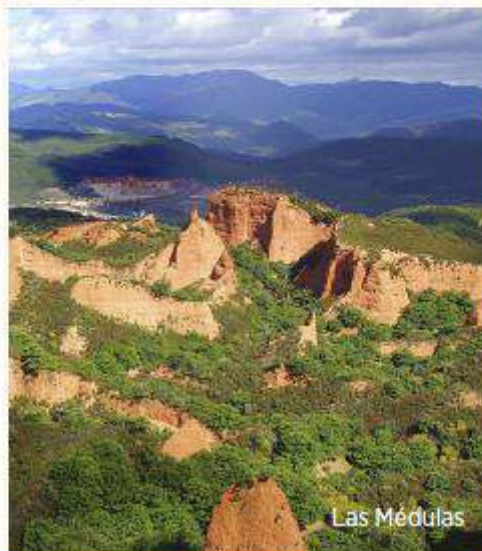
09:30 h. Recogida en el Hotel.

Salida hacia el espectacular entorno paisajístico de "LAS MÉDULAS".

Las Médulas, entorno paisajístico español formado por una antigua explotación minera romana de oro situado en las inmediaciones de la localidad homónima, en la comarca de El Bierzo, provincia de León, comunidad autónoma de Castilla y León. Está considerada la mayor mina de oro a cielo abierto de todo el Imperio Romano.

El trabajo de ingeniería realizado para la extracción del mineral supuso la alteración del medio ambiente, pero dió como resultado un paisaje de arenas rojizas, cubierto en la actualidad, parcialmente, de vegetación de castaños y robles. Se considera un "paisaje cultural" y por ello ostenta la denominación de "Parque Cultural".

Este entorno fue declarado Bien de Interés Cultural en 1996, en atención a su interés arqueológico. En 1997 fue, también, declarado por la Unesco Patrimonio de la Humanidad y Monumento Natural en 2002. En 2016 fue destacado como uno de los diez rincones naturales más impresionantes de España.

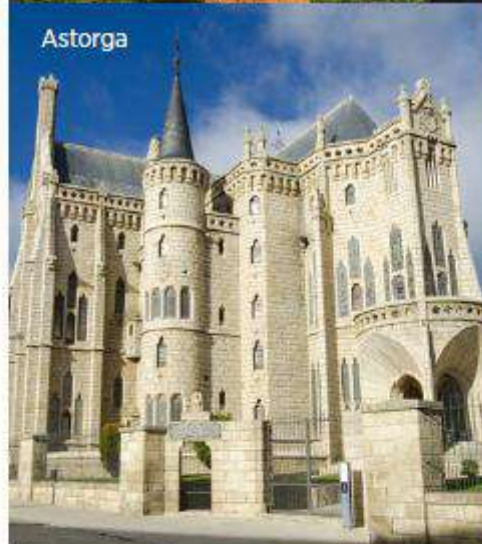


13:00 h. Traslado en autocar desde las Médulas a Castrillo de los Polvazares.

14:00 h. Almuerzo típico: Cocido Maragato. Regreso a Astorga.

17:00 h. Recepción en el Ayuntamiento por parte del Alcalde y su corporación en el Salón de Plenos.

17:30 h. Visita guiada a la ciudad de Astorga. Regreso a León y noche libre.

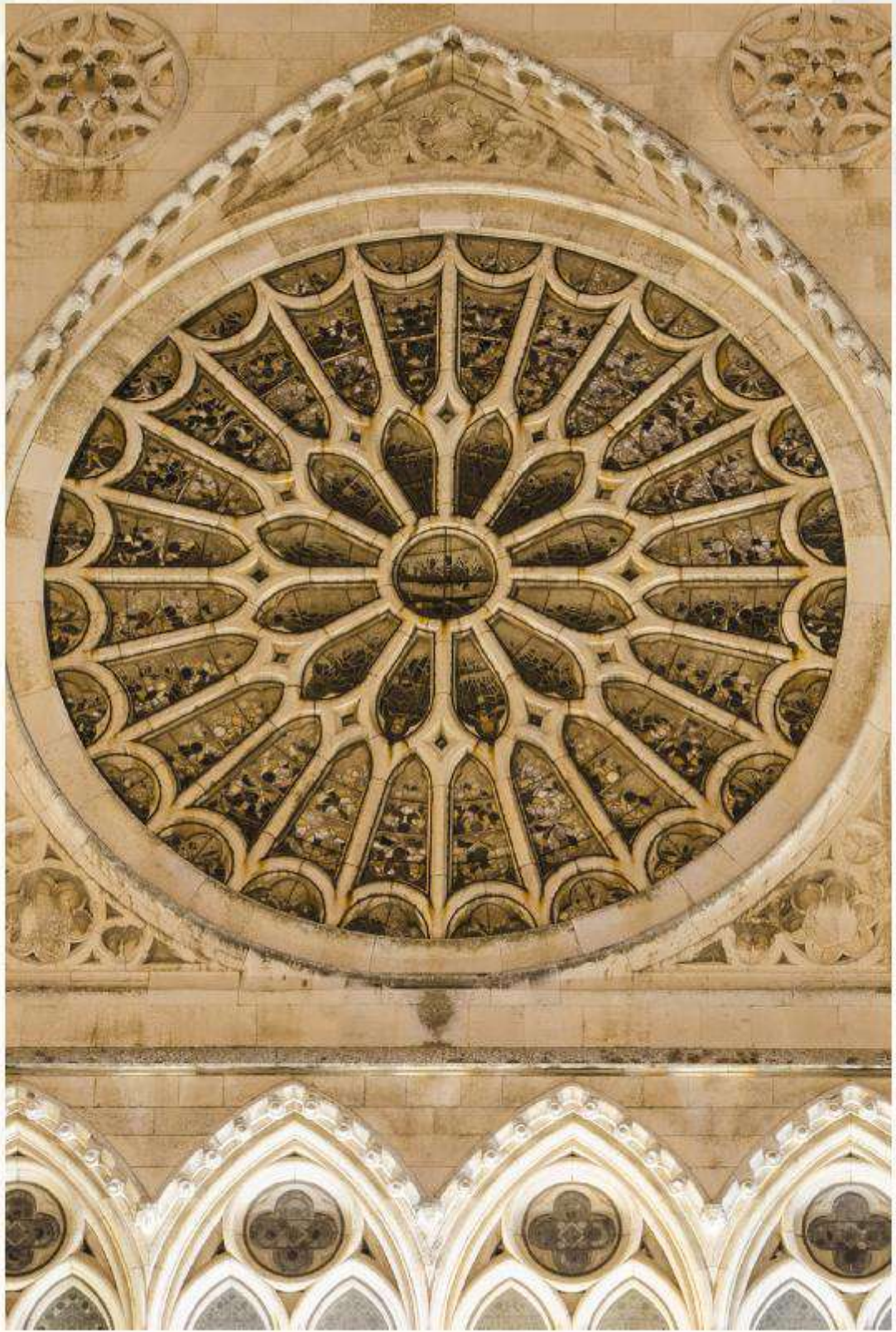


Domingo, 28 de mayo

10:00 h. Salida después del desayuno en el hotel. Habrá un servicio de autocar a Madrid, para aquellos que utilizaron el mismo medio a la venida.

FIN DEL CONGRESO.





ESTE CONGRESO SE ORGANIZA
CON LA COLABORACIÓN Y APOYO DE



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



Junta de
Castilla y León



CASTILLA Y LEÓN

es vida



CONSORCIO PROVINCIAL
DE TURISMO
www.turisleon.com



AYUNTAMIENTO DE ASTORGA

Empresas Patrocinadoras

amadeus

AON

Beroni
informática

enterprise
rent-a-car

IBERIA

InterMundial
Compañía de Seguros

movelia
es

PARADORES

PIPELINE
Software



ONTUR
activa

renfe

Travelport
Redefining travel commerce

Empresas Colaboradoras

dbreu online
RESERVATION SYSTEM

CATAI
viajamos

cogeloalvuelo.com
Tu compañero de viaje



PANAVISIÓN

...a mí me lo soluciones
trotamundos

servi vuelo

TRYP LEÓN
OPEN THE CITY

STIL SK KOMMUNIKATION

reinizia^T



MUNDILEÓN

NORMAS Y DATOS DE INTERÉS

Normas sobre acompañantes e invitados a los Congresos UNAV

Con el fin de evitar situaciones que puedan deteriorar la imagen y el significado de nuestro Congreso, el Comité Organizador ha estimado oportuno transmitir a todos los asociados una normativa de obligado cumplimiento, que, aún considerando las positivas experiencias de los miembros de UNAV y sus invitados y acompañantes, quienes siempre han actuado de forma correcta y colaboradora, es conveniente recordar, para evitar posibles incidencias que pudieran producirse en el desarrollo de estos eventos:

- 1) El Congreso de UNAV es un VIAJE PROFESIONAL y no turístico, por lo que acompañantes e invitados deberán manifestarse con la discreción que dicho evento requiere.
- 2) Sin la necesidad de cifrar un número de acompañantes e invitados por socio, se recomienda moderación en este tema, para que dicho número sea proporcional a las características del socio o miembro adherido.
- 3) Los invitados tan solo podrán participar en el Congreso si van acompañados de un socio UNAV, en ningún caso solos.
- 4) El socio de UNAV será totalmente responsable de sus acompañantes e invitados, debiendo ir juntos en todo momento (autocares, cenas, eventos diversos), a fin de evitar cualquier tipo de incidencia u otra circunstancia que no responda a los criterios que deben corresponderse con nuestra actividad e imagen.
- 5) En caso de que se produzca alguna incidencia, queja, anomalía, etc. que pudiera afectar a cualquier acompañante o invitado, ésta deberá ser, siempre, canalizada a través del socio de UNAV con quien viaje el afectado, siendo el socio de UNAV, si lo estima oportuno, el que traslade la incidencia a la organización del evento, para actuar en consecuencia.

Estamos seguros de que todos sabréis comprender y apoyar el alcance y significado de estas normas, en previsión de no incurrir en ningún tipo de problemáticas o comentarios poco oportunos, que pudieran afectar a la imagen de nuestra asociación y de sus miembros

Cordiales saludos,

DATOS DE INTERÉS, vestimenta aconsejada:

Acto Inaugural Congreso

Congresistas: *chaqueta*

Acompañantes: *"sport"*

Cenas. Cóctel-cena (Jueves):

Caballero: *chaqueta y corbata*

Señoras: *vestido "cóctel"*

Cena. Bodega (viernes):

Caballeros: *casual*

Señoras: *casual*

Excursiones

"sport"

AGENCIA DE VIAJES ASOCIADAS

- ACUARELA
- AR BUSINESS TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ARIZONA
- ATENEO
- BASQUES EXPERIENCE
- CAMPA
- CATAI
- CELLAR TASTINGS
- CEMO
- CENTURY INCOMING
- CHARMED BY SPAIN
- CIFA-CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS
- CLUB DE VACACIONES
- COLUMBIA
- COSMOMUNDI
- COSTA CRUCEROS
- CRISTAL DE ROCA
- CYBAS TURISMO
- DEL UNO AL OTRO CONFIN
- DESTINIA
- DYNASTY'S EXPRESS TRAVEL
- DOLPHINS TRAVEL
- EL CORTE INGLES
- ESCORIAL
- ETERNAL TOURS
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- EXCELENCIA
- EXPERTRAVEL
- FEEL AT HOME SOLUTIONS
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO STAR VIAJES
- GULLIVERS TRAVEL ASSOCIATES
- HELICE
- HI TRAVEL
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- INCENTIVOS KARISMA TOURS
- INTERNATIONAL ONLINE
- INTERNATIONAL QUETZAL
- JTB VIAJES SPAIN
- KUONI TOURS
- KUTIP
- MADE FOR SPAIN
- MAPA PLUS
- MAPA TOURS
- MARFA TRAVEL
- MARLY CAMINO
- MAYORISTA DE VIAJES/ SPECIAL TOURS
- MILLAN TRAVEL
- MTZ. DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
- MUCHOVIAJE
- N.L. VIAJES
- OLYMPIA MADRID
- OMEGA PLUS
- PANAVISION
- PANDORA TOURS
- PEGASUS-PEGATUR
- POLITOURS
- POLVANI
- PROVIAS
- PRÓXIMO ORIENTE
- PROYECTO EUROPA SERVICIOS TURÍSTICOS
- RURALIA
- RUSTICAE VIAJES
- SAPPHIRE VIAJES
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA SERVIVUELO
- SET VIAJES
- SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- TAJO
- TAKSEE MOBILITY
- TIERRA VIVA
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELLING CONSULTANTS
- TUMLARE CORPORATION
- VIAJABIEN
- VIAJES DOS
- VIAJES REUNIDOS
- VIAJES Y OCIO HITS
- ZAFIRO
- ZAMER

EMPRESAS ADHERIDAS TOUR OPERADORES

- ABREUONLINE
- ACTIVA MUTUA-ONTUR
- AENA, SA
- AFE ÁREA DE FORMACION
- AMADEUS ESPAÑA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA
- E.P.C. TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCÍA
- ENTERPRISE ATESA
- IBERIA
- INTERMUNDIAL SEGUROS
- IRIS ASESORES INFORMÁTICOS
- MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
- MOVELIA
- OCIO Y PARQUES TEMÁTICOS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- SEGITRAVEL
- TRAVELPORT
- CATAI
- CELLAR TASTINGS
- TROTAMUNDOS
- CÓGEO AL VUELO
- DESTINIA
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- GOLF SPAIN TOURS
- INTERNATIONAL QUETZAL
- JTB VIAJES SPAIN
- HI TRAVEL
- KARISMA TOURS
- KUONI TOURS
- MADE FOR SPAIN
- MAPA PLUS
- MAPA TOURS
- MAYORISTAS DE VIAJES
- MUCHOVIAJE
- PANAVISIÓN
- PEGASUS/PEGATUR
- POLITOURS
- PROXIMO ORIENTE
- RURALIA
- RUSTICAE VIAJES
- SENDAS DE EUROPA
- SPACE TRAVEL
- SERVIVUELO
- TOURMUNDIAL
- TRANSFRONTERAS
- TRAVELLING CONSULTANTS
- TUMLARE CORPORATION





Rosario Pino, 8 - 1ºB. 28020 Madrid.
Tel.: 91 579 67 41 Fax: 91 579 98 76
e-mail: secretaria@unav.ws
www.unav.ws

Conclusiones del XX Congreso de Turismo UNAV 2017

- 1ª Que, en las condiciones actuales de mercado, resulta de esencial importancia que, proveedor y cliente, trabajen bajo la consideración y filosofía mutua de socios que comparten, por tanto, un objetivo común: **el consumidor final**.
- 2ª Que la evolución experimentada en los cambios de tendencia y gustos han generado un nuevo perfil de cliente, haciendo **indispensable la adaptación de la agencia de viajes** a este nuevo perfil.
- 3ª Las agencias de viajes tienen que ser conscientes de los riesgos a los que están sometidas, asegurarse y asesorarse correctamente. **El servicio jurídico de UNAV LEGAL está a disposición** de sus asociados para cualquier consulta que pueda necesitar.
- 4ª La manera de relacionarnos con los clientes ha cambiado, la agencia debe adecuarse para seguir aportando valor a sus clientes y su valor fundamental sigue siendo el asesoramiento y la seguridad para conseguirlo dos claves: **utilizar tecnología de manera adecuada y conocer mejor a sus clientes durante todas las fases del viaje, no solo en el momento de la compra**.
- 5ª Constatar que: **León y su provincia** ofrecen productos turísticos de primer orden no solo por su variedad, sino por la calidad de un turismo cultural y paisajístico, sostenible, **ejemplo de una gestión modélica en el sector**.

Servicios Jurídicos para Empresas

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 en el año 2015, 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 agencias 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-mailasesoriajuridica@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.
 - Análisis inicial en cuestiones derivadas del día a día: Contratos de arrendamiento, licencias etc.
 - 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

Se relacionan las consultas atendidas por DEIUREM en el año 2017.

NL VIAJES	05/01/2017	10/01/2017
VIATGES PENEDES	08/02/2017	10/02/2017
VIAJES ZAFIRO	08/02/2017	09/02/2017
LA RUTA DE LA SEDA	13/02/2017	13/02/2017
REVISION CONTRATO C.COMERCIO	15/02/2017	16/02/2017
VIAJES EL SALER (CARREFOUR)	15/02/2017	16/02/2017
AYALGA VIAJES	20/02/2017	20/02/2017
VIAJES ZAFIRO	22/02/2017	01/03/2017
MI VIAJE (GRUPO AIRMET)	24/02/2017	23/02/2017
VIAJES OLIMPIA	28/02/2017	02/03/2017
COSMOMUNDI	03/03/2017	07/03/2017
BASQUE EXPERIENCES	07/03/2017	07/03/2017
VIAJES LINTUR	09/03/2017	09/03/2017
VIAJES PROVIAS	14/03/2017	15/03/2017
POLITOURS	14/03/2017	17/03/2017
SENDAS EUROPA	03/04/2017	04/04/2017
SILK TRAVEL	03/04/2017	10/04/2017
VIAJES CEMO	04/04/2017	04/04/2017
COSMOMUNDI	05/04/2017	06/04/2017
CRISTAL DE ROCA	10/04/2017	10/04/2017
KARISMA TOURS	10/04/2017	10/04/2017
IAG7 VIAJES	12/04/2017	12/04/2017
VIAJES CARREFOUR HUESCA	27/04/2017	03/05/2017
VIAJES CARREFOUR HUESCA	10/05/2017	10/05/2017
Portugal Tours	26/05/2017	26/05/2017
CYBAS	01/06/2017	01/06/2017
CARREFOUR CORDOBA	08/06/2017	08/06/2017
MARLY CAMINO	12/06/2017	15/06/2017
BASQUE EXPERIENCES	15/06/2017	16/06/2017
VIAJES CUELLAR (NO ASOCIADO)	15/06/2017	16/06/2017
MARLY CAMINO	19/06/2017	26/06/2017
Viajes Olalla - lata	21/06/2017	22/06/2017
COSMOMUNDI	26/06/2017	26/06/2017
MARLY CAMINO	26/06/2017	26/06/2017

LA RUTA DE LA SEDA	03/07/2017	04/07/2017
LA RUTA DE LA SEDA	04/07/2017	05/07/2017
IAG7 VIAJES daños hotel	04/07/2017	04/07/2017
Viajes Carrefour Tomelloso	10/07/2017	10/07/2017
DREAM&GO	10/07/2017	17/07/2017
Portugal Tours	10/07/2017	10/07/2017
Portugal Tours clx fuerza mayor	17/07/2017	17/07/2017
Portugal Tours clx familia fuerza	20/07/2017	20/07/2017
Portugal Tours. Responsab. Clx	04/08/2017	04/08/2017
Portugal Tours. Responsab.	04/08/2017	04/08/2017
LA RUTA DE LA SEDA gastos clx	08/08/2017	08/08/2017
Viajes Carrefour Elche	10/08/2017	18/08/2017
Viajes Carrefour (compra tu	10/08/2017	18/08/2017
Viajes Tempo Tours (Carrefour).	21/08/2017	21/08/2017
CRISTAL DE ROCA. Cambio htls	23/08/2017	23/08/2017
Marly Camino	31/08/17	04/09/17
La ruta de la seda. Canc. x fuerza	14/09/2017	14/9/2017
Cistal de Roca- Intrusismo	20/09/2017	25/09/2017
Viajes Carrefour Cieza	21/09/2017	21/09/2017
Viajes Carrefour Betera	25/09/2017	25/09/2017
Viajes Carrefour Paterna	25/09/2017	25/09/2017
Viajes Carrefour Paterna	26/9/2017	26/9/2017
Portugal Tours	26/09/2017	26/9/2017
Viajes Carrefour Tomelloso	28/9/2017	02/10/2017
Viajes Carrefur Paterna	28/09/2017	29/08/2017
IAG7	29/09/2017	02/10/2017
Viajes Carrefour Benidorm	11/10/2017	17/10/2017
Airmet (Viaja con mochila.net	18/10/2017	31/10/2017
Demás Viajes (Grupo Cybas)	20/10/2017	27/10/2017
Admnistración Multidestinos	30/10/2017	30/10/2017
Iag7	31/10/2017	31/10/2017
Multidestinos	03/11/2017	07/11/2017
Viajes Transfronteras	08/11/2017	10/11/2017
Viajes Olympia	08/11/2017	13/11/2017
Cosmomundi	17/11/2017	20/11/2017
Multidestinos	27/11/2017	27/11/2017
CRISTAL DE ROCA	29/11/2017	
CRISTAL DE ROCA	29/11/2017	30/11/2017
Viajes Gran Turia (Carrefour)	13/12/2017	13/12/2017
Multidestinos	20/12/2017	Por telefono

Adicionalmente a la resolución de las consultas se han realizado las siguientes gestiones:

- Reuniones en la Sede de UNAV para firma de contratos.
- Reuniones Dirección General de Turismo sobre nuevas garantías agencias de viajes.
- Reuniones en la Sede de UNAV sobre intrusismo.
- Seminario Actualización de la Normativa: nuevas garantías para las agencias de viajes y posibles responsabilidades.
- Redacción Artículos Newsletter.

Así mismo con relación a las consultas efectuadas a través de nuestro Departamento Fiscal (IVA, Declaraciones, Impuestos), Laboral, APJC, Devolución Avaes IBERIA se han contestado satisfactoriamente 145 consultas.

NÚMERO

15

DICIEMBRE 2016

unav
unión de agencias de viajes

Newsletter

Felices Fiestas

Contenido:

Visión del presidente de UNAV P. 1

Cinco tecnologías que impactarán P. 4

Vehículos de alquiler cargos tarjetas P. 6

Beroni-Producto destacado P. 7

Cursos Formación P. 8

XVII Torneo de Mus P. 9

Servicios UNAV P. 10

El presidente de la Unión de Agencias de Viajes (UNAV), José Luis Prieto, da su visión experta sobre varias problemáticas.

El próximo lanzamiento del NewGen ISS y el previsible endurecimiento de los requisitos para vender viajes combinados son a día de hoy, dos de las grandes amenazas a las que se enfrentan las agencias de viajes

P.- La Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) acaba de dar luz verde a algunos de los puntos más polémicos del proyecto NewGen ISS, entre ellos la introducción del pago instantáneo a la aerolínea y el nuevo modelo de acreditación.

CEAV ya ha mostrado su rechazo a sus planes. ¿Cuál es su postura al respecto?

R.- Cualquier proyecto unilateral suele ser bueno solo para quien lo plantea y este es el caso. En cualquier acuerdo sería bueno que Hubiese consenso de ambas partes y la implantación de un nuevo cambio como el que plantea IATA, no solo modifica la forma de pago, si no que



Noticia publicada en Nexotur

cambia el sistema actual de acreditación. Por tal motivo, el rechazo de UNAV es total al proyecto NewGen ISS y a su forma de implantación, pues cambia sustancialmente el acuerdo vigente.

P.- Uno de los objetivos de IATA es reducir aún más el riesgo de impago por parte de la agencia de viajes. ¿Lo ve lógico?





Contenido:

- XX Congreso de Turismo UNAV **P. 1**
- Evolución de Empleo en AA.VV. **P. 10**
- Nota de Turismo **P. 11**
- Servicios UNAV **P. 14**

Noticias publicadas en:

20minutos,
EUROPA PRESS,
Ayuntamiento de León,
Inout Viajes,
Agenttravel,
Nexotur,
La Nueva Cronica.com,
Diario de Astorga,
Enredadndo.info.

El alcalde de León, Antonio Silván, ha inaugurado el XX Congreso de Turismo de la UNAV, que se celebró del 25 al 28 de pasado mes de abril en el Parador de San Marcos. Una cita que ha congregado en la ciudad a profesionales de este sector llegados de toda España. El alcalde ha estado acompañado por el presidente de la UNAV, José Luis Prieto, y por el director general de turismo de la Junta de Castilla y León, Javier Ramírez, por el vicepresidente de la Diputación de León Francisco Castañón y por el diputado de turismo, Genaro Martínez.

A la presentación del Congreso asistieron el presidente de la Diputación de León, Juan Martínez Majo, el presidente de UNAV, José Luis Prieto, el director general de Turismo de la Junta, Javier Ramírez, y el portavoz del Ayuntamiento de León, Fernando Salguero, quien ha señalado que la celebración de este evento "va a poner de manifiesto, a nivel nacional y mediante los profesionales del sector, lo que atesora la provincia de León, una extraordinario parque de atracciones turísticas".

En esta misma línea se ha manifestado el presidente de la Diputación de León, Juan Martínez Majo, que ha definido la celebración del Congreso como "una plataforma para dar a conocer las bondades de León, a nivel de paisaje, historia, naturaleza, patrimonio artístico y cultural, gastronómico y de hospitalidad" y una buena ocasión para "ofrecer a los viajeros un turismo de primer nivel en la geografía española" para "adquirir conocimientos, descansar, divertirse y practicar deportes".

Contenido:

- Seminario UNAV P. 1
- V. Carrefour tramita reclamaciones P. 3
- UNAV Legal P. 4
- 40 Aniversario UNAV P. 5
- Nota de Turismo P. 6
- Servicios UNAV P. 9



Seminario UNAV

- "Novedades sobre las Nuevas Garantías para las Agencias de Viajes"*
- "Responsabilidades y formas de actuar ante circunstancias extraordinarias"*
- "Gestión del absentismo laboral"*

El pasado 16 de octubre, en el salón Max Mazín de CEIM, UNAV convocó sus asociados con el fin de esclarecer las dudas que siguen surgiendo sobre la nueva regulación sobre las garantías que han de prestar las agencias de viajes y sus responsabilidades.

Abrió el acto saludando a los asistentes, D. Miguel Garrido, Secretario General de CEIM, agradeciendo que se eligiera la sede para la celebración de temas tan importante para el sector.

D. José Luis Méndez, Gerente de UNAV, además de saludar a los asistentes, presentó a los encargados de examinar los pasos que ha de seguir una agencia de viajes para adaptar sus garantías a la nueva legislación, así como qué situaciones entrarían en juego y las distintas situaciones de fuerza mayor a las que se están enfrentando las agencias de viajes (huracanes, terremotos, volcanes, cancelaciones aéreas), sus responsabilidades y posibles formas de actuar.

- D. Josep García, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS

- D^a M^a Dolores Serrano, Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM

- D. José Luis Rupérez, Director Territorial Centro-Norte de ACTIVA MUTUA-ONTUR

- D^a Belén Musso, Subdirectora Territorial Centro-Norte de ACTIVA MUTUA-ONTUR

D^a M^a Dolores Serrano, responsable de la asesoría jurídica de UNAV Legal, realizó una breve introducción sobre las garantías que deben depositar las agencias de viajes para poder desarrollar su actividad.

A continuación cedió la palabra a D. Josep García, Manager Turismo en la correduría de seguros AON RISK SOLUTIONS que, habló de otras comunidades como La Rioja y Catalunya que ya han publicado los decretos en donde se modifican las nuevas cantidades a avalar por parte de las agencias de viajes. Como sabemos los antiguos capitales de

40 Aniversario UNAV

Con motivo del 40 aniversario de la fundación de la Unión de Agencias de Viajes, UNAV, en nombre del Consejo Directivo y en el mío propio, me complace invitarte al Coctel que tendrá lugar **el próximo día 15 de noviembre a las 19:00h.**, en la sede de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, **Palacio de Santoña, calle Huertas nº 13** 28012 Madrid (entrada por la calle Príncipe), con el ruego de que lo anote en tu agenda y podamos contar con tu presencia.

En dicho evento queremos reflejar la trayectoria de los 40 años de vida asociativa de UNAV, y plasmarla con la entrega de reconocimientos Institucionales por parte de varios organismos públicos.

Es deseo de UNAV, hacer una mención especial a dos colaboradores, que, a lo largo de su historia, han prestado un decidido y valioso apoyo a nuestra entidad, D. Jesús Nuño de La Rosa, recientemente nombrado Consejero Delegado de El Corte Inglés y al Presidente y Consejero Delegado del Grupo NEXO, D. Eugenio de Quesada y D. Carlos Ortiz.

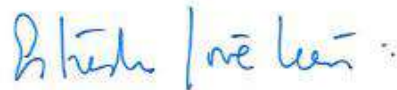
Nos gustaría que aceptaras nuestra invitación y rogamos nos confirmes tu asistencia y si lo haces acompañado.

José Luis Prieto
Presidente UNAV

La Presidenta

Sr. D.
José Luis Prieto
Presidente
Unión Madrileña de Agencias de Viajes
C/ Rosario Pino, nº 8 – 3º B
28020 Madrid

Madrid, 18 de diciembre de 2017



Quiero enviaros una cordial felicitación por los 40 años que celebráis desde la fundación de la Unión Madrileña de Agencias de Viajes, UMAV.

Traslada por favor mi felicitación al magnífico equipo que diriges y que, con una gran dosis de esfuerzo e ilusión, facilitáis y hacéis agradable la estancia, tanto de quienes visitan nuestra Comunidad de Madrid, como la de los madrileños que asesorados por vosotros, visitan otros lugares.

Así mismo, debo destacar vuestra importante labor de intermediación, en una de las profesiones que, de manera especial contribuyen a facilitar a nuestros visitantes el éxito en sus viajes, y en consecuencia a hacer de la Comunidad de Madrid un espacio abierto de acogida.

Felicidades y un cordial saludo,



Cristina Cifuentes Cuencas



a Cámara Oficial de Comercio,
Industria y Servicios de Madrid otorga

RECONOCIMIENTO

A

Unión de Agencias de Viajes **-UNAV-**,

en agradecimiento por su contribución en la promoción y defensa de la imagen y prestigio de las Agencias de Viajes a lo largo de sus 40 años de existencia , y por los muchos y valiosos servicios prestados al sector, a los ciudadanos y a la comunidad empresarial con ejemplar y generosa dedicación.

*en virtud del acuerdo del Comité Ejecutivo ,
en sesión del día 25 de octubre de 2017.*

En Madrid, a 15 de noviembre de 2017

El Presidente
Juan López-Belmonte López

RELACIÓN DE ASOCIADOS A UNAV

ACUARELA	GOLFSPAIN TOURS	PANDORA TOURS, SA
AMBER TOURS	GRUPO CARREFOUR VIAJES	PEGASUS-PEGATUR, S.A.
ARENAS	GRUPO STAR VIAJES	POLITOURS
ARISTA	HÉLICE	POLVANI
ARIZONA	HI TRAVEL - VIAJES Y OCIO	PROVIAS
ATENEO	HITS, S.L.	PROXIMO ORIENTE
BASQUE EXPERIENCES	HIMALAYA	RURALIA, S.L.
CAMPA	IAG7 VIAJES	RUSTICAE VIAJES, S.L.
CATAI	INCENTIVOS KARISMA, SL	SAPPHIRE VIAJES
CELLAR TASTINGS, S.L.	INTERNATIONAL ONLINE	SELASI
CEMO / TROTAMUNDOS	TRAVEL AGENCY, S.L.	SENDAS DE EUROPA
CENTURY INCOMING, SL	INTERNATIONAL QUETZAL	SERVIVUELO (V. ZAMER)
CHARMED BY SPAIN, SL	TOURS, S.L.	SET VIAJES, S.L.
CIFA - CENTRAL IBERICA DE	JTB VIAJES SPAIN S.A.	SIMORGH SRL
FAMILIAS, SL	KUONI - GULLIVERS TRAVEL	SOCIEDAD GEOGRAFICA DE
CLUB DE VACACIONES	ASSOCIATES	LAS INDIAS
COGEOALVUELO.COM	KUTRIP, SL	SPACE TRAVEL / PORTUGAL
COSMOMUNDI, SL	MADE FOR SPAIN, S.A.	TOURS
COSTA CRUCEROS	MAPA PLUS	SUDON
CRISTAL DE ROCA TRAVEL,	MAPA TOURS	SURLAND
SLU	MARFA TRAVEL	TAJO
CYBAS TURISMO, SL	MARLY CAMINO, SL	TAKSEE MOBILITY, SL
DESTINIA, S.L.	MAYORISTA DE	TIERRA VIVA
DOLPHINS TRAVEL	VIAJES/SPECIAL TOURS	TRANSEUROMED 2000 VIAJES
DYNASTY'S EXPRESS TRAVEL	MILLAN TRAVEL	TRANSFRONTERAS
(WUHAN) CO.,LTD	MISTERFLY	TRANSIBERICA
EL CORTE INGLES	MTZ, DESTINATION	TRAVELLING CONSULTANTS
ESCORIAL	MANAGEMENT COMPANY	TUMLARE CORPORATION
EUROPA MUNDO VACACIONES	MUCHOVIAJE	VIAJABIEN, S.L.
EXPERTRAVEL - VIAJES	MULTIDESTINOS, S.A.	VIAJES DOS
REUNIDOS	N.L. VIAJES	ZAFIRO
FRONTIA	OLYMPIA MADRID, S.A.	
GESTORA DE VIAJES Y	OMEGA PLUS, S.L.	
NEGOCIOS, S.L.	PANAVISION	

MIEMBROS ADHERIDOS

ABREUONLINE
ACTIVA MUTUA-ONTUR
AENA
AMADEUS ESPAÑA
ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
AON GIL Y CARVAJAL
ATOUT FRANCE
BERONI INFORMATICA
ENTERPRISE ATESA
IBERIA
INTERMUNDIAL SEGUROS
MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
MOVELIA
OCIO Y PARQUES TEMÁTICOS
PIPELINE SOFTWARE 2000
TRAVELPORT

CIERRE

Al cierre de la presente memoria se puede concluir sin ambages que se ha sacado adelante con un resultado bastante satisfactorio en un año a priori complicado; el generoso esfuerzo de toda la UNAV ha conseguido incrementar los niveles de servicio y actividad cuando más necesario resultaba para el sector que se encuentra sometido a diversas turbulencias al igual que el resto de las empresas del país. Por tanto, hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todos los que forman del Consejo Directivo y al equipo humano de la Asociación por su esfuerzo y colaboración permanente.

Adjuntamos un resumen de los objetivos marcados y que enumeramos a continuación:

ACTIVIDADES ASOCIATIVAS REALIZADAS EN 2017

- *En el año 2017 desde UNAV, se han realizado distintas actividades, para mejorar los problemas sectoriales y desde nuestro **Congreso en León**, abordamos asignaturas pendientes de los últimos años de las Agencias de Viajes.*

- ***“POR UN NUEVO MODELO DE AGENCIA DE VIAJES”**, con ponencias de primer nivel con grandísimos profesionales del sector, y con una magnífica asistencia de profesionales más de 250. Se celebró en la ciudad de León, entre los días del 25 y 28 de mayo.*

- ***El Post-Congreso UNAV**, un viaje profesional que nos permitió recorrer a lo largo de 7 días **Crucero por El Danubio**. Visitando AUSTRIA, HUNGRÍA, ESLOVAQUIA, BAVIERA, MÚNICH.*

- *Se han mantenido reuniones periódicas con distintos Organismos Oficiales para transmitir las preocupaciones sectoriales y proponer mejoras para una máxima colaboración y facilitar la labor de las Agencias de viajes.*

A modo de ejemplo detallamos a continuación. (Si deseáis en cualquiera de ellas ampliar información de un tema no dudéis en contactar con nosotros).

- *I.A.T.A- (Cambios de Criterio Local. y cambios de frecuencia de pago)*

- *RENFE-(Nuevos modelos de contrato entre AAVV y RENFE)*

- *IBERIA- (ADENDA contrato IBERIA con AAVV. Nuevas rutas y destinos)*

- *MINISTERIO DE TURISMO- (PLAN de Turismo 2020)*
- *TURESPAÑA- (Incorporación AA.VV. WEB Turespaña, marca ESPAÑA)*
- *MINISTERIO ASUNTOS EXTERIORES- (Visados entradas, así como agilizar requisitos de los mismos.*
- *AYUNTAMIENTO MADRID- (Portal pagina web, y reuniones con Hoteleros, Restauradores, Taxis, etc. mejora y Promoción servicios Turísticos DE MADRID)*
- *COMUNIDAD DE MADRID- Firma Acuerdo Colaboración Programa 3ª EDAD de Rutas Culturales entre Comunidad de Madrid y AA.VV.*
- *COMUNIDAD DE MADRID- Firma acuerdo Centros de Día para la promoción de las Rutas de hasta 100 km alrededores de Madrid, ej., Aranjuez, Escorial, Ávila, Segovia, Alcalá de Henares.*
- *PATRIMONIO NACIONAL - MUSEO PRADO y MUSEO THYSSEN.*
- *Se ha mejorado la compra de entradas para grupos a los Museos del Prado, Alhambra de Granada y asistido a la presentación de la WEB exclusiva para Agencias de Viajes del Museo Thyssen.*
- *CEOE-CEIM- (Mantenemos información a través de nuestro departamento de Formación, y de CEOE/CEIM de los distintos cursos de formación a los socios de UNAV y su personal y cualquier acontecimiento Empresarial)*
- *TAC: Quejas contra interpretaciones abusivas de IATA en diferentes temas, prácticamente todas con una decisión favorable a la Agencia de Viajes.*
- *IVA- Desde UNAV se han mantenido reuniones con la Dirección General de Tributos para lograr que la trasposición de la Sentencia del Tribunal Europeo de Justicia se hiciera de acuerdo a las necesidades del Sector, habiendo finalizado con éxito ya que el Régimen Especial se ha hecho optativo a partir de enero de 2015.*
-

- *COMISIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO- Formamos parte a través de CEAV, a través de nuestro Conejero Carlos Garrido, tanto en la Comisión Negociadora como de la Paritaria de Convenio Colectivo de nuestro Sector, con los sindicatos SPV, UGT y CC.OO.*
- *TURISFILM- (Hemos renovado acuerdo con TOURISMFILM para promocionar entre ambos el nuevo modelo de negocio que se regenera entre la industria Audiovisual y las Agencias de viajes)*
- *Informamos de las distintas formas de actuar ante quiebra de proveedores, así como se han atendido a más de 250 consultas de Asesoría Jurídica, Fiscal y Laboral, con un grado de satisfacción altísimo. A través de nuestro servicio de Abogados expertos en el sector, así como Economistas y Licenciados expertos en Laboral*
- *UNAV actualmente tiene desde 2011 el **Certificado de calidad ISO 9001:2008**, en 2017 hizo la transición a la **ISO 9001:2015**. (única Asociación del sector que mantiene dicho certificado)*
- *Mantenemos activas las Áreas de Mayoristas, Grupos de Gestión y Receptivos.*
- *Seminarios formativos sobre NUEVAS GARANTÍAS PARA AGENCIAS DE VIAJES Y POSIBLES RESPONSABILIDADES*
 - *Responsabilidades que tendrán las Agencias de Viajes, con la nueva modificación y los cambios más significativos que la misma incorpora.*
 - *Posibles Seguros y alternativas para no duplicar, ni la responsabilidad, ni el coste para las Agencias de Viajes.*
 - *Situación actual y propuesta por parte de Asociaciones (UNAV) y Confederación (CEAV) a las Administraciones y Comunidades. Solicitando reducción del importe anual del aval que solicitaba desde Bruselas a Consumo y querían que el importe de aval fuera el 10% ó 15% de los Viajes Combinados, mostrando nuestra total disconformidad, en la actualidad está en el 5%.*

- **ASESORÍA JURÍDICA, FISCAL CONTABLE LABORAL.**

- *Consultas Fiscales* 21
- *Consultas Laborales* 19
- *Consultas Jurídicas* 90
- *Consultas sobre IATA* 28

- **ACUERDO CÁMARA DE COMERCIO.**

- *Para colaborar en el impulso de las empresas que pertenecen a la Asociación, mediante la puesta a disposición de los servicios que presta la Cámara, dirigidos al desarrollo y al fortalecimiento del tejido empresarial de la región.*
- *La Cámara ofrecerá, entre otras ventajas, una rebaja en la cuota de pertenencia al club en la categoría de socio o de socio corporativo a las empresas asociadas que UNAV facilite.*

- **NUMERO DE FLASHES ENVIADOS Y NEWSLETTER**

- *152 flashes informativos, Newsletter y diversos correos informando a los asociados de cualquier acontecimiento de interés sectorial.*
- *Gran número de consultas solucionadas de Fiscal, Laboral, y Contable, principalmente reclamaciones al consumidor, proveedores, seguros.*
- *En 2017 más demandas ante el Intrusismo.*
- *Se solicitando a la Comunidad de Madrid, Mesa periódica de Trabajo para valorar y estudiar estos problemas y que se prevén mayor en 2018. Las empresas creen pueden organizar viajes sin el título licencia exigido por la Ley.*

- **FITUR**

- *Disponemos de stand en FITUR a disposición de los socios de UNAV, para visitas concertadas., además de facilitar entradas a los socios de UNAV.*

CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2017

D. JOSE LUIS PRIETO OTERO
D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ ÁLVAREZ
D^a ANA ROMERO MUÑOZ
D. JUAN JOSÉ OLIVAN DELGADO
D. FERNANDO SANCHEZ DOCTOR
D. MANUEL SOLANS ESCARIO
D. JESÚS NUÑO DE LA ROSA COLOMA
D. AGUSTÍN LAMANA MARÍN
D. VICENTE GARCIA DÍAZ
D. JOSÉ JESÚS RIVERA CORTES
D. AMUDA GOUELI
D. JAVIER DE FRÍAS DÍAZ
D. IVÁN MÉNDEZ TORRUBIAS
D. CARLOS GARRIDO DE LA CIERVA
D. ANTONIO CAÑO DORADO
D. JOSE LUIS GARCIA LOZANO
D. RAMÓN BUENDÍA PERONA

ADMINISTRACIÓN

LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ