

**UNAV**  
 unión de agencias de viajes



## Contenido:

Informe ObservaTUR **P. 1**

Visados **P. 4**

Nuevo Director Comercial de Misterfly **P. 7**

5 Retos para las AA.VV. al RGPD **P. 8**

Servicios Jurídicos para empresas **P. 9**

Nota de turismo mayo 2018 **P. 10**

Nuevas incorporaciones UNAV **P. 13**

Servicios UNAV **P. 14**

Noticias publicadas en:

AEP,  
 EUROPA PRESS  
 Nexotur

## Hábitos y comportamientos del turista nacional".

### Primer informe ObservaTUR

*ObservaTUR, ha presentado su primer informe realizado en el territorio nacional y en el que han participado un total de 1.011 viajeros mayores de 18 años y cerca de 300 agencias de viajes.*

*Refleja el informe que el 10% destinará más de 3.000 euros por persona, mientras que cerca del 50% ha presupuestado 1.000 €.*

Los españoles destinarán de media 719 euros por persona en sus vacaciones de verano, según recoge el primer estudio del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR), que desvela los principales hábitos de conducta de los españoles de cara a las próximas vacaciones estivales.

Según este informe, que desde ObservaTUR han adelantado que se realizará dos veces al año -antes de las vacaciones de verano y antes de las de navidad-.

Durante la presentación del informe este jueves han estado presentes

representantes de las entidades patrocinadoras de ObservaTUR entre las que se encuentran empresas como Iberia, Amadeus, AON, Beroni, o Carrefour Viajes.

El director general de Amadeus España y Portugal, Fernando Cuesta, ha considerado que este informe va "por el buen camino", y ha recordado que su empresa dedica dos millones al día en tecnología aplicada al sector turístico. "Tenemos que ser cada vez mejores", ha añadido, para concluir asegurando que la personalización es esencial para el sector y la tecnología es la clave para conseguirla.

En la misma línea se ha mostrado el presidente de la Asociación Nacional de Agencias de Viajes (UNAV), Carlos Garrido, que ha explicado que antes de este observatorio las agencias solo conocían los datos del turismo a través del INE, y siempre a posteriori, por lo que este tipo de informes de turismo emisor son muy importantes.

"El viaje es un producto muy complejo porque intervienen muchos factores, hoteles, fechas, categorías, transportes... Por todo esto es muy importante conocer al cliente, sus hábitos y necesidades", ha remarcado.

Además de representantes de aerolíneas como Iberia, ha estado presente el presidente de la Confederación Española de Transporte en Autobús (Confebús), Rafael Barbadillo, que ha agradecido que su sector tenga visibilidad gracias a este proyecto.

Asimismo, ha coincidido con sus compañeros en la importancia de la tecnología y ha comentado en que en algún momento se diseñe una central de reservas que aúne a todas las empresas de autobús, o se cree una especie de "interrail en autobús" para visitar



El estudio también realiza un retrato de la composición de los grupos que se van de vacaciones, siendo, siendo las parejas sin hijos el más numeroso, (48%), seguido de los grupos familiares de padres o madres con hijos (29%), mientras que el 22% declara viajar con amigos.

Asimismo, el 87% de los viajeros españoles sabe también ya el mes en el que viajarán. En su mayoría, un 40% lo harán en agosto, el segundo mes preferido es julio (23%) y el tercero, septiembre (15%). El 85% de los viajeros disfrutarán de más de ocho días de vacaciones, aunque sólo el 19% de ellos tendrá más de 15 días. La mitad de la población disfrutará de entre una semana y 12 días de vacaciones.

Algo más de la mitad de los viajeros que han decidido ya el medio de transporte que utilizarán en las vacaciones de verano opta por el coche particular, mientras que el segundo lugar lo ocupa el avión (34%).

En cuanto al alojamiento, el hotel sigue siendo mayoritariamente el establecimiento preferido por los españoles para su vacaciones estivales. El presupuesto que destinarán es el capítulo que presenta más incógnitas para el estudio, pues solo cuatro de cada 10 lo conoce ya.

### SOLO UN 25% REALIZA RESERVAS ANTES DE JUNIO

Tan solo una cuarta parte de los españoles que tienen previsto viajar este verano declaraba haber realizado ya alguna reserva durante el periodo en el que se realizó el estudio (del 19 de abril al 25 de mayo), y un 20% admitían que su intención era visitar una agencia de viajes.

Entre los que aún no han realizado ninguna reserva, el 23% cree que contratará un paquete; hasta ahora, los paquetes han sido reservados

### AGENCIAS ASOCIADAS

ACUARELA  
 AMBER TOURS  
 AR BUSINESS TRAVEL  
 ARENAS  
 ARISTA  
 ARIZONA  
 ATENEO  
 BASQUE 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 CONFÍN  
 DESTINIA  
 DYNASTY'S EXPRESS  
 TRAVEL  
 DOLPHINS TRAVEL  
 EL CORTE INGLES  
 ESCORIAL  
 EUROPA MUNDO  
 VACACIONES  
 EXCELENCIA  
 EXPERTRAVEL  
 FRONTIA  
 GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS  
 GOLFSPAIN TOURS  
 GRUPO CARREFOUR VIAJES  
 GRUPO STAR VIAJES  
 HÉLICE  
 HI TRAVEL  
 HIMALAYA  
 IAG7 VIAJES  
 INCENTIVOS KARISMA  
 INTERNATIONAL ONLINE  
 TRAVEL AGENCY  
 INTERNATIONAL QUETZAL  
 JTB VIAJES SPAIN  
 KUONI GROUP TRAVEL  
 KUONI TOURS  
 KUTRIP SL  
 LINTUR VIAJES  
 MADE FOR SPAIN  
 MAPA PLUS  
 MAPA TOURS  
 MARFA TRAVEL  
 MARLY CAMINO  
 MAYORISTA DE VIAJES/SPECIAL TOURS  
 MCI SPAIN EVNTS SERVICES  
 MILLAN TRAVEL  
 MTZ, DESTINATION  
 MANAGEMENT COMPANY  
 MISTERFLY  
 MUCHOVIAJE  
 N.L. VIAJES



### ESPAÑA ES EL PRINCIPAL DESTINO

En cuanto al destino, el informe señala que el 64% de los turistas españoles han decidido un destino nacional para las vacaciones de este año, el 29% uno internacional y un 7% combina para sus vacaciones de verano los dos tipos de destinos.

En el segmento nacional los viajes de playa son los más frecuentes y ocupan un protagonismo destacado en todas las edades. El segundo lugar lo ocuparían los viajes culturales (21%) y el tercero, los denominados viajes 'de relax' (18%).

en mayor medida para los mayores de 55 años. Si estas previsiones se cumplieran, explica el informe, normalmente un 12% de los viajeros contrataría un paquete para el verano de 2018.

Sólo en el caso de los paquetes, la visita a las agencias supera al resto de los medios de contratación. Entre los que aún no han comenzado a reservar, el 43% creen que, como mínimo, es probable que reserve alguna actividad antes del viaje.

Aunque no todos se plantean la contratación a través de internet, al 61% le gustaría que las agencias de viajes ofrecieran estos servicios. De hecho, internet ha sido el medio más empleado para formalizar las reservas hasta ahora.

**LAS PREVISIONES DE LAS AGENCIAS**

Según las agencias, ya se han realizado, de media, el 31% de las reservas para el verano. Una situación similar a la del año pasado. También es similar la opinión de los clientes sobre el asesoramiento de compra, que sigue siendo mayoritaria, aunque suelen acudir con ofertas de otros proveedores encontradas en internet.

Los destinos nacionales de playa, en todo caso son los que más crecerán, siendo Andalucía, en la península, y Canarias, en las islas, los dos principales motores de este crecimiento.

Todos los destinos internacionales crecerán, excepto los viajes de aventura y los parques temáticos, que se mantendrán estables. Entre los destinos internacionales con mejores expectativas están los cruceros por el Mediterráneo; Asia, en larga distancia y las ciudades italianas y francesas en las capitales europeas.

[Para ver o descargar el Informe pinchar sobre la imagen](#)



- OLYMPIA MADRID
- OMEGA PLUS
- PANAVISIÓN
- PANDORA TOURS
- PEGASUS-PEGATUR
- POLITOURS
- POLVANI
- PROVIAS
- PRÓXIMO ORIENTE
- RURALIA
- RUSTICAE VIAJES
- SAPPHIRE VIAJES
- SELASI
- SENDAS DE
- EUROPASERVIVUELO
- SET VIAJES
- SIMORGH
- 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 SUDÓN
- VIAJES Y OCIO HITS
- WORLD 2 MEEET, SLU
- ZAFIRO
- ZAMER



## VISADOS



De los 14,65 millones de visados emitidos en todo el mundo por los países Schengen en 2017, España concedió aproximadamente el 10% de ellos lo que nos sitúa en cuarto lugar, detrás de nuestros tres inmediatos competidores: Francia (21,56%), Alemania (12,67%) e Italia (11,62%).

Estados Unidos y Reino Unido, aunque no-Schengen, son competidores muy importantes, por lo que seríamos en realidad el 6º país mundial emisor de visados, lo que conlleva un considerable esfuerzo en medios humanos y materiales.

El porcentaje español de rechazo de solicitudes de visado en 2017 ha sido de 8,3%, equivalente a la media Schengen. En lo que se refiere a los visados de tránsito por aeropuertos españoles la tasa de rechazo ha sido 4,5%, inferior a la media Schengen: 14,1%.

Visados de Entrada Múltiple. El promedio de MEV, sobre el número total de visados concedidos por los países Schengen ha sido de 59,22%. España ha sido poco generosa en este tipo de visados que pueden propiciar la repetición de viajes, siendo los MEV el 42,3% solamente de nuestros visados. Francia fue aún más restrictiva siendo de múltiple entrada solo el 30,5% de sus visados, mientras que la R.Checa con 32,8%, Malta con 30,2%, Noruega con 26,5% o Suecia con 25,7%, fueron más restrictivas aún, con los visados de entrada múltiple.

Considerando el porcentaje MEV sobre el total de visados concedidos, los países "generosos" con este tipo de visados han sido, entre otros, Alemania (82,1%), Italia (72,2%), Grecia (79,1%), Finlandia (89,6%), Polonia (74,1%), Holanda (90,5%), todos con excelente conectividad aérea.

Visados por países. Los países Schengen concedieron el 26,11% de sus visados desde sus consulados en la Federación Rusa (3.826.151 visados de los que el 83,8% fueron de múltiple entrada), el segundo país con mayor número de visados fue China donde se concedieron el 16,70% de todos los visados Schengen (2.447.041 de los que 33% de entrada múltiple), le sigue Turquía donde fueron concedidos el 6,16% de todos los visados Schengen de ese año, equivalentes a 903.644 visados (MEV 73,7%), finalmente en India los consulados Schengen

### EMPRESAS ADHERIDAS

- ABREUONLINE
- ACTIVA MUTUA-ONTUR
- ADVANTIO
- AENA
- AMADEUS ESPAÑA
- ANDALUCÍA EMPRESA PÚBLICA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA
- DINERS CLUB ESPAÑA
- ENTERPRISE ATESA
- IBERIA LAE
- INTERMUNDIAL SEGUROS
- MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
- MOVELIA
- OFICINA DE TURISMO DE COSTA DE MARFIL
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- REINIZIAT
- SEGITRAVEL
- TRAVELPORT

gestionaron el 5,71% de todos esos visados con 837.109 de ellos de los que 57,9% de ellos fueron de múltiple entrada.

A continuación analizamos nuestra posición relativa en 2017 en tres mercados importantes



## TOUR OPERADORES

- CATAI
- CELLAR TASTINGS
- TROTAMUNDOS
- CÓGEO AL VUELO
- DESTINIA
- EUROPA MUNDO
- VACACIONES
- GOLF SPAIN TOURS
- INTERNACIONAL CARISMA
- INTERNACIONAL QUETZAL
- JTB VIAJES SPAIN
- HI TRAVEL
- INCENTIVOS KARISMA
- KUONI TOURS
- MADE FOR SPAIN
- MAPA PLUS
- MAPA TOURS
- MAYORISTAS DE VIAJES
- MUCHO VIAJE
- PANAVISIÓN
- PEGASUS/PEGATUR
- POLITOURS
- PROXIMO ORIENTE
- RURALIA
- RUSTICAE VIAJES
- SENDAS DE EUROPA
- SPACE TRAVEL
- SERVIVUELO
- TOURMUNDIAL
- TRANSFRONTERAS
- TRANSRUTAS
- TRAVELLING
- CONSULTANTS
- TUMLARE CORPORATION
- WORLD 2 MEEET, SLU



3

## Jesús Blanco, nuevo director comercial de MisterFly

La agencia de viajes online, MisterFly, ha anunciado el nombramiento de Jesús Blanco como director comercial para MisterFly España, quien se encargará de desarrollar la estrategia de negocio de la compañía en el país.

A esta incorporación se suma también la de Naomi Honda, que estará a cargo de las relaciones comerciales de la compañía con las agencias de viajes. Con estas integraciones, la compañía busca consolidar un equipo comercial para MisterFly en el país.

La máxima responsable de MisterFly en España, Zemourda Aissaoui, continuará como directiva, pero dejará parte de estas responsabilidades para encargarse de impulsar una de las líneas de producto estrella de MisterFly, los paquetes dinámicos, los cuales se desarrollan desde la sede internacional de la compañía en Barcelona.



### Con experiencia en el sector

Blanco es Ingeniero Informático y Licenciado en Administración de Empresa y Derecho, cuenta con una extensa trayectoria de más de 15 años de experiencia profesional en cinco industrias diferentes (telecomunicaciones, aerolíneas, puesta en marcha de tecnología, organismos reguladores y comercio exterior).

En 2007 se incorporó al sector del turismo, con la compañía **Clickair**, para posteriormente desarrollar una exitosa carrera en Vueling Airlines, donde ha podido combinar sus conocimientos técnicos y comerciales con excelentes habilidades de negociación y gestión de equipos.



## 5 RETOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN SU ADAPTACIÓN AL RGPD

En UNAV Legal / DEIUREM hemos querido analizar 5 retos que en los procesos de implantación que hemos llevado a cabo, hemos detectado que tienen que afrontar las agencias de viajes:

### 1º.- Garantizar de forma efectiva los derechos de los interesados.

Los titulares de datos personales son los protagonistas de la nueva regulación que requiere un compromiso mayor de las agencias en la forma de gestionar los datos, debiendo garantizar sus derechos y libertades fundamentales.

### 2º.- Cambio de la metodología de trabajo.

Esta adaptación va a requerir en algunos casos una forma diferente de gestionar los datos y en otros, un cambio radical en la forma de actuar.



### 3º.- Formación del equipo

La adaptación nunca será efectiva si el equipo de personas que maneja datos personales no conoce cómo debe actuar ni porqué tiene que hacerlo de esa manera.

### 4º.- Mantenimiento en el día a día de lo implantado

El gran esfuerzo que se realiza para efectuar la adaptación no dará sus frutos si no se toman medidas para poder mantener en el tiempo aquello que hemos implantado.

### 5º.- Elevar al sector turístico a la categoría de referente de cumplimiento.

La adopción de medidas para el cumplimiento de la normativa influye de forma directa en la confianza de nuestros clientes quienes desconfían de las empresas cuyos datos se han visto vulnerados.

Desde UNAV Legal / DEIUREM seguimos a vuestra disposición para acompañaros en el **proceso de adecuación a las nuevas exigencias de RGPD** a través del **producto** que hemos **diseñado especialmente para el sector de las agencias de viajes**.

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

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

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

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

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

- Un ágil asesoramiento vía e-mail [asciacion@unav.ws](mailto:asciacion@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**

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

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

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

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





22 de junio de 2018

**La demanda turística hotelera se redujo ligeramente en términos de viajeros y creció en el de pernoctaciones, que alcanzan el nivel máximo de un mes de mayo**

Los **viajeros** alojados en mayo en los establecimientos hoteleros de la Ciudad fueron 862.835, de los que 382.416, el 44,3%, eran residentes en nuestro país y 480.419, el 55,7%, en otros. Las **pernoctaciones** sumaron la cifra de 1.768.467, la más alta de un mes de mayo, de las que 628.152, el 35,5%, correspondieron a residentes en España y 1.140.315, el 64,5%, a residentes en el extranjero. La participación de los viajeros extranjeros se ha reducido en 0,5 puntos porcentuales respecto de hace un año, mientras que la de sus pernoctaciones se ha elevado en esa misma cuantía.

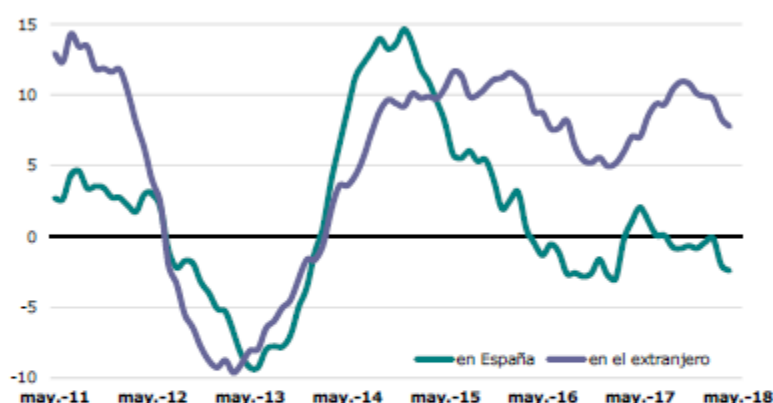
	Turismo hotelero			
	Viajeros		Pernoctaciones	
	Número	% var. anual	Número	% var. anual
<b>Ciudad de Madrid</b>	862.835	-0,1	1.768.467	1,5
<b>Comunidad de Madrid</b>	1.098.295	-0,4	2.184.545	0,7
<b>España</b>	10.005.892	1,6	31.954.789	1,6

Fuente: INE (EOH).

En comparación **interanual** los viajeros han descendido un 0,1%, lo que supone una variación siete décimas inferior a la del conjunto de marzo y abril pasados (se agrupan para neutralizar el efecto semana santa), pero mientras los residentes en España se han elevado un 1,0%, los llegados de fuera han disminuido en ese mismo valor. Las pernoctaciones han crecido un 1,5%, por tanto 1,3 puntos más que en marzo más abril, correspondiendo un aumento del 0,2% al turismo nacional y otro del 2,2% al llegado del exterior de España. La variación interanual de las pernoctaciones se sitúa una décima por debajo del conjunto de España.

En términos acumulados de los últimos doce meses los viajeros han experimentado un ascenso del 1,7% respecto del año anterior, tres décimas por debajo del pasado mes, correspondiendo un descenso del 1,9% a los turistas nacionales y un aumento del 5,0% a los de fuera de España. Por lo que respecta a las pernoctaciones, crecen un 3,6% en ese mismo periodo, en este caso cuatro décimas menos que en abril, correspondiendo un retroceso del 2,4% a las originadas en el interior de España y un ascenso del 7,8% a las de fuera. Se desacelera por tanto el crecimiento de la demanda turística en términos anualizados, manteniéndose la demanda exterior claramente por encima de la interior, esta última en niveles negativos.

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



Fuente: INE (EOH).

La **estancia media** se situó en 2,05 noches por viajero, 1,64 en el caso de los nacionales y 2,37 en el de los extranjeros. El promedio general aumenta en 0,03 noches respecto de hace un año, correspondiendo un descenso de 0,01 a los residentes en España y un aumento de 0,08 a los no residentes.

Por lo que respecta al turismo residente, los mayores incrementos de las pernoctaciones respecto de hace un año corresponden de manera destacada a La Rioja y Navarra, cercanos al cincuenta por ciento. Los mayores descensos provienen de Ceuta (origen poco significativo), País Vasco y Cataluña. Comunidad Valenciana aumenta, mientras que Andalucía y Madrid descienden.

### Turismo nacional

Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Andalucía	60.757	15,9	-5,9	99.723	15,9	-7,9
Aragón	12.549	3,3	35,2	18.308	2,9	22,5
Asturias	11.247	2,9	0,0	18.560	3,0	-2,1
Baleares	9.041	2,4	22,2	14.809	2,4	14,9
Canarias	13.991	3,7	0,8	27.332	4,4	-7,8
Cantabria	7.229	1,9	2,3	12.396	2,0	9,8
Castilla y León	21.923	5,7	9,4	33.857	5,4	17,5
Castilla-La Mancha	14.145	3,7	31,0	21.419	3,4	23,5
Cataluña	52.948	13,8	-8,8	86.016	13,7	-10,7
Comunidad Valenciana	34.644	9,1	21,8	51.335	8,2	17,6
Extremadura	10.202	2,7	14,3	16.572	2,6	25,0
Galicia	20.946	5,5	9,9	36.745	5,8	11,7
Madrid	60.464	15,8	-13,3	105.359	16,8	-8,3
Murcia	11.761	3,1	3,2	18.873	3,0	11,0
Navarra	9.462	2,5	53,6	14.305	2,3	46,0
País Vasco	22.867	6,0	-11,1	39.534	6,3	-14,3
Rioja (La)	4.815	1,3	50,6	7.539	1,2	49,3
Ceuta	1.266	0,3	-11,8	2.097	0,3	-26,1
Melilla	2.161	0,6	-1,5	3.372	0,5	5,3
<b>Total</b>	<b>382.416</b>	<b>100,0</b>	<b>1,0</b>	<b>628.152</b>	<b>100,0</b>	<b>0,2</b>

Fuente: INE (EOH).

En cuanto al turismo **extranjero**, del grupo de países con mayor volumen de pernoctaciones los que más las incrementan respecto de mayo del pasado año son China y México. En sentido contrario se sitúan Japón, seguido de Brasil, Portugal y Rusia. Son también significativos los incrementos de las pernoctaciones desde resto de América y del mundo.

#### Turismo extranjero

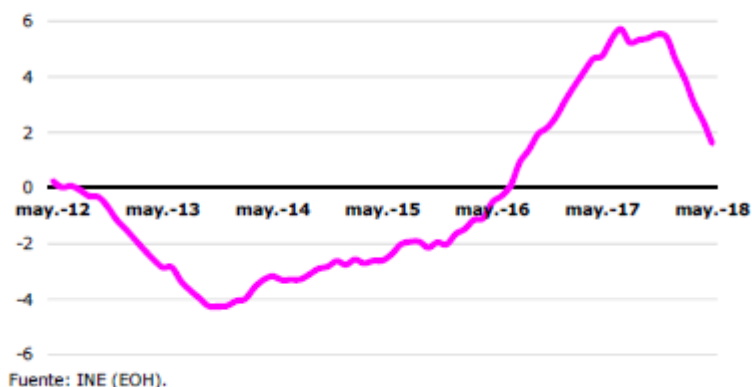
Origen	Viajeros	%	% var. anual	Pernoctaciones	%	% var. anual
Estados Unidos	63.007	13,1	-7,2	147.209	12,9	-6,1
Italia	31.870	6,6	-4,2	73.447	6,4	-4,2
Reino Unido	32.994	6,9	-4,9	75.974	6,7	-3,8
Francia	33.763	7,0	3,5	72.681	6,4	0,2
Alemania	26.162	5,4	8,1	61.577	5,4	3,8
Argentina	24.633	5,1	-2,4	59.969	5,3	2,1
México	15.174	3,2	5,5	37.584	3,3	11,3
Portugal	14.190	3,0	-3,7	26.452	2,3	-9,3
Brasil	13.196	2,7	-3,0	31.461	2,8	-10,4
China	15.460	3,2	7,7	30.382	2,7	13,5
Países Bajos	10.387	2,2	4,5	25.905	2,3	7,0
Japón	6.847	1,4	-22,8	14.184	1,2	-19,2
Rusia	6.557	1,4	-20,1	18.266	1,6	-9,2
Bélgica	6.155	1,3	-4,8	14.691	1,3	-4,8
Suiza*	7.678	1,6	6,7	18.055	1,6	4,6
Resto de Europa	45.521	9,5	-10,6	121.639	10,7	-4,0
Resto de América	64.754	13,5	5,1	159.795	14,0	14,0
África	6.357	1,3	-25,0	18.854	1,7	3,6
Resto del mundo	55.712	11,6	14,3	132.191	11,6	22,6
<b>Total</b>	<b>480.419</b>	<b>100,0</b>	<b>-1,0</b>	<b>1.140.315</b>	<b>100,0</b>	<b>2,2</b>

Fuente: INE (EOH). \*Incluye Liechtenstein. Países ordenados según volumen de pernoctaciones en 2017.

Los **establecimientos hoteleros** que se encontraban abiertos en mayo eran 761, lo que supone 57 menos que hace un año. Por su parte, las plazas disponibles aumentan un 0,2%, hasta 84.914. El grado de ocupación por plazas se situó en el 66,7%, por tanto un punto por encima de mayo del pasado año, mientras que el de habitaciones lo hizo en el 82,0%, a su vez 1,8 puntos por encima de igual periodo.

Los trabajadores **empleados** en los establecimientos hoteleros de la Ciudad ascendían a 11.580, un 4,0% menos que hace un año, variación por tanto 1,5 puntos más negativa que la de abril y el quinto descenso interanual consecutivo. En términos medios anuales, la variación interanual se sitúa en el 1,6%, ocho décimas por debajo de un mes antes, lo que supone una significativa desaceleración en su ritmo de crecimiento.

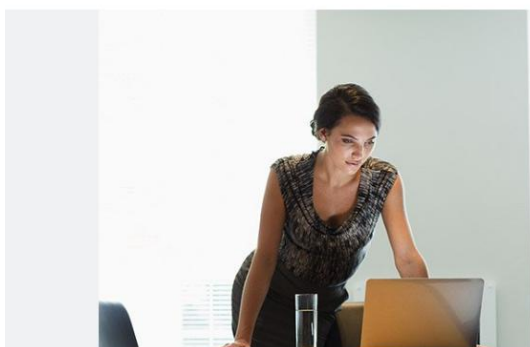
**Empleados en establecimientos hoteleros**  
(% de variación media anual)



4

**NUEVA INCORPORACIÓN A UNAV**

**DINERS CLUB SPAIN**



**SOLUCIONES PARA LAS EMPRESAS**

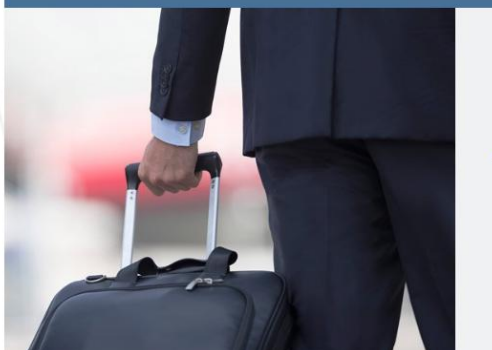
Queremos ponerle las cosas muy fáciles. Nuestro producto Travel Account permite a la empresa centralizar y gestionar todos los gastos de viajes corporativos en una única cuenta de viaje de forma ágil, segura y eficiente. Las tarjetas de crédito Company Card o Corporate Card ofrecen a las empresas la solución perfecta para los gastos de representación de sus empleados, sin necesidad de adelantos.

TRAVEL ACCOUNT

**VIAJE DE FORMA INTELIGENTE**

Con su tarjeta Personal Card podrá financiar todas sus compras, disfrutar de la mejor cobertura en seguros de viaje y acceder a las Salas VIP de los principales aeropuertos del mundo. Además, podrá gestionar de forma online sus gastos allá donde lo desee.

PERSONAL CARD





## Servicios de UNAV

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



**Celebra nuestro 40 aniversario, si tienes una Agencia de Viajes entre 1/2 empleados y necesitas Asesoría Jurídica, Fiscal o laboral ÚNETE A NOSOTROS con la Cuota Especial Aniversario: Primer año al 50%**

ÚNETEA NOSOTROS





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

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

Suministro Inmediato de Información del IVA



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



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



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

Captura reservas de GDS

Captura datos de sistemas de reservas de proveedores

Exportación vuelos PRISM Xport Corporate

Conciliación automática liquidaciones de BSP a partir del fichero PDF



Generación ficheros de integración de tarjetas AMEX y Diners Club

Generación automática de la Contabilidad. Más de 50 enlaces contables



Sms

Envío de mensajes a móviles desde las aplicaciones Orbis



Reclama

Información de vuelos susceptibles de reclamación



Seguros

Venta de seguros integrada con las aplicaciones Orbis



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