



Unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2021

>>

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2021

INFORME DE GESTIÓN 2021

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2021



UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)

INFORME DE GESTION 2021

Memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2021

Dirección

José Luis Méndez

Coordinación

Loli González

Dirección técnica y redacción

Task ONE · Proyectos de comunicación

Foto de portada: **Pixabay**

Imágenes: **Pixabay**

© Pixabay

Reservados todos los derechos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

■ INFORME DE GESTIÓN 2021

Memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo

Presentación · 7

12 hitos destacados · 11

Actividad asociativa · 13

- Nuevas incorporaciones
- Bajas registradas
- Asamblea General Ordinaria
- Composición del Consejo
- Reunión del Consejo
- Línea institucional y de gestión
- Convenio colectivo de agencias de viaje. Periodo 2019-2022
- IX Distintivo Matilde Torres y V Distintivo Vicente Blasco
- Relación de empresas asociadas (a fecha de 31 de enero de 2021)

Actuaciones institucionales y ante la Administración · 25

- Materias abordadas
- Sesiones de trabajo mantenidas
- Estatutos UNAV
- Madrid: creación de FEMAV
- Otros asuntos

Relaciones con proveedores · 31

- Acuerdos de colaboración
- IATA / APJC
- RENFE

Marco legal · 37

- Departamento Jurídico: actuaciones destacadas
- 10 años de UNAV Legal
- Los asociados opinan sobre UNAV Legal-DEIUREM
- Acciones de sensibilización

Marco formativo / informativo · 47

- Identificación de micro-segmentos de futuro para las agencias de viajes
- Acciones para potenciar la cultura de los viajes
- Ofreciendo información de utilidad
- Acciones de apoyo a la marca España

Presencia en foros, congresos y eventos · 50

- 2º Foro Dual UNAV para El Futuro del Turismo

Gestión de la comunicación · 54

- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Newsletter UNAV
- Redes Sociales
- Dirección electrónica
- Campaña de imagen
- Programa de apoyo a la promoción

Análisis y estudios · 61

- Presencia en ObservaTUR:
 - Hábitos y comportamientos del turista nacional - Verano 2021
 - Hábitos y comportamientos del turista nacional - Invierno 2021

Sostenibilidad · 64

- Monitor UNAV de los Destinos Sostenibles de España
- Sostenibilidad: conclusiones destacadas del 2º Foro UNAV
- Opinión de los agentes acerca de la sostenibilidad

Universo UNAV · 68

El futuro de las agencias · 73

- El papel de las agencias de viajes según los informes y estudios
- Agente de viajes: el arte de dar forma a los sueños de nuestros clientes

■ INFORME DE GESTIÓN 2021 365 días de actividad en imágenes





PRESENTACIÓN

2021 ha sido peor de lo que se esperaba, al menos por parte de las agencias de viajes, y, sobre todo, **muy desigual en función del periodo del año que fuese.**

Así, el primer trimestre, fue malo sin paliativos, el peor del ejercicio, tanto por la incertidumbre, como por el cúmulo de restricciones impuestas y el bajo número de personas vacunadas hasta ese momento.



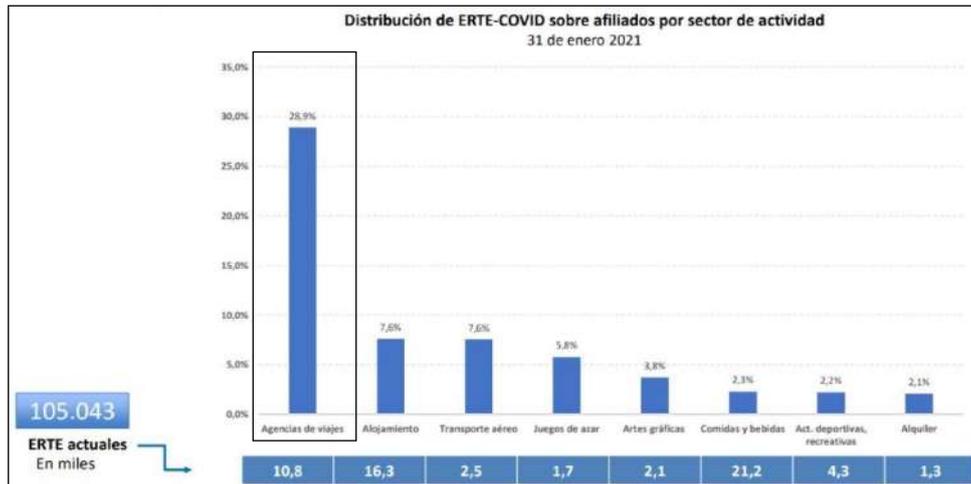
Tímidamente mejoró en el segundo y el tercer trimestre del año, con algo de ventas a medida que evolucionaban las vacunaciones y se relajaban las restricciones, pero con muchas dificultades a la hora de confeccionar un viaje de larga estancia y de largo recorrido.

El cuarto periodo del ejercicio, que desde UNAV pensábamos que podría ser mejor, fue también muy irregular, a causa de la sexta ola del coronavirus (ómicron).

En consecuencia, 2021 ha sido un año de mantenimiento, si acaso, pero sin signos evidentes de recuperación posible. Creo que el primer trimestre del 2022 será similar, con muchas incertidumbre y restricciones.

En resumen, en promedio, **la actividad de las agencias de viajes registró en 2021 una caída de actividad próxima al 50 por ciento.**

A ello hay que añadir el impacto que están teniendo los ERTE en **el sector de las agencias de viajes, que es, prácticamente con seguridad, uno de los más dañados,** a causa de las restricciones a la movilidad que todavía persisten.



Fuente > [El Español](#)

Y alertar, por otra parte, sobre un hecho preocupante, como es el **inicio de los procesos de desvinculación que ha comenzado ya en algunas agencias**, que están comenzando a transformar su ERTes en EREs, una mala noticia, sin duda, a pesar de la resiliencia que nuestro sector ha mostrado en los dos últimos años.

Lamentablemente este es el escenario que nos ha tocado sufrir mientras perviva el virus. Un escenario en el que primeramente tuvimos que resistir, luego tuvimos que adaptarnos y que ahora toca de nuevo reinventarnos.

Porque las agencias de viajes tenemos futuro. Como lo tiene también la intermediación, a pesar de los cantos de sirena que se llevan escuchando desde hace 40 años.

Las asociaciones, en este tiempo de pandemia, lo hemos dado todo. Pero hemos de seguir **perseverando para que conozcan nuestro trabajo en mayor medida y así poder ganar una mayor representatividad.**

Tenemos que estar más unidos que nunca. Pero hemos de mejorar nuestra proyección pública: todavía somos unos grandes desconocidos.

Estamos llamados a entendernos, por otra parte, con los proveedores, desde la lealtad y el respeto. Ahora bien, hemos de apostar por todos aquellos proveedores que han respondido en este tiempo y han estado a nuestro lado. Porque sólo así podremos encarar todos el futuro de mejor manera. Y estoy convencido de que así será. Mucho ánimo. Seguro que unidos salimos más fuertes.

12 HITOS DESTACADOS

- 1) Intervención en la introducción de **cambios en la Ley de Viajes Combinados**, entre ellos la supresión de la responsabilidad solidaria.
- 2) Participación en las **gestiones de ampliación del periodo de validez** máximo de las pruebas diagnósticas de Covid-19.
- 3) **Desarrollo de acciones de sensibilización ante la Administración** para la gestión de ayudas directas
- 4) Colaboración en el **nuevo acuerdo de flexibilización de los Criterios Financieros Locales suscrito por las agencias con IATA.**
- 5) Relaciones con proveedores: **gestiones para la devolución de reembolsos pendientes.**
- 6) Celebración de diferentes **acuerdos de colaboración con distintas entidades.**
- 7) Constitución de la **Federación Madrileña de Agencias de Viajes.**
- 8) Apoyo y promoción del **programa de bonos turísticos de Madrid.**
- 9) Firma del acuerdo para el **Programa de Rutas Turísticas Culturales para Mayores con la Comunidad de Madrid.**
- 10) **Publicación del Monitor de Agencias** de los Destinos Sostenibles de España: edición 2021.
- 11) Participación en los **informes de temporada de ObservaTUR.**
- 12) **Promoción y defensa de los intereses de los profesionales** de las agencias de viajes ante los públicos con los que interactúa: Administraciones, medios de comunicación...



El papel de las Asociaciones ha sido clave para hacer frente a las demandas hacia las Administraciones y reforzar el papel de la agencia de viajes de cara al exterior

Nexotur, 23 de diciembre de 2021

ACTIVIDAD ASOCIATIVA

■ NUEVAS INCORPORACIONES

- Dominicana Tours ⇒
- IAG7 Viajes
- Ociobox Intermedia S.L.-Viajeteca.Net

■ BAJAS REGISTRADAS

POR CIERRE O CESE DE ACTIVIDAD

- Viajes Dos (venta a W2M)
- Millan Travel (cese actividad)
- Viajes Sudon (sin actividad)
- Viajes Badajoz (cierre)

POR RAZONES ECONÓMICAS

- Campa
- Set Viajes
- MCI Spain Events Services

OTRAS CIRCUNSTANCIAS

- Singles en la Red (se incorporan a una asociación territorial)

■ ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

En marzo de 2021 tuvo lugar la celebración de la Asamblea General Ordinaria, máximo órgano de esta institución de acuerdo con los estatutos de la entidad, en el que participan sus miembros asociados. En el transcurso de la misma, celebrada por vez primera en la historia a través de videoconferencia, el presidente de la entidad, José Luis Méndez, presentó su **Informe de Gestión y los datos del ejercicio económico 2020**, así como el presupuesto para el año 2021, puntos que fueron suscritos por unanimidad de los asistentes.

El plenario también aprobó por unanimidad las líneas de trabajo propuestas por el Consejo para este año, en donde destacó el refuerzo del apartado legal de UNAV, dirigido por M^a Dolores Serrano, de manera que se pudiese **dar respuesta eficaz a los retos que planteaba la situación**, entre los que se incluían, por ejemplo, las relaciones con los proveedores (compañías aéreas, APJC, transportes...), la política de reembolsos o los asuntos vinculados a la Ley de Viajes Combinados.

■ COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

La Asamblea General Ordinaria del mes de marzo de 2021 ratificó asimismo los nombramientos de los vicepresidentes de la institución, en sus cargos desde principios del mes de julio de 2020. Como ya se informó, se trata de Antonio Caño, del Grupo AC (vicepresidente primero), Jorge Zamora, de Servivuelo (vicepresidente del Área APJC/IATA/NDC/Aéreo), y Jon Arriaga, de DIT Gestión (vicepresidente del Área de Grupos de Gestión/Eventos). En la misma sesión se estableció la incorporación de nuevos consejeros de la entidad.

Los **nuevos representantes designados** fueron los siguientes:

- Carlos M. González Sánchez – Crucemar Cruceros
- David Hernández Pumarega – PANGEA - The Travel Store
- Avelino del Riego Antón – Del Uno al Otro Confín
- Raúl Serrano Gómez - CATAI

Como tesorero fue elegido Javier de Frías, director de operaciones de Mundiplan. Más información en la [SALA DE PRENSA DE UNAV](#).



A la finalización de la Asamblea de UNAV, tuvo lugar también la **Asamblea General Ordinaria de UMAV**, que incluía tres puntos en el orden del día. En ambos casos, los eventos asociativos —como se ha dicho— se celebraron a través de videoconferencia a causa de la pandemia.

■ REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

El 30 de septiembre tuvo lugar en el Hotel Meliá Castilla la **primera reunión presencial del Consejo de Dirección en 18 meses**, es decir, después de los episodios más severos de la epidemia

Este órgano ejecutivo aglutina a representantes de los diversos ámbitos de conforman la asociación, entre los que figuran agencias emisoras, receptoras, minoristas y mayoristas.

En la imagen, los miembros del Consejo de Dirección de UNAV. De izquierda a derecha son los siguientes: Jorge Zamora (Servivuelo) - Carlos González (Cruceamar Cruceros) - David Hernández (Pangea) - Raul Serrano (Catai) - Rafael Sobrino (Grupo Airmet-Cybas) - Iván Méndez (Grupo Expertravel) - Lilian Nuñez (Dominicana Tours) - José Luis Méndez (Viajes Zafiro - Presidente UNAV) - Fernando Lucini (W2M) - M^a Dolores Serrano (Asesoría Jurídica UNAV Legal-DEIUREM) - Avelino del Riego (DUAOC) - Javier de Frías (Mundiplan) - Jose Luis Prieto (Presidente de Honor UNAV) - Antonio Caño (Gestora de Viajes y Negocios). También participaron en la reunión Jon Arriaga (DIT Gestión) y Fernando Sánchez (Icarion).



■ LÍNEA INSTITUCIONAL Y DE GESTIÓN

- Apoyo a la **creación del pasaporte sanitario en calidad de miembro de ObservaTUR.** ⇒
- **Llamamiento de UNAV para que los españoles tengan presentes a las agencias a la hora de planificar sus viajes,** tras la finalización del estado de alarma en nuestro país (9 de mayo) y la apertura de nuestras fronteras (7 de junio) a los viajeros vacunados. ⇒
- **Posicionamiento institucional en asuntos de su competencia:**
 - **Críticas al ‘paquete’ de ayudas anunciado por el Gobierno** al considerar que eran insuficientes.
 - Reclamación de un **plan urgente de reactivación del sector** “planificado, serio y sin improvisaciones”.
 - **Críticas ante la falta de ayudas directas de la Comunidad de Madrid** a las agencias
 - **Apoyo a la apertura de los puertos nacionales a los cruceros** internacionales.
- Rechazo institucional al **turismo de vacunas.**
- Asesoramiento informativo para acogerse a las **ayudas oficiales para empresas y autónomos.**
- Apoya la **campaña institucional ‘Extiende la validez de tu bono’.** ⇒
- **Adhesión al manifiesto que reclamaba una distribución justa de las ayudas directas.** ⇒
- Firma del **Manifiesto para evitar la desaparición de las agencias de viajes.** ⇒

MANIFESTO PARA EVITAR LA DESAPARICIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

La **CONFEDERACION ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES (CEAV)** y sus 24 **ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES** representan a más 7.000 agencias de viajes, que están sufriendo daños incalculables como consecuencia de la pandemia. Sin una reacción rápida y un apoyo inmediato por parte del Gobierno, las agencias de viajes no sobrevivirán a los próximos meses, ni tampoco los 70.000 puestos de trabajo que generan. Se trata de un sector fundamental para fortalecer el destino España a nivel internacional y también para promocionar el turismo interno. Pero a la vez, es un sector que trabaja con bajos márgenes, por lo que la prolongación durante demasiado tiempo de la congelación actual del negocio conllevará su desaparición.

Para evitar el peor de los escenarios para las agencias de viajes, solicitamos:

- **Medidas directas y específicas para las agencias de viajes**
 - Ampliación de ERTES durante todo el 2021 y eliminación de la cláusula de compromiso de mantenimiento del empleo; moratorias.
 - Mantenimiento de las condiciones de acceso a la prestación de Cese de actividad de los autónomos
 - Ayudas directas para compensar 10 meses de caída de actividad superior al 90%. Coordinación entre las distintas Comunidades Autónomas para evitar desigualdades. Condonación al 40% de los créditos ICO y ampliación de los períodos de carencia a la línea de THOMAS COOK.
 - Ayudas y subvenciones para la necesaria digitalización del sector
 - Creación de canales específicos para la presentación y desarrollo de programas Next Generation de la Unión Europea, especialmente para las pequeñas y medianas agencias de viajes.
 - Posibilidad de reducir el alquiler de nuestros locales en un 50% durante un período de 12 meses por ley
 - Reducción del IVA para las agencias de viajes
- **Ampliación de la vigencia de los bonos de las agencias del 2020. Modificación de la normativa de viajes combinados y requerimiento para que procedan a los reembolsos de los pasajeros a los proveedores, en especial a las compañías aéreas.**
- **Participar en la toma de decisiones relativas a las medidas de restricción en las fronteras** (cuarentenas, requisitos sanitarios, etc.), solicitando, en especial, la autorización de pruebas de antígenos a los viajeros.
- **Participar en la comunicación de España como destino turístico seguro**, dando un mensaje de seguridad sanitaria. Es necesaria la activación de un plan de promoción que genere confianza en los mercados internacionales y que presente a España como un destino seguro que ha adaptado todas las medidas necesarias para prevenir la Covid-19.
- **Debatir y coordinar con el Estado y con las Comunidades Autónomas las distintas medidas de promoción que puedan implementar** (bonos turísticos, programas sustitutorios del programa del IMSERSO, derivación de la partida de las bonificaciones para residentes, etc.).

70.000 empleos directos y una facturación superior a 20.000 millones de euros corren el riesgo de ser destruidos por las medidas gubernamentales actuales y por la falta de apoyo de las Administraciones Públicas.

Por todo ello, las **AGENCIAS DE VIAJES ALZAMOS NUESTRA VOZ**. Todos los actores representantes de grandes, medianas y pequeñas empresas, así como de los autónomos, exigen al gobierno **acciones firmes y contundentes que muestren un compromiso por reactivar y favorecer la primera fuente económica de ingresos de España.**

Salvar las agencias de viajes hoy, para garantizar una recuperación económica rápida mañana.

- **Las agencias de viajes no figuran entre los sectores que más reclamaciones acumulan** entre los consumidores.
- **Las agencias denuncian demoras superiores a los 45 minutos** en los controles de pasaportes de los aeropuertos españoles.
- **Participación en los actos conmemorativos del Día Internacional del Turismo** organizados por el Ayuntamiento de Madrid, en el que se hizo un reconocimiento expreso al sector; entre ellos a las agencias de viajes. ⇒
- **Reuniones con la presidencia de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de la capital de España.**



ISABEL AYUSO: "VAMOS A SEGUIR APOYANDO AL TURISMO"

En una charla mantenida con la presidenta de la Comunidad de Madrid, Isabel Ayuso, el presidente de UNAV, José Luis Méndez, trasladó a la responsable del Gobierno las inquietudes del sector turístico por el difícil momento que está viviendo y mostró su preocupación por la situación actual de las agencias, que siguen pendientes de las ayudas directas.

En declaraciones recogidas por Nexotur, la presidenta aseguró que el turismo es una herramienta "fundamental" para recuperar la economía "y vamos a seguir apoyando al turismo".



Las agencias de viajes madrileñas reclaman un plan de apoyo real al sector

⇒ Solicitan al Ayuntamiento de Madrid acciones efectivas y una línea urgente de colaboración institucional

⇒ También censuran que hayan sido ignoradas en la elaboración del Plan Estratégico de Turismo 2020-2023

■ CONVENIO COLECTIVO

El 8 de julio, CEAV llegó a un acuerdo con los sindicatos SPV, UGT y CCOO para firmar el nuevo Convenio Colectivo de Agencias de Viajes, con vigencia desde el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2022.

El texto recoge diversos cambios en los que se ha logrado consenso y en los que todos los firmantes se adaptan al nuevo escenario que marca la recuperación de las agencias de viajes.

A continuación, se destacan los principales puntos incluidos en el mismo:

- **ART. 18:** La inclusión del teletrabajo, un ámbito en el que se ha acordado una regulación clara sobre "voluntariedad y reversibilidad", la garantía de igualdad de derechos respecto al trabajo presencial y una compensación económica de los gastos, con la misma cantidad que el plus de transporte ya establecido en el Convenio desde hace años.
- **ART. 19:** Reconocimiento del derecho de desconexión laboral.
- **ART. 20:** Inclusión de la obligatoriedad de llevar un registro horario en las empresas.
- **ART. 28:** Se incluye una nueva redacción de los permisos retribuidos, que serán computados en función de los días laborales de cada trabajador, y se aclara el concepto de desplazamiento, que conllevará el traslado fuera de la provincia o entre islas en caso de que hablemos de los archipiélagos.
- **ART. 23.3:** También se aclara el concepto de servicios receptivos excluido del pago del plus de festivo.
- **ART. 40:** Se hace una nueva redacción de las pagas extraordinarias, aclarando que quedan excluidas para su cálculo cuantas retribuciones variables y aquellas de devengo superior al mes que se puedan percibir por cualquier concepto, tales como comisiones, incentivos, bonus o plus de actividad.

- **ART. 39 y disposición transitoria 1ª:** Con respecto a la revisión salarial, el punto más delicado, CEAV quiere reconocer el esfuerzo realizado por todas las partes, conscientes de que los niveles previos a la pandemia tardarán en alcanzarse. De este modo, en el convenio no se ha acordado ningún incremento salarial, pero las partes se han comprometido a hacer un seguimiento semestral de la evolución de la actividad del sector y, si en 2022 se produce una reactivación económica y se alcanzan los niveles de índice de cifra de negocio del año 2019, previos a la crisis sanitaria, se procederá a realizar un incremento salarial sobre el salario base y plus de transporte/teletrabajo de los trabajadores afectados, consistente en un 1% con efectividad desde el 1 de enero de 2022.



CONVENIO COLECTIVO LABORAL DE
ÁMBITO ESTATAL PARA EL SECTOR DE
AGENCIAS DE VIAJES

PERIODO 2019-2022

■ IX DISTINTIVO MATILDE TORRES Y V DISTINTIVO VICENTE BLASCO

En el transcurso de la 6ª Cumbre Mundial de Asociaciones de Agencias de Viajes, CEAV, confederación nacional de la que forma parte UNAV, entregó el **IX Distintivo Turístico Matilde Torres** a Miguel Fluxà, presidente del Grupo Iberostar, y el **V Distintivo Turístico Vicente Blasco** al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

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

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

Además, CEAV quiso reconocer la labor profesional del ICTE que, durante toda la pandemia, ha trabajado incansablemente en la **creación de especificaciones técnicas** de medidas para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19.

Así, en colaboración con CEAV, elaboró la Guía de especificaciones técnicas para agencias de viajes y creó el sello Safe Tourism Certified como marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19.

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

UNAV

Relación de agencias asociadas

A fecha de 31 de enero de 2021

- ACUARELA
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEO
- BADAJOZ
- BROOKLYN BOY, S.L. (ENDEAVOR MARATONES INTERNACIONALES)
- CAMPA
- CATAI
- CELLAR TASTINGS, S.L.
- CEMO / TROTAMUNDOS
- CENTRAL DE VACACIONES.COM
- CENTURY INCOMING, SL
- CHARMED BY SPAIN, SL
- CIFA - CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS, SL
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- DEL UNO AL OTRO CONFIN S.A.U
- DESTINIA, S.L.
- DOLPHINS TRAVEL
- DOMINICANA TOURS S.L
- DYNAMIC TOURS
- EL CORTE INGLES
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- EXCELSIOR
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS, S.L
- GLOBAL COMPASS SPAIN, SLU
- GOLFSpain TOURS
- GRUPO AIRMET-CYBAS
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO DIT GESTION
- GRUPO EXPERTRAVEL - VIAJES REUNIDOS
- GRUPO STAR VIAJES
- HELICE
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- INCENTIVOS KARISMA, SL
- INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
- INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L
- JTB VIAJES SPAIN S.A.
- LINTUR, S.A
- LUMBINI TRAVEL SPAIN
- MADE FOR SPAIN AND PORTUGAL
- MAPA TOURS
- MARFA TRAVEL
- MARLY CAMINO, SL
- MAYORISTA DE VIAJES S.A.
- MCI SPAIN EVENTS SERVICES S.A.
- MI MUNDO TRAVEL PLANNER
- MILLAN TRAVEL
- MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN
- MUNDO AMIGO
- N.L VIAJES
- OCIOBOX INTERMEDIA S.L / VIAJETECA.NET
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- PANAVISION
- PANDORA TOURS, SA
- PANGEA - THE TRAVEL STORE
- POLITOURS
- POLVANI TOURS
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- PROXIMO ORIENTE
- RURALIA, S.L
- RUSTICAE VIAJES, S.L
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES, SL
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SENTIR Y VIAJAR
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SET VIAJES, S.L.
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SINGLES EN LA RED
- SOCIEDAD GEOGRAFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SUDON
- SURLAND
- TAJO
- TAKSEE MOBILITY, SL
- TOURMUNDIAL
- TRABAX TURISMO, S.L
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJABIEN, S.L.
- VIAJES DOS
- VIAJES ECO, S.A
- WORLD 2 MEET. SLU
- ZAFIRO

UNAV / miembros adheridos

- ABREUONLINE
- ADVANTIO
- AENA, S.A.
- AIR FRANCE - KLM
- AMADEUS ESPAÑA
- AMERICAN EXPRESS EUROPE, SA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- DINERS CLUB SPAIN, S.A.
- E.P.G TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- MOVELIA
- OFICINA NACIONAL AUSTRIACA DEL TURISMO
- PN SIERRA DE HORNACHUELOS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- SCHMETTERLING INTERNATIONAL GmbH & Co. KG
- SEGITRAVEL
- TRAVELPORT



ACTUACIONES INSTITUCIONALES Y ANTE LA ADMINISTRACIÓN

■ MATERIAS ABORDADAS

ERTE-Covid

A 31 de diciembre de 2021, **102.548 trabajadores se encontraban en ERTE-COVID, según los datos oficiales** de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, una cifra que supone un descenso de casi 520.000 trabajadores respecto a los protegidos justo un año antes por los ERTE vinculados al COVID.

Por sectores, **el que más trabajadores tenía protegidos por ERTE a cierre de ese ejercicio era el de las agencias de viajes (con un 32% de los trabajadores protegidos)**, seguido de transporte aéreo (con un 10%).

Ayudas abiertas Línea Covid

Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial.

Ayudas directas: Desde avanzada la segunda quincena del mes de julio, las agencias de viajes madrileñas comenzaron a recibir las ayudas dispuestas por la Comunidad, dentro del paquete general que se había habilitado para todo el comercio de este territorio. Durante el mes de agosto, igualmente a mediados, se dispuso también una nueva remesa de ayudas. Ver detalles en 'Marco legal'.

Vencimiento de Bonos de Viaje

Uno de los asuntos sobre los que más ha incidido UNAV en 2021 ha sido el vencimiento de los bonos de sustitución, cuya vigencia expiraba el día 21 de junio. **Estimaciones efectuadas calculaban que en 2021 todavía restaban 150 millones por devolver por parte, principalmente, de las aerolíneas y cruceristas.**

Ante la situación generada nuestra asociación solicitó ayudas directas, en tanto que las soluciones de los ICOs y préstamos no llegan para salir adelante.

En el periodo 2021 se cursó una petición de que se faculte a las agencias de viajes para dar una mayor duración a esos bonos.

Bonos turísticos

Apoyo a la campaña de Bonos Turísticos de la Comunidad de Madrid, al considerarlos "un instrumento muy atractivo tanto para agencias como para sus clientes", "que **"pone en valor a las agencias de viajes como principales distribuidores y creadores de servicios turísticos en la región"**.



■ SESIONES DE TRABAJO MANTENIDAS

- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (enero 2021)
- Comunidad de Madrid (varias fechas)
 - Consejería de Cultura y Turismo
 - Consejería de Transportes
 - Consejería de Economía y Competitividad
- Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios (varias fechas)

MÁS DETALLES DE FECHAS EN 'MARCO LEGAL'

■ ESTATUTOS UNAV

La presidencia de UNAV, en diversas ocasiones y reuniones, ha comentado la **necesidad de modificar y adaptar los Estatutos de UNAV, asunto que no se ha abordado definitivamente por temas presupuestarios.**

■ MADRID: CREACIÓN DE FEMAV

Además, para reforzar su voz ante la Administración de la Comunidad de Madrid, **en octubre de 2021 se creó la Federación Madrileña de Agencias de Viajes, FEMAV**, entidad que representa a las práctica totalidad de la agencias de viajes de Madrid y voz única del sector en este territorio ante los diferentes públicos.

Es el resultado de la **fusión entre la Unión Madrileña de Agencias de Viajes (UMAV), integrada a nivel nacional en UNAV, y la Asociación Empresarial Madrileña de Agencias de Viaje (AEMAV), integrada en FETAVE.**

FEMAV

FEDERACIÓN MADRILEÑA
DE AGENCIAS DE VIAJES

Con este proceso de unión, **FEMAV da respuesta a una reivindicación histórica del sector de contar con un único representante sectorial fuerte y unido en la Comunidad de Madrid**, que junto a Cataluña y Andalucía concentran el 55% de las agencias de viajes y el 53% de las sucursales existentes en España, según los datos de los últimos estudios.



La presidencia de la FEMAV estará compartida por José Luis Méndez Álvarez y César Gutiérrez Calvo, actuales presidentes de las asociaciones madrileñas (en la foto, en la página anterior). Las vicepresidencias corresponderán a Antonio Caño Dorado, Isabel Santamarta Ballesteros, Santiago Méndez de la Cuesta y Jorge Zamora Muriel. Como asesores de presidencia figurarán Jesús Nuño de la Rosa y Coloma y Manuel Panadero López.

Esta fusión se produjo en una fecha muy especial para la filial de UNAV en la Región de Madrid, en concreto en el **40 aniversario de su constitución.**

Estatutos FEMAV

En diversas reuniones, se ha expuesto que, en la regulación de los Estatutos, van a quedar fijadas las reglas de juego de la nueva entidad, en las que **habría que prestar atención a los siguientes aspectos:**

- Fórmula para pasar a un solo ente (posibilidad de que sean miembros los grupos de gestión o bien que las agencias de viajes también puedan ser miembros colaboradores.
- Figura de los co-presidentes. Ahora mismo se contempla solamente un presidencia.
- Posible remuneración del cargo. En la actualidad no se contempla.
- Asamblea General: constituida por 3 representantes de cada asociación.
- Prestación de servicios profesionales.
- Capacidad para firmar acuerdos y/o convenios.
- Porcentajes para solicitar convocatoria Asamblea Extraordinaria

■ OTROS ASUNTOS

ASOCIACIÓN EUROPEA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TUOPERADORES

En algún Consejo, UNAV ha expresado ya su **preocupación acerca de lo que vaya a pasar con Asociación Europea de Agencias de Viajes y Turoperadores (ECTAA)**.

La representación la tenían compartida ACAVE con CEAV, siendo ACAVE la entidad que figura como representante en ECTAA. Se manifiesta el temor de que **no es momento de quedarse sin información de lo que está pasando en Europa y las normativas en desarrollo**.

COMISIÓN NACIONAL DE TRANSPORTE POR CARRETERA

En su propósito de **tener la máxima representatividad en todos los segmentos relacionados con la industria del turismo y los viajes**, UNAV, a través de su presidencia, solicitó la participación de nuestra entidad en la Comisión Nacional del Transporte por Carretera.

De este modo, tras reunión con la presidencia de CEAV, **se decidió elegir a un representante que iría en nombre de UNAV y de CEAV**. El representante propuesto fue el de Christian Pauwels, de MOVELIA, empresa adherida a UNAV.

REGLAMENTO DE AGENCIAS DE VIAJES - COMUNIDAD DE MADRID

En relación a la Modificación del Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid, UNAV ha mantenido diversas conversaciones con Asunción Estellés, Subdirectora General de Ordenación y Desarrollo Normativo, estando previsto continuar con este diálogo en el año 2022.

RELACIONES CON PROVEEDORES

A modo de introducción de este apartado, hay que decir que una de las lecciones aprendida en tiempos de pandemia es que, **a partir de ahora, es más necesario que nunca tener en cuenta a los compañeros de viaje.**

Y es que la situación vivida ha servido también para **tomar conciencia de la elección correcta de los ‘partners’ teniendo en cuenta su compromiso** con las agencias de viajes y por su papel a la hora de compartir responsabilidades, tal y como se refirió en las conclusiones del 2º Foro Dual UNAV celebrado en Córdoba

■ ACUERDOS DE COLABORACIÓN

- **Advantio** > Certificación PCI-DSS gratuita para las agencias de viajes
- **Renfe**
 - Las agencias de viajes, canal de ventas del nuevo servicio AVLO
 - Renovación del acuerdo de colaboración institucional
- **Jefatura Superior de Policía** > Colaboración para reforzar la seguridad de los turistas. ⇒
- **Andalucía** > Promoción del destino.
- **Cádiz** > Promoción del destino.
- **Comunidad de Madrid** > Acuerdo para la puesta en marcha del programa Rutas Turísticas Culturales para Mayores. ⇒

■ IATA / APJC

Reunión de 11 de febrero de 2021

Asuntos tratados:

- Ventas año 2020: caída del 79,98% frente al año 2019.
- Nuevo BSPlink, con nueva interfaz mejorado y nuevas funcionalidades
- Tres tipos de usuarios
 - Efficient (básico)
 - Streamlined (avanzado)
 - Lean (experto)

En fase de pruebas hasta el 31 de marzo. Se informó que la primera factura con los nuevos precios sería a finales de abril y permanecerán dos entornos (el antiguo y el nuevo) de forma simultánea hasta el 30 de junio. **A partir de ese momento, únicamente se podrá operar en el nuevo entorno.**

También desde el mes de abril los accesos se realizarán únicamente a través del portal IATA y **sólo podrá acceder una persona con cada usuario** (hasta esa fecha con un mismo usuario podían acceder varias personas). Este supondrá un mayor coste para las agencias, de acuerdo con la siguiente tabla:

PRECIO MENSUAL POR TIPO DE USUARIO	PEQUEÑA <USD200K	MEDIANA USD200K>X X>USD2M	GRANDE >USD2M
Efficient – 1er Usuario	Gratis	Gratis	Gratis
Efficient – Usuario adicional	USD 25	USD 40	USD 55
Streamlined – 1er Usuario	USD 40	USD 55	USD 70
Streamlined – Usuario adicional	USD 25	USD 40	USD 55
Lean – 1er Usuario	USD 60	USD 60	USD 60
Lean – Usuario adicional ¹	USD 20	USD 20	USD 20

Ante este nuevo escenario, **se les requirió que revisarían las nuevas condiciones, puesto que elevarían mucho el coste de las agencias.**

Otro punto tratado ese día en la reunión fue la revisión financiera y el nuevo cálculo del RHC, en el que en muchos casos se ha reducido en más de un 50 por ciento. El contenido de la intervención del representante de las agencias fue el siguiente:

Muchos artículos y opiniones personales, hablan de que cuando se produzca la recuperación será en vertical inicialmente, debido al deseo de muchos clientes de viajar después de tantos meses sin hacerlo. Puse sobre la mesa la problemática, de en caso de darse esa recuperación, estaríamos tocando con el techo del RHC, siendo un problema para las agencias y obviamente para las aerolíneas. Les pregunté, si IATA estaba preparada para reaccionar de forma rápida ante esa situación y recalculer al alza los RHC en caso de ser necesario, a lo que respondieron que lo veríamos y que tienen que ceñirse al texto de los CFL.

Otro punto tratado en esa reunión fue el **tema de reembolsos y el incumplimiento por parte de las compañías de la resolución 824r de IATA.** La respuesta de IATA a este cuestión fue que se habían llevado a cabo dos campañas para acordar y solicitar a las compañías que cumplan la Ley, así como la resolución 824r.

Añadieron que, como resultado de esas campañas, 70 aerolíneas que no reembolsaban adecuadamente habían abierto los canales de GDS y/o BSPlink para efectuar los reembolsos. Resumiendo, en palabras de nuestro representante, **“IATA recuerda, solicita y pide a las aerolíneas que cumplan con sus obligaciones, pero no obliga de la misma forma que sí hace con las agencias de viajes”.**

Asimismo se habló de compañías que habían sido suspendidas, poniendo sobre la mesa, por parte de las agencias, la situación de Norwegian (con la quiebra sólo hasta el 21 de noviembre) y de Avianca, Aeroméxico y LATAM, acogida al capítulo 11 de EE.UU. Sobre estos asuntos, “no se pronunciaron de forma clara”. Quedo aplazada para más adelante la presentación del IATA Travel Passport.

Acuerdo para la flexibilización de los Criterios Financieros Locales (CFL)

Tras cuatro meses de intensa y complicada negociación, en las que participó de forma muy activa UNAV, a través de la figura de su vicepresidente del Área del APJC /IATA/NDC/AÉREO, Jorge Zamora, **las agencias de viajes y las aerolíneas integradas en IATA llegaron a un nuevo acuerdo para la flexibilización de los Criterios Financieros Locales (CFL)** que se aplicarán en el 2022. Este acuerdo fue aprobado por unanimidad de los miembros asistentes del APJC.

UNAV considera este acuerdo “un gran éxito”, ya que **las agencias podrán optar entre ser evaluadas por sus resultados económicos de 2020 o por los de 2021**, manteniendo la flexibilización de los criterios, tanto de los ratings aplicables como de los ratios.

■ RENFE

El 17 de junio, el presidente de UNAV mantuvo una reunión con la Dirección Comercial de RENFE. En esta sesión se transmitió la postura de nuestra Asociación con respecto al **Anexo de Sobrecomisiones, que consideramos insuficiente**, sobre todo para el momento que atraviesa el Sector.

El Director Comercial de RENFE aclaró que es un anexo temporal y que **su intención es volver a un modelo de crecimiento de ventas para el año 2022**, así como que, aunque sea de una manera ligera, sí que mejoran algunas condiciones en estos tiempos de incertidumbre.

Además, **RENFE aclaró su nueva estructura comercial en los trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia.**

Para un mejor conocimiento se adjuntan los siguientes documentos:

- Contrato Tipo 2021 para AAVV adaptado a la nueva estructura comercial, que incluye en Anexo I. Le aclaro que las ventas en AVLO si que comisionan al 0,5%, lo que consideramos un éxito, ya que hace un año las agencias estaban excluidas incluso de su comercialización. También le adjunto Circular en la que RENFE amplía el plazo de firma del Anexo I hasta el 1 de julio de 2021, atendiendo a la petición.
- Cuadro comparativo de comisiones actuales vs nuevo modelo comisiones.
- Circular con el vídeo formativo de la nueva estructura (enlace al vídeo formativo <https://www.youtube.com/watch?v=d-zlsqVGg80>)

Con relación a la firma del Anexo I, UNAV recuerda la importancia de la firma del Anexo I que debe ser remitido cuanto antes a RENFE y así poder pasar el nuevo modelo de remuneración el 01 JUL 21 con la puesta en marcha de la nueva NEC (Nueva Estructura Comercial). Se deben enviar dos ejemplares firmados y sellados al email renfeagencias@renfe.es

Por otra parte, **volvimos a manifestarles las reivindicaciones históricas de siempre.** En la publicidad de los trenes AVLO, les pedimos que intentaran incorporar “o en su agencia de viajes”. Tomaron nota de ello.



En el apartado de ‘over’ de ventas han puesto tablas muy elevadas para las pequeñas agencias, no van a tener el mismo crecimiento que las grandes, por lo tanto, no podrán pasar de un tramo con la misma facilidad como las grandes. El primer tramo sería a partir de un millón, el segundo a partir de cinco millones. En este sentido, quedaron en tomar nota para el próximo año. Este año no sería posible, no nos quedó más remedio que aceptarlo. Se comprometieron a tener más reuniones de cara al año que viene.

VICEPRESIDENCIA GRUPOS DE GESTIÓN: ACCIONES REALIZADAS

Nos hemos encontrado en una temporada realmente complicada para poder desarrollar un trabajo correcto en consonancia a las necesidades de los diversos grupos de gestión, por lo que la **función realizada ha sido bastante ciega.**

Las razones para esta operatividad limitada son debidas principalmente a:

- Situación Covid.
- Tensiones en los propios grupos de gestión.
- No tener desde el propio UNAV claros los propios contenidos de operatividad de esta sección o apartado de gestión.

■ SITUACIÓN COVID

Justo comenzar o tener que comenzar nuestra operativa como dinamización de grupos de gestión, nos hemos encontrado con el Covid.

Como reacción inmediata (recordemos que ante el Covid toma medidas el gobierno el 13 de marzo), **el día 16 de marzo se crea un grupo de wasap con el fin de apoyar a los grupos de gestión y desarrollar acciones conjuntas.**

Se buscó como objetivo ante la situación crítica que veíamos llegar, que dicha convocatoria fuese al **TODOS LOS GRUPOS** independientemente estuviesen en UNAV o no

Los grupos que se unieron a este wasap fueron:

- Team group
- Avasa
- Edenia
- Avantours
- Tecnoturis
- Unida
- Star
- ClickViaja
- Grupo Europa
- Nego
- Zafiro
- Airmet
- Carrefour
- ...

Declinó su participación Gea y algún otro pequeño grupo. Igualmente no se integraron ningún grupo vertical.

Entre otros temas, **se aprobó la realización de** comunicados pidiendo la unidad e indicando las primeras medidas a tomar.

Igualmente a través de este medio se fueron dando informaciones sobre los primeros pasos necesarios para las agencias, tales como :

- Utilización de los bonos y problemática de las devoluciones
- Colaboración con los billetes aéreos
- Fórmulas de gestión de los ERTes e ICOs
- Gestión de la información para transmitir a todas las agencias
- Comunicados varios

Este grupo, tras un par de meses de funcionamiento, y dado que su función había finalizado en gran medida, **dejo de ser operativo a mediados del mes de julio, decidiendo que el protagonismo debía de asumirlo la asociación como tal.**

Igualmente hubo diferencias después de un arranque entre las agencias por la información que enviaban las asociaciones.

Tensiones en los propios grupos de gestión

A la hora de **intentar operar como coordinador de los grupos de gestión**, nos hemos encontrado con las tensiones que las propias asociaciones han creado:

- Se han enviado carta a Cabildo insular sobre la discriminación a la hora de plantear bonos de ayuda para reservas a través de hoteles, alquileres etc, obviando a las agencias de viaje.
- Reclamación que si bien se realiza desde UNAV, en Canarias existe la propia asociación, que no se implica.
- Algo similar ha ocurrido en otras comunidades

Esto hace que sea realmente complicado el presentar reclamaciones sobre actos, ya que estos escapan del ámbito de Madrid, y por el contrario en otras comunidades hay otras asociaciones, limitando mucho nuestra actuación.

Recordemos que el teórico ente de aglutinación de toda España es CEAV, y nosotros como grupos de gestión no tenemos representación en dicho Ente, por lo que nos quedamos en una isla en todo un océano.

Al margen de esto **se ha intentado colaborar en asuntos como interpretación a normativas jurídicas**, aportando al departamento legal de UNAV , nuestra visión o interpretación, Igual ante diversos episodios que puedan implicar a las agencias de forma directa ...

No tener desde el propio UNAV claros los propios contenidos de operatividad de esta sección o apartado de gestión

La sensación que he obtenido de este departamento de apoyo a los grupos de gestión, es sinceramente, por parte de UNAV, como un ente claramente testimonial, (no así hacia mi persona que ha sido tratada con máximo cariño) si no a las funciones o contenido de ls funciones de dicha presidencia.

Así, ante temas como reuniones con Renfe, e incluso estrategias comerciales con proveedores u otras empresas a las cuales desde los grupos de gestión debemos de aportar y reivindicar, **ni se nos ha tenido en cuenta a la hora de convocatoria, cuando entiendo que somos parte muy implicada y que podemos aportar desde el punto de vista comercial.**

Igual referencia debo de manifestar en cuanto a la exigencia de poder estar en un ente que aglutine a los grupos de gestión y agencias verticales en cuanto a la función de operatividad, estrategias...

Hay cuestiones fundamentales para poder tratar desde la asociación como son el tema de los gastos de gestión, variables a la aplicación de los viajes combinados, situación actual sobre incremento de venta online de los hoteles e posicionamientos etc.

Estas cuestiones y muchas más, deben de realizarse en común entre todos los grupos de venta de viajes,

Como vemos este informe es una crítica y autocrítica de gestión, que entiendo puede servir para el próximo equipo de dirección.

Es una vicepresidencia, bajo mi punto de vista no importante si no vital en la gestión de una asociación, **pero que necesita esta reflexión.**



Las agencias de viajes han de apostar por aquellos proveedores que han respondido en este tiempo de crisis y han estado a su lado

2ª Foro UNAV para El Futuro del Turismo

MARCO LEGAL

Antes de detallar el conjunto de actuaciones que se han llevado a cabo, **es preciso destacar el trabajo llevado a cabo por el Departamento Legal de UNAV**, y en particular el desempeño realizado por su responsable, M^a Dolores Serrano,

Y no ya únicamente por el conjunto de gestiones que efectúa, sino también por la **gran cantidad de consultas que está atendiendo satisfactoriamente y el prestigio que está dando a la Asesoría Jurídica de UNAV.**

■ DEPARTAMENTO JURÍDICO: ACTUACIONES DESTACADAS

15 de abril

Reunión conjunta Consumo-CEAV-ACAVE > Propuesta Modificación Normativa Viajes Combinados en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo. A destacar la posible eliminación de la responsabilidad solidaria entre agencias minoristas y organizadores. Desde las Asociaciones hemos efectuado nuestra propuesta de redacción, pero si bien parecía un cambio que iba a efectuarse con celeridad actualmente parece encontrarse estancado.

3 de mayo

Consulta a la Viceconsejería de Economía y Competitividad sobre la inclusión de los bonos entregados a los clientes de viajes combinados como gasto.

17 de mayo

Reunión Viceconsejería de Economía y Competitividad Ayudas CAM junto con Vicepresidente I^o Antonio Caño. Asuntos tratados:

- Aclaración de los gastos que cubrirían las ayudas.

- Aclaración y queja porque sólo sean subvencionables aquellos gastos pendientes de pago
- Solicitud de aclaración sobre la inclusión de los bonos que dio lugar a una posterior consulta

3 de junio

Consulta a la Viceconsejería de Economía y Competitividad sobre la inclusión de los bonos entregados a los clientes de viajes combinados como gasto.

Identificación de la problemática en relación con las modificaciones de los requisitos para entrada y salida de los diferentes países como consecuencia de las medidas implementadas por cada país debido al COVID 19.

23 de junio

Recibida respuesta sobre la consulta efectuada a la Viceconsejería de Economía y Competitividad el día 3 de mayo sobre la inclusión de los bonos entregados a los clientes de viajes combinados como gasto. En ella se informa de que se ha trasladado la consulta a la Secretaría de Estado de Hacienda.

9 de julio

Presentación alegaciones al Anteproyecto de Ley de Modificación normativa Viajes Combinados.

13 de julio

Consecución de la modificación del requisito de entrada en España de la PCR de 48 a 72 Horas.

13 de julio

Informe de la presidencia sobre el Programa de Rutas Culturales.

3 de agosto

Reunión Comunidad de Madrid > José Luis Méndez, Antonio Caño, Alberto González Díaz (Director General Autónomos y Emprendimiento) y Agustín Vaquero Gallego (Jefe División Dirección General Autónomos y Emprendimiento).

9 de agosto

Envío a la Dirección General Autónomos y Emprendimiento de la Comunidad de Madrid de un informe jurídico en relación con la consideración de los bonos entregados por las agencias a los viajeros como gasto subvencionable.

16 de septiembre

Comentarios —conjuntamente con CEAV— a la Comisión Europea sobre la hoja de ruta de evaluación combinada e informe de impacto inicial sobre la Directiva (EU 2015/2302) del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Viajes Combinados y Servicios de Viajes Vinculados.

10 de noviembre

Reunión por Videoconferencia Secretaria de Estado de Turismo, CEAV, ACAVE, FETAVE y UNAV Asunto: modificación de la normativa de viajes combinados¹.

En estos meses, además, **se han mantenido las siguientes reuniones con diversos parlamentarios para pedirles su apoyo:**

¹ Detalles de la reunión celebrada en remoto: El Consejo de Ministros, vía enmienda parlamentaria, ha introducido la modificación de la normativa de los viajes combinados en el Proyecto de Ley de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica (que se encuentra en el Congreso).

Tras distintos trámites, en los próximos días se publicará oficialmente el dictamen de la Comisión, en el que podremos comprobar si finalmente se ha introducido la modificación de los viajes combinados. Con su publicación, finalizará su tramitación en el Congreso y comenzará su tramitación en el Senado. El Senado dispone de dos meses para tramitar el proyecto, plazo en el que puede aprobar el texto en los mismos términos en que le fue remitido por el Congreso, en cuyo caso quedará definitivamente aprobado. Este es el supuesto más probable, pero si durante su tramitación parlamentaria se introdujeran enmiendas o incluso se interpusiera un veto, debería volver al Congreso para continuar.

En resumen los siguientes pasos que habrá que comprobar serán

- 1.- Que cuando se publique el informe de la Comisión esté incorporada la modificación
- 2.- Que lo apruebe el Senado.

26 de noviembre

Reunión con parlamentarios:

- Vox - Comisión de Consumo (modificación normativa de viajes combinados).

29 de noviembre

- Reunión con representantes de FETAVE.

30 de noviembre

Reunión con parlamentarios:

- Laura López Domínguez (Podemos, portavoz en la Comisión de Sanidad y Consumo)

22 de diciembre

Reunión programada con los siguientes parlamentarios:

- Ferrán Bel (PdeCat)
- Concep Cañadell (PdeCat)
- Marisol Sánchez Jódar (PSOE, portavoz de Consumo)

	BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO	
Núm. 51	Martes 1 de marzo de 2022	Sec. I. Pág. 23787
I. DISPOSICIONES GENERALES		
JEFATURA DEL ESTADO		
3198	<i>Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.</i>	
FELIPE VI REY DE ESPAÑA		
A todos los que la presente vieren y entendieren. Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:		

■ 10 AÑOS DE UNAV LEGAL

En 2021, en el mes de mayo, se cumplieron 10 años de la creación de UNAV Legal, un servicio profesional y especializado, que si bien ya se venía prestando en la práctica de forma regular a los asociados desde la creación de la entidad, hasta entonces no disponía formalmente de ese reconocimiento/denominación. Uno de sus impulsores fue Alberto Cejo, entonces gerente de la entidad.

Desde esa fecha, UNAV Legal, además de solventar muchas de las demandas y reclamaciones formuladas en materia jurídica por sus asociados (y no asociados), **ha defendido los intereses de las agencias en todas las materias legales y desarrollos legislativos que se han impulsado en este tiempo.**

Como **temas centrales que han requerido la intervención legal de UNAV** en este periodo hay que citar, por ejemplo, todos los asuntos relativos a las relaciones de las agencias con los consumidores, con la Administración, con sus proveedores de servicios (compañías de transporte, IATA...) o con el intrusismo profesional.

Las materias relativas a los seguros de responsabilidad civil y/o de asistencia, las coberturas, la normativa de seguridad PCI DSS o las consecuencias derivadas de la digitalización han ocupado también parte de las actuaciones legales de UNAV.

En este último apartado hay que hacer mención al impacto que tuvo en las agencias la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, que en todo momento fue asistido por UNAV Legal.

Otro asunto complejo en el que ha tenido que intervenir este departamento ha sido en la **transposición de la Directiva de Viajes Combinados, y la posterior Ley de Viajes Combinados**, una norma particularmente garantista que ha ocasionado a las agencias serias dificultades, en especial como consecuencia de la pandemia.

Precisamente en este periodo, a causa de la crisis desatada, el departamento legal de **UNAV** tuvo que atender un **300% más de consultas de asesoramiento, con demandas de información** relacionadas con las políticas de devolución de los proveedores, el sistema de bonos o las posibles medidas laborales y concursales contempladas por la legislación, Uno de los aspectos que más preocupó (y lo sigue haciendo) fueron los ERTes, tanto de fuerza mayor como por causas objetivas.



>>>

Al hilo de este aniversario se hace más necesario que nunca recordar, una vez más, **la situación del Departamento Jurídico de UNAV es algo ya por todos conocido.**

En este sentido, desde hace ya tiempo, se lleva exponiendo en los últimos consejos la **necesidad de tomar una decisión en relación al mismo, en lo referido a apostar por su desarrollo y crecimiento**, dado que se está en un punto ya, en el que hablamos de su subsistencia, por lo menos en lo que se refiere al tipo y nivel de servicio tal y como está configurando actualmente.

Como ya se comentó en uno de los últimos consejos, **la relación con Deiurem se estableció en un marco de resolución de consultas a asociados**, con un número además completamente diferente al volumen que hay en la actualidad, incluso dejando al margen situaciones excepcionales, como la registrada durante la pandemia.

Las funciones que se han venido desarrollando se han extendido ilimitadamente y la realidad es que, a día de hoy, es imposible, con los medios que hay, garantizar el nivel de dedicación que requiere en condiciones de calidad.

Por tanto, y puesto que para Deiurem una reducción de la calidad no es una opción, **es necesaria una búsqueda de soluciones y una decisión en relación a la continuidad del servicio y desarrollo o la búsqueda de otras opciones.**

Los asociados opinan sobre UNAV Legal-DEIUREM

Coincidiendo con los primeros 10 años de existencia de UNAV Legal, algunas de las agencias asociadas quisieron sumarse a este aniversario, subrayando el trabajo que se ha realizado (y se realiza) por parte de los profesionales de la asesoría jurídica, de UNAV Legal-DEIUREM

En general, los comentarios destacan, en primer término, el conocimiento que tienen del sector de las agencias, su profesionalidad y su nivel de especialización, algo que no es muy habitual, según cree Pilar López Díaz, responsable de la asesoría jurídica Viajes El Corte Inglés.

“Uno de los beneficios más importantes para nosotros” —escribe Glenn Martin, director de Endeavor Maratones Internacionales— “es la habilidad de recibir consejos legales rápidos y claros sobre las cuestiones específicamente relacionados a nuestro sector”. “Y es reconfortante saber que podemos acudir a un equipo legal con un amplio conocimiento del derecho aplicado a agencias de viajes”, razona Martin.

Las opiniones que han hecho llegar mencionan también su accesibilidad y predisposición: “No tenemos más palabras que agradecimiento hacia la labor profesional, de su buena disposición y accesibilidad hacia las consultas legales que tan complicadas ha sido en estos últimos tiempos. Todo el equipo de Dirección de VEI, se suma a este agradecimiento y reconocimiento a una labor bien hecha”, explica Pilar López, de Viajes El Corte Inglés.

“Estoy encantada con todo vuestro apoyo. Me da mucha confianza vuestra atención y profesionalidad y saber que puedo contactar con vosotros cuando lo necesite”, confiesa Raquel Ferriol, executive director de Charmed by Spain.

Los asociados agradecen asimismo su agilidad y capacidad de resolución, como así lo entiende, por ejemplo, Donald Landis, de Viajes N.L.: “Proporcionan información de gran utilidad y cuando hemos necesitado realizar alguna consulta han sido muy resolutivos”. Así lo piensa también María del Pilar Gómez García, de Veronia Tours: “Consideramos muy profesional y de gran calidad [el servicio prestado] a nivel atención y amabilidad”.

Y reconocen de modo especial el esfuerzo llevado a cabo durante la pandemia, como señalan Sofía Lahcini, responsable del departamento atención al cliente de CATAI (“sinceramente ha supuesto una enorme tranquilidad el poder contar con la atención de UNAV y sus letrados en la situación sanitaria y social tan desconcertante y delicada”) y Pilar Nieto, directora Comercial & Marketing de esta misma firma: “En todo momento habéis mantenido contacto con los asociados y prestado vuestra ayuda y consejo profesional”.

Roberto Sensi, director de Polvani Tours, por último, no puede ser más claro para terminar: “Creo que es una de las mejores iniciativas y servicios de los que podemos presumir los miembros de UNAV”.

■ ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

- Al margen de estas actuaciones, **UNAV ha desplegado un amplio repertorio de acciones de sensibilización** a través de los medios de comunicación, tanto internos como externos, con el fin de dar voz a las reivindicaciones sectoriales.

En esta dirección se subrayan las siguientes:

- La extensión de los ERTE es insuficiente, en opinión de UNAV.
- UNAV: el 'paquete' de ayudas directas no llegará ni al 25% de las necesidades reales.
- Las agencias de viajes, contrarias al turismo de vacunas.
- UNAV advierte de que las ayudas son injustas y "bastantes" agencias podrían quedar fuera de la ayudas aprobadas.
- UNAV reclama un plan urgente de reactivación del sector "planificado, serio y sin improvisaciones"
- UNAV considera "insuficientes" los 3.400 millones € de ayudas al turismo
- UNAV defiende el comportamiento de las agencias y su profesionalidad
- El turismo, asunto de Estado (conclusión principal del 2º Foro UNAV)



El turismo ha de ser una política de Estado, porque es una de las industrias más importantes y uno de los artífices de la creación del empleo

2ª Foro UNAV para El Futuro del Turismo

MARCO FORMATIVO / INFORMATIVO

■ IDENTIFICACIÓN DE MICRO-SEGMENTOS DE FUTURO PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES

- Nómadas digitales
- Viajes de autor
- Turismo espacial
- Fly & Drive
- Turismo MICE
- Slow Tourism
- Turismo senior

■ ACCIONES PARA POTENCIAR LA CULTURA DE LOS VIAJES

Ideación de las rutas UNAV para ‘el día después’

- 10 películas de animación para familiarizar a los 'peques' con la cultura de los viajes
- **Día del Libro** > UNAV propone un nuevo viaje cultural por España a través de 10 nuevas rutas literarias
- 10 razones más para descubrir de nuevo el mundo: recorrido por los nuevos iconos turísticos internacionales surgidos tras los confinamientos
- 6 destinos del mundo en los que la sal es la receta de su éxito.
- **10 visitas originales para descubrir Madrid.**
- **Día de las Bibliotecas** > 9 propuestas para viajar a los espacios del conocimiento más bellos e ilustrados del mundo.
- **Año 2022** > 10 acontecimientos únicos para montarse un viaje al pasado.

■ OFRECIENDO INFORMACIÓN DE UTILIDAD

A través de su panoplia de medios, **UNAV ofrece información complementaria de utilidad para las agencias**, más allá de la recogida en los flashes informativos. Por ejemplo:

- Claves para acogerse a las ayudas a las empresas y autónomos.
- ERTes: las claves de la nueva prórroga.
- A qué países pueden viajar los españoles este verano (a día de hoy).
- Conoce las CCAA que ofrecen bonos turísticos y sus ventajas.
- UNAV recomienda a sus asociados tramitar la solicitud de ayudas de la Línea Covid cuanto antes.
- UNAV hace un llamamiento para que los españoles tengan presentes a las agencias a la hora de planificar sus viajes. ⇒
- ¿Conoces ya **ReactivaTUR**? Es la plataforma que reúne todas las ayudas disponibles procedentes de las distintas administraciones del Estado español, pero también de las instituciones de la Unión Europea.
- Cómo anunciarse gratis en Google Travel.



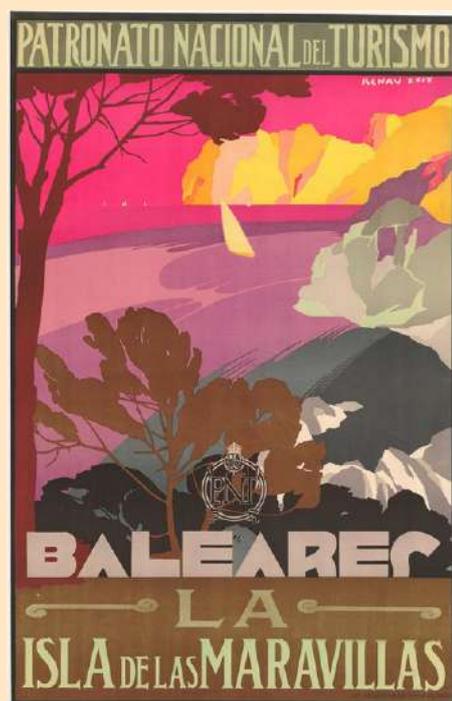
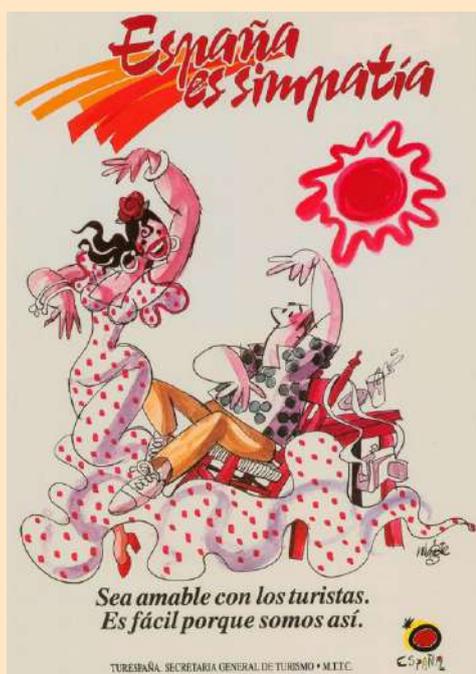
■ ACCIONES DE APOYO A LA MARCA ESPAÑA

- Además de promocionar la marca ReactivaTUR, **dando a conocer y divulgando las campañas de publicidad emprendidas** por el Gobierno (p.e: '**Te mereces España**').

Dentro del apoyo a la marca España, **UNAV realizó durante los meses de enero y febrero de 2021 en Facebook una campaña de comunicación** recuperando algunos de los más celebres anuncios 'vintage' sobre el ecosistema del turismo y los viajes.

La serie se estrenó con el anuncio 'España es simpatía', que data de 1988, que contó con la colaboración de algunos de los humoristas e ilustradores más destacados de nuestro país, entre ellos Mingote, Gallego y Rey o Sir Cámara, que desde su particular visión humorística llamaron nuestra atención.

Hoy os dejamos algunos de los anuncios que recogimos en nuestro canal en Facebook. Todas las gráficas están disponibles en el [Centro Virtual Cervantes](#)



PRESENCIA EN FOROS, CONGRESOS Y EVENTOS

- **Participación en la sesión formativa convocada por la Asociación Española de Gestores de Viajes (AEGVE)**, dentro de su ciclo "Collaborate AEGVE School", dedicada a la intermediación en el sector. La conferencia impartida por UNAV, a cargo de su presidente, se tituló "Los viajes corporativos en el nuevo escenario post-pandemia y el papel de las agencias y sus profesionales" (abril)
- **Presencia en la Feria Internacional del Turismo de Madrid (FITUR)**, celebrada en Madrid del 17 al 23 de mayo, que ese año se tituló "Especial Recuperación Turismo". ⇒
- **Participación en 'Resintoniza Andalucía'**, el reencuentro de la oferta turística de este territorio con los agentes de viajes (mayo)
- Asistencia al **curso de verano de San Lorenzo de El Escorial** titulado 'Turismo, el impulso de España', dirigido por Jesús Nuño de la Rosa.
- **Organización del 2º Foro Dual UNAV para El Futuro del Turismo**. Del 17 al 19 de noviembre de 2021.

[MEMORIA DEL EVENTO](#)



[VER VÍDEO](#)

- Participación del presidente de UNAV, José Luis Méndez, en las **Jornadas Técnicas CEAV de Viena**. Méndez intervino en la sesión titulada 'La recuperación en el sector de los viajes', en la que también estuvieron presentes otros representantes sectoriales.

2º foro dual UNAV para el futuro del turismo

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

Notas de prensa y convocatorias emitidas

8

- UNAV celebrará en Córdoba el 2º Foro Dual para El Futuro del Turismo
- El futuro de los viajes, el papel de las agencias o el valor de la tecnología, temas destacados del 2º Foro UNAV
- El futuro de los viajes, los nuevos viajeros o la sostenibilidad de los destinos, temas destacados del 2º Foro UNAV-Córdoba
- CONVOCATORIAS DE PRENSA > 2
- El patrimonio natural de Córdoba, una de las 101 propuestas destacadas por los agentes de viajes en el Monitor de los Destinos Sostenibles de España
- Mañana comienza en Córdoba el 2º Foro Dual UNAV para el El Futuro del Turismo
- El 2º Foro UNAV para El futuro del turismo concluye con éxito, reclamando que el turismo sea una política de Estado

Número total de noticias publicadas

95

- Medios de información general > **43**
- Medios de información especializada > **52**

Valor económico estimado

EN EQUIVALENCIA PUBLICITARIA

± 250.000 euros

Acciones en RRSS

- Mensajes generados en torno al Foro > **21**
- Personas alcanzadas > **5.603**
- Interacciones > **822**

2º foro dual UNAV para el futuro del turismo

CUADRO DE PATROCINADORES

CON LA COLABORACIÓN DE



EMPRESAS PATROCINADORAS



EMPRESAS COLABORADORAS



2º FORO UNAV ·RECONOCIMIENTOS UNAV

- 1) **Ayuntamiento de Córdoba** > Antonio Caño, vicepresidente 1º UNAV, junto a la representante municipal.
- 2) **Junta de Andalucía** > José Luis Méndez junto a Alberto Ortiz, Director Gerente - E.P.G. Turismo y Deporte (dcha.)
- 3) **AON** > Avelino del Riego (DUAOC), a la izquierda, junto a Josep García, Manager Travel -Risk Solutions - AON
- 4) **Iberia** > Jorge Zamora (Servivuelo) junto a Adolfo García Serrano, Head of Trade. Ventas España - Iberia
- 5) **Morelia** > Fernando Sánchez (Icarión), junto a Christian Pauwels, Director General Ejecutivo de Morelia Tecnologías
- 6) **Beroni** > M^a Dolores Serrano (UNAV Legal-Deiurem), junto a Ingrid Graells, Directora Comercial de Beroni (dcha.)
- 7) **TDCS Travelport** > David Hernández (Pangea), junto a Endika Ormaeche, Director General - TDCS Travelport (izqda.)
- 8) **Mundiplan** > Raúl Serrano Gómez (CATAI) y Javier Frías, director comercial de Mundipla (dcha.)
- 9) **Pipeline Software** > Iván Méndez (Expertravel) junto a Sebastián Briones, Director General de Pipeline Software (izqda.)



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Al igual que en 2020, **UNAV llevó a cabo una intensa actividad comunicativa en el año 2021, a través de los diversos canales de comunicación que contempla su estrategia** de apoyo a la gestión, que incluye actuaciones tanto en el plano de la comunicación interna como en la externa y en las principales redes sociales (Facebook).

■ COMUNICACIÓN INTERNA

En este ámbito, **UNAV ha remitido cerca de 400 ‘flashes’ informativos a su base de datos de firmas asociadas y empresas adheridas**, de temática muy diversa y de servicio para el agente de viajes.

■ COMUNICACIÓN EXTERNA

En su diálogo continuo con la opinión pública, UNAV ha realizado diversas acciones de comunicación, desde presentaciones públicas, hasta ruedas de prensa, además de emitir un total de 40 comunicados.

Estas actuaciones, en conjunto, han generado un total de 598 reseñas en medios. El número de espectadores expuestos a la marca UNAV rondó los **12 millones de personas**. El valor económico estimado en publicidad de estas acciones se aproximaría a 1.608.000 euros.

Una acción destacada en el ámbito de esta esfera comunicativa fue la **creación en el mes de abril de 2021 de la Sala de Prensa de UNAV.** ⇒

NEWSLETTER UNAV

A lo largo de 2021, **UNAV ha lanzado 10 ediciones de su boletín mensual de información, que han recogido 399 noticias de actualidad** en torno a la actividad desplegada por la asociación.

- Envíos realizados a la base de datos (promedio mensual): **41.545**
- Tasa de apertura: **15 por ciento**

UNAV 29

Las agencias de viajes despegan el peor año de su historia

El futuro de las agencias, según los propios agentes

La estrategia de I+D+i de ERTE es insuficiente, en opinión de UNAV

UNAV celebra su Asamblea General Ordinaria

El pasaporte sanitario de la UE podría ser una realidad a mediados de junio

UNAV y Borel renuevan su acuerdo de colaboración

El Programa de Turismo Social del MDSOPD llega un total de 11.000 plazas, distribuidas en tres lotes

El pasaporte sanitario digital ya es una realidad

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

UNAV 30

UNAV y Borel renuevan su acuerdo de colaboración

El Programa de Turismo Social del MDSOPD llega un total de 11.000 plazas, distribuidas en tres lotes

El pasaporte sanitario digital ya es una realidad

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

UNAV 31

UNAV y Borel renuevan su acuerdo de colaboración

El Programa de Turismo Social del MDSOPD llega un total de 11.000 plazas, distribuidas en tres lotes

El pasaporte sanitario digital ya es una realidad

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

UNAV 32

UNAV y Borel renuevan su acuerdo de colaboración

El Programa de Turismo Social del MDSOPD llega un total de 11.000 plazas, distribuidas en tres lotes

El pasaporte sanitario digital ya es una realidad

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

UNAV 33

UNAV y Borel renuevan su acuerdo de colaboración

El Programa de Turismo Social del MDSOPD llega un total de 11.000 plazas, distribuidas en tres lotes

El pasaporte sanitario digital ya es una realidad

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

UNAV 34

UNAV y Borel renuevan su acuerdo de colaboración

El Programa de Turismo Social del MDSOPD llega un total de 11.000 plazas, distribuidas en tres lotes

El pasaporte sanitario digital ya es una realidad

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

El Gobierno espera que sus renos lleguen a España 16,5 millones de turistas internacionales

UNAV **unión nacional de agencias de viajes** **34**

Las 117 de las compañías del sector se reúnen en Madrid

El valor del asociacionismo

14 millones de españoles dependen de la actividad turística. El sector turístico es el motor de la economía española. El sector turístico es el motor de la economía española. El sector turístico es el motor de la economía española.

UNAV se reúne con el Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo ha reunido a los representantes de las agencias de viajes para discutir el futuro del sector.

UNAV se reúne con el Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo ha reunido a los representantes de las agencias de viajes para discutir el futuro del sector.

UNAV se reúne con el Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo ha reunido a los representantes de las agencias de viajes para discutir el futuro del sector.

UNAV **unión nacional de agencias de viajes** **35**

El programa del Incentivo sigue adelante

El programa del Incentivo sigue adelante. El programa del Incentivo sigue adelante. El programa del Incentivo sigue adelante.

Las agencias madrileñas comienzan a recibir ayudas directas de la Comunidad

Las agencias madrileñas comienzan a recibir ayudas directas de la Comunidad. Las agencias madrileñas comienzan a recibir ayudas directas de la Comunidad.

UNAV presenta una campaña de imagen para proteger el trabajo de sus agencias asociadas

UNAV presenta una campaña de imagen para proteger el trabajo de sus agencias asociadas. UNAV presenta una campaña de imagen para proteger el trabajo de sus agencias asociadas.

Las firmas UNAV toman la iniciativa, se reúnen y discuten nuevos productos

Las firmas UNAV toman la iniciativa, se reúnen y discuten nuevos productos. Las firmas UNAV toman la iniciativa, se reúnen y discuten nuevos productos.

UNAV **unión nacional de agencias de viajes** **36**

UNAV critica el retraso en el inicio de los viajes del invierno

UNAV critica el retraso en el inicio de los viajes del invierno. UNAV critica el retraso en el inicio de los viajes del invierno.

UNAV celebrará en noviembre el 2º Foro Dual para el Futuro del Turismo en Córdoba

UNAV celebrará en noviembre el 2º Foro Dual para el Futuro del Turismo en Córdoba. UNAV celebrará en noviembre el 2º Foro Dual para el Futuro del Turismo en Córdoba.

Aprueba el programa de las 117 de las compañías del sector

Aprueba el programa de las 117 de las compañías del sector. Aprueba el programa de las 117 de las compañías del sector.

UNAV **unión nacional de agencias de viajes** **37**

UNAV cumple 64 años de trayectoria asociativa

UNAV cumple 64 años de trayectoria asociativa. UNAV cumple 64 años de trayectoria asociativa.

UNAV presenta el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España

UNAV presenta el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España. UNAV presenta el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España.

El futuro de los viajes y el papel de las agencias, temas destacados del 2º Foro UNAV

El futuro de los viajes y el papel de las agencias, temas destacados del 2º Foro UNAV. El futuro de los viajes y el papel de las agencias, temas destacados del 2º Foro UNAV.

UNAV **unión nacional de agencias de viajes** **38**

Los viajes del Incentivo a partir del 1 de diciembre

Los viajes del Incentivo a partir del 1 de diciembre. Los viajes del Incentivo a partir del 1 de diciembre.

El 2º Foro Dual UNAV concluye con éxito, reivindicando el futuro de las agencias de viajes

El 2º Foro Dual UNAV concluye con éxito, reivindicando el futuro de las agencias de viajes. El 2º Foro Dual UNAV concluye con éxito, reivindicando el futuro de las agencias de viajes.

UNAV presenta el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España

UNAV presenta el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España. UNAV presenta el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España.

UNAV **unión nacional de agencias de viajes** **39**

La agencia de viajes del futuro: la más valorada

La agencia de viajes del futuro: la más valorada. La agencia de viajes del futuro: la más valorada.

UNAV aprueba su plan de acción para el año 2022

UNAV aprueba su plan de acción para el año 2022. UNAV aprueba su plan de acción para el año 2022.

UNAV estará presente en la A2 edición de FITUR, a la que ya han confirmado asistencia 70 países

UNAV estará presente en la A2 edición de FITUR, a la que ya han confirmado asistencia 70 países. UNAV estará presente en la A2 edición de FITUR, a la que ya han confirmado asistencia 70 países.

REDES SOCIALES

La acción comunicativa se ha completado con la presencia de UNAV en Facebook, plataforma en la que **ha ‘colgado’ 640 post, habiendo alcanzando a cerca de 100.000 personas a través esta vía.**

Estos mensajes generaron 8.675 interacciones y cerca de 3.000 de estas entradas fueron compartidas. **Un dato destacado se ha registrado un incremento de seguidores cercano al 20% en 2021 respecto a 2020.**

■ DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

La dirección electrónica de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) **registró un total de 4.826.910 accesos en el año 2021**, según los datos internos de control ofrecidos por Pipeline Software.

Noviembre, coincidiendo con la presentación del Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España, **fue el mes, con diferencia, con mayor número de entradas, con cerca de 650.000**. Tras ese mes, diciembre fue el periodo que concentro más accesos (432.351).

La estadística indica también que el penúltimo mes del año fue asimismo el que tuvo más accesos diarios en promedio (21.556). En correlación también fue el periodo con el número más elevado de páginas vistas (8.351).

En total, **el sitio electrónico de UNAV tuvo 694.050 visitas, casi 75.000 más que en 2020**, con 2.166.741 de páginas vistas y más de 4 millones de archivos.

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Páginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Páginas	Archivos	Accesos
Dic 2021	13946	10379	7307	1822	13731	14,64 GB	56487	226526	321766	432351
Nov 2021	21556	16489	8351	2711	19636	24,6 GB	81352	250547	494696	646691
Oct 2021	13385	11683	5843	2367	14537	11,81 GB	73392	181142	362202	414937
Sep 2021	13718	12014	6433	1908	14938	12,4 GB	57260	192993	360446	411543
Ago 2021	11657	10350	5434	1621	12772	12,13 GB	50270	168477	320861	361372
Jul 2021	11074	9563	5533	1749	13367	10,26 GB	54226	171532	296476	343310
Jun 2021	12649	11155	5744	2087	13192	14,98 GB	62611	172337	334660	379478
May 2021	12561	10926	5594	1947	13361	14,78 GB	60370	173414	338720	389392
Abr 2021	12076	10445	5791	1937	12437	9,89 GB	58139	173749	313355	362301
Mar 2021	11104	9529	4677	1509	13343	8,29 GB	46802	145006	295404	344233
Feb 2021	11790	9647	5232	1424	12903	10,19 GB	39884	146503	270135	330134
Ene 2021	13263	11372	5306	1717	14578	10,67 GB	53257	164515	352542	411168
Totales					154.64	694050	2166741	4061263	4826910	

■ CAMPAÑA DE IMAGEN

Además, **coincidiendo con los actos del Día Internacional del Turismo**, que cada año se celebra el 27 de septiembre, UNAV promovió una **campaña de imagen para prestigiar el trabajo de sus agencias asociadas**.



EN ESTE
ESCENARIO...

LOS
PROFESIONALES DE
LAS AGENCIAS
TAMBIÉN HAN
ESTADO AHÍ...

DEL MISMO MODO
QUE LO SIGUEN
ESTANDO...

UNAV promueve una campaña de imagen para prestigiar el trabajo de sus agencias asociadas

⇒ La idea es que sea una acción interactiva, de manera que cualquier agencia de viajes pueda participar

El objetivo fue **reforzar el sentimiento de orgullo de pertenencia y reconocer el trabajo que llevan a cabo a diario los agentes**, en muchos casos con dificultad.

La campaña se desarrolló **mediante los canales propios de la asociación**, en especial a través de su plataforma social en Facebook y estará basada en las opiniones, correos, cartas y comentarios de los clientes de las firmas UNAV.

Esta acción es similar a la que han llevado a cabo otras asociaciones en otros países, y se complementó con otros tipo de contenidos, en particular información a tiempo real sobre las restricciones que rigen en los diferentes destinos. La idea es que sea una campaña participativa e interactiva, de manera que cualquier agencia de viajes pueda hacer llegar esa información **Su eslogan: “Agencias UNAV: tenemos muchas más historias que contar...”**

■ PROGRAMA DE APOYO A LA PROMOCIÓN

El programa de apoyo a la promoción de las entidades asociadas a través de los órganos de comunicación institucionales (newsletter, Facebook...) ha permitido dar visibilidad a las marcas asociadas, principalmente mediante tres vías:

- Aprovechando la fecha de su incorporación, su especialización o su aniversario. En este sentido, **un total de 85 marcas UNAV han tenido presencia en la newsletter institucional y/o en Facebook**
- **Informando de sus actuaciones y novedades** (ver página 64)
- **Coincidiendo con fechas señaladas**, por ejemplo:
 - Día de Internet: Agencias online UNAV, el mundo al alcance de la mano



UNAV tiene la firme voluntad de continuar defendiendo los intereses de los agentes de viajes, de igual forma que lo ha hecho en sus 44 años de historia

José Luis Méndez,
ante la Asamblea General Ordinaria de UNAV

ANÁLISIS Y ESTUDIOS

Desde su creación, en abril de 2018, **UNAV forma parte del cuadro de patronos del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR)**, el primer instrumento nacional de monitorización y análisis especializado en turismo emisor.

Sus estudios ofrecen una visión privilegiada de lo que **ocurre cada temporada y de los cambios que se van produciendo en la industria** turística año tras año, desde el punto de vista del viajero español y del profesional del viaje

Para ello, **ahonda en el comportamiento del turista:**

- cómo se inspira,
- cómo reserva,
- qué destinos y servicios demanda,
- cuáles son sus hábitos de compra,
- ...

ObservaTUR efectúa 2 oleadas al año en agencias (verano e invierno) y 1 oleada a viajeros en verano. UNAV también participa asimismo en otra de las iniciativas promovidas por este órgano, **“Los desayunos de ObservaTUR”**, un proyecto en el que reconocidos profesionales del sector, o de cualquier otro ámbito económico, ofrecerán sus ideas para tratar de avanzar en la reactivación.

Hasta el momento, **ObservaTUR ha elaborado ocho informes de temporada**, el último de los cuales se presentó el día 21 de diciembre de 2021.

Además de UNAV, integran ObservaTUR Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ReiniziaT y Renfe-SNCF en Cooperación.

LA INFOGRAFÍA

Las claves del verano 2021

FUENTE > ObservaTUR

VERANO 2021

Hábitos y comportamientos del turista nacional

Observatorio Nacional del Turismo Emisor
INFORME 07

21 de junio de 2021

observaTUR

Datos de la Encuesta de Turismo de Residentes - INE

Algunos datos importantes a modo de contexto

- ✓ Los residentes en España realizaron 101,5 millones de viajes en el conjunto del año 2020, un 47,6% menos que en 2019.
- ✓ Las pernoctaciones correspondientes a estos viajes superaron los 493,4 millones, con un descenso del 37,9%.
- ✓ El gasto total asociado bajó un 56,0%, hasta 21.135 millones de euros.
- ✓ El 95,0% de los viajes tuvo como destino principal España y el 5,0% el extranjero.
- ✓ Andalucía fue el destino del 18,6% del total de viajes realizados en el año 2020, seguida de Cataluña (13,3%) y Comunitat Valenciana (11,4%).



El 71% de los viajeros nacionales consultados tiene previsto viajar este verano; un 39% declara estar seguro de ello



Agosto es el mes protagonista de las vacaciones de verano (41%), seguido de julio (32%).



La mayoría de los viajeros (56%) disfrutarán de unas vacaciones de verano como mínimo de 8 días y un 18% superarán los 15 días



El hotel, junto con el alojamiento propio, se igualan en las previsiones sobre alojamiento (32% en ambos casos)



La inmensa mayoría de los viajeros que ha tomado una decisión respecto al transporte opta por el vehículo particular (79%)



El avión experimenta una ligera recuperación, pero continuamos muy lejos de los valores de 2019



Entre los que han decidido el destino, el 77% ha elegido un destino nacional, el 12% uno internacional y otro 12% combina para sus vacaciones de verano los dos tipos de destinos

ObservaTUR es una iniciativa promovida por Amadeus, AON, Beroni, IAG7/Airnet, Iberia, ReiniziaT, Renfe SNCF y la Asociación Nacional de Agencias de Viajes (UNAV).

LA INFOGRAFÍA

Las claves del invierno 2021/22

FUENTE > ObservaTUR

INVIERNO 2021/2022

Hábitos y comportamientos del turista nacional

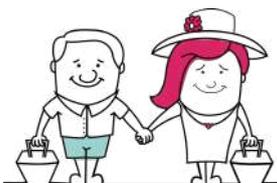
Observatorio Nacional del Turismo Emisor
INFORME 08

observaTUR

Datos de la Encuesta de Turismo de Residentes - INE

Algunos datos importantes a modo de contexto

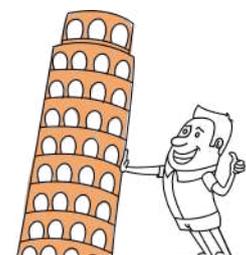
- ✓ Los residentes en España realizaron 57 millones de viajes en el tercer trimestre de 2021.
- ✓ El 94,4% de los viajes tienen como destino principal el territorio nacional.
- ✓ En los nueve primeros meses del año 2021 los viajes efectuados por los residentes aumentaron un 26,3% respecto al mismo periodo del año anterior
- ✓ El gasto total sube un 55% hasta los 16.718 millones de euros.
- ✓ Andalucía, Cataluña y la Comunidad Valenciana han sido en este periodo los principales destinos.



El turismo nacional seguirá estando a la vanguardia en la recuperación, seguido del turismo de media distancia



El turismo de largo radio, aunque tardará algo más en arrancar en los primeros meses del año, se irá recuperando gradualmente a lo largo del año 2022, conforme se vayan levantado las restricciones



Dentro de segmento vacacional se da relevancia a algunos apartados concretos, como pueden ser el turismo "senior", el cultural, el enogastronómico o el de naturaleza



El turismo corporativo y el MICE mejorarán con respecto al año 2021, aunque seguirán por detrás del 'leisure'



La tecnología en la era post-pandemia será pilar esencial en la generación de confianza entre los viajeros, quienes cada vez más pondrán en valor la seguridad en los viajes; se impone el 'contactless'

ObservaTUR es una iniciativa promovida por Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ReiniziaT, Renfe SNCF y la Asociación Nacional de Agencias de Viajes (UNAV).

SOSTENIBILIDAD

Como actores clave del ecosistema del turismo y los viajes, **el reto de las agencias es conciliar el quehacer de nuestra industria con la sostenibilidad.**

O lo que es lo mismo, asegurar los anhelos de los miles de millones de personas que viajan cada año por todo el mundo con muy diversos propósitos, con el bienestar y la calidad de vida de los millones de personas que los acogen en sus destinos con los brazos abiertos, conscientes del impacto que tienen esos desplazamientos en sus economías locales.

Y encontrar esa armonía, imprescindible para que podamos hablar del futuro, es una tarea que requiere la participación e implicación de todos, tanto en nuestros hábitos ciudadanos cotidianos como en nuestros comportamientos corporativos.

Por esta razón, UNAV impulsó en 2020 el **Libro Blanco de la Sostenibilidad de las Agencias de Viajes**, una iniciativa pionera, primera que elaboró un segmento de la economía del turismo tras la celebración de la COP25 en Madrid, con el objeto de que el canal de las agencias pueda contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.



Un año más tarde, en 2021, bajo la dirección técnica de Task ONE y ReiniziaT, y la colaboración de ObservaTUR, presentó el **Monitor UNAV de los Destinos Sostenibles de España**, un proyecto que pone de manifiesto el compromiso de esta asociación y de sus firmas asociadas con el turismo sostenible y el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030.



MONITOR DE AGENCIAS DE LOS DESTINOS SOSTENIBLES DE ESPAÑA

>>

101 propuestas seguras,
sostenibles y de confianza
sugeridas por los agentes
de viajes UNAV



MARCAS COLABORADORAS



DIRECCION TECNICA



MONITOR DE AGENCIAS DE LOS DESTINOS SOSTENIBLES DE ESPAÑA

>>

101 propuestas seguras,
sostenibles y de confianza
sugeridas por los agentes
de viajes UNAV

MARCAS COLABORADORAS



DIRECCION TECNICA



Al hilo de la publicación de este Monitor, tuvo lugar en el 2º Foro UNAV para El Futuro del Turismo una sesión de trabajo en el que la directora de Sostenibilidad de Iberia, Teresa Parejo, afirmó que **el papel de las agencias de viajes en el debate de la sostenibilidad es “muy relevante”** para poder dar a conocer los destinos sostenibles y las mejores prácticas que pueden darse. Por ello, Parejo considera que proyectos como el Monitor UNAV son “muy pertinentes”. Aránzazu Urbina, jefa de Área de Sostenibilidad de la Comunidad de Madrid, por su parte, **piensa que el Monitor es una “magnífica iniciativa”**.

■ CONCLUSIONES DESTACADAS DEL 2º FORO UNAV

- La sostenibilidad es un camino a mejorar, se coincidió. Pero las agencias, en este caso **las agencias UNAV, están ayudando con sus proyectos a crear la cultura de la sostenibilidad** en el sector del turismo y los viajes.
- Por ello, se dijo, **el Monitor UNAV de los Destinos Sostenibles de España es un paso importantísimo**. Un paso de gigante, se subrayó, que pone en valor la intermediación y la prescripción.
- **Las agencias de viajes tienen un reto, pero también una oportunidad de negocio** en la sostenibilidad turística, gracias a su papel como prescriptores y su conocimiento del producto
- La sostenibilidad es una responsabilidad compartida, en la que **las agencias tienen un papel muy proactivo como prescriptores e interlocutores entre los turistas y los destinos**.

■ OPINIÓN DE LOS AGENTES ACERCA DE LA SOSTENIBILIDAD

Cerca del 90 por ciento de los agentes de viajes que han participado en la elaboración del Monitor UNAV de los Destinos Sostenibles de España creen que la sostenibilidad es fundamental para el futuro de su actividad

Los agentes de viajes consultados para la elaboración del Monitor UNAV de los Destinos Sostenibles de España **afirman lo siguiente respecto a la sostenibilidad:**

■ **CÓMO VALORA LA INICIATIVA DEL MADS POR PARTE DE LA UNAV**

Más del 70% considera que es un instrumento útil y necesario para que las agencias de viajes sean más competitivas en el nuevo escenario

■ **QUÉ IMPORTANCIA LE OTORGA A LA SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR**

El 87% de los agentes que ha participado en el estudio creen que la sostenibilidad es fundamental para el futuro de la actividad.

■ **GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA AGENDA 21 Y LOS ODS**

4 de cada 10 agentes de viajes desconocen los ODS y los fines de la Agenda 2030; sólo un 20% asegura conocerlos y haberlos leído.

■ **GRADO DE IMPLICACIÓN DE LOS ORGANISMOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD**

Los agentes de viajes, en su mayoría, otorgan una puntuación media al grado de implicación de las distintas administraciones en materia de sostenibilidad (3 puntos sobre 5).

■ **POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD: INFORMAN LOS DESTINOS A LAS AGENCIAS**

Apenas el 5 por ciento de los destinos informan de manera regular acerca de sus políticas de sostenibilidad. Un 63 por ciento afirma en nunca lo hacen, aunque deberían de hacerlo., señalan los agentes.



EL UNIVERSO UNAV ES NOTICIA...

EN LOS CANALES PROPIOS ASOCIATIVOS

■ ■ ■

con motivo de la conmemoración de una efemérides singular o de relevancia:

- **Catai** > 40 aniversario
- **Zafiro** > 30 aniversario de su integración en UNAV
- **Marfa Travel** > 20 aniversario
- **Europamundo** > 10 aniversario de su Fundación
- **Aena** > 30 aniversario
- **Viajes Selasi** > 50 años al servicio de las comunidades
- **Rusticae** > 25 aniversario

■ ■ ■

o bien por las actividades y actuaciones que lleva a cabo en su gestión¹:

- UNAV y Advantio ofrecen una certificación PCI-DSS gratuita para las agencias de viajes
- Las agencias de viajes, canal de ventas del nuevo servicio AVLO
- Viajes Dominicana Tours, del Grupo VDT, se incorpora a UNAV
- Proyecto piloto para la detección biométrica de pasajeros en el aeropuerto Madrid-Barajas (Iberia & Aena)

¹ Todas las noticias están disponibles en la zona de newsletters UNAV.

- American Express presenta un informe de tendencias viajeras para la era post Covid-19
- Amadeus y Travelport presentan sus novedades tecnológicas para las agencias
- Movelia reafirma su compromiso con UNAV
- Cómo impulsar la recuperación mundial de los viajes, según Travelport.
- Costa Cruceros, primera naviera en reanudar sus operaciones internacionales este año en España.
- La Fundación EuropaMundo cumple su 10º aniversario.
- Travel Life DMC se integra en la asociación.
- Movelia amplía su inventario y pone el foco en el transporte regional.
- TDCS Travelport se suma a UNAV como empresa adherida
- Aena, primer gestor aeroportuario del mundo por número de pasajeros, conmemora su 30 aniversario
- DIT Gestión celebra su III Convención 2021
- Los servicios de media distancia de TEISA estarán disponibles en Movelia
- Mundiplan oferta su programa de turismo social del Inmerso
- Iberia opera prácticamente el cien por cien de su red global de destinos prepandemia
- InterMundial lanza una nueva app de seguros de viajes
- Nace Travelport Accelerator para impulsar los viajes
- Amadeus: entrega de equipaje sin contacto
- Renfe celebra este año el 80 aniversario del tren en España
- Mapa Tours diseña una nueva línea de viajes
- EuropaMundo apuesta por los circuitos privados en su Carta de Viajes
- Tourmundial reedita su catálogo 'Mascotas'
- Panavisión Tours lanza el Tours Compositor
- Zafiro Viajes cumple 30 años en UNAV
- 1,5 millones de clientes han viajado con Viajes Olympia
- Viajes Selasi, 50 años al servicio de las comunidades
- Marfa Travel: 20 años viajando y compartiendo sonrisas
- CATAL: segunda temporada de la Academia de Soñadores

- Marly Camino presenta el eBook "15 razones para hacer el Camino de Santiago en tiempos de COVID"
- Diners Club Spain presenta MICE Account, un nuevo medio de pago para el sector de eventos.
- CATAI lanza 'Time to Travel' una guía interactiva publicada que informa de los destinos que están abiertos
- Atout France realiza una consulta ciudadana para recabar ideas y propuestas para hacer un turismo más sostenible
- Destinia y Bioscore anuncian una alianza a través para ofrecer a los clientes hoteles sostenibles
- InterMundial lanza un mapa interactivo sobre restricciones y requisitos de viaje
- Amadeus identifica cuatro tendencias que marcarán los viajes esta temporada
- Aena, grupo aeroportuario mundial con más aeropuertos seguros acreditados
- El periodo de validez de las pruebas diagnósticas de Covid se amplía a 72 horas, a partir de la solicitud de Mi Mundo Travel Planner
- Servivuelo presenta su nueva imagen corporativa y su nueva web
- Iberia renueva su blog Me gusta volar (Love2Fly)
- Viajes El Corte Inglés contará con su propia escuela de formación
- AON presenta tres nuevos seguros adaptados a la nueva realidad
- UNIDA se integra en DIT Gestión

En algunos de los reportajes publicados identificando nuevas tendencias en viajes se ha recurrido a algunas de las firmas que ya los incluyen en su catálogo.

Es el caso de las siguientes marcas:

Viajes de autor, una modalidad que cada día gana un mayor número de seguidores

- Mundo Amigo
- Viajes Próximo Oriente
- Pangea

Turismo espacial, rumbo a las estrellas para formar parte de la historia

- Destinia

Fly & Drive, los clientes toman el mando

- Catai
- Destinia
- Viajes Mundo Amigo
- Pangea

'Slow Tourism', paciencia y buenos alimentos

- CentraldeVacaciones.com
- Utópica Travel (Viajes El Cortes Inglés)

Agencias online UNAV, el mundo al alcance de la mano. Incluye menciones de las siguientes marcas:

- Destinia
- Del Uno al Otro Confín
- International Online Travel Agency
- Sentir y Viajar
- Abreu Online
- Mi Mundo Travel Planner
- CentraldeVacaciones.com
- Viajeteca.net



**El Monitor de Agencias de los
Destinos Sostenibles de
España pretende reforzar el
papel de los agentes como
prescriptores de opinión, amén
de poner en valor los recursos
de los territorios y con ello
afianzar la cooperación en la
nueva situación**

Acto de presentación del MADS

EL FUTURO DE LAS AGENCIAS

El papel de las agencias de viajes según los informes y estudios

■ AUMENTA EL NÚMERO DE USUARIOS DE LAS AGENCIAS

Se está produciendo un aumento en el número de usuarios de agencias de viajes, según Google. Esta plataforma, en una información recogida por [Smart Travel News](#), aseguraba que **más del 80% de las agencias están recibiendo noticias de viajeros que nunca antes habían recurrido a este canal, informaba** Google. "Con toda la incertidumbre que rodea a los viajes, estamos viendo que cada vez más gente pide ayuda a las agencias de viajes", sostenía el director de Viajes de Google.

■ LOS AGENTES TRANSMITEN SEGURIDAD

Los agentes de viaje transmiten seguridad a los viajeros, según muestra un estudio reciente realizado por la Asociación de Agencias de Viaje de Reino Unido (ABTA), del que se hizo eco la edición digital diaria de [Nexotur](#).

La investigación, realizada a principios de julio de 2021, aseguraba también que **los viajeros tienen un 25% más de probabilidades de reservar unas vacaciones con un agente de viajes ahora que antes de la pandemia.**

La mitad de los encuestados citaba la seguridad de un paquete de vacaciones (50%) como su motivo principal, seguido de la confianza en las agencias de viajes para que los atiendan (48%), y el asesoramiento actualizado del profesional (42%).

■ VIAJAR SE HA VUELTO MÁS COMPLEJO

La realidad se ha transformado más compleja para los viajeros. 30 veces más compleja que antes de la crisis sanitaria, según algunos [informes](#). **Por ello ahora cobra más valor el trabajo del agente de viajes.**

■ CLAVES DEL NUEVO AGENTE DE VIAJES

En el transcurso del 2º Foro Dual UNAV celebrado en Córdoba, Jesús Nuño de la Rosa, uno de los ponentes invitados a la charla inaugural, ofreció **algunas claves del nuevo futuro de las agencias de viajes:**

1/ Han cambiado los hábitos, y **los/as agentes hemos de adaptarnos a esos cambios.** Porque somos el canal más seguro y el cliente se ha dado cuenta de ello.

2/ El secreto de la venta es la no venta. **El punto clave del agente de viajes ha de ser relación humana.** No solo cuando se produce la venta.

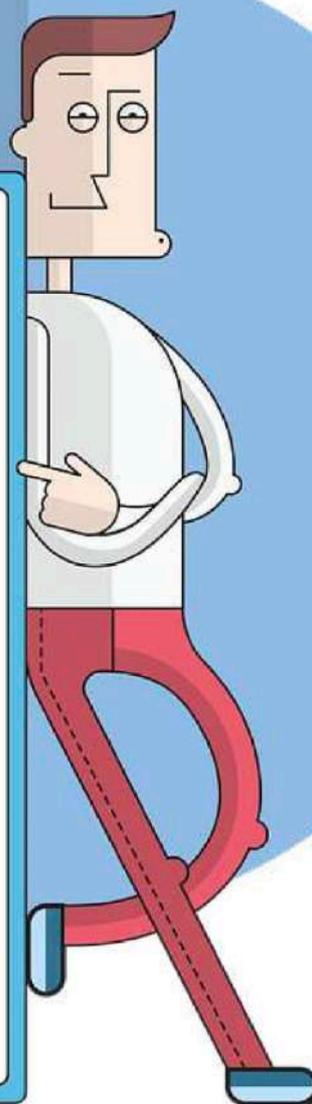
3/ Hay que poner en valor también la importancia de la formación, que quizá era la gran olvidada. Pero **hemos de avanzar en la formación de nuestro mejor recurso, que son los agentes de viajes.**

■ LOS AGENTES DE VIAJES GANAN PROTAGONISMO

De acuerdo con la última edición del informe de temporada de ObservaTUR, **hay cuatro tendencias de futuro que marcarán la nueva realidad post-pandemia:** la experiencia del cliente (con cada vez una mayor personalización), la digitalización (con la adopción de tecnologías cada vez más disruptivas), la sostenibilidad y **el papel de los agentes de viajes, que crecerá en importancia,** en tanto que la crisis sanitaria ha incrementado la complejidad a la hora de organizar los viajes, dice el estudio.

Agencias de Viajes: lo + valorado

- ✓ Asesoramiento profesional
- ✓ Herramientas tecnológicas y de información a disposición del viajero
- ✓ Empatía para comprender y cumplir los deseos asociados a los viajes
- ✓ Seguridad y garantías que proporcione
- ✓ Capacidad para personalizar los viajes
- ✓ Conocimiento de los protocolos y medidas sanitarias de proveedores
- ✓ Conocimiento de destinos complejos y difíciles



observaTUR

SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJE

Aspectos que serán más valorados de los servicios de una agencia de viajes





**LOREM
IPSUM**

Agente de viajes: el arte de dar forma a los sueños de nuestros clientes

OPINIÓN / Día Mundial del Agente de Viajes

Hoy más que nunca, en un tiempo como el actual, es necesario reivindicar la figura del profesional de las agencias y ensalzar el papel que cumple en la intermediación de los viajes

El 27 de abril se celebró el Día del Agente de Viajes, una conmemoración que reconoce el trabajo que llevan a cabo estos profesionales de la industria del turismo y los viajes.

Aunque la implantación de esta fecha no es uniforme (en el contexto latino tiene una mayor ascendencia), se trata de una efeméride que cuenta con el apoyo y la simpatía de la UNAV, que es la asociación decana de las agencias en nuestro país.

Máxime en un tiempo como el actual, en el que los agentes tienen la intrincada misión de ¿trabajar? en un contexto de pandemia que no permite hacerlo con normalidad.

Esto es, con múltiples condicionantes a la hora de viajar (rebrotos, test, cuarentenas, confinamientos perimetrales...) y con un maremágnum de recomendaciones que un día cambian y el otro también. Ah, y con uno de cada tres destinos internacionales cerrados a cal y canto.

Por ello hoy más que nunca es necesario reivindicar su figura y ensalzar el papel que cumple en la intermediación de los viajes.

Un rol que no solo consiste en buscar la mejor tarifa, el transporte más idóneo o el alojamiento más confortable. No, no es únicamente eso. Los profesionales de las agencias tienen la difícil encomienda de dar forma a los sueños de los viajeros.

Y han de hacerlo, además, procurando las máximas garantías y tratando de asegurar la excelencia en el servicio. Desde que el cliente sale de su casa hasta que regresa. 24/7 durante todos los días del año.

Diseñando viajes a la medida. Personalizando los detalles. Solventado cuitas de última hora. Replanteando itinerarios y planes. Proponiendo experiencias únicas. Cuidando, en fin, de que cada viaje sea único. Como lo es este trabajo. Ese que seguimos echando en falta.

Entrada publicada en la cuenta oficial de UNAV en Facebook con motivo de la celebración del Día del Agente de Viajes (27 de abril). Disponible también en la [Sala de Prensa de UNAV](#)



Primero tuvimos que resistir,
luego tuvimos que
adaptarnos y ahora toca
reinventarse... Porque las
agencias de viajes tenemos
futuro. Como lo tiene
también la intermediación, a
pesar de los cantos de sirena
que se llevan escuchando
desde hace 40 años

2ª Foro UNAV para El Futuro del Turismo



INFORME DE GESTIÓN 2021

>>

365 días
de actividad en imágenes

VNAV UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
ENTIDAD OCEANA DE ESPAÑA - PLAZA DE ERD AL HERITO TURÍSTICO 29

ESPECIAL
Foro Dual Gran Canaria

La primera edición del Foro Dual UNAV, para el 4 y 5 de junio del 2020, tendrá un tema de organización y asistencia.

Las agencias de viajes despiden el peor año de su historia

Según afirma la primera encuesta de los agentes de viajes del año 2020 se ha pasado un año terrible desde marzo del 2020 de la facturación de 2019.

A causa de estas cifras, el 90% de las agencias se ha podido mantener a flote. En algunas, en un 20% —aunque más las pérdidas— pero que probablemente tendrán que recortar gastos.

→ PARA MÁS INFO → CLIC AQUÍ

El futuro de las agencias, según los propios agentes

Según se recoge en el último informe de temporada de OCEANUS, elaborado a partir de las opiniones de los profesionales, las agencias de viajes del futuro, de cara a la nueva realidad que debe dar de sí la pandemia, habrán de ser en su mayoría empresas que operen en su relación con los clientes de asesoramiento profesional, la seguridad y la garantía y capacidad para proporcionar los viajes. Tras estos, se sitúan el conocimiento sobre los productos turísticos de las procedencias y la capacidad para comprender el cliente.

En último término, según por una proporción muy importante de agencias, operen las herramientas tecnológicas y de información que se proporcionen a los viajeros y al consumidor de destino completo así, al menos desde el punto de vista de los profesionales, tendrá una papel muy importante en el futuro.

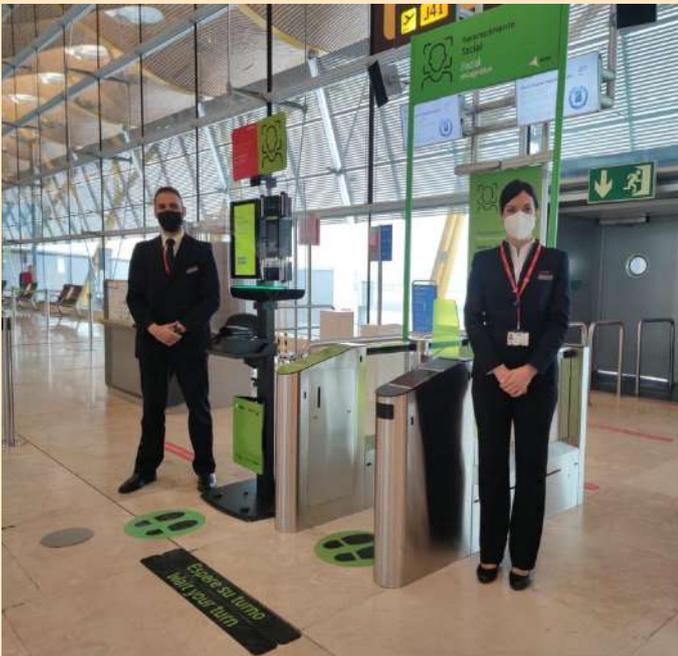
El asesoramiento personalizado, por otro lado, no sólo será el elemento del servicio más apreciado por los viajeros, sino que también es del que se espera una mayor relevancia económica en el futuro (el 53,3% en la encuesta), seguido de la conveniencia de ser un servicio (46,2%) y la conveniencia de recibir el destino (15%).

El estudio del Observatorio del que el primer UNAV comenzó en febrero con el objetivo de publicar Anuario de la Industria Turística de España. De acuerdo con este informe, se espera que el sector de las agencias de viajes, en el futuro, será un sector de información "interactiva". Los proveedores, agentes y destinos de viajes deben estar preparados para responder y adaptar a las demandas de información turística, además de mantener el ritmo de las últimas políticas y medidas de seguridad de los destinos con respecto a COVID-19.

→ PARA MÁS INFO → CLIC AQUÍ

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosales Pinar, 6, 1º B. 28020 Madrid
T: 91 570 57 41 F: 91 570 90 70
MAIL: unnav@unnav.es
WEB: www.unnav.es

COMITÉ EDITORIAL
Presidente: José Luis Méndez
Vicepresidentes: Antonio Gallo - José Arriaga - Jorge Zamora
Secretaría General: Mª Dolores Rodríguez
Dirección Técnica: José María Pineda / Tania Ojeda



DESTINOS ABIERTOS 2020-2021

Time to Travel
BY CATAI

TRAVEL PRICER



R.E.S.O.N.A.N.T.O.N.I.Z.A.

Andalucía

Arriba, portada del primer número de la nueva etapa de la newsletter de UNAV. A la derecha, arriba, imagen del proyecto piloto para la detección biométrica de pasajeros en el aeropuerto Madrid-Barajas (Iberia & Aena). En el centro, captura de pantalla del programa 'Time to Travel' de CATAI. A la derecha, en el centro, En la imagen, María José Blanco, co-founder de Mi Mundo Travel Planner. Abajo, gráfica del programa de 'networking' Resintoniza Andalucía.



SESIONES PRÁCTICAS BONOS TURÍSTICOS

"MADRID: MEJOR DESTINO CULTURAL DEL MUNDO"



MODALIDAD: ONLINE
HORARIO: 12:00 a 13:00 h.

AGENCIAS DE VIAJES

FECHAS
DE LAS SESIONES

21 de octubre de 2021
26 de octubre de 2021
5 de noviembre de 2021

La Comunidad de Madrid y la Cámara de Comercio de Madrid, te invitan a estas sesiones prácticas sobre el Programa Bonos turísticos "Madrid: mejor destino cultural del mundo", en la que trataremos los puntos más importantes para la inscripción en la citada campaña.



Cámara
MADRID

Puede hacer su inscripción pinchando en la fecha que más le interese

Comunidad
de Madrid

Gráficas de algunas de las campañas en las que ha colaborado UNAV durante el año 2021.



Imágenes de algunos de los foros y eventos en los que ha participado UNAV durante el año 2021.

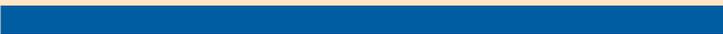


Día Internacional del Turismo: premio a las agencias de viajes por su resiliencia.





Arriba, el presidente de UNAV, José Luis Méndez, con la presidenta de la Comunidad, Isabel Ayuso. Abajo, con el Director General de Turismo. Luis Martín Izquierdo.





Nuevas incorporaciones a UNAV en el año 2021. Arriba, con el representante de TDC Travelport. Abajo, Travel Life DMC.





El presidente de UNAV, José Luis Méndez, en las principales cadenas de televisión, defendiendo los puntos de vista de las agencias



El presidente de UNAV, José Luis Méndez, en la presentación del Informe de Verano de ObservaTUR. Arriba, una imagen tomada del [multimedia](#) que elaboró el diario ELPAÍS.





El programa de Rutas Turísticas Culturales para Mayores es fruto de un convenio entre la Comunidad de Madrid —a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social— y la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV). El programa se desarrolla desde septiembre hasta el mes de marzo de 2021. Al acto de presentación asistieron, entre otros, representantes de las agencias de viajes acreditadas, entre las que figuran Viajes El Corte Inglés, IAG7 Viajes, B The Travel Brand, Halcón Viajes, Nautalia, Caminos 6.0 y Viajes Cibeles.





**MONITOR
DE AGENCIAS
DE LOS
DESTINOS
SOSTENIBLES
DE ESPAÑA**

>>
101 propuestas seguras,
sostenibles y de confianza
sugeridas por los agentes
de viajes UNAV



**MONITOR
DE AGENCIAS
DE LOS
DESTINOS
SOSTENIBLES
DE ESPAÑA**

>>
101 propuestas seguras,
sostenibles y de confianza
sugeridas por los agentes
de viajes UNAV



En 2021, bajo la dirección técnica de Task ONE y ReiniziaT, y la colaboración de ObservaTUR, presentó el Monitor UNAV de los Destinos Sostenibles de España, un proyecto que pone de manifiesto el compromiso de esta asociación y de sus firmas asociadas con el turismo sostenible y el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030.



La Unión Nacional de Agencias de Viajes es patrono de ObservaTUR desde su creación, en abril de 2018. Hasta el momento, ObservaTUR ha elaborado ocho informes de temporada, el último de los cuales se presentó el día 21 de diciembre de 2021. Además de UNAV, integran ObservaTUR Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ReiniziaT y Renfe-SNCF en Cooperación.



2º FORO DUAL UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO

Córdoba
Del 17 al 19 de noviembre 2021

memoria de
trabajo
&
informe de
actuaciones



II FORO TURÍSTICO UNAV TURISMO PARA EL FUTURO

CÓRDOBA, 17- 19 NOVIEMBRE 2021



UNAV
unión de agencias de viajes