



Unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2022

>>

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2022

INFORME DE GESTIÓN 2022

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2022



UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)

INFORME DE GESTION 2022

Memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2022

Dirección

José Luis Méndez

Coordinación

Iván Méndez (Gerencia) - Loli González (Secretaría)

Dirección técnica y redacción

Task ONE · Proyectos de comunicación

Foto de portada: **Pixabay**

Imágenes: **Pixabay**

© Pixabay

Reservados todos los derechos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

actividad asociativa • 9

- Presentación / 9
- 12+1 hitos destacados / 13
- Actividad asociativa / 19
 - Nuevas incorporaciones
 - Bajas registradas
 - Asamblea general ordinaria
 - Composición del consejo de dirección
 - Reunión del consejo de dirección
- Líneas de gestión / 27
- Relación de marcas asociadas / 30

actuaciones institucionales • 33

- Gestión asociativa / 33
 - Ley de Viajes Combinados
 - Mecanismo RED
 - Moratoria contable
 - PERTE sectorial
 - Real Decreto 933/2021
 - Sistema de Gestión de la Calidad
 - Turismo Social / Imserso

- Sostenibilidad
- Digitalización
- FEMAV
- Marco legal / 49
 - Introducción de cambios en la Ley de Viajes Combinados
 - Grupo de Trabajo para delimitar ámbitos de gestión
 - Exclusión de las agencias en el Real Decreto 933/2021
 - Lucha contra el intrusismo profesional
 - Soporte y organización de seminarios de formación

presencia en foros y congresos • 58

gestión de la comunicación • 69

- Comunicación interna / 69
- Comunicación externa / 69
- Newsletter UNAV / 71
- Redes sociales / 73
- Dirección electrónica / 73

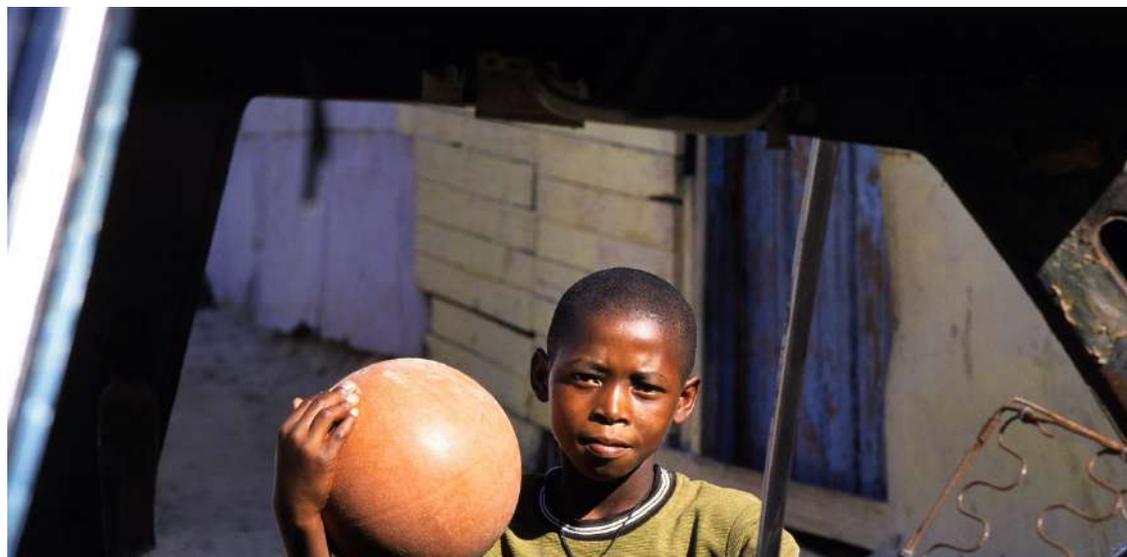
el Universo UNAV es noticia • 75

análisis y estudios • 79

el papel de las agencias • 83

- Estudios y evaluaciones





PRESENTACIÓN

Afortunadamente el año 2022 ha resultado mejor de lo que se esperaba a comienzos de año.

Principalmente por dos motivos, a juicio de UNAV. El primero, porque se ha prolongado en parte la temporada de verano y, en segunda instancia, por el calendario, ya que los ‘puentes’ han permitido neutralizar y equilibrar el año. No hay que olvidar tampoco que el primer trimestre no fue nada bueno.

Respecto a si 2022 ha sido el año de la recuperación, hay que decir que, para ciertos sectores, sí, sin duda, se han recuperado, aunque dos años sin actividad se nota y eso significa que, en muchos casos, seguimos pagando deudas atrasadas. No obstante, hay que señalar que este año ha servido para paliar una parte de las deudas contraídas.

En el caso del receptor, la recuperación ha sido magnífica; la de emisor, algo más normal, ya que hay que recuperar el turismo internacional, que ha ido más lento en determinados destinos; y, en particular, el MICE, que quedado más rezagado de lo que realmente nos gustaría.

Si hemos de señalar algunas actuaciones, **destacaría sobre todo la recuperación de muchos de los puestos de trabajo en el sector de las agencias (y del turismo en general) tras un periodo muy difícil.** Así, según los últimos datos disponibles hasta ahora, el empleo en las agencias de viaje registra un aumento interanual de 4.794 nuevas altas.



El Mecanismo Red, en este sentido, ha sido muy importante, gracias a la ‘presión’ de las asociaciones para establecer un procedimiento que atendiese las necesidades de las agencias, que resultó el sector más dañado por la crisis sanitaria.

Otro hecho relevante, muy relevante para el sector, ocurrido en el mes de marzo (aunque llevó muchos meses de trabajo) fue la **introducción de cambios en la Ley de Viajes Combinados, con la supresión de la garantía solidaria de los viajes combinados.**

Y, lo más reciente, **conseguir que el Gobierno prolongue dos años más la moratoria contable para las empresas que sufrieron pérdidas durante la pandemia.** UNAV sigue trabajando, además, para solicitar la exclusión de las agencias de viajes del Real Decreto 933/202.

En este periodo, **se han firmado asimismo importante acuerdos de colaboración con administraciones y empresas,** como es el caso del programa de Rutas Culturales para Mayores o el acuerdo suscrito con MAD Rural, a través de FEMAV, entidad que, por cierto, ha tomado forma definitiva en el el año 2022, con su proceso de constitución formal.

Un hito para nuestra asociación ha sido también la **consolidación del Foro UNAV como un espacio de referencia en el calendario sectorial.**

A propósito del año 2023, esperamos, en primer término, que no surjan imprevistos ajenos al turismo. También confiamos en que se neutralicen los efectos negativos de la guerra y que no afecte en exceso la posible recesión económica, pues resultaría determinante para poder cumplir con los objetivos de la recuperación total de nuestro sector. ¿Nuestro deseo? **Que prevalezcan las ganas de viajar y nos respeten las causas negativas ajenas a nuestra actividad, de manera que podamos operar con normalidad.**



No hay una profesión en el mundo tan completa como la del agente de viajes

María Francisca Blasco
Decana de Comercio y Turismo de la
Universidad Complutense



12 + 1 HITOS DESTACADOS

1) **La recuperación de la actividad turística y sectorial comienza a hacerse realidad**

A pesar de un inicio de año titubeante y pleno de sombras (aparición de la variante ómicron, invasión rusa en Ucrania, subida generalizada de precios...), 2022 ha sido un buen año para el turismo y para el ámbito de las agencias. Se ha cerrado el periodo con más de 71,5 millones de turistas (+129,5% con respecto a 2021), los vuelos internacionales han rozado niveles prepandemia y se han recuperado mes a mes las cifras de empleo y ocupación.

2) **La cultura de los viajes, más vigente que nunca**

Los españoles realizaron 142,9 millones de viajes en 2021, un 40,7% más que en 2020. El turismo internacional sigue en auge y todos los estudios de prospección realizados apuntan a un incremento de los viajes, que pueden elevarse aún más con la reapertura de algunos mercados clave. Además, España sigue siendo el país preferido para viajar al extranjero de los principales mercados europeos. Las expectativas para el año 2023, por otro lado, son muy favorables y según la OMT las llegadas de turistas internacionales podrían situarse entre el 80% y el 90% de los niveles prepandémicos.

3) **Protagonismo de las agencias en aumento**

Además de reconocerse cada día más su trabajo (4 de cada 10 clientes valoran con un sobresaliente el servicio prestado por las agencias), la actividad sectorial ha ido incrementándose a raíz de la pandemia, por el aumento de la complejidad en los viajes y por las garantías que ofrecen. De hecho, además de ser el canal más solicitado para preparar los viajes al extranjero, según un informe de las oficinas nacionales de turismo emisor, cerca de 17,5 millones de turistas han venido a España con un 'paquete' turístico, cifra que supone un 183,9% más con respecto a 2021. Otro apunte más en esta dirección: las agencias de viajes firmaron en el mes de junio su mejor dato de actividad en los últimos 14 años.

4) **Eliminación de la garantía solidaria de los viajes combinados**

Después de años de trabajo y reivindicaciones, 2022 ha sido el año en el que se ha puesto fin a la garantía solidaria, un hecho histórico que supone que cada ámbito de gestión deberá de responder por sus actuaciones dentro del viaje combinado. De ahí la importancia que adquiere a partir de ahora delimitar correctamente cuáles son los ámbitos de cada actor, asunto en el que desde hace meses UNAV está ya trabajando.

5) Mecanismo RED, clave en la reactivación del sector

La puesta en marcha de esta fórmula por parte del Gobierno para paliar los desastres ocasionados por la pandemia en el sector, adoptada tras las presiones y demandas asociativas, ha supuesto una medida fundamental en el restablecimiento de la actividad. Lástima que haya concluido el 31 de diciembre, a pesar de las demandas del sector de las agencias, que no hay que olvidar que ha sido uno de los más dañados por la crisis del coronavirus.

6) Aprobación de la moratoria contable de dos años

Una negativa a la ampliación de esta medida habría tenido graves consecuencias económicas y propiciado la destrucción de tejido empresarial y puestos de trabajo.

7) Consolidación del Foro UNAV en el calendario sectorial de eventos

En su regreso a la plena normalidad, en formato exclusivamente presencial, la tercera convocatoria del Foro Dual UNAV, celebrada en Almería bajo el lema 'Somos turismo, somos futuro', resultó de nuevo un éxito, con la asistencia de más de un centenar de profesionales de la industria del turismo y los viajes. De hecho, el contenido de todas sus sesiones, con cerca de una treintena de ponentes, ha tenido un amplio seguimiento informativo, habiendo registrado cerca de un centenar de impactos en los medios de comunicación (incluidos los de difusión masiva).

8) Empuje de la actividad asociativa

2022, año de la conmemoración de los primeros 45 años de historia de UNAV, ha sido un periodo de intensa actividad asociativa, acentuando su proyección pública, interactuando con las diversas Administraciones Públicas, incorporando nuevos asociados y miembros adheridos y reforzando sus áreas de trabajo. Además de (re)elegir un nuevo presidente, José Luis Méndez, tras el acuerdo unánime de la Asamblea General de UNAV.

9) Adopción de un nuevo sistema de gestión de la calidad para UNAV hasta el año 2025

El sistema de calidad es aplicable tanto a la captación y seguimiento de asociados, como a la prestación de servicios a los asociados. En este último capítulo, la norma acredita el sistema de calidad en 5 apartados: asesoría jurídica, asesoría laboral y fiscal, organización de congresos, foros, seminarios y otras actividades complementarias, y servicio de suscripción de seguros turísticos de viajes. El certificado emitido tiene validez hasta el año 2025, fecha en la que habría de ser renovado, según se recoge en la documentación entregada a UNAV.

10) Impulso de la formación, como herramienta de futuro

El impulso de la formación fue una de las claves recogidas en el Plan de Acción de UNAV para 2022 y ha sido uno de los ejes de su actuación en este periodo, que ha culminado con la firma de un acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio de Madrid para llevar a cabo un programa de formación dual. Y es que la formación ha de evolucionar, como señalaron los ponentes en el 3^{er} Foro, “porque es una de las claves del futuro de los agentes de viajes”.

11) Fomento de la digitalización a través del Kit Digital

La tecnología es imprescindible para nuestro sector. De ahí la importancia que UNAV ha otorgado al fomento de la digitalización en las agencias de viajes, dentro de sus posibilidades. En este sentido ha llevado una campaña de comunicación continuada a través de sus canales (foro, newsletter, redes sociales, flashes informativos...) para promover entre sus asociados el programa del Kit Digital auspiciado por el Gobierno con fondos europeos. Y es que, como se dijo en el Foro Almería, la tecnología no va a sustituir al agente de viajes, pero es un valor añadido a sus servicios.

12) Avance continuado de la sensibilización en materia de sostenibilidad

El camino emprendido por UNAV para promover la cultura de la sostenibilidad ha continuado en 2022 y, lo más importante, su testigo ha sido recogido (incluso impulsado) por las firmas que integran su universo asociativo, con proyectos e iniciativas muy interesantes, algunos de los cuales tienen reflejo en este informe. Y la tarea para continuar sensibilizando acerca de su importancia continuará, con un tema que ya ha anunciado: la creación de un decálogo único sobre la sostenibilidad en las agencias.

Y, además:

Constitución de FEMAV e inicio formal de sus primeras actuaciones

Después de meses de preparación organizativa y estatutaria, en septiembre de 2022 tuvo lugar la constitución formal de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), la entidad surgida de la fusión de la Unión Madrileña de Agencias de Viajes (UMAV) y la Asociación Empresarial Madrileña de Agencias de Viaje (AEMAV). Y sus primeras actuaciones en este ejercicio han sido ya una realidad, entre ellas la firma de un acuerdo para la promoción de los destinos de interior de la Región de Madrid y la celebración de un convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid.



En la foto que se adjunta arriba aparecen, de izquierda a derecha: Félix de Paz, Subdirector Gral. Cooperación Com. Turística; Luis Fernando Martín Izquierdo, Director General de Turismo; José Luis Méndez, co-presidente de FEMAV; Daniel Martínez Rodríguez, Viceconsejero de Turismo de la Comunidad de Madrid; César Gutiérrez Calvo, co-presidente de FEMAV; y Miguel Garrido, presidente de CEIM.





UNAV cuenta con un equipo profesional muy capaz, compuesto por profesionales acreditados y de prestigio, comprometidos con el futuro de las agencias, que es lo que nos mueve en nuestro día a día, de igual manera que ha sido el reto de nuestra asociación en sus casi 45 años de historia

José Luis Méndez, presidente de UNAV

ACTIVIDAD ASOCIATIVA

■ NUEVAS INCORPORACIONES

- CDV-Grupo LWT 
- TDCS Travelport 
- Fundación Cueva de Nerja 
- Politours 360° 
- Veltravel 
- Conecta Turismo 

■ BAJAS REGISTRADAS

- Polvani (cese de actividad)
- Viajes Tajo (por jubilación)
- Veltravel (no operan como agencia de viajes)
- Cellar Tastings (cierre en Madrid)

■ ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA

El día 28 de marzo de 2022, a las 12:00 horas, tuvo lugar en la sede de CEIM (calle Diego de León, 50) la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV).

La sesión incluyó cuatro puntos en el orden del día, entre ellos la presentación del Informe y la Memoria de Gestión Asociativa, el Balance del ejercicio 2021 y el proyecto de Presupuesto para 2022.

También se procedió a la **renovación de los miembros del Consejo de Dirección cuyo mandato concluía**. El plazo de presentación de candidaturas comenzó el día 1 de marzo y se cerró el día 16.

En esa misma jornada, también tuvo lugar la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de la Unión Madrileña de Agencias de Viajes (UMAV), en uno de cuyos puntos se trató asimismo la renovación de aquellos cargos que expiraban en este ejercicio.

● **José Luis Méndez, elegido presidente por unanimidad**

En el transcurso de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de UNAV **fue elegido por unanimidad como presidente de la entidad José Luis Méndez**, quien desde diciembre de 2019 ocupaba este mismo cargo, tras varios años como vicepresidente ejecutivo de la entidad. Esta elección conlleva también la presidencia de la Unión Madrileña de Agencias de Viajes (UMAV). El mandato del representante asociativo, para ambas entidades, es por cuatro años.

La lista encabezada por Méndez, compuesta por una total de 21 miembros, agrupaba a **representantes de las diversas áreas de especialización y modelos de negocio, de distintos ámbitos territoriales, tanto del mundo offline como del universo online**.

La Asamblea de UNAV aprobó asimismo el **presupuesto para 2022 y el Plan de Trabajo para ese mismo ejercicio**, cuyo eje principal de actuación —se afirmó— “será la defensa de los intereses de las agencias de viajes, tanto en la vertiente institucional como de cara a otros actores sectoriales, en particular con los proveedores”.

La unidad de acción, la proyección de una imagen única, el respaldo al papel de CEAV, la incorporación de nuevos miembros para reforzar su protagonismo (con especial atención entre los profesionales autónomos) y la consolidación de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes fueron otras líneas de trabajo asociativas aprobadas.



Otros de los objetivos planteados para el año 2022 fueron los de reforzar la agilidad en la gestión, mejorar la atención a los asociados y proyectar el nuevo momento asociativo, tras los series reveses sufridos por el sector tras la pandemia. El fortalecimiento del prestigio de los profesionales fue otra de las metas marcadas para el nuevo periodo.

Todo ello, además, fortaleciendo la gestión interna de la entidad y tratando de incorporar a nuevo miembros y asociados. La apuesta por la formación, la calidad, la sostenibilidad y la digitalización fueron también puntos considerados que han sido objeto de atención en 2022.

■ COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

Además de elegir a Méndez, la Asamblea de UNAV procedió a la renovación de los cargos de los consejeros cuyo mandato expiraba este año.

Entre los nuevos nombres del Consejo se incluyeron Christian Pauwels, de Movelia, y Eduardo García, de Sanander Viajes. Por contra, salieron del órgano ejecutivo de la asociación Manuel de la Rosa, representante de Viajes El Corte Inglés durante muchos años, y se incorporó en su lugar Manuel Galindo. Lilian Núñez, de Dominica Tours, también se sumó al Consejo, dejando su cargo por razones personales Manuel Solans, de Viajes CEMO.



Mantuvieron sus cargos en 2022 como vicepresidentes Antonio Caño (Grupo AC), Jorge Zamora (Servivuelo) y Jon Arriaga (DIT Gestión), elegidos en julio de 2020, y los consejeros designados en marzo de 2021.

La candidatura de Méndez se completaba con profesionales de prestigio con una amplia trayectoria en el sector, tal es el caso de Ángel Muñoz (IAG7 Viajes), Avelino del Riego (Viajes DUAOC), Carlos M. González (Cruceamar), David Hernández (Pangea), Fernando Lucini (Word 2 Meet), Fernando Sánchez (Icàrion), Héctor Floro (Carrefour Viajes) e Iván Méndez (Grupo Expertravel).

Javier de Frías (Mundiplan) fue refrendado como tesorero y M^a Dolores Serrano, responsable de UNAV Legal-DEIUREM. La presidencia de honor correspondió nuevamente a José Luis Prieto (IAG7 Viajes).

Más información en la Sala de Prensa UNAV 



■ REUNIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

El 30 de junio de 2022, UNAV celebró un nuevo Consejo de Dirección, que entre otros temas aprobó por unanimidad la **ampliación de sus grupos de trabajo y la convocatoria del 3^{er} Foro Dual para el Futuro del Turismo en Almería**, que se acordó que fuese en Almería, del 19 al 21 de octubre, con el apoyo de la Junta de Andalucía, la Diputación y el Ayuntamiento.

Además de estas decisiones, el Consejo reiteró la necesidad de continuar defendiendo los intereses de las agencias de viajes a través de UNAV y la UMAV, mientras se continuaba avanzando en la **consolidación de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes, FEMAV**, que en aquellos momentos se encontraba en fase de desarrollo estatutario.

Asimismo, el Consejo reiteró la necesidad de afianzar la colaboración entre las agencias asociadas y los 'partners' y empresas adheridas, de manera que todos pudiesen generar las máximas sinergias. En la misma dirección, se estableció mantener la política de cooperación con el conjunto del movimiento asociativo.



● **Nuevas Áreas de Trabajo**

En lo referido a los grupos de trabajo, **se aprobó la potenciación de algunas áreas, concretamente la de la formación, foros y congresos y la especializada en movilidad y transporte.** Además de reforzar el apartado jurídico con la incorporación de nuevos nombres bajo la responsabilidad de M^a Dolores Serrano. El objetivo de esta medida, según su presidente, José Luis Méndez, es “poder llegar a más sitios” y facilitar a las empresas y asociados “servicios de total actualidad”.

Respecto a las nuevas áreas organizativas, **se aprobó la constitución del Área de Consolidadores, para así poder potenciar y fortalecer la relación con las aerolíneas y la APJC.** En este apartado tomarán parte los distintos consolidadores integrados en UNAV: Cógelo al Vuelo, VDT, Servivuelo, Haiku Vuela y CDV. Igualmente se acordó la creación del Área Tecnológica y de Digitalización, en la que participarán representantes de las empresas asociadas y adheridas a UNAV: Advantio, Beroni, Conecta Turismo, Pipeline y Travelport.

La última área organizativa se dedicaría al capítulo de los seguros, para trabajar en torno a los asuntos que más preocupan a las agencias, como son los de avales ante la Administración RC y responsabilidad Empresarial y coordinar con el tema jurídico.

A finales de 2022, en concreto el día 15 de diciembre, **tuvo lugar otra reunión del Consejo Directivo de UNAV.**

En esta sesión, se acordó por unanimidad la designación de Iván Méndez Torrubias como gerente de la entidad. Torrubias es director general de Viajes Reunidos Expertravel y hasta ahora era consejero de la asociación y secretario de FEMAV, además de miembro del consejo de la Asociación de Jóvenes Empresarios del Turismo.

En su calidad de consejero de UNAV, en los últimos tiempos, el nuevo gerente había participado en diversas reuniones y gestiones, siendo uno de los interlocutores en la puesta en marcha del programa de formación dual UNAV-Cámara de Comercio, conjuntamente con Jon Arriaga y Loli Serrano. Su incorporación, en este sentido, permitirá reforzar las áreas de gestión y nuevos proyectos.

En esta misma reunión, el órgano de dirección de UNAV aprobó también por unanimidad la **incorporación de Christian Lucas como consejero de la organización**. Lucas es el director general de CentraldeVacaciones.com, un agencia de viajes online fundada en 2009, con sede en Cuenca, que comenzó su proyección internacional en 2015 en Portugal y que está a punto de consolidar su expansión en los mercados internacionales con la marca Travel2Holidays.com.

El Consejo de Dirección de UNAV, prácticamente en pleno con todos sus miembros, además de aprobar los nuevos nombramientos, trató otros puntos, entre ellos el **anuncio del acuerdo alcanzado con la Cámara de Comercio de Madrid** para llevar a cabo un programa de formación dual, la firma de un acuerdo de colaboración con la Comunidad de Madrid a través de FEMAV y la incorporación de nuevos socios y miembros adheridos¹.



¹ El convenio de colaboración suscrito con la Comunidad de Madrid contempla en su contenido la realización de diversas actuaciones de promoción, formación, desarrollo tecnológico, análisis de destinos, etc., así como la puesta en marcha del Observatorio Turístico de Agencias de la Comunidad de Madrid. En este mismo sentido, se trabaja para finalizar el desarrollo de la web de FEMAV, un proyecto ambicioso que servirá de plataforma de información y aprendizaje a los profesionales de las agencias en el destino Madrid.

■ LÍNEA INSTITUCIONAL Y DE GESTIÓN

- **Aprobación del plan de acción para el año 2022.**
- **Renovación del acuerdo de colaboración con Advantio** 
- Renovación del convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para la **puesta en marcha del programa Ruta Culturales para Mayores** 
- **Impulso y constitución de nuevas áreas organizativas para reforzar la gestión de la asociación**, entre ellas las de tecnología y digitalización, movilidad sostenible y seguros.
- **Promoción de las ayudas del Kit Digital para las agencias UNAV** a través de sus canales de comunicación (flashes informativos, newsletters...).
- **Convocatoria y organización de la celebración del 3er Foro Dual para El Futuro del Turismo** 
- **Campañas en favor de asuntos de relevancia asociativa, entre ellos:**
 - Fin de la garantía solidaria de los viajes combinados.
 - Apoyo a la puesta en marcha del Mecanismo RED²
 - Reclamación para la adopción de un PERTE exclusivo para el sector turístico.
 - UNAV se suma a los llamamientos para poner fin a la invasión de Ucrania

² El Boletín Oficial del Estado del 1 de abril publicó la Orden con el acuerdo del Consejo de Ministros por el que se declaraba la activación del Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo para el sector de las agencias de viaje. Las agencias podían solicitar la aplicación de las medidas de reducción temporal de jornada y suspensión de contratos de trabajo propias del Mecanismo RED entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2022. En el caso de la modalidad sectorial, destacar que la comunicación debía de ir acompañada de un plan de recualificación de las personas afectadas.

- **Promoción y participación en las reivindicaciones sectoriales:**
 - Respaldo a las demandas de las empresas turísticas con líneas ICO para poder ampliar sus plazos de vencimiento.
 - Solicitud para la **aplicación del acuerdo de los 27** sobre movilidad para recuperar el turismo exterior 
 - Reclamación para que se **convoquen de nuevo las ayudas a empresas** y autónomos con los fondos no empleados por el Gobierno (a través de FEMAV) 
 - Apoyo a las denuncias del sector para solicitar al Ministerio del Interior que se **refuercen los controles de pasaportes** en los aeropuertos españoles.
 - Refrendo a la **moratoria contable de dos años** anunciada por el Gobierno tras las reivindicaciones sectoriales.
 - Denuncian conjunta con otras asociaciones del sector la **imposición del Gobierno a las agencias de viajes para obligar a comunicar los datos** de las reservas de alojamiento y de alquiler de vehículos.
- **Participación activa en debates públicos para la defensa de los intereses de las agencias:**
 - Defensa del posicionamiento de UNAV en torno a una **posible la aplicación de la tasa turística.**
 - Defensa del posicionamiento de UNAV para la **supresión de las restricciones a los viajes transfronterizos** como fórmula para restablecer la normalidad.
 - Defensa del posicionamiento de UNAV para la **mejora de las condiciones de contratación de los viajes del Imserso.**

- Defensa del posicionamiento de UNAV para un **reparto justo y equitativo de los Fondos Next Generation**, como “gran palanca” de la recuperación.

Al hilo de estos dos últimos puntos, en el transcurso de un desayuno de trabajo convocado por Europa Press, el presidente de UNAV mantuvo un encuentro informal con la ministra Reyes Maroto, en el que trasladó a la titular de Turismo su preocupación en torno a dos asuntos referidos (Imsero y la distribución de los Fondos Next Generation).



- Exposición del **posicionamiento de UNAV en materia de turismo y viajes a demanda de la opinión pública** y los medios de comunicación.
- **En el ámbito asociativo, destacar asimismo varias efemérides, entre ellas:**
 - Cumplimiento de los primeros 20 años de la concesión a UNAV de la Placa de Oro al Mérito Turístico.
 - Celebración de los 25 años de la presencia de UNAV en Internet.

- **En el capítulo formativo** (ver páginas 55, 56 y 57), la Unión Nacional de Agencias de Viajes ha convocado varias acciones y seminarios a lo largo de 2022:

- 24 de febrero de 2022

Aspectos relevantes de la nueva reforma laboral

MÁS INFO 

- 1 de junio de 2022

Seminario para analizar cómo ha cambiado el mercado asegurador tras la pandemia y cómo estas variaciones han impactado en la industria del turismo y los viajes, en particular en el ámbito de las agencias.

MÁS INFO 

- Pero, sin duda, la gran actuación del año en lo relativo a la formación fue el **acuerdo de colaboración que se alcanzó con la Cámara de Comercio de Madrid para llevar a cabo un programa de formación dual**, que fue refrendando el lunes 6 de febrero de 2023.

MÁS INFO 

UNAV

Relación de agencias asociadas

A fecha de 31 de enero de 2022

- ACUARELA
- AREAUCA OCIO SL - MARFA TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEO
- BROOKLYN BOY, S.L. (ENDEAVOR MARATONES INTERNACIONALES)
- CATAI
- CELLAR TASTINGS, S.L.
- CEMO / TROTAMUNDOS
- CENTRAL DE VACACIONES.COM
- CENTURY INCOMING, SL
- CHARMED BY SPAIN, SL
- CIFA - CENTRAL IBÉRICA DE FAMILIAS
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- DEL UNO AL OTRO CONFIN S.A.U
- DESTINIA, S.L.
- DOLPHINS TRAVEL
- DOMINICANATOURS, SL
- DYNAMIC TOURS
- EL CORTE INGLES
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- 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
- JTB VIAJES SPAIN S.A.
- LINTUR, S.A
- LOW WORLD TRAVEL
- MADE FOR SPAIN AND PORTUGAL
- MAPA TOURS
- MARLY CAMINO, SL
- MAYORISTA DE VIAJES S.A.
- MI MUNDO TRAVEL PLANNER
- MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN II, UTE
- MUNDO AMIGO
- N.L VIAJES
- OCIOBOX INTERMEDIA, S.L. / VIAJETECA.NET
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- PANAVISIÓN
- PANGEA - VIAJES DE AUTOR, SL
- POLVANI TOURS
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- PROXIMO ORIENTE
- RURALIA, S.L
- RUSTICAE VIAJES, S.L
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SENTIR Y VIAJAR
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SOC. GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- TAJO
- TAKSEE MOBILITY, SL
- TOURMUNDIAL
- TRABAX TURISMO, S.L
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVEL LIFE EVENTS DMC SL
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJES ECO, S.A
- WORLD 2 MEET. SLU
- ZAFIRO

UNAV / miembros adheridos

- ABREUONLINE
- ADVANTIO
- AENA, S.A.
- AMADEUS ESPAÑA
- AMERICAN EXPRESS EUROPE, SA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- CUEVAS DE NERJA
- EPG TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- MOVELIA TECNOLOGÍAS
- OFICINA AUSTRIACA DEL TURISMO
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- RENFE - SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL
- SCHMETTERLING INTERNATIONAL GmbH & Co. KG
- SEGITRAVEL
- TDCS TRAVELPORT



EUROPA

2b

PA

ACTUACIONES INSTITUCIONALES

■ GESTIÓN ASOCIATIVA

◎ LEY DE VIAJES COMBINADOS

La introducción de cambios en la Ley de Viajes Combinados, con **la supresión de la garantía solidaria, ha sido sin duda uno de los hechos más relevantes del año 2022.**

Y lo es porque después de años de trabajo, las agencias de viajes hemos conseguido algo que parecía imposible y que, sin embargo, resultaba de vital importancia para el sector, y es el **cambio de la responsabilidad que, tras la Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de enero de 2010,** recogió también nuestro legislador, y que suponía que las agencias organizadoras y las agencias minoristas debían responder solidariamente ante la venta de un viaje combinado.

De ahí la importancia que adquiere, a partir de este momento, **delimitar correctamente esos distintos ámbitos de gestión.**

Es igualmente importante señalar que esta modificación normativa, en todo caso, no significa que las agencias puedan olvidarse de su obligación de asistir al cliente ante cualquier reclamación, venga esta motivada o no por algún elemento relacionado con su ámbito de gestión.

En este sentido hay que decir que, sea cual sea el incumplimiento o cumplimiento defectuoso que origine la reclamación, tanto el organizador como el minorista deberán tramitarla e informar al viajero de la evolución

de la misma. En caso contrario, se les aplicará nuevamente el régimen de responsabilidad solidaria

Esta modificación de la responsabilidad, junto a otros aspectos que también han cambiado, pero de menor calado, supone que las agencias deberán adaptar sus condiciones generales de contratación y sus contratos de viajes combinados a la modificación aprobada.

● MECANISMO RED

El Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo —una de las medidas impulsadas por el Gobierno que más ha beneficiado al sector de las agencias de viajes durante la crisis— **fue consecuencia en gran parte de las reivindicaciones planteadas por el ámbito asociativo** para contrarrestar el impacto negativo de la pandemia¹.

Su activación [arrancó en abril de 2002](#), tras su publicación el primer día de ese mes en el [Boletín Oficial del Estado](#) de la Orden con el acuerdo del Consejo de Ministros.

	BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO	
Núm. 78	Viernes 1 de abril de 2022	Sec. I. Pág. 43660
I. DISPOSICIONES GENERALES		
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, RELACIONES CON LAS CORTES Y MEMORIA DEMOCRÁTICA		
5143	<i>Orden PCM/250/2022, de 31 de marzo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de marzo de 2022, por el que se declara la activación del Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo, de conformidad con el artículo 47 bis del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para el sector de las agencias de viaje.</i>	
<p>El Consejo de Ministros, en su reunión del día 29 de marzo de 2022, a propuesta de la Ministra de Trabajo y Economía Social, de la Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital y del Ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, ha aprobado un Acuerdo por el que se declara la activación del Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo, de conformidad con el artículo 47 bis del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para el sector de las agencias de viaje.</p> <p>Para general conocimiento, se dispone su publicación como anexo a la presente Orden.</p> <p>Madrid, 31 de marzo de 2022.—El Ministro de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, Félix Bolaños García.</p>		

Básicamente, esta disposición permitía a las agencias solicitar la **aplicación de las medidas de reducción temporal de jornada y suspensión de contratos de trabajo** propias del Mecanismo RED entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2022. En el caso de la modalidad sectorial, esta solicitud debía de ir acompañada de un plan de recualificación de las personas afectadas.

Por ello, desde el primer momento, esta fórmula despertó mucho interés entre el universo de agencias de UNAV. A tal efecto, **nuestra asociación llevó a cabo una intensa fase informativa con nuestros asociados**, tratando de aclarar sus dudas, en especial en lo relativo a los costes, las bonificaciones y los posibles contenidos.

El Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo concluyó el día 31 de diciembre, a pesar de las demandas asociativas de dar continuidad a esta medida.

Según los últimos datos disponibles por parte del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, **a fecha 2 de enero de 2023, 921 agentes de viajes continuaban afectados, con otro centenar bajo ERTE Etop.**

A partir de ahora estos trabajadores tendrán que pasar a otro tipo de ERTE como el mencionado Etop, o pasar a alta normal. Se descartan los despidos, ya que el Mecanismo RED contaba con cláusula de mantenimiento del empleo. Es preciso recordar que **las agencias de viaje llegaron a tener el 77% de sus afiliados protegidos en ERTE durante el momento álgido de la pandemia.**

© PROLONGACIÓN DE LA MORATORIA CONTABLE

Antes de que concluyese el año, ha tenido lugar otra actuación asociativa destacada, cual ha sido **conseguir que el Gobierno prolongue dos años más la moratoria contable** para las empresas que sufrieron pérdidas durante la pandemia.

La asociación había advertido por carta a la Vicepresidenta Primera y Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño, de las **consecuencias que habría tenido una negativa a la adopción de esta ampliación**, en términos de daño económico y destrucción de tejido empresarial y de puestos de trabajo.

● RECLAMACIÓN DE UN PERTE SECTORIAL

A pesar de los llamamientos sectoriales efectuados, entre ellos los realizados por UNAV, **el Gobierno ha rechazado de plano en 2022 la aprobación de un Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica (Perte)** para el turismo, con el objeto de concentrar los fondos europeos.

Este rechazo, en palabras del presidente de UNAV recogidas por [Agenttravel](#) calificaba esta negativa como “un error manifiesto” que “UNAV no puede compartir”. En este mismo artículo, Méndez ponía como ejemplo la posibilidad de impulsar un Perte dedicado a las zonas costeras y pioneras en turismo les puede encaminar hacia su transformación de manera que “estos destinos puedan ser más competitivos y puedan contribuir a ese modelo más sostenible y de calidad hacia el cual queremos dirigirnos”.

● REAL DECRETO 933/2021

Una de las peores noticias de año, sin embargo, ha sido la **imposibilidad (hasta la fecha) de conseguir la exclusión de las agencias de viajes del Real Decreto 933/2021**, a pesar de las presiones que todo el movimiento asociativo ha realizado.

Tras la entrada en vigor ayer del Real Decreto 933/2021, nuestra asociación, en declaraciones recogidas por Hosteltur, mostraba su "rechazo absoluto" a esta medida, al considerar "improcedente" que se haya atribuido esta obligación a las agencias de viajes.

Según José Luis Méndez, presidente de UNAV, **“las agencias carecen de medios para hacer frente a la misma y los datos requeridos pueden ser facilitados directamente por los proveedores prestatarios de los servicios”**.

"Esta información debería competir en exclusiva a los establecimientos de alojamiento y las empresas de alquiler de vehículos" obligados a esta comunicación, y no a las agencias", afirmaba Méndez.

© SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En mayo de 2022, UNAV certificó de nuevo su sistema de gestión de la calidad hasta el año 2025, a través de NQA, organismo global especializado integrado en NTS, de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, que es la más utilizada en todo el mundo, con más de 1 millón de certificados emitidos en más de 178 países



El impulso de la calidad **fue uno de los compromisos adquiridos por el Consejo de Dirección de UNAV, dentro de su Plan de Actuación 2022** aprobado en la sesión de la Asamblea General. Supone, además, el refrendo a una línea de trabajo puesta en marcha en junio de 2017, que situó a UNAV a la vanguardia en esta materia.

NQA, un organismo global de certificación

NQA forma parte de NTS, proveedor independiente líder en EEUU en servicios de pruebas de simulación ambiental, inspección y certificación. NTS trabaja una amplia gama de sectores industriales, entre los que se incluyen, además del ámbito del turismo, la aviación civil, aeroespacial, defensa, nuclear, telecomunicaciones, electrónica, automoción y medicina.

Se trata de una firma con una dilatada experiencia, que opera en más de 90 países de todo el mundo, que ha emitido en este tiempo más de 53.000 certificados acreditativos a compañías de diverso tamaño, desde pequeñas empresas hasta multinacionales.

Su filosofía de trabajo es sencilla: “Todo negocio es mejorable”. Y en torno a esa cultura desarrolla sus valores, entre los que figuran la integridad organizativa, el respeto al individuo y el servicio al cliente de calidad.

Política de calidad UNAV: mejora continua de sus procesos y satisfacción de sus clientes

“La organización, entendiendo que en el entorno empresarial donde se ubica se están produciendo importantes cambios estructurales de la demanda, que existe una gran oferta y que debe de competir con entidades que poseen grandes recursos técnicos y humanos, se compromete a realizar como diferenciación ante los clientes existentes y potenciales asociados y otros un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la mejora continua de sus procesos, satisfacción del cliente y la participación de todo su personal. Este sistema tendrá como objetivo final la innovación, diversificación y mejora de los servicios asociativos y de formación que presta consolidando su eficacia y competitividad”.

© TURISMO SOCIAL & IMSERSO

Una tarea constante de UNAV durante el ejercicio 2022 ha sido **sensibilizar acerca de la importancia de los programas de turismo social para mayores**, en tanto en cuanto entiende que estas iniciativas para estos públicos suponen mucho más que un simple viaje o un recorrido turístico cultural.

“Es una manifestación de vida y es la constatación del dinamismo de nuestros mayores. Y es asimismo una muestra de que las empresas y la Administración pueden y deben trabajar en conjunto para obtener —como en este caso— un resultado magnífico con un alto grado de satisfacción por encima del 95%. Estas rutas permiten también ayudar al sector turístico, en un momento en el que tanto lo necesitamos las agencias hoteles, transporte, guías, taxis, comercio, restauración... Es decir, toda una industria que genera riqueza a nuestra comunidad, que da y mantiene muchos puestos de trabajo”.

En este sentido, incluso, el presidente de UNAV tuvo la oportunidad de trasladarle a la ministra del Industria, Comercio y Turismo el punto de vista de la asociación respecto al programa del Imserso. **Reyes Maroto, por su parte, comunicó a Méndez su deseo de "modernizar" el programa de turismo social**, para lo cual está en contacto con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

Esta misma preocupación, de hecho, se trasladó al **3er Foro UNAV para El Futuro del Turismo, en el que una de las sesiones, titulada “Imserso, rutas culturales y + de 60 años”**, se dedicó en exclusiva a analizar este asunto, destacándose 6 mensajes:

- Los clientes mayores de ahora **no son los mismos que antes**, han cambiado.
- No se está respondiendo a lo que hoy se demanda; **hay que escuchar más a los clientes.**

- La gente cada vez es más exigente y **busca experiencias únicas y dignas de ser contadas**. Además, se está apreciando un cambio de tendencia y que por ello están intentando adaptarse a las necesidades que van surgiendo, a base de nuevos productos.
- Los viajes en el sector “silver”, además de las oportunidades y ventajas que ofrecen, posibilitan muchas otras cosas más, como la **opción de interaccionar y convivir**, asuntos especialmente importantes para este colectivo.
- El programa del Imsero no se ha adaptado al nuevo cliente: **“El Imsero “no ha sabido adaptarse a la realidad actual**. Los usuarios han cambiado mucho, son mucho más tecnológicos y están más informados, la Administración va un paso atrás y ofrece lo mismo que hace años y por ello intentamos influir en ella para que lo cambie”.
- **El sector turístico tiene que estar presente en todas las etapas de organización** de este tipo de viajes, porque entre todos podemos mejorar su contenido, ha concluido.

En paralelo, en este mismo periodo **se ha renovado el acuerdo de colaboración con la Comunidad de Madrid para llevar a cabo el programa de Rutas Culturales para Mayores**, que permite ofertar actividades turísticas con un precio máximo fijado por la Consejería de Familia, Juventud y Política Social.

La novedad más señalada de esta nueva edición —en la que han participado ya más de 660.000 madrileños desde su puesta en marcha en 2005— fue que esta convocatoria se abrió por primera vez a los madrileños que ya hayan cumplido los 55 años de edad, en lugar de los 60 de anteriores ediciones. El plan para 2022, que amplía así su número de potenciales usuarios en más de 456.000 personas, incluyó, además, la mayor oferta de viajes para personas mayores realizada hasta la fecha por una comunidad autónoma, con 325.306 plazas.

Las agencias colaboradoras del programa —B the travel brand, Cibeles Viajes, Camino 6.0, Viajes El Corte Inglés, Halcon Viajes, IAG7 Viajes y Nautalia— diseñaron para este ejercicio un total de **1.016 rutas, incluyendo 373**

destinos nacionales, 334 destinos internacionales, 46 capitales europeas, 220 viajes de largo recorrido y 43 cruceros.

Desde su puesta en marcha en marzo de 2022, hasta finales de noviembre, más de 94.000 personas habían tomado parte en el programa Rutas Culturales para Mayores de la Comunidad de Madrid.



© SOSTENIBILIDAD

Cada vez más, la sostenibilidad cobra mayor relevancia entre las agencias. Al menos en la esfera de nuestra asociación.

Aunque todavía, es cierto, hemos de perseverar más, al igual que han de hacer el resto de los actores que participamos en el ecosistema del turismo y los viajes, pues nuestra industria contamina, no hay que olvidarlo. Y lo seguirá haciendo, aunque cada vez menos. **Pero hay que tener en cuenta que, según las estimaciones de IATA, en 2035 se desplazarán 7.200 millones de viajeros.**

En UNAV, por ejemplo, **fuimos los primeros en poner en marcha el primer concurso de sostenibilidad para las agencias de viajes**, para poder de manifiesto el compromiso de los agentes con los objetivos del milenio.

UNAV editó también 2019, justo unas semanas antes de la crisis sanitaria, el Libro Blanco de la Sostenibilidad de las Agencias de Viajes, que no sólo supuso la constatación del compromiso de un sector con el futuro del planeta, sino que también fue una iniciativa pionera, que recogía 100 actuaciones concretas para avanzar hacia el futuro, con recomendaciones para las agencias de viajes, para los proveedores de viajes, para los propios viajeros y los destinos, para la Administración y, por supuesto, para las asociaciones de agencias de viajes.

Además, más recientemente, **en 2021, publicamos desde UNAV el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España**, que recogía 101 propuestas seguras, sostenibles y de confianza para los viajeros sugeridas por los agentes UNAV.

Nuestros foros, en todas sus ediciones, han reservado una de sus sesiones para hablar y debatir sobre la sostenibilidad. En definitiva, el compromiso de UNAV y de sus agencias, es muy firme con el turismo sostenible y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODS) y la Agenda 2030. Aunque, insistimos, se ha de seguir avanzando, porque antes que agentes de viajes somos ciudadanos y estamos

comprometidos con los problemas de nuestro tiempo. **Y cuidar de la calidad de las personas y del planeta es responsabilidad de todos.** Y porque además trabajamos en la mejor profesión del mundo, pero también en una de las industrias que también impacta en el medio ambiente y en las culturas locales.

Nuestra revista para los asociados, incluye siempre la promoción de un destino turístico nacional comprometido con la sostenibilidad, y desde nuestras páginas, por ejemplo, hemos invitado a nuestros lectores a visitar la Ruta de Alhama, un ejemplo de movilidad sostenible y economía circular; Serra de Tramuntana, símbolo del turismo sostenible de Mallorca; Urdaibai, primer destino turístico sostenible de Euskadi; Cabo de Gata, uno de los más bellos parajes de la Península; o Doñana, una de las zonas húmedas más importantes de Europa, entre otros propuestas sostenibles para disfrutar de Andalucía.

¿Qué podemos hacer desde las asociaciones para que las agencias y sus profesionales tomen conciencia sobre la importancia del asunto?

Lo decíamos antes: el compromiso de UNAV y de sus agencias —aunque tiene que seguir avanzando— es muy firme. Como lo es también el compromiso del conjunto de los agentes de viajes.

Hay que recordar, a este respecto, que según una encuesta recogida en el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España, **cerca del 90 por ciento de los agentes creen que la sostenibilidad es fundamental para el futuro de nuestra actividad.**

En este sentido, el Libro Blanco de la Sostenibilidad de UNAV recoge seis objetivos concretos de actuación para el ámbito asociativo (páginas 253-258), que se desarrollan a través de una treintena de actuaciones concretas, como pueden nuestras continuas campañas de concienciación a través de nuestros canales de comunicación (flashes informativos, redes sociales, newsletter institucional, foros, acciones puntuales, encuestas...), con el objeto de implicar al máximo a los profesionales de las agencias de viajes.

Decálogo único

Crear un decálogo único, sobre los compromisos y necesidades para una operativa sostenible, elaborado por las distintas asociaciones de agencias de viajes, y transmitir su contenido al Gobierno.

Esa fue una de las propuestas planteadas por José Luis Méndez, presidente de UNAV, en el transcurso del debate celebrado en Sevilla, en el Tourism Innovation Summit TIS 2022.

Y está idea es solo una de las 100 propuestas recogidas en el Libro Blanco de la Sostenibilidad de las Agencias de Viajes, un documento pionero, destacado por todos los ponentes en ese debate, elaborado por UNAV bajo la dirección técnica de Task ONE y ReiniziaT.

Sostenibilidad, el ADN de las compañías

En la segunda de las mesas organizadas en la tercera edición del Foro UNAV dedicada a la sostenibilidad, **Fernando Sánchez, de Icarión, sostuvo que la sostenibilidad vale para todos, no sólo para las grandes compañías.**

De hecho, para su marca, es un valor transversal. Y para ello ha puesto en marcha diferentes iniciativas, porque **la sostenibilidad es una herramienta de fidelización.** En todo caso, advirtió, en sostenibilidad está casi todo por hacer.

Christian Pauwels, de Movelia, dijo que la sostenibilidad no tiene que ser una moda, “tiene que ser el ADN de las compañías”. El transporte público, en ese sentido, es parte esencial de la sostenibilidad. Lo que hemos de hacer es un cambio cultural y llevar a cabo las políticas necesarias.

Ricardo Palazuelos desveló que la gestión de CDV tiene muy presentes todos los ODS e intenta traducir todos ellos a su ideario como empresa. **Porque los ODS, recordó, no son solo temas medioambientales, es mucho más.** Pero tenemos un reto pendiente, explicó: hemos de hacer un esfuerzo en informar, para que así se valore y se decida.

© DIGITALIZACIÓN

En 2022, las agencias del viajes del Universo UNAV han continuado consolidando sus procesos de digitalización, ya sea en lo referido a sus estrategias de comercialización y venta, promoción o en ciberseguridad.

Incluso a pesar las dificultades económicas, porque es justo decirlo. Pero el tiempo de pandemia ha permitido que, a pesar de las dificultades, se hayan hecho muchas inversiones en tecnología por parte de las agencias.

En este apartado hay que mencionar el **programa de ayudas Kit Digital, que en sus distintos segmentos ha permitido que las agencias puedan mejorar su digitalización**, implementando las soluciones digitales que se encuentren dentro de alguna de las categorías que aparecen en la imagen. El plazo para poder solicitarlo finaliza en diciembre de 2024.



De hecho, **UNAV promovió una campaña informativa para invitar a sus socios a sumarse a este programa**, enmarcado en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la agenda España Digital 2025 y el Plan de Digitalización de Pymes 2021-2025. El programa de ayudas Kit Digital está financiado por la Unión Europea – Next Generation EU.

Por apostar por la digitalización, incluso, **UNAV ha explorado en conjunción con sus asociados el metaverso**, que fue objeto de atención de una de las ponencias de nuestro último Foro.

● FEMAV

2022 ha sido un año especialmente intenso para la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV).

Arrancó el año con el refrendo del Consejo Directivo de UNAV, órgano que ofreció su **máximo apoyo a su constitución**, por la importancia que tiene para el sector el hecho de disponer de un interlocutor único ante la Administración en este territorio.

Tras este respaldo, José Luis Méndez Álvarez y César Gutiérrez Calvo, copresidentes de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes, FEMAV, asistieron en FITUR a la **presentación de la plataforma de colaboración ‘Madrid Turismo by IFEMA’**, impulsada por la Comunidad de Madrid y por el Ayuntamiento, en coordinación con IFEMA, con el objetivo de relanzar la promoción turística de la capital y la región en el extranjero.

Los responsables de esta federación mostraron a los representantes de ambas instituciones la voluntad de las agencias integradas en FEMAV de contribuir a este proyecto, que fue anunciado por la presidenta de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, que expresamente hizo mención a la importancia de este canal. Con esta iniciativa, aseguró Ayuso, se pone en marcha “un proyecto que resuelve una petición histórica de la industria turística de la región”, que solicitaba acciones conjuntas, y que debe aportar mayor eficiencia en la gestión y planificación estratégica.

“Es una demanda histórica del sector turístico que nos pedía trabajar como un solo cuerpo con el resto de los agentes involucrados, como son asociaciones, grupos hosteleros, agencias, aerolíneas u hoteles”, indicó Díaz Ayuso, quien ha insistido en que “hay que aprovechar la oportunidad” porque “vamos muy bien y el futuro ahora no puede ser más prometedor”.

A finales de febrero, **FEMAV firmó su primer documento ‘oficial’, que rubricó con los Grupos de Acción Local de la Comunidad de Madrid**, que fue suscrito para la promoción y comercialización del producto Madrid Destino Rural (MadRural).

El documento fue ratificado el presidente de la Asociación para el Desarrollo Integral de la Sierra Oeste de Madrid, en representación de los citados grupos —que integra a ADI Sierra Oeste, ARACOVE y GALSINMA— y por los responsables de esta federación, César Gutiérrez y José Luis Méndez. La firma contó con la presencia de 15 alcaldes de estas áreas y con los directores generales de Turismo, Luis Martín Izquierdo; y Agricultura, Ganadería, Alimentación, Ángel de Oteo Mancebo².



² MadRural es un proyecto de colaboración interterritorial para conseguir que los territorios rurales de la Comunidad se conviertan en destinos turísticos de interior de primer orden, dinamizando su economía de manera sostenible y responsable. De hecho, es una de las 101 propuestas sostenibles seleccionadas en el Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España (MADS). A través de estos grupos, forman parte de esta iniciativa 90 municipios de Madrid, distribuidos por la Sierra Norte, Sierra Oeste y la comarca más oriental de la Comunidad, la de Las Vegas y la Alcarria de Alcalá. En virtud de este acuerdo, que en principio se extendió hasta el día 31 de diciembre de 2022, FEMAV y los Grupos de Acción Local de la Región colaborarán conjuntamente para mejorar la difusión, promoción y comercialización del producto Madrid Destino Rural. Igualmente, todas las agencias de viajes de Madrid que forman parte de esta Federación podrán distribuir entre sus asociados las citadas experiencias y la información necesaria del proyecto Madrid Destino Rural, con el objetivo de facilitar la comercialización de dicho producto entre sus asociados.

El 8 de septiembre, jueves, tuvo lugar el **acto de constitución formal de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes, FEMAV**, la entidad surgida de la fusión entre UMAV y la AEMAV, cuyo objeto principal es la defensa de los intereses del colectivo de las agencias tanto a nivel municipal como regional. La Federación agrupa a la práctica totalidad de las agencias de viajes asociadas de la Comunidad de Madrid y su creación responde a una reivindicación histórica del sector.

Al acto asistieron numerosas personalidades del ámbito del turismo y los viajes y representantes de diversas instituciones y organizaciones, entre ellos el viceconsejero de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, Daniel Martínez; el Director General de Turismo, Luis Fernando Martín; y Héctor Coronel, Director de Turismo del Ayuntamiento de Madrid. Asimismo intervinieron representantes de CEOE y el presidente de CEIM, Miguel Garrido. Los co-presidentes de la nueva entidad, e impulsores del proyecto de fusión, José Luis Méndez y César Gutiérrez, fueron los anfitriones del evento.

Con anterioridad al acto de presentación, se celebró la **primera asamblea constitutiva de FEMAV**, en donde fueron aprobados los estatutos de la nueva federación y sus órganos de gobierno, como puntos principales del orden del día.



■ UNAV LEGAL-DEIUREM

Aunque han sido muchas las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio 2022, **cabe destacar en este Informe de Gestión de forma pormenorizada algunas de las iniciativas adoptadas.** Especialmente en cuatro de ellas:

1. Cambios introducidos en la Ley de Viajes Combinados
2. Creación de un Grupo de Trabajo para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados
3. Actuaciones ante la Administración y ante la opinión pública para solicitar la exclusión de las agencias del viajes del Real Decreto 933/2021
4. Acciones orientadas a denunciar posibles casos de intrusismo profesional identificadas por UNAV

En este mismo bloque, al tiempo, **se incluyen las acciones formativas emprendidas desde la órbita de UNAV**, en las que también su departamento legal ha tenido un papel relevante.

© Introducción de cambios en la Ley de Viajes Combinados

Si bien ya se han expuesto en el capítulo de ‘Actuaciones institucionales’ las principales claves de este importante cambio normativo para las agencias de viajes, en este apartado queremos hacer una cronología de hechos y recoger en detalle las modificaciones que se han introducido.

FECHA CLAVE

20 de enero de 2010

Una Sentencia del Tribunal Supremo establece, en síntesis, que las agencias organizadoras y las agencias minoristas debían responder solidariamente ante la venta de un viaje combinado.

30 de diciembre de 2021

El Boletín Oficial de las Cortes Generales publicado recoge cambios sustanciales en el proyecto de Ley de Protección de los Consumidores y Usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

25 de febrero de 2022

Se aprueba la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

2 de marzo de 2022

Entra en vigor la nueva normativa de viajes combinados, al amparo de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

1 de abril de 2022

UNAV crea un Grupo de Trabajo para tratar de avanzar en la elaboración de un acuerdo-marco que delimite los ámbitos de gestión en los viajes combinados, tras las modificaciones introducidas en la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios, en vigor desde el día 2 de marzo.

DETALLE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS

Trece. Se modifica el apartado 2 del artículo 150, que queda redactado como sigue:

2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a:

b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.

c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

En estos supuestos, la no sujeción al régimen legal general previsto en este libro para los viajes combinados ha de ser informada expresamente en la documentación del viaje facilitada a los viajeros.

Catorce. Se modifica la letra k) del apartado 1 del artículo 151, que queda redactada como sigue:

k) "Falta de conformidad": la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.»

Quince. Se modifica el apartado 3 del artículo 153, que queda redactado en los siguientes términos:

3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible.»

Dieciséis. Se modifica el primer párrafo del apartado 3, del artículo 160, que queda redactado como sigue:

«El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

Diecisiete. Se modifica el apartado 1 del artículo 161, que queda redactado como sigue:

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

No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

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

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción. Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.»

UN DÍA PARA CELEBRAR

A raíz de la introducción, la responsable del departamento UNAV Legal-DEIUREM, M^a Dolors Serrano, publicó un artículo de opinión, titulado '[Un día para celebrar](#)', que fue recogido por numerosos medios del sector.

En esta tribuna la asesora legal de UNAV ofrecía las claves de la nueva normativa de viajes combinados, incidiendo en que lo más destacado era que cada ámbito de gestión, a partir de ahora, debería de responder por sus actuaciones.

● Grupo de Trabajo pasara delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados

Las modificaciones introducidas en la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios, en vigor desde el día 2 de marzo, como ya se ha dicho en este informe, conllevan importantes cambios en la normativa de viajes combinados. El más destacado, lo reiteramos, que se establece un régimen de responsabilidad en función del ámbito de gestión de cada actor que interviene en esa modalidad de viaje.



Y precisamente para tratar de conocer y delimitar las obligaciones que corresponden a las agencias minoristas y al resto de organizadores del viaje, UNAV Legal-DEIUREM trabaja desde abril de 2022 en la elaboración de un acuerdo-marco, que posibilitará la armonización en el nuevo escenario surgido tras la modificación de la norma.

Este documento se está elaborando en colaboración estrecha con las firmas que integran esta asociación, para lo cual se constituyó un grupo de trabajo en el seno de UNAV, cuyos componentes aparecen en la imagen de la página anterior.

El objetivo de este acuerdo es, sobre todo, dotar a los asociados de seguridad jurídica y tratar de eliminar posibles conflictos futuros entre organizadores y minoristas, por lo que actuará como un mecanismo de prevención. De este modo, las agencias sabrán con mayor claridad a qué atenerse y cuáles son exactamente sus responsabilidades.

La delimitación de los ámbitos de gestión permitirá también obtener soluciones aseguradoras más adecuadas a las necesidades de las agencias.

Documento pionero y oportuno

En opinión de M^a Dolores Serrano, responsable del UNAV Legal-DEIUREM, “existen obligaciones que de una forma clara recaen en el ámbito de gestión del minorista y otras que no hay duda de que corresponden al organizador. Sin embargo, también hay situaciones que pueden confluir o crear confusión en relación a quién debe responder por ellas. Y para esto sirve, especialmente, el acuerdo-marco en el que estamos trabajando desde el día 2 de marzo”.

“Aunque lógicamente este acuerdo-marco servirá principalmente para nuestras empresas y agencias integradas”, asegura José Luis Méndez, presidente de UNAV, “se trata de un documento pionero y oportuno, con una firme vocación sectorial, máxime cuando entre nuestros asociados figuran algunos de los más importantes actores y protagonistas de nuestra industria”.

● Exclusión de las agencias de viajes del Real Decreto 933/2021

A este respecto, la última actuación emprendida por UNAV a través de su Departamento Legal, en coordinación con ACAVe, ha sido la elaboración de un comunicado conjunto, hecho público el 13 de febrero de 2023, en el que ambas entidades manifiestan su malestar con el Ministerio del Interior porque, tras la reunión del pasado 11 de enero sobre el Real Decreto 933/2021, “porque el Gobierno sigue sin dar respuesta a las principales dudas planteadas por las dos asociaciones ante la complejidad que supone cumplir con el nuevo deber impuesto de información”.

ACAVe y UNAV consideran que la falta de claridad en estas respuestas añade confusión a la obligatoriedad de proporcionar los datos personales de los viajeros y aumenta la dificultad de la gestión, continuando las agencias de viajes en una situación de inseguridad jurídica.

Ambas asociaciones siguen manteniendo que el Real Decreto atribuye a las agencias de viajes una obligación que no les corresponde, pues éstas son solamente intermediarias, no prestadoras de servicios.

ACAVe y UNAV recuerdan que la Ley Orgánica 4/2015, de la cual emana este Real Decreto, sólo se refiere a las empresas de hospedaje y de transporte, siendo totalmente desproporcionado que el Gobierno español haya realizado una definición extensiva de estos sectores, incluyendo así a las agencias de viajes, cuando éstas no prestan ni el servicio de hospedaje ni el de alquiler de vehículos.

Más información ver en la página 36.

● Prolongación de la moratoria contable

Antes de que concluyese el año, ha tenido lugar otra actuación asociativa destacada, cual ha sido conseguir que el Gobierno prolongue dos años más la moratoria contable para las empresas que sufrieron pérdidas durante la pandemia. *Más información en la página 35.*

● Lucha contra el intrusismo profesional

UNAV combate “muy activamente” el intrusismo profesional, según aseguró M^a Dolores Serrano en la intervención que hizo en el tercer Foro UNAV.

De hecho, afirmó, desde UNAV se han cursado este año distintas denuncias ante la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid.

El propósito de estas denuncias, indicó Serrano, “es perseguir aquellas conductas que están incumpliendo los requisitos exigidos por la normativa para la organización y comercialización de viajes combinados”.

● Soporte y organización de seminarios de formación

La Unión Nacional de Agencias de Viajes, en el devenir del año 2022, ha convocado varias acciones y seminarios:

- Aspectos relevantes de la nueva reforma laboral

UNAV Legal-Deiurem, en colaboración con el Área de Derecho Laboral del despacho de abogados DWF-RCD, celebró el día 24 de febrero un seminario digital para explicar los principales aspectos del nuevo marco laboral, tras la aprobación el pasado día 3 de febrero del Acuerdo de convalidación del Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo. La convocatoria de este ‘webinar’ se llevó a cabo en respuesta a las numerosas consultas realizadas alrededor de esta reforma, planteadas por los asociados al departamento legal.

MÁS INFO 



- **Cómo ha cambiado el mercado asegurador tras la pandemia**

UNAV Legal-Deiurem y la firma especializada Aon organizaron el día 1 de junio, en el Salón Max Mazín de CEIM, un seminario para **analizar cómo ha cambiado el mercado asegurador tras la pandemia** y cómo estas variaciones han impactado en la industria del turismo y los viajes, en particular en el ámbito de las agencias. La conclusión más relevante, según los ponentes, fue que **las garantías legales que ofrecen las agencias de viajes a sus clientes suponen un gran hecho diferencial y un valor único** que, incluso, debería de “explotarse” comercialmente, pues pocos sectores (“por no decir ninguno”) responden como las agencias.

MÁS INFO 



- **Acuerdo de colaboración para la puesta en marcha de un programa de formación dual**

Pero, sin duda, la gran actuación del año 2022 en lo relativo a la formación fue el **acuerdo de colaboración que se alcanzó con la Cámara de Comercio de Madrid para llevar a cabo un programa de formación dual**, que fue refrendado el lunes 6 de febrero de 2023.

MÁS INFO 



PRESENCIA EN FOROS, CONGRESOS Y EVENTOS

Presencia en FITUR

La Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) estuvo presente, un año más, en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR), que se celebró en Madrid del 19 al 23 de enero. Como es habitual, la sede de UNAV en la Feria se situó en el Pabellón 10, en la sección de 'Empresa y Asociaciones', en el Stand 10.B04.



Coincidiendo con su presencia en esta feria internacional, convocada bajo el título “Abrazamos el mundo. Somos turismo”, UNAV mantuvo una intensa actividad, en donde dio a conocer los proyectos e iniciativas asociativas recogidos en el Plan de Acción 2022.

Para el presidente de UNAV, José Luis Méndez, “participar en FITUR por segundo año consecutivo en una situación como la actual es un reto mayor si cabe que en la pasada edición. Supone, en primer término, proyectar al mundo que el sector del turismo en España —desde la responsabilidad y con todas las garantías— está preparado y dispuesto para la reactivación. Y, a la vez, es transmitir un mensaje de confianza y de responsabilidad, mostrando que hay otras vías posibles a las restricciones y los cierres. Por ello FITUR, que es una de las grandes ferias líderes del panorama mundial, es el escaparate ideal para dar a conocer que nuestro compromiso es firme, casi tanto como los deseos de viajar de las personas”.

Jornada Profesional AEVISE

En mayo de 2022, Antonio Caño, vicepresidente de UNAV y secretario general de la Federación Andaluza de Agencias de Viajes, y María Dolores Serrano, responsable del Departamento de UNAV-Deiurem, fueron los responsables de representar a nuestra organización en las jornadas profesionales organizadas por la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla tituladas ‘Remando juntos’, celebradas en el Auditorio Global Omnium del Acuario de Sevilla.

Precisamente el presidente de la citada asociación, José Manuel Lastra Picazo, inauguró las ponencias, junto a Carlos Garrido, presidente de CEAV, mientras que el vicepresidente de UNAV fue el encargado de su clausura.

La representante legal de UNAV, por su parte, intervino en una mesa redonda dedicada a los últimos cambios normativos que afectan al sector de las agencias de viajes, sesión en la que también participaron Mercedes Tejero, Gerente de CEAV, y Manuel Pino, Director de Pino Asesores y Vicepresidente de AEVISE.

Travel Meeting Red Ciudades AVE

En el mes de septiembre, el presidente de UNAV, José Luis Méndez, participó en la 2ª edición del Travel Meeting Red Ciudades AVE, evento al que asistieron cerca de un centenar de agencias.

En su alocución, Méndez habló de los retos y oportunidades de sector de cara al año 2023, entre los que citó la necesidad de consolidar la recuperación, la redistribución justa de los fondos europeos ("con criterio y flexibilidad", dijo) y el establecimiento de las bases del modelo turístico que deseamos para nuestro país. Modelo que, en cualquier caso, habría de estar fundamentado en la digitalización y en la sostenibilidad, subrayó.

Acerca de esto último, el presidente de UNAV aseguró que últimamente se ha apreciado una mayor demanda de destinos sostenibles, si bien todavía un porcentaje muy alto de viajeros "no está dispuesta a pagar más por ello".

En este mismo sentido, también confirmó el interés que se había apreciado en el uso de la alta velocidad, por sus bajas emisiones.



Tourism Innovation Summit 2022

En noviembre, el presidente de UNAV, José Luis Méndez, participó en la tercera edición de la cumbre de innovación turística y tecnológica #TIS (Tourism Innovation Summit) 2022, un evento que reunió en Sevilla a más de 6.000 líderes de la industria.

En concreto lo hizo en la conferencia titulada "El papel del canal de la distribución en la transición hacia un turismo sostenible", en la que también intervinieron Arantxa Doncel Juárez, de Telefónica; Luis Arroyo Marín, presidente de la Federación Andaluza de Agencias de Viajes; y José Manuel Lastra Picazo, presidente de la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes de Sevilla. Actuó también como moderador, Carlos Garrido de la Cierva, presidente de CEAV.

La sesión celebrada se centró en cómo las agencias de viajes, sus asociaciones y sus profesionales pueden contribuir al desarrollo de un turismo más sostenible, que ayude a lograr un equilibrio entre crecimiento económico, respeto al medio ambiente y bienestar social.

■ 3er FORO UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO-ALMERÍA

Con todo, del conjunto de acontecimientos en los que ha intervenido nuestra asociación el más notable ha sido el **3er Foro UNAV para El Futuro del Turismo**, evento promovido por nuestra asociación, que en esta ocasión fue organizado en Almería, entre los días 19 y 21 de octubre.

El auge adquirido por este congreso profesional en sus ediciones previas ha convertido sus sesiones en una de las citas de referencia del calendario congresual de nuestro país, imprescindible para tomar el pulso a la realidad del sector.

Los actos centrales del tercer Foro contaron con la participación de una treintena de invitados, entre los que figuraban destacados miembros de la industria y del sector de las agencias de viajes, gran parte de ellos integrantes de las marcas del Universo UNAV, como son, por citar algunos,

Iberia, AON, Travelport, Beroni, Movelia, Renfe, Viajes El Corte Inglés, Carrefour Viajes o el Grupo DIT Gestión

En total, asistieron al congreso un centenar de profesionales de la industria del turismo y los viajes, en su mayoría profesionales de las agencias. Entre los temas abordados se trataron los nuevos mundos digitales (blockchain, metaverso, IoT...) y su impacto en la industria, la relación entre los destinos y la sostenibilidad y aspectos fundamentales sobre formación y retención del talento tras la pandemia, entre otros asuntos.

En total hubo seis ponencias, entre conferencias, mesas redondas y una charla magistral, a cargo del presidente de CEIM, Miguel Garrido. Puedes consultar en detalle las conclusiones del Foro en la dirección web de UNAV.

Con anterioridad al desarrollo de la agenda de trabajo, se efectuó una presentación de los recursos turísticos de Almería y su provincia. El evento contó con la presidencia de honor de S.M. el Rey Don Felipe VI.

MÁS INFO 



El Foro UNAV es un proyecto nacido en 2020 para analizar la situación de nuestro sector en el contexto de la normalidad surgida tras la crisis mundial del coronavirus.

Con anterioridad a la edición de Almería se ha celebrado en Gran Canarias (2020) y en Córdoba (2021), con gran éxito de participación y un elevado interés mediático, tanto por el contenido de las sesiones como los ponentes, que por lo general son importantes personalidades del ecosistema del turismo y los viajes, quienes ofrecen su visión, ideas y propuestas para avanzar hacia el futuro.

3er foro dual UNAV para el futuro del turismo



PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

hitos alcanzados & KPIs

Número total de comunicados remitidos

6

Número total de noticias publicadas y/o emitidas

70

Valor económico estimado
EN TÉRMINOS DE EQUIVALENCIA PUBLICITARIA

±150.000€

Acciones en redes sociales (Facebook)

Número de seguidores

1.361

Número de mensajes

37

Número de personas
alcanzadas

7.019

Número de interacciones

1.186

3er foro dual UNAV para el futuro del turismo



CUADRO DE PATROCINADORES

CON LA COLABORACIÓN DE



EMPRESAS PATROCINADORAS



EMPRESAS COLABORADORAS



seguimiento fotográfico

SELECCIÓN DE IMÁGENES







Vídeo-resumen del Foro Unav Agencias de Viajes con la entrega de las distinciones y reconocimientos otorgados por la asociación



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Al igual que en 2020 y 2021, **UNAV llevó a cabo una intensa actividad comunicativa en el año 2022, 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 300 ‘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 38 comunicados.

Estas actuaciones, en conjunto, han generado un total de 625 reseñas en medios. El número de espectadores expuestos a la marca UNAV rondó los **10 millones de personas**. El valor económico estimado en publicidad de estas acciones se aproximaría a 1.675.000 euros.



NEWSLETTER UNAV

A lo largo de 2022, **UNAV ha lanzado 12 ediciones de su boletín mensual de información, que han recogido alrededor de 450 noticias de actualidad** en torno a la actividad desplegada por la asociación.

- Envíos realizados a la base de datos (promedio mensual): **30.557**
- Tasa de apertura: **25 por ciento**

UNAV estará presente en la 42 edición de FTUR, a la que ya han confirmado asistencia 79 países

La garantía solidaria de los viajes combinados, cerca de su fin

UNAV aprueba su plan de acción para el año 2022

El Consejo de Dirección de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) aprueba su plan de acción para el año 2022, con el objetivo de fortalecer la posición de la asociación en el mercado de viajes combinados y promover el desarrollo de nuevos productos y servicios.

El Mecanismo RED para las agencias es ya una realidad

UNAV trabaja con sus sociadas para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados

La descentralización y la sostenibilidad, claves del modelo turístico del futuro

Las agencias en el Metaverso: un mundo todavía por descubrir

UNAV prevé unas expectativas positivas de cara al verano

El sector de las agencias sigue siendo el más afectado por la crisis

UNAV celebrará su Consejo de Dirección el día 30 de junio

Almería acogerá la 3ª edición del Foro Dual UNAV para el Futuro del Turismo

Las agencias solicitan la ampliación del acuerdo de los 27 sobre movilidad para recuperar el turismo exterior

Las empresas turísticas con líneas ICD pueden ampliar los plazos de vencimiento hasta junio

UNAV celebrará su Asamblea General el próximo día 28

Cambia el fin la normativa de viajes combinados

UNAV reclama la puesta en marcha de un PERTE

El Mecanismo RED podrá ser un 'botchán' de ayuda para las agencias

Las agencias UNAV dicen no a la guerra

Este mes se presenta el informe de Temporada de Observatur Verano 2022

Programa Rutas Culturales para Mayores

El Mecanismo RED para las agencias es ya una realidad

UNAV trabaja con sus sociadas para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados

La descentralización y la sostenibilidad, claves del modelo turístico del futuro

Las agencias en el Metaverso: un mundo todavía por descubrir

UNAV prevé unas expectativas positivas de cara al verano

El sector de las agencias sigue siendo el más afectado por la crisis

UNAV celebrará su Consejo de Dirección el día 30 de junio

Almería acogerá la 3ª edición del Foro Dual UNAV para el Futuro del Turismo

UNAV y Comunidad Italiana colaboran en colaboración de colaboración

El Mecanismo RED para las agencias es ya una realidad

UNAV trabaja con sus sociadas para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados

La descentralización y la sostenibilidad, claves del modelo turístico del futuro

Las agencias en el Metaverso: un mundo todavía por descubrir

UNAV prevé unas expectativas positivas de cara al verano

El sector de las agencias sigue siendo el más afectado por la crisis

UNAV celebrará su Consejo de Dirección el día 30 de junio

Almería acogerá la 3ª edición del Foro Dual UNAV para el Futuro del Turismo

Programa Rutas Culturales para Mayores

El Mecanismo RED para las agencias es ya una realidad

UNAV trabaja con sus sociadas para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados

La descentralización y la sostenibilidad, claves del modelo turístico del futuro

Las agencias en el Metaverso: un mundo todavía por descubrir

UNAV prevé unas expectativas positivas de cara al verano

El sector de las agencias sigue siendo el más afectado por la crisis

UNAV celebrará su Consejo de Dirección el día 30 de junio

Almería acogerá la 3ª edición del Foro Dual UNAV para el Futuro del Turismo

Este mes se presenta el informe de Temporada de Observatur Verano 2022

Programa Rutas Culturales para Mayores

El Mecanismo RED para las agencias es ya una realidad

UNAV trabaja con sus sociadas para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados

La descentralización y la sostenibilidad, claves del modelo turístico del futuro

Las agencias en el Metaverso: un mundo todavía por descubrir

UNAV prevé unas expectativas positivas de cara al verano

El sector de las agencias sigue siendo el más afectado por la crisis

UNAV celebrará su Consejo de Dirección el día 30 de junio

Almería acogerá la 3ª edición del Foro Dual UNAV para el Futuro del Turismo

■ REDES SOCIALES

La acción comunicativa se ha completado con la presencia de UNAV en Facebook, plataforma en la que **ha ‘colgado’ 426 post, habiendo alcanzando a cerca de 65.000 personas a través esta vía.**

Estos mensajes generaron 7.574 interacciones y cerca de 1.300 de estas entradas fueron compartidas. **Un dato destacado: se ha registrado un incremento de seguidores cercano al 25% en 2022 respecto a 2021, es decir, casi 250 seguidores más en un año.**

■ DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

La dirección electrónica de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) **registró cerca de 31 millones de accesos en el año 2022**, según los datos internos de control ofrecidos por Pipeline Software.

Diciembre **fue el mes, con diferencia, con mayor número de entradas, con cerca de 11,5 millones de entradas.** Tras ese mes, noviembre fue el periodo que concentro más accesos (5,7 millones).

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2022	372241	253669	330717	14399	14871	87.94 GB	446395	10252257	7863750	11539485
Nov 2022	307356	224148	275806	8542	15145	68.95 GB	256289	8274205	6724446	9220707
Oct 2022	184381	154578	160611	6515	15277	56.4 GB	201995	4978970	4791932	5715834
Sep 2022	19642	15523	10029	2306	13809	14.02 GB	69184	300890	465703	589276
Ago 2022	15878	12498	7867	2416	13344	12.92 GB	74926	243897	387467	492239
Jul 2022	17629	14287	8868	2409	13001	12.95 GB	74693	274937	442914	546503
Jun 2022	15305	12451	7556	1694	14552	14.71 GB	50835	226704	373552	459168
May 2022	15554	12782	6726	1835	17621	14.87 GB	56912	208508	396268	482175
Abr 2022	14065	11177	6616	1666	19846	11.93 GB	50009	198499	335311	421971
Mar 2022	15495	12089	8073	1742	17846	12.67 GB	54021	250265	374778	480369
Feb 2022	17115	13845	8138	1884	16875	14.36 GB	52776	227867	387661	479238
Ene 2022	13901	10704	6950	1881	14951	14.42 GB	58330	215465	331841	430936
Totales					336.14	1446365	25652464	22875623	22875623	30857901

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	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	

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2020	12463	10912	5251	1731	15364	10.96 GB	53662	162781	338282	386362
Nov 2020	12299	10745	4864	1878	13921	11.11 GB	56350	145925	322378	368994
Oct 2020	16340	14442	6030	1802	15746	22.65 GB	55890	186945	447712	506559
Sep 2020	15881	13269	6879	1678	12919	17.72 GB	50356	206388	398079	476443
Ago 2020	15683	12122	6136	1659	12040	13.14 GB	51439	190228	375783	486202
Jul 2020	17239	12069	6989	1247	11251	13.11 GB	38675	216684	374164	534435
Jun 2020	12014	9896	5406	1400	9582	11.25 GB	42013	162181	296898	360441
May 2020	12489	10176	5583	1625	11076	10.92 GB	50396	173079	315469	387177
Abr 2020	13838	11090	5889	1690	12255	12.52 GB	50724	176697	332702	415162
Mar 2020	16200	12095	6739	2089	23338	21.01 GB	64759	208939	374955	502214
Feb 2020	17788	14233	6432	2530	23551	17.9 GB	73372	186534	412758	515869
Ene 2020	17874	13573	7191	2324	20537	13.03 GB	72065	222933	420786	554109
Totales					175.32	659701	2239314	4409966	5493967	

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2019	21814	18451	8006	2087	20671	17.21 GB	64700	248199	572011	676248
Nov 2019	24017	20785	8883	2405	23061	14.08 GB	72174	266518	623563	720538
Oct 2019	27755	24151	9795	2251	19545	16.45 GB	69808	303650	748691	860428
Sep 2019	23183	19972	8621	2258	15465	11.29 GB	67762	258634	599160	695510
Ago 2019	22760	19631	8922	1992	12410	11.15 GB	61776	276592	608587	705580
Jul 2019	20482	17746	7969	2378	15408	16.2 GB	73735	247058	550152	634960
Jun 2019	18259	16012	9276	2874	12914	10.53 GB	86230	278303	480371	547773
May 2019	18161	16409	10513	2288	13443	10.04 GB	70928	325924	508699	563009
Abr 2019	22529	19546	12984	2924	12780	11.74 GB	87740	389542	586406	675888
Mar 2019	25585	22104	12952	3658	14793	16.95 GB	113400	401513	685227	793163
Feb 2019	27809	23711	18092	4113	12722	9.23 GB	115167	506599	663908	778669
Ene 2019	16453	13574	8460	2969	11690	8.83 GB	92041	262270	420821	510073
Totales					153.7	975461	3764802	7047596	8161839	

EL UNIVERSO UNAV ES NOTICIA...

EN LOS CANALES PROPIOS ASOCIATIVOS

...

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

ENERO > FIRMAS QUE CELEBRAN EL ANIVERSARIO DE SU INCORPORACIÓN

- Viajes El Corte Inglés ⇒ 1978
- CEMO/Trotamundos ⇒ 1984
- Acuarela ⇒ 1989
- Travelling Consultans ⇒ 1994
- Viajes Próximo Oriente ⇒ 2006
- Servivuelo ⇒ 2010
- Sociedad Geográfica de las Indias ⇒ 2015
- Taksee Mobility ⇒ 2015
- Viajes Sanander ⇒ 2019
- Central de Vacaciones ⇒ 2019
- DominicaTours ⇒ 2021

FEBRERO > FIRMAS QUE CELEBRAN EL ANIVERSARIO DE SU INCORPORACIÓN

- Rusticae Viajes ⇒ Forma parte de UNAV desde el año 2009.
- Sendas de Europa ⇒ Es miembro de la asociación de 2011.
- Rutas 10 ⇒ Se incorporó a la entidad decana de las agencias en 2019.
- LINTUR ⇒ Es parte de UNAV desde hace cuatro años.
- Dynamic Tours ⇒ Esta firma se sumó a la asociación en 2020.
- Veronia Tours ⇒ Esta agencia salmantina es miembro de UNAV desde 2019.
- Mundo Amigo ⇒ Se integró a la asociación en el año 2019.
- Tourmundial ⇒ Este touroperador se sumó al proyecto UNAV en 2019.

- Prestigio Viajes ⇒ Al igual que Dynamic, es miembro asociado desde 2020.
- Firmas adheridas ⇒ Advantio (2018)

MARZO > FIRMAS QUE CELEBRAN EL ANIVERSARIO DE SU INCORPORACIÓN

Made for Spain and Portugal ⇒ Es parte de UNAV desde hace 22 años.

Dolphins Travel ⇒ Esta firma se sumó a la asociación en 2008.

Grupo Expertravel - Viajes Reunidos ⇒ Es miembro de UNAV desde 2014.

CIFA - Central Ibérica de Familias ⇒ Se incorporó a la asociación en el año 2015.

World 2 MEET ⇒ Esta firma se integró al proyecto UNAV en 2018.

FIRMAS QUE CELEBRAN EL 25 ANIVERSARIO DE SU INCORPORACIÓN A UNAV

- Europamundo Vacaciones ⇒ 1997
- Grupo Star Viajes ⇒ 1997
- MTZ Destination Management Company ⇒ 1997

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

- MundiPlan oferta su programa de turismo social del Imserso
- Los servicios de media distancia de TEISA estarán disponibles próximamente en Movelia
- Iberia opera prácticamente el 100 por cien de su red global
- 5.000 viajeros utilizan los trenes AVE y Alvia de Renfe que conectan Galicia y Madrid.
- DEIUREM estrena nueva página web
- SNCF: nuevo portal para los agentes de viajes
- Los aeropuertos de Aena registran 10.403.137 pasajeros en enero
- American Express presenta un nuevo informe de tendencias de viajes para 2022
- UNAV destaca la labor de AON en favor de las agencias de viajes
- Centraldevacaciones.com prosigue con su expansión en el mercado internacional

- IBERIA / NDC y Portal IAG para agencias
- RENFE / Nuevas propuestas comerciales
- Amadeus ofrecerá información sobre emisiones de carbono y opciones de acción climática
- Renfe: prueba piloto para viajar con perros de hasta 40 kg. en trenes AVE-Larga Distancia
- Beroni colabora en la digitalización de una decena de agencias en el Segmento I del Kit Digital
- Viajes El Corte Inglés presenta la "Guía de turismo para el desarrollo sostenible"
- Fundación InterMundial y Fitur convocan la VI edición del Premio de Turismo Sostenible
- Europamundo Vacaciones está trabajando en la creación de un Código Internacional para la Protección de los Turistas
- Grupo AIRMET renueva su imagen
- Renfe: El nuevo servicio AVLO Madrid-Valencia, a partir del 21
- Fundación InterMundial: premios de turismo responsable y sostenible
- Viajes El Corte Inglés crea la figura del asesor personal de viaje
- Podcast de Viajes Rusticae
- AON y DIT Gestión firman un acuerdo de colaboración
- IBERIA: las empresas podrán compensar sus emisiones
- La Fundación InterMundial ayuda a Ucrania
- TOURMUNDIAL > guía digital personalizada para viajeros
- W2M > plataforma de formación para agencias
- BERONI > premio CETT Alimara a la digitalización
- Espacio CATAI sigue su recorrido por España
- Europa Mundo Vacaciones celebró el 25 aniversario de su creación.
- AON: nuevo seguro para los locales/oficinas de las agencias
- DIT Gestión: consejos para el verano
- IBERIA / NDC y Portal IAG para agencias
- RENFE / Nuevas propuestas comerciales
- Renfe y Movelia ayudan a incentivar la llegada de turistas a Madrid
- AON > Mejoras en el seguro VIP 2022

- RENFE > ventajas de su programa de fidelización
- AIRMET > comienza el Emoxion Tour´22
- ICÀRION > Premio al mejor trabajo de turismo sostenible
- BERONI > Tecnología para mejorar el tiempo de los agentes
- CATAI > Éxito de las convocatorias formativas
- InterMundial transforma el modelo de relación con los agentes de viajes
- IBERIA > 6.000 agencias de 40 países utilizan ya el NDC
- BERONI > programa piloto para las agencias vascas
- CEAV > distintivos turísticos Matilde Torres y Vicente Blasco
- Europamundo, premio DIVEM en la categoría “Empresas que suman”
- Amadeus revela cómo serán los viajes en el futuro

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 10 informes de temporada**, el último de los cuales se presentó el día 21 de diciembre de 2022..

Además de UNAV, integran ObservaTUR las siguientes firmas: Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, ILUNION Hotels, MundiPlan, ReiniziaT y la Unión Nacional de Agencias de Viaje (UNAV).

LA INFOGRAFÍA

Las claves del verano 2022

FUENTE > ObservaTUR



El 89% de los viajeros nacionales consultados tiene previsto viajar este verano; un 58% declara estar seguro de ello



Agosto es el mes protagonista de las vacaciones de verano (42%), seguido de julio (29%).



La mayoría de los viajeros (56%) disfrutará de unas vacaciones de verano como mínimo de 8 días y un 14% superarán los 15 días



El hotel lidera el tipo de alojamiento decidido (36%). Detrás se sitúa el apartamento turístico (22%) y el apartamento o casa propia (21%)



La mayoría de los viajeros que han tomado una decisión respecto al transporte opta por el vehículo particular (68%)



El avión experimenta una clara recuperación, cercana ya a los valores anteriores a la pandemia



Entre los que han decidido el destino, el 60% ha elegido un destino nacional, el 18% uno internacional y otro 22% combina para sus vacaciones de verano los dos tipos de destinos

CON QUIÉN

74%

CON LA PAREJA

PRESUPUESTO

610€

ALOJAMIENTO	34%
RESTAURACIÓN	25%
TRANSPORTE	20%
ACTIVIDADES	10%
COMPRAS	9%
OTROS GASTOS	2%

TIPO DE VIAJE

SOL & PLAYA	41%
FAMILIARES	15%
DE RELAX	15%
CULTURALES	14%
DEPORTE	4%
EXPERIENCIAL	3%
SOSTENIBLES	3%

ObservaTUR es una iniciativa promovida por Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airnet, Iberia, Ilunion Hotels, MundiPlan, ReiniziaT, Renfe SNCF y la Asociación Nacional de Agencias de Viajes

LA INFOGRAFÍA

Las claves del año 2023

FUENTE > ObservaTUR

más signos +

SEGUIRÁN TRIUNFANDO
LOS DESTINOS
NACIONALES

HABRÁ UN DESPEGUE DE
LOS DESPLAZAMIENTOS
INTERNACIONALES

HÁBITOS VIAJEROS:
SIGNOS DE
RECUPERACIÓN DE LA
NORMALIDAD

- Se rebajan las demandas de flexibilidad
- Ya no son tan evidentes los retrasos en las reservas
- Decrece de modo considerable la importancia de las medidas sanitarias

OPTIMISMO MODERADO



Buenas impresiones acerca de los viajes cortos (de hasta cuatro noches) y de fin de semana

Alzas en todo tipo de reservas (sobre todo las que incluyen transporte y alojamiento)



Previsiones de gasto en viajes favorables

Estimaciones positivas en cuanto a la facturación y el empleo

MUESTRAS DE PRUDENCIA



Rebaja del tiempo de duración de sus vacaciones

Reducción del presupuesto

PALANCAS DE REACTIVACIÓN



Arraigo de la cultura de los viajes, por encima de otras formas de ocio o incluso a la posesión de bienes

Deseos de recuperar la normalidad

Levantamiento de las restricciones impuestas

Ahorro acumulado en el tiempo de crisis

ALERTA ANTE SEÑALES DE RIESGO...

⇒ Amenaza de recesión económica (riesgo para el 80%)

⇒ Incremento de los precios de los viajes (70%)



**Las agencias de viajes son
esenciales para el turismo y
están situadas en el centro de la
cadena de valor**

Félix de Paz, Subdirección General de
Cooperación y Competitividad Turística

EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

En 2022, el papel de las agencias de viaje ha ido en aumento, a tenor de los diferentes estudios que se han publicado a lo largo del año y, sobre todo, atendiendo a los resultados de actividad que se han ido dando a conocer.

Un informe promovido por Travelport a principios del ejercicio, por ejemplo, señalaba que **las agencias de viajes pueden ser los únicos actores del mercado realmente capaces de ofrecer los estándares modernos de venta minorista** con los que prosperan otros sectores.

Principalmente por dos razones, decía Travelport, por comodidad (las personas quieren una experiencia de compra de viajes en la que pueda buscar y reservar todo en un solo lugar) y porque las agencias ofrecen una amplitud de opciones para permitir una verdadera venta al por menor.

El protagonismo de los agentes de viajes se ha constatado igualmente en el ámbito europeo, y lo recogía la publicación internacional [Business Insider](#) en una de sus últimas ediciones.

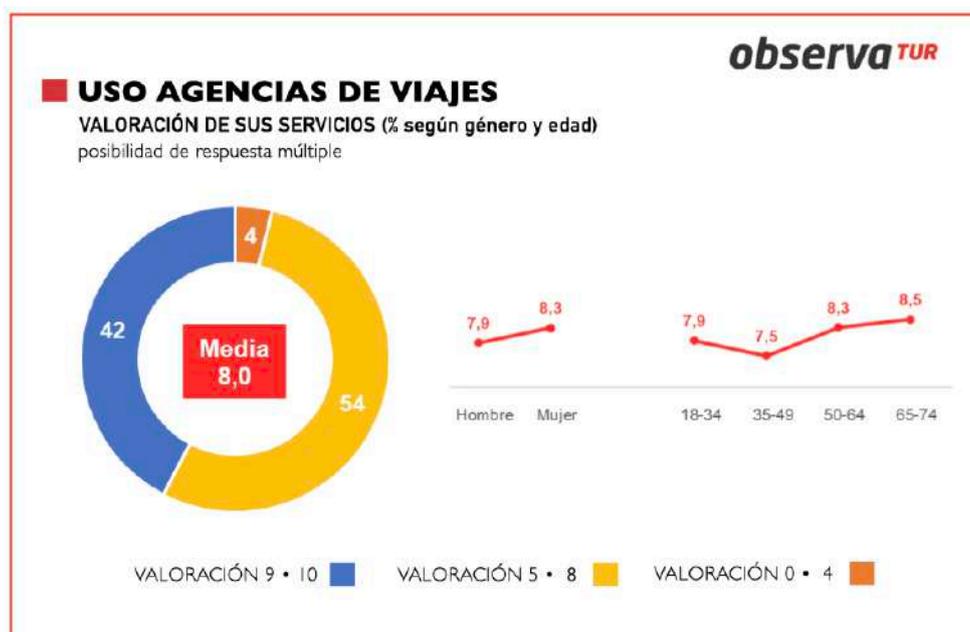
Esta revista aseguraba que **se está produciendo un resurgir de la profesión, ante el aumento de clientes que, dada la complejidad que están tomando los viajes,** acuden a las agencias buscando ayuda para planificar sus desplazamientos. Los agentes, de hecho, afirmaban estar 'abrumados' por el aumento masivo de nuevos clientes en medio del caos de las aerolíneas y las restricciones internacionales de covid 'confusas'. Una encuesta reciente de la Sociedad Estadounidense de Asesores de Viajes mostraba que el 71 % de los entrevistados consideraba que viajar era más complicado ahora que desde que comenzó la pandemia.

Sin embargo, el informe más destacado dedicado a las agencias de viajes fue editado por el Observatorio Nacional del Turismo Emisor, ObservaTUR. **En el se indicaba que 4 de cada 10 viajeros que han reservado en una agencia** de viajes en los últimos meses habían otorgado una valoración muy alta (9 ó 10) a la satisfacción con el servicio recibido (42%).

Por su parte, más de la mitad (54%) indicaban valoraciones intermedias (de 5 a 8); solo el 4% reflejaba insatisfacción con el servicio, con valoraciones inferiores a 5. Por segmentos, no existían diferencias significativas.

A la hora de acudir a una agencia de viajes, las razones principales argumentadas por los viajeros son la comodidad y la facilidad para organizar el viaje (39%), en un entorno cada vez más complejo, según esta misma encuesta.

En segunda instancia, aunque con datos muy parejos, los viajeros apuntan también la seguridad y la confianza que ofrecen en la resolución de cualquier imprevisto (34%) como motivaciones importantes para recurrir a los profesionales de este canal (34%).



■ USO AGENCIAS DE VIAJES

PRINCIPALES MOTIVOS PARA ACUDIR A SUS SERVICIOS (% según género y edad)

posibilidad de respuesta múltiple



Por otra parte, los participantes en el **Foro 'Madrid, puerta de América'**, celebrado en Madrid a mediados de noviembre, destacaron el importante papel que juegan las agencias de viajes en esta Región, y en los destinos en general, señalando que son agentes clave en la estrategia de promoción, comercialización, dinamización e inspiración¹.

Las agencias tienen una gran oportunidad –indicaron– y pueden ayudar asimismo a desarrollar experiencias únicas que pongan en valor en mayor medida los destinos.

Por otra parte, **del conjunto del turistas que visitaron nuestro país en 2022 (71,6 millones), 17,4 millones de lo hicieron con 'paquete' turístico**, cifra que supone un 183,9% más con respecto 2021, de acuerdo con los datos ofrecidos por el INE en la estadística Movimientos Turísticos en Fronteras.

¹ Este foro estaba organizado por FETAVE en colaboración con la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de la capital, Iberia, Radison RED y la propia Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), que estuvo representada por ambos co- presidentes, José Luis Méndez , presidente de UNAV, y César Gutiérrez, quien también es presidente de FETAVE.



**Los agentes de viajes son
fundamentales en la estrategia
de promoción, comercialización
y dinamización de los destinos**

Foro 'Madrid, puerta de América'
Noviembre 2022



Unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2022

>>

flashes informativos
ANEXO



A lo largo de 2022, UNAV ha remitido cerca de 300 '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.

A continuación se enuncian todos los 'flashes' enviados, indicando su contenido, cuya consulta detallada se puede hacer en la intranet de la asociación.

Asimismo, se destacan los 12 remitidos con mayor tasa de apertura y consulta, junto al contenido que se incluía.

INFORME DE GESTIÓN 2022

>>

**flashes informativos
ANEXO**

1-Fitur 2021

2-Publicadas las bases reguladoras de las ayudas para proyectos de digitalización de última milla - BOE 08 de enero 2022

3-RENFE INFORMA: nuevos servicios AVE Madrid-Valencia

4-Ayudas para el Programa «Experiencias Turismo España»

5-RENFE INFORMA: FITUR 2022

6-Calendario de Operaciones España-BSP Internacional 2022

7-Actualización de restricciones en España 07-01

8-RENFE sobre la ampliación de medidas extraordinarias ante el avance Covid Omicron

9-Convenio Colectivo Laboral de Ambito Estatal para el Sector de las Agencias de Viajes

10-FITUR: espacio seguro

11-Newsletter de FITUR 2022

12-Tríptico Prevención Comercio Seguro

13-ADVANTIO, renueva los certificados PCI-DSS

14-Prórroga para beneficiarse del Código de Buenas Prácticas

15-Actualización de la T.E.7 I.1 -AVLO-

16-RECOMENDACION UE: Circulación Coordinada

17-RENFE-ampliación medidas extraordinarias por covid omicrón

18-Modificación criterios aplicación restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea por razones de salud pública COVID-19

19-Controles sanitarios a realizar en los puntos de entrada de España

20-Actualización de restricciones en España 28-01

21-IMPORTANTE ACLARACION CIRCULAR 020-2022: Recomendación UE Circulación Coordinada

22-Actualización de restricciones en España 04-02

23-RECOMENDACIONES VIAJES MAEC

24-Obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19

25-Restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen

26-RECOMENDACIONES VIAJES MAEC

27-Actualización de restricciones en España 11-02

- 28-REFORMA LABORAL Y ESCENARIO CONCURSAL-Seminario 24-2-2022
- 29-APROBACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE VIAJES COMBINADOS
- 30-REFORMA LABORAL Y ESCENARIO CONCURSAL- ÚLTIMAS NOVEDADES - Seminario UNAV – 24-02-2022
- 31-Recordatorio-REFORMA LABORAL Y ESCENARIO CONCURSAL- ÚLTIMAS NOVEDADES - Seminario UNAV – 24-02-2022
- 32-Actualización de restricciones en España 21-02
- 33-RENFE- TARIFAS PUBLICAS DISPONIBLES EN CYTRIC – NEO
- 34-Revisión de la Directiva de Viajes Combinados
- 35-Real Decreto-ley 2-2022 Aprobación prórroga ERTE
- 36-Recordatorio-REFORMA LABORAL Y ESCENARIO CONCURSAL- ÚLTIMAS NOVEDADES - Seminario UNAV – 24-02-2022
- 37-NOTA DE PRENSA CONSEJO DE MINISTROS
- 38-UCRANIA
- 39-RECOMENDACION VIAJES MAEC
- 40-PROTOUR MADRID 03-03-2022
- 41-INVASIÓN DE UCRANIA-SANCIONES CONTRA RUSIA
- 42-IMPORTANTE Y URGENTE CIRCULAR 053-2022 PUBLICACIÓN MODIFICACIÓN NORMATIVA VIAJES COMBINADOS
- 43-RENFE- Nota Informativa Introducción datos viajero en canales presenciales
- 44-OBSERVATORIO MERCADO LABORAL MARZO
- 45-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 46-Newsletter UNAV nº 41
- 47-RECOMENDACION VIAJES MAEC
- 48-Recogida de información de contacto de los pasajeros en los PNR de Amadeus a partir del 8 de marzo - Mandato 830d de IATA
- 49-RUSIA - MEDIDAS ECONÓMICAS
- 50-NUEVO MANUAL IATA 2022
- 51-MEDIDAS PARA LA PROTECCIÓN DE PERSONAS DESPLAZADAS POR EL CONFLICTO EN UCRANIA
- 52-RENFE- Cambios y anulaciones
- 53-Marco Temporal Ayudas de Estado CE
- 54-RENFE- Nota Informativa Introducción datos viajero en canales presenciales

- 55-IMPORTANTE Y URGENTE-Aprobación procedimiento Mecanismo RED y Fondo RED
- 56-IMPORTANTE Y URGENTE-Aprobación procedimiento Mecanismo RED y Fondo RED
- 57-Crisis EU-Ucrania - Marco Temporal Ayudas de Estado CE
- 58-Acuerdo-marco para delimitar los ámbitos de gestión en los viajes combinados
- 59-Nuevos modelos información precontractual y contratos viajes combinados
- 60-INVITACIÓN EVENTO COMUNIDAD VALENCIANA
- 61-Procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea
- 62-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 63-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 64-Jornadas Profesionales Andalucía en Zaragoza, Alcalá de Henares y Madrid
- 65-GRUPO AEROMÉXICO CONCLUYE CON ÉXITO SU PROCESO DE REESTRUCTURA FINANCIERA
- 66-APROBACIÓN SISTEMA RED AGENCIAS DE VIAJES
- 67-Aprobado el Plan España Responde 68- INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 68-CMS_Draft_Compulsory_Seizure_Law_March2022 – Eng
- 69-ORDEN DE COTIZACIÓN Y NOTA SEPE SOBRE MODELOS DE CONTRATOS
- 70-Aprobación procedimiento Mecanismo RED Agencias de Viajes
- 71-SISTEMA RED AGENCIAS DE VIAJES
- 72-PLAN RECUALIFICACION MECANISMO RED AGENCIAS DE VIAJES
- 73-INFORMACION COBROS SISTEMA MUNDIPLAN
- 74-INFORME SECTORIAL GENERICO
- 75-Actualización de restricciones en España 01-04
- 76-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 77-MECANISMO REDPLAN DE RECUALIFICACION
- 78-Resolución relativa a los controles sanitarios a realizar en los puntos de entrada de España
- 79-Newsletter UNAV nº 42
- 80-REVISION ANUAL FINANCIERA IATA 2022
- 81-Restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen
- 82-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA

- 83-NOTA RESUMEN RD 6-2022
- 84-Fin obligación mascarilla en interiores y datos empleo sector turístico
- 85-RENFE- Actualización de la T.E.3 IV.11- Tarifa Empresas
- 86-Uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19
- 87-INVITACIÓN A LA FIESTA DE LA DENOMINACIÓN DE ORIGEN DE LOS VINOS DE MADRID, 5 DE MAYO.-
- 88-Muere Ana Baschwitz Gómez de las Bárcenas, profesional reconocida de la comunicación
- 89-RENFE- Acceso Play Renfe- Red wifi del tren
- 90-Funeral por Ana Baschwitz (Q.E.P.D.) 5-5-2022
- 91-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 92-Balance de la comunicación UNAV, abril
- 93-AON lanza novedades en sus seguros de asistencia en viaje
- 94-Newsletter UNAV nº 43
- 95-TURISMO SEGURO
- 96-Línea de avales del Plan de respuesta a la guerra
- 97-Modificación bases reguladoras subvenciones turismo PRTR
- 98-ACTUALIZACIÓN DIRECTRICES OPERATIVAS DE GESTIÓN DE PASAJEROS Y PERSONAL DE AVIACIÓN EN RELACION A LA COVID-19
- 99-Medidas de control sanitario a las personas procedentes de Francia que llegan a España por vía terrestre
- 100-Invitación a la presentación de Gran Canaria con un Workshop y Cóctel en PAMPLONA, VITORIA y SAN SEBASTIÁN
- 101-Criterios para la aplicación de una restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen
- 102-Seminario UNAV Legal-Deiurem y AON 01-06-2022
- 103-ObservaTUR-Encuesta
- 104-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 105-Seminario UNAV Legal-Deiurem y AON 01-06-2022
- 106-HORARIO DE VERANO
- 107-Seminario UNAV Legal-Deiurem y AON 01-06-2022
- 108-SAVE THE DATE 15 de junio-20,30 h. Presentación Turismo de Fuerteventura
- 109-Seminario UNAV Legal-Deiurem y AON 01-06-2022

- 110-Controles sanitarios a realizar en los puntos de entrada de España
- 111-Balance de la comunicación UNAV, mayo
- 112-Aprobación Proyecto de Ley Atención Clientela
- 113-Las garantías legales de las agencias de viajes, un valor único
- 114-BASES REGULADORAS Y CONVOCATORIA PARA EL 2021 PARA PROYECTOS DE DIGITALIZACIÓN DE ÚLTIMA MILLA
- 115-SANCIONES RUSIA-CONFLICTO UCRANIA
- 116-Formación IBERIA NDC
- 117-ARGELIA NOTA INFORMATIVA DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
- 118-COMUNICADO JAPON SOBRE LA ENTRADA DE TURISTAS
- 119-Ayudas KIT DIGITAL para agencias UNAV
- 120-Formación IBERIA NDC
- 121-RENFE- ESPACIO RENFE EN PUERTA ATOCHA
- 122-CEIM- NextGen EU
- 123-PRÓRROGA DEL CERTIFICADO COVID EN UE
- 124-AON- Nuevo seguro multirriesgo para locales de Agencias de Viaje
- 125-RENFE- Información importante ruta Madrid. Alicante
- 126-Service fee ya disponible en Vueling Agencias
- 127-RENFE- Afectación en la circulación entre Valencia y Castellón
- 128-RENFE- FERIAS Y CONGRESOS - 18º Festival Novos Realizadores–Novo Cinema (Espinho-Portugal)
- 129-RENFE- Avlo en SBT
- 130-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 131-Huela Ryanair
- 132-RENFE- HUELGA EN CP 23 JUNIO 2022
- 133-RENFE- Obras de mejora en la infraestructura entre Torrijos-Oropesa
- 134-Etihad Nuestra política de equipaje en clase Economy ha cambiado
- 135-Indicador CEPYME sobre LA SITUACIÓN DE LA PYME ESPAÑOLA
- 136-PANORAMA ECONOMICO DE CEOE junio-22
- 137-Formación RENFE

- 138-RENFE- Anulada la afectación por obras entre Irún-San Sebastián-Andoain
- 139-Extensión del plazo de las garantías concedidas a autónomos y empresas con cargo a las Líneas de avales ICO COVID
- 140-RENFE- CAMPAÑA PROMOCIONAL PARA INAUGURAR LA LÍNEA DE ALTAS PRESTACIONES ENTRE MADRID Y EXTREMADURA
- 141-RENFE- Tren Turístico -Ruta de los Puertos y los Acantilados de Asturias-
- 142-RENFE- Tren Turístico -Ruta de los Puertos y los Acantilados de Asturias
- 143-RENFE- TNUEVO SERVICIO ALVIA GIJÓN- ALICANTE
- 144-IBERIA- Información importante sobre los vuelos a-desde Londres a partir del 12 de julio
- 145-RENFE- Nueva Tarifa Especial 2 -VIAJES DE OCIO DE TRABAJADORES EN ACTIVO DE PECOVASA
- 146-RENFE - N.I.V. TRENES RENFE- SNCF EN COOPERACIÓN
- 147-RENFE - NUEVO SERVICIO ALVIA GIJÓN- ALICANTE
- 148-RENFE - CAMPAÑA PROMOCIONAL PARA INAUGURAR LA LÍNEA DE ALTA VELOCIDAD ENTRE MADRID Y BURGOS
- 149-RENFE- AMPLIACIÓN DE LA VIGENCIA DE LOS ABONOS AVANT.-
- 150-RENFE- REAPERTURA DEL VESTÍBULO DE MEDIA Y LARGA DISTANCIA EN MADRID-ATOCHA CERCANÍAS
- 151-RENFE- Actualización de la afectación por obras entre Monforte de Lemos y Lugo
- 152-RENFE- Ampliación de servicios y nuevos horarios Madrid-Asturias
- 153-Formación RENFE Recordatorio
- 154-RENFE- Afectación por obras entre Cáceres y Mérida
- 155-RENFE- Afectación por obras entre Cáceres y Mérida - anula anterior
- 156-RENFE- SNCF en Cooperación - Afectación huelga SNCF
- 157-RENFE- Nueva afectación por obras en Santander
- 158-RENFE- Afectación por obras entre Sevilla y Huelva
- 159-RENFE- Afectación por obras entre Sevilla y Huelva - anula anterior
- 160-RENFE- AFERIAS Y CONGRESOS -LAURUS NOBILIS MUSIC FEST 2022 (FAMALICÃO -PORTUGAL)
- 161-Presentación Formación Online IBERIA NDC
- 162-Presentación Formación Online RENFE
- 163-RENFE-Huelga en CP el 12 y 14 de julio de 2022.-
- 164- 61 Festival de Música Cueva de Nerja 2022

- 165-RENFE-Actualizada Tarifa Especial 2 GRUPOS
- 166-RENFE-CAMBIO DE UBICACIÓN DE LA SALA CLUB DE LA ESTACIÓN DE MADRID-CHAMARTÍN-CLARA CAMPOAMOR
- 167-IBERIA- Restricciones en el aeropuerto de Londres Heathrow
- 168-RENFE-Nueva oferta comercial Madrid-País Vasco
- 169-RENFE-Afectación por obras en Andalucía
- 170-Malinche - Evento para Colaboradores Exclusivos de Turismo. 5 septiembre
- 171-Recordatorio acceso al portal PCI de Advantio para obtener el AoC PCI DSS que solicita IATA
- 172-RENFE-Afectación por obras en Andalucía-Anula y sustituye al enviado con anterioridad
- 173-RENFE- AFERIAS Y CONGRESOS -LAURUS NOBILIS MUSIC FEST 2022 (FAMALICÃO -PORTUGAL)- Modificativo
- 174-RENFE- Afectación por obras entre Zaragoza-Huesca-Canfranc y MD Zaragoza-Lleida.
- 175-RENFE- NUEVA OFERTA COMERCIAL EXTREMADURA
- 176-RENFE- Actualizado Anexo 1 de la T.E.2 BILLETE COMBINADO TREN+AUTOBÚS
- 177-INVASIÓN DE UCRANIA - SANCIONES CONTRA RUSIA
- 178-RENFE- Ajuste horario Madrid-Vitoria-San Sebastián
- 179-ANTEPROYECTO REAL DECRETO-LEY AUTÓNOMOS
- 180-RENFE- OFERTA ELIGE CONFORT A PRECIO DE ELIGE PARA VIAJAR EN AGOSTO
- 181-RENFE- Actualizado Anexo 2 de la T.E.3 SERVICIO DE VIAJE DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE
- 182-RENFE- NUEVA APLICACIÓN ADIF OBJETOS PERDIDOS
- 183-RENFE- Afectación por obras entre Madrid P.A. y Sevilla S.J.
- 184-RENFE- Suspensión obras en Santander
- 185-RENFE- OFERTA ELIGE CONFORT A PRECIO DE ELIGE PARA VIAJAR EN AGOSTO
- 186-RENFE- Trenes afectados por obras en Andalucía
- 187-RENFE- Nuevos servicios AVANT Madrid-Cuenca-Albacete
- 188-Nuevo sistema de cotización para los trabajadores por cuenta propia o autónomos
- 189-RENFE- Huelga en CP los días 1,3 y 5 de agosto de 2022.
- 190-Comunicaciones IATA
- 191-RENFE- Desconvocada Huelga en CP los días 1,3 y 5 de agosto de 2022
- 192-Justificación de las ayudas COVID, antes del 30 de septiembre de 2022

- 193-RENFE- Afectaciones en trenes Avant por obras entre Ciudad Real y Urda
- 194-RENFE- Compromiso Voluntario de Puntualidad Temporal en los Servicios Larga Distancia de Extremadura
- 195-Newsletter UNAV nº 46
- 196-AENA- Apertura nuevas rutas en los aeropuertos de la red de Aena - Temporada Verano 2022 hasta julio
- 197-RENFE- Ajuste Tarifario Avant y Nuevo Abono AVE Recurrente y Nuevo Abono Gratuito en Servicios de Media Distancia y Regionales de Catalunya
- 198-RENFE- Huelga de Supervisores de Servicios a Bordo de Malaga los días 12,15 y 19 de agosto
- 199-RECORDATORIO IMPORTANTE- Revisión Anual Financiera IATA 2022
- 200-RENFE- Desconvocatoria de Huelga de Supervisores de Servicios a Bordo de Malaga los días 12,15 y 19 de agosto
- 201-RENFE- Huelga en CP 15 de agosto de 2022.
- 202-RECORDATORIO IMPORTANTE- Revisión Anual Financiera IATA 2022
- 203-RENFE reducción del precio de abonos y títulos multiviaje y creación de títulos multiviaje y bonificación de su precio en determinadas rutas AVE
- 204-Calendarario de Huelgas de Aerolíneas
- 205-INVASIÓN DE UCRANIA - Sanciones contra Rusia
- 206-RENFE Desconvocatoria Huelga OCN1 yOCEN1 A Coruña
- 207-RENFE Nuevo servicio Ave Valencia-Madrid
- 208-RENFE: nuevas condiciones generales de los contratos de transporte y RENFE Informa
- 209-Inicio campaña IMSERSO- carteles
- 210-AON- Seguro Aon Vip 2022 Disponible ya en la web. ¡¡Ahora con anulación por enfermedades preexistentes y Teleconsulta!!
- 211-IMSERSO- carteles MUNDIPLAN
- 212-Recordatorio de la Justificación de las Ayudas Covid de la Comunidad de Madrid
- 213-Sanidad rebaja controles sanitarios de entrada al país por aire o mar
- 214-Aclaración de la CAM sobre la Justificación de las Ayudas Covid-Fin del plazo 30-9-2022
- 215-RENFE con las personas-día internacional de las lenguas de signos
- 216-RENFE Nuevo Servicio AVE Valencia-Sevilla
- 217-RENFE Días Más Renfe
- 218- II Travel Meeting Red Ciudades AVE

- 219-IBERIA-Buenas prácticas y políticas de ADM Iberia
- 220-Renfe-SNCF en Cooperación - Afectación huelga SNCF
- 221-cierre de la aerolínea Blue Air
- 222-III Foro de Turismo UNAV 2022 Almería
- 223-Relación de fiestas laborales 2023
- 224-RENFE Comunicado Incidencias equipajes AVLO
- 225-Cuota anual de IATA 2023
- 226-III Foro UNAV Almería - repercusión en medios
- 227-Lotería Navidad UNAV 2022
- 228-RENFE Huelga 7 y 11 noviembre 2022
- 229-RENFE-SNCF en Cooperación - Afectación huelga Renfe
- 230-IBERIA-Newsletter - noviembre 2022
- 231-UNAV cumple hoy 45 años
- 232-FITUR 2023, pase profesional
- 233-Finalización Mecanismo Red 31-12-2022
- 234-Etihad Airways- política de churning
- 235-RENFE-SNCF en Cooperación - Afectación huelga Renfe
- 236-RENFE-Huelga Renfe 11 noviembre 2022 - Trenes afectados
- 237-Informe Consejo de Turismo CEOE RD 933-2021, obligación documental e información personas físicas-jurídicas actividades hospedaje-alquiler vehículos a motor
- 238-IBERIA-Celebra el 5º aniversario de NDC
- 239-Notificación sobre fallo técnico en la liquidación de IATA
- 240-Notificaciones de IATA
- 241-IMPORTANTE RD 933-2021, obligaciones de registro documental- información de personas físicas-jurídicas hospedaje y alquiler de vehículos a motor
- 242-Criterios para la aplicación de una restricción temporal de viajes no imprescindibles desde terceros países a la Unión Europea y países asociados Schengen
- 243-CONTINUACIÓN Flash 239 Notificación sobre fallo técnico en la liquidación de IATA
- 244-Ampliación y modificación primer tramo avales RDL 6-2022
- 245-RENFE-SNCF en Cooperación - Afectación huelga SNCF

- 246-RENFE-Huelga CP 30 de noviembre 2022
- 247-Insolvencia Aerolíneas
- 248-IMPORTANTE IATA- Suspensión temporal del cargo por notificación tardía
- 249-ObservaTUR-Cuestionario de Invierno
- 250-Plan De Formación De Agente De Viajes UNAV y Cámara de Comercio de Madrid
- 251-RENFE-actualización sobre niños que viajan solos
- 252-Recomendación de Viaje a Perú por Parte del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
- 253-IRYO- Primer viaje comercial entre Madrid y Valencia
- 254- IMPORTANTE Y URGENTE Real Decreto 933-2021, de 26 de octubre, obligaciones documental e información actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor
- 255-Plan de Formación de Agente de Viajes UNAV y Cámara de Comercio de Madrid
- 256-IRYO-Estructura trenes
- 257- IMPORTANTE- Calendario de Pagos Bsp
- 258-RD 933-2021 NdP ACAVE, CEAV Y UNAV Obligación de Comunicar los Datos de las Reservas de Alojamiento y de Alquiler de Vehículos
- 259-Recordatorio Huelga Tripulantes de Vueling
- 260-Plan de Formación de Agente De Viajes UNAV y Cámara de Comercio de Madrid - Preguntas y Respuestas
- 261-Real Decreto 933-2021 Obligaciones De Registro Documental - Preguntas Y Respuestas
- 262-Mecanismo Red
- 263-Plan Comercio Seguro Policía Nacional

INFORME DE GESTIÓN 2022

>>

**flashes informativos
con mayor tasa
de apertura y consulta**

CONVENIO COLECTIVO LABORAL DE AMBITO ESTATAL PARA EL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Estimado amigo:

Me es grato informarte que en el día de hoy se ha publicado en el BOE el nuevo convenio colectivo de agencias de viajes con vigencia desde el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2022 que fue firmado el pasado día 8 de julio de 2021 por CEAV y los sindicatos SPV, UGT y CCOO.

Le adjunto el Convenio y le recuerdo los principales puntos incluidos en el mismo:

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

Saludos cordiales.
UNAV

REFORMA LABORAL Y ESCENARIO CONCURSAL

Seminario UNAV – 24/02/2022

Estimado amigo:

El pasado 3 de febrero, el Congreso de los Diputados aprobó el Acuerdo de convalidación del Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.

En respuesta a las numerosas consultas que han surgido alrededor de esta reforma, UNAV, en colaboración con el Área de Derecho Laboral del despacho de abogados DWF-RCD, ofrecerá el próximo 24 de febrero un Webinar sobre los principales aspectos del nuevo marco laboral. Asimismo, también se tratará la situación concursal, en pleno debate sobre la nueva ley que regulará las insolvencias, a cargo del Área de Derecho Concursal del mismo despacho.

La estructura de este será la siguiente:

- 9:30 h Inauguración a cargo de D. José Luis Méndez, Presidente de UNAV
- 9:35 h - 10:30 h La reforma laboral: y ahora, ¿qué?
- 10:30 h - 10:45 h Escenario concursal
- 10:45 h - 11:00 h Turno preguntas

Con el objeto de poder responder el mayor número de consultas posibles, os agradeceríamos que nos hicierais llegar vuestras preguntas con antelación junto con vuestra solicitud de inscripción. El 22 de febrero se os facilitará el link que permitirá vuestro acceso al Webinar.

Plazas Limitadas, por riguroso orden de inscripción. Si estás interesado en asistir confirma tu asistencia enviando un correo a: secretaria@unav.ws.

Saludos cordiales.
UNAV

APROBACIÓN DE LA MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE VIAJES COMBINADOS

Estimados socios:

Ayer día 16 de febrero el Senado aprobó la modificación de la regulación de los viajes combinados incluida en el Proyecto de Ley de consumidores vulnerables, algo por lo que UNAV ha venido luchando desde hace mucho tiempo y de gran relevancia para las agencias de viajes.

¿En qué consiste la principal modificación?

Se pasa de un régimen de responsabilidad solidaria entre el organizador y la agencia minorista a un régimen de responsabilidad por ámbito de gestión.

¿A quién afecta esta modificación?

A todas las agencias de viajes que intervengan en un contrato de viaje combinado, ya sea en calidad de organizadores o de agencias minoristas, ya que, solamente se les podrá exigir responsabilidad por el correcto cumplimiento de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión.

¿Existe alguna obligación de las agencias en relación con las reclamaciones por incumplimiento o cumplimiento defectuoso que queden fuera de su ámbito de gestión?

Los viajeros podrán presentar sus reclamaciones tanto ante organizadores como ante las agencias minoristas. Ambos estarán obligados a :

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

¿Cuál es la consecuencia de la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador o de la agencia minorista?

Volverán al régimen de responsabilidad solidaria y deberán responder ambos frente a viajero.

¿Cuándo entrará la modificación en vigor?

El Proyecto de Ley que establece el cambio, debe volver al Congreso para su ratificación, quién deberá efectuarlo en el plazo máximo de un mes.

Una vez ratificado se procederá a su publicación en el BOE.

Os mantendremos informados

Saludos cordiales.

UNAV

Seminario UNAV Legal-Deiurem y AON 01/06/2022: Novedades producidas en el mercado asegurador tras la pandemia

Estimados amigos:

¿Qué cambios se han producido en el mercado asegurador antes, durante y tras la pandemia?
¿Qué respuestas se han dado por parte de las aseguradoras a las necesidades del mercado? ¿Qué coberturas resultan imprescindibles hoy en día en los seguros de asistencia? ¿Cuáles son las últimas novedades? ¿Cuál ha sido el papel del seguro de caución en la crisis y cuál es su futuro?

Dada la importancia que ha cobrado el sector asegurador durante la gestión de la crisis de la pandemia y los grandes cambios que se han producido y se siguen produciendo desde entonces, con el objeto de efectuar un análisis que pueda llevarnos a encontrar y ofrecer soluciones adecuadas al sector, UNAV ha preparado en colaboración con AON este seminario el próximo día 1 de junio, a las 10:30 horas, en la sede de CEIM, salón Max Mazín, c/ Diego de León, 50 28006 Madrid.

Contaremos con:

- D^a Katia Estace, Chief Commercial Officer (CCO) - Affinity, SME & Digital Solutions
- D. Josep García González, Director Aon Risk Solutions | Aon Affinity
- D^a Isabel Linares Suarez, Directora Aon Risk Solutions | Aon Affinity

Moderará la sesión:

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

Plazas Limitadas con preferencia para los asociados de UNAV.

Si estás interesado en asistir confirma tu asistencia enviando un correo a: secretaria@unav.ws.

Saludos cordiales.

UNAV

REFORMA LABORAL Y ESCENARIO CONCURSAL Seminario UNAV – 24/02/2022

Estimado asociado:

CEIM nos envía información importante sobre el asunto de referencia, que adjuntamos.

Saludos cordiales.

UNAV



OFICINA TÉCNICA
DE PROYECTOS
EUROPEOS

Estimado/a asociado/a,

A continuación, le facilitamos el [enlace](#) a un breve resumen informativo sobre las principales novedades en torno a los programas de financiación del Plan de Recuperación y Resiliencia (Fondos Next Generation EU).

En la primera sección podrá encontrar las convocatorias más relevantes de ámbito nacional y autonómico (Comunidad de Madrid) con impacto empresarial y, en la segunda sección, un resumen sobre el estado de situación de los PERTE.

Esperamos que le resulte de utilidad.



CONVOCATORIAS GENERALES

CONVOCATORIAS ABIERTAS

1

- Ayudas para la provisión de **infraestructura pasiva de 5G** ([Programa Único 5G](#))  **Hasta 27/06/2022!** [enlace](#)
- Ayudas del Programa de Apoyo al **Transporte Sostenible y Digital**  **Hasta 28/06/2022!** [enlace](#)
- Ayudas a la **rehabilitación de edificios residenciales**.  Hasta 30/06/2022 [enlace](#)
- Ayudas para proyectos de **digitalización de «última milla»** en empresas del sector turístico  Hasta 04/07/2022 [enlace](#)
- **CDTI NEOTEC**: Ayudas para nuevos proyectos empresariales de empresas innovadoras  Hasta 06/07/2022 [enlace](#)
- **Programa Tecnológico Aeronáutico** para la innovación y liderazgo empresarial  Hasta 14/07/2022 [enlace](#)

2

PRÓXIMAS CONVOCATORIAS

- | | <i>Fecha estimada de apertura</i> |
|---|-----------------------------------|
| • 2ª convocatoria del Programa Kit Digital (3-10 empleados). | Julio-Agosto 2022 |
| • Ayudas para repotenciación eólica, minihidráulica y reciclaje de palas . | T3-T4 de 2022 |
| • Primera convocatoria del PERTE de digitalización del ciclo urbano del agua . | T3-T4 de 2022 |

3

OTRAS NOTICIAS

- El **45% de las pymes entre 10 y 49 trabajadores de Madrid** solicitan la ayuda de Kit Digital [enlace](#)
- Publicado el **calendario de ayudas NextGenEU** para la segunda mitad de 2022 [enlace](#)

4

ENLACES DE INTERÉS

- Oficina Técnica de Proyectos Europeos [enlace](#)
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia [enlace](#)
- Fondos Next Generation EU – Comunidad de Madrid [enlace](#)

FLASH INFORMATIVO

Next Generation EU

Q1 Junio 2022



PERTES

Vehículo Eléctrico
y Conectado



Salud de
Vanguardia



Energías Renovables,
hidrógeno renovable
y almacenamiento



Microchips y
semiconductores



Nueva Economía
de la Lengua



Agroalimentario



Aeroespacial



Industria Naval



Digitalización del
Ciclo del Agua



Economía Circular



Economía social y
de los cuidados



OFICINA TÉCNICA
DE PROYECTOS
EUROPEOS

Consulta aquí toda la
información y convocatorias
de los PERTES aprobados



Presentación Formación Online IBERIA NDC

Estimado asociado:

Como continuación a la Formación Online de IBERIA sobre el NDC del pasado 28 de junio, adjuntamos la presentación que compartieron con vosotros y que os quieren enviar para que consultéis las dudas que os hayan surgido.

Para cualquier otras dudas o gestión, podéis contactar con vuestro comercial.

Saludos cordiales
UNAV

NDC Agencias UNAV

General

28 de junio de 2022

NDC – Portal IAG

04

Portal IAG para Agencias de viajes

- El Portal IAG es una solución **gratuita** a disposición de todas las Agencias de Viajes desde donde pueden tener acceso al Contenido NDC de Iberia y British Airways, y donde se irán sumando los contenidos NDC del resto de compañías de IAG.
- Iberia a día de hoy ofrece su **contenido NDC** únicamente en el Portal IAG de **Vacacional**, donde ofrecemos los productos **Netos VFR** y **TQ**, no tenemos disponibles las tarifas corporativas en el Portal.
- Esta conexión a NDC está pensada para Agencias de **tamaño medio/pequeño**; ofrece el contenido NDC de Iberia con todas sus ventajas, pero no ofrece conexión a los diferentes sistemas de Back-Office que puedan tener las Agencias.
- Las Agencias de Viaje también utilizan el Portal IAG como su Portal de **Servicing**, ya que se pueden recuperar Reservas NDC realizadas a través de otra conexión, y actuar sobre ella en el Portal. Para recuperarlas deben incluir el **LOC de 5 dígitos**, el apellido (basta con las primeras letras) del pasajero y **muy importante** la IATA con la que se emitió el billete.
- Las funcionalidades y servicios NDC que ofrece el Portal se pueden consultar en la información de los Agregadores que compartimos en las Newsletters bajo el nombre Portales IAG.
- Así mismo desde la propia página del Portal IAG, en la esquina inferior derecha hay un link **¿NECESITA AYUDA?** con información muy útil sobre el Portal.



Roadmap 2022

- Tener disponible las nuevas Familias de Tarifas
- Pago Seguro 3DS.
- Devolver las reglas de Tarifa, el FBCode y el Baggage Allowance de las reservas al recuperarlas (OrderView).
- Cambios de reservas antes de la emisión.
- Cambios de reservas parcialmente voladas.
- Avisar cuando la ida y la vuelta no tienen la misma franquicia de maletas.
- Ver el Status del cupón de reservas externas
- Multicity & OpenJaw
- Cancelaciones con Split



Portal de Agencia de Viajes

Últimas novedades

- Posibilidad de pagar con Tarjeta de Crédito para agencias IATA
- Activación de Mastercard y Amex (aparte de Visa).
- Pago con Voucher y pago Voucher + BSP CASH
- Incluir número OnBusiness de los clientes en el momento de la reserva para obtención de puntos.



Presentación Formación Online RENFE

Estimado asociado:

Como continuación a la Formación Online de RENFE del pasado 5 de julio, adjuntamos una presentación que han realizado, con todo lo tratado para que podáis consultarla.

No obstante, para cualquier dudas o gestión, podéis contactar con vuestro comercial en la Web de Agencias, en el apartado "mi comercial".

Saludos cordiales
UNAV



El camino hasta hoy...

El 1 de julio de 2021 entró en vigor la “**Nueva estructura Comercial**” que modificaba la oferta comercial de los trenes AVE, Alvia, Intercity y Euromed.

Este nuevo modelo buscaba un doble objetivo: la **simplicidad** y la **hiperpersonalización**, pasando de 15 paquetes predefinidos a tan solo 4 opciones: Básico, Elige, Elige Confort y Prémium. Opciones a las que se podía añadir una serie de complementos para personalizar la experiencia según las necesidades de cada viajero en cada uno de sus viajes.



ANTEPROYECTO REAL DECRETO - LEY AUTÓNOMOS

Estimado asociado:

Para tu información, te enviamos, **tabla con las cuotas y un resumen del nuevo sistema de cotización para los trabajadores por cuenta propia o autónomos** que ha elaborado ATA, y que nos hace llegar el departamento laboral de CEOE.

Saludos cordiales
UNAV

REFORMA DEL RETA

PLURIACTIVIDAD: LA COTIZACIÓN POR I.T. NO ES OBLIGATORIA (INDEPENDIENTEMENTE DE LA BASE QUE TENGA EN REG. GENERAL)

MADRES TRABAJADORAS. SE AMPLIA LA BONIFICACIÓN PARA MADRES TRABAJADORAS DE 12 A 24 MESES.

SUPUESTOS DE **CUIDADO DE HIJOS MENORES DE 12 AÑOS**, FAMILIARES A CARGO, ETC: DURANTE 12 MESES A BONIFICACIÓN DEL 100% CUOTA CALCULADA SOBRE LA BASE MEDIA DE LOS 12 MESES ANTERIORES.

FAMILIAR **COLABORADOR AGRARIO:** 40% BONIFICACIÓN

TARIFA PLANA

80€. 12 MESES DE 80 EUROS. AMPLIABLE 12 MESES MÁS SI NO SE PASA DEL SMI

LA BONIFICACIÓN DEL 75% POR CUIDADO **DE MENOR AFECTADO POR ENFERMEDAD** GRAVE. SE CALCULARÁ SOBRE LA BASE MEDIA DE LOS 12 MESES

POSIBILIDAD DE **DEDUCCIÓN EN EL IRPF, DEL 10%** DE LAS CONTRIBUCIONES EMPRESARIALES A SISTEMAS DE PREVISION SOCIAL

LA **PRESTACION POR CESE** ES COMPATIBLE CON LA PERCEPCION DE PRESTACIONES COMPATIBLES CON LA ACTIVIDAD

SE CREAN DOS NUEVOS SUPUESTOS DE CESE DE ACTIVIDAD COMPATIBLES CON LA ACTIVIDAD QUE YA SE VENÍA DESARROLLANDO.

DURANTE 2023, 2024 y 2025, EL AUTÓNOMO PODRÁ **COTIZAR POR UNA BASE** COMPRENDIDA ENTRE LA QUE LE CORRESPONDA Y LA BASE MÁXIMA DEL SISTEMA

LOS AUTÓNOMOS QUE A 31/12/22 VENGAN COTIZANDO POR UNA **BASE SUPERIOR** A LA QUE LE CORRESPONDA POR RENDIMIENTOS, PUEDEN MANTENER DICHA BASE SUPERIOR DURANTE EL AÑO 2023

SE ACORTAN A 4 MESES LA DEVOLUCION DE LAS COTIZACIONES DE LOS AUTÓNOMOS EN PLURIACTIVIDAD

LA REVISIÓN DEL SISTEMA, LA “EVALUACIÓN DE LA EVOLUCIÓN” Y LAS “PREVISIONES EN MATERIA DE COTIZACIÓN” SE HARÁN EN EL MARCO DEL DIÁLOGO SOCIAL CADA TRES AÑOS



Rendimientos €/mes	2023		2024		2025	
	BASE €/mes	CUOTA €/mes	BASE €/mes	CUOTA €/mes	BASE €/mes	CUOTA €/mes
<=670	751,63	230	735,29	225	653,59	200
>670 - <=900	849,67	260	816,99	250	718,95	220
>900 - < 1.166,70	898,69	275	872,55	267	849,67	260
>=1.166,70 - <= 1.300	950,98	291	950,98	291	950,98	291
>1.300 - <= 1.500	960,78	294	960,78	294	960,78	294
>1.500 - <= 1.700	960,78	294	960,78	294	960,78	294
>1.700 - <= 1.850	1.013,07	310	1.045,75	320	1.143,79	350
>1.850 - <= 2.030	1.029,41	315	1.062,09	325	1.209,15	370
>2.030 - <= 2.330	1.045,75	320	1.078,43	330	1.274,51	390
>2.330 - <= 2.760	1.078,43	330	1.111,11	340	1.356,21	415
>2.760 - <= 3.190	1.143,79	350	1.176,47	360	1.437,91	440
>3.190 - <= 3.620	1.209,15	370	1.241,83	380	1.519,61	465
>3.620 - <= 4.050	1.274,51	390	1.307,19	400	1.601,31	490
>4.050 - <=6.000	1.372,55	420	1.454,25	450	1.732,03	530
> 6.000	1.633,99	500	1.732,03	530	1.928,10	590

RECORDATORIO IMPORTANTE REVISIÓN ANUAL FINANCIERA IATA 2022

Estimado asociado:

Adjuntamos, por su importancia, RECORDATORIO sobre la revisión anual financiera que deben realizar las agencias de viajes acreditadas ante IATA, de la que le resaltamos que, para este ejercicio, sólo habrá una única campaña de revisión financiera que finalizará el 30 de agosto de 2022.

Saludos cordiales
UNAV



7 de abril de 2022

Revisión financiera anual 2022

BSP España

Estimada Agencia,

Nos gustaría informarle que, de acuerdo con los [criterios financieros locales temporales aprobados para 2022](#), este año habrá una única campaña de revisión financiera con fecha de presentación de los estados financieros hasta el **30 de agosto 2022**.

Cada agente deberá subir al [portal de IATA](#) los estados financieros de 2021 depositados en el Registro Mercantil. Además, se ofrece la posibilidad de optar por ser evaluado sobre las cuentas anuales de 2020 o 2021.

En caso de no confirmarlo a IATA, por favor tenga en cuenta que por defecto será evaluado sobre las cuentas de 2021.

En el caso que su agencia decida ser evaluada con las cuentas anuales de 2020, se mantiene la obligatoriedad de enviarnos las cuentas de 2021.

¿Cuándo recibiré más información?

A finales de junio comenzará la Evaluación Financiera Anual en su mercado.

El contacto financiero de la Agencia, registrado como tal en nuestro Portal del cliente, recibirá un correo electrónico en el cual solicitaremos la documentación financiera que su Agencia deberá presentar y daremos las instrucciones detalladas sobre la campaña, incluyendo la opción de ser evaluado sobre las cuentas de 2020 o 2021.

[Contáctenos](#)

Here, for you

International Air Transport Association (IATA)

 [Share this email](#)



We represent, lead and serve the airline industry

[About Us](#) | [Programs](#) | [Policy](#) | [Publications](#) | [Services](#) | [Training](#) | [Events](#) | [Pressroom](#)

IMPORTANT PRIVACY INFORMATION. The International Air Transport Association (IATA) does not sell or rent your email address to any third party. You received this email message due to your membership, participation or interest in IATA. IATA sends various advertisements, promotions and special announcements regarding products and services that we feel may be of interest to you.

International Air Transport Association (IATA)

[Privacy](#) | [Legal](#)



**JUSTIFICACIÓN DE LAS AYUDAS COVID DE LA
COMUNIDAD DE MADRID / RECORDATORIO**
Fin del plazo: 30.9.2022

Estimado asociado:

Adjuntamos para tu información, Circular Informativa de CEIM sobre el asunto de referencia.

Saludos cordiales
UNAV

Ref.: FINANCIACIÓN Nº 32
 Fecha: 13.9.2022

 Asunto:
 RECORDATORIO DE LA JUSTIFICACIÓN
 DE LAS AYUDAS COVID DE COMUNIDAD
 DE MADRID (**Fin del plazo: 30.9.2022**)

Estimado asociado:

Tal y como se informó en la circular [Financiación Nº 27 \(1.8.22\)](#), ya está en funcionamiento el operativo para la justificación de las **ayudas de la Comunidad de Madrid a empresas y autónomos afectados por Covid**, y que el plazo para realizar dicha justificación finalizará el próximo **30 de septiembre de 2022**.

A este respecto, insistirle en que **es muy importante que realice esta justificación con la documentación requerida en el plazo establecido**, puesto que en caso contrario, la Comunidad de Madrid se verá obligada a enviarte una comunicación solicitándole el reintegro de la ayuda percibida (total, en el caso de no haber presentado ninguna documentación, o parcial en función del importe justificado), con los correspondientes intereses de demora.

Le recordamos que estas ayudas estaban dirigidas a satisfacer la deuda y pagos a proveedores y otros acreedores (financieros y no financieros), así como los costes fijos incurridos, siempre y cuando éstos se hubieran devengado entre el 1 de marzo de 2020 y el 30 de septiembre de 2021 y procedan de contratos anteriores al 13 de marzo de 2021.

Para realizar dicha justificación, es necesario que tenga en cuenta las siguientes **pautas, de carácter general**, que ha proporcionado la Dirección General de Autónomos y Emprendedores en la sesión informativa que ha organizado CEIM al respecto (con la participación del Subdirector General de Autónomos, Agustín Vaquero) y que son de carácter orientativo, por lo que se recomienda en todo caso consultar la normativa:

- Si la ayuda recibida ha sido de **importe inferior a 60.000 euros**, únicamente deberá aportar la siguiente documentación:
 - Fichero Excel "**Relación de gastos y recopilación de datos**" cumplimentado. El fichero Excel es necesario que sea en formato **XLSX**.
 - Documento "**Memoria justificativa**" cumplimentado y firmado (en formato ZIP).
 - **Información sobre otras ayudas o ingresos recibidos** de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones, que también han contribuido a financiar la actividad subvencionada, indicando datos como el importe y la procedencia (en formato ZIP).

Puede acceder a los tres documentos indicados anteriormente a través del siguiente [link](#). Es importante tener en cuenta que los dos últimos documentos, deberán enviarse comprimidos **en un único archivo ZIP**. En caso de que los documentos tengan que ir

firmados, la firma puede ser manual (en cuyo caso se deberá escanear el documento con la firma para poder enviarlo) o digital.

- Si la ayuda recibida es **superior a 60.000 euros**, o en caso de no superar dicho importe, si ha recibido una notificación específica por parte de la Comunidad de Madrid (relativa al muestreo del 1%), además de los tres documentos indicados anteriormente, deberá aportar adicionalmente:

- Facturas u obligaciones de pago giradas por los proveedores y otros acreedores satisfechos por el beneficiario, con cargo a la subvención concedida.
- Justificantes bancarios del pago de los gastos.
- Contrato del que se deriven las obligaciones de pago a proveedores y otros acreedores, cuando las facturas u obligaciones de pago sean posteriores al 13 de marzo de 2021; en caso de que no existiera contrato escrito, pedido o aceptación de la oferta o del presupuesto.

Igualmente, esta documentación se deberá aportar comprimida en **formato ZIP** (se podrán presentar cuantos archivos sean necesarios, pero siempre en formato ZIP).

La aportación de los documentos se realizará a través de la Carpeta Ciudadana de la Comunidad de Madrid siguiendo las instrucciones del servicio de tramitación digital "**Aportar documentos**" (<https://www.comunidad.madrid/servicios/administracion-digital-punto-acceso-general/guia-administracion-electronica#documentos>).

Para la justificación y cumplimentación del fichero EXCEL "Relación de gastos y recopilación de datos", también es importante que tenga en cuenta **el siguiente orden de prelación de gastos a los que iba destinada la ayuda**:

- 1º. Pagos pendientes de realizar a proveedores y otros acreedores no financieros (incluyendo nóminas pendientes de pago), por orden de antigüedad.
 - 2º. Amortización de deuda con acreedores financieros, primando la reducción de deuda con aval público sobre los de aval privado (estos últimos deberán haber sido informados a través del modelo 600).
- Le recordamos que en estos dos últimos casos (puntos 1º y 2º), la fecha de pago deberá estar comprendida dentro de los **dos meses siguientes a la recepción de la ayuda**.
- 3º. Costes fijos incurridos y abonados antes de percibir la ayuda, tales como nóminas, seguros sociales, cuota de autónomos, alquiler o hipoteca del local, renting, gastos de suministro y mantenimiento, seguros de responsabilidad civil de la empresa, gastos de asesoría, etc. A este respecto, hay que tener en cuenta que, con carácter general, las ayudas no pueden destinarse al pago de impuestos (el IBI sí puede incluirse).

Desde la Dirección General de Autónomos y Emprendimiento de la Comunidad de Madrid, que es el órgano gestor de las ayudas, recomiendan que:

- teniendo en cuenta el orden de prelación anterior, se intente incluir en la justificación el mayor volumen posible de gastos, en los que no existan dudas acerca de si son

CIRCULAR INFORMATIVA

 Ref.: FINANCIACIÓN Nº 32
 Fecha: 13.9.2022

subvencionables o no, bien por la naturaleza del gasto, bien por el periodo subvencionable o por cualquier otra cuestión.

- en caso de haber presentado ya la justificación en otros formatos distintos a los ya indicados, volver a presentarla en el formato indicado, puesto que en caso contrario, el sistema informático de la Comunidad de Madrid preparado a los efectos no lo va a reconocer.
- en caso de no poder justificar la totalidad de la ayuda percibida, comunicarlo a la Comunidad de Madrid para que le indiquen la vía de efectuar la devolución voluntaria, únicamente del importe no justificado. Esto es muy importante para evitar el cobro de intereses de demora.

Finalmente, siendo conscientes de que la casuística es muy grande, si tuviera alguna duda o consulta acerca de la justificación, la citada Dirección General nos ha proporcionado la siguiente dirección de correo electrónico: lineacovid.ayudasdirectas@madrid.org, a la que podrá remitirla.

Por si fuera de su utilidad, también puede consultar la "Guía para la presentación de la justificación de la Línea COVID", a través del siguiente [enlace](#) (elegir la opción "Documentación de interés"), así como una serie de preguntas frecuentes acerca de la fase de justificación a través del siguiente [enlace](#).

Esperando sea de su interés, le saluda atentamente,

Sol Olábarri
 Directora de Economía y Competitividad

IBERIA Buenas prácticas y políticas de ADM Iberia

Estimado asociado:

Adjunto enviamos información que no envía IBERIA sobre el asunto de referencia.

Saludos cordiales
UNAV

Para Iberia es muy importante mantener nuestros estándares de calidad a la hora de ofrecer nuestros productos a las agencias de viaje y aplicar en materia de intervención de ventas y sus liquidaciones lo establecido en la Resolución 850m de IATA, que mantiene dos principios básicos:

Garantizar que la estructura de tarifas de las compañías socias se aplica adecuadamente, permitiendo una gestión eficiente de su inventario de asientos, y
Garantizar que todas las agencias de viajes tengan igualdad de oportunidades para comercializar los productos de dichas compañías.

Por este motivo, queremos recordar nuestras Políticas de ADM, publicadas en 2016, con el único objetivo de apoyar a nuestros colaboradores y ofrecer el mejor servicio a nuestros mutuos clientes, evitando malas prácticas como el Churning, los unmarried segments y las reservas especulativas, ficticias y/o test/training.

En consecuencia, Iberia está auditando activamente las reservas para garantizar el acceso equitativo a su inventario y la ejecución de unas buenas prácticas por parte de todas las agencias.

En el caso de Reservas especulativas, ficticias y/o test/training se empezarán a enviar los ADM a partir de la actividad de noviembre, incluyendo la documentación detallada.

Ponemos a tu disposición las políticas de ADM aquí o puedes consultarla también en [iberiagencias >información comercial> Reservas y billetes>Política de ADM](#) .

Saludos cordiales
UNAV

III Foro de Turismo UNAV 2022 Almería

Estimados colaboradores, colegas y amigos,

UNAV tiene el placer de invitarte al III Foro de Turismo UNAV 2022 en Almería los días 19 al 21 de octubre. Para ello, nos es grato haceros llegar información del programa de trabajo, en el que podrás comprobar la calidad y el interés de nuestras sesiones. Ruego anotes la cita en tu agenda.

En esta ocasión, hemos organizado una serie de mesas donde se expondrán temas de novedosa actualidad para el sector turístico. La presentación y el desarrollo estarán a cargo de acreditados profesionales y representantes de los diversos sub-sectores de la industria. Podréis entablar contacto con los empresarios que estarán presentes y tendréis la oportunidad de participar activamente en cuantas inquietudes y soluciones se planteen.

Te informamos que la asistencia al Foro, coffee y almuerzo para los socios y miembros adheridos es sin cargo.

En espera de poder contar con tu presencia, recibe nuestro más cordial saludo.

Saludos cordiales
UNAV

3^{er} FORO DUAL UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO

Almería

Del 19 al 21 de octubre 2022

memoria de
trabajo
&
informe de
actuaciones



Almería, 19 al 21 de octubre de 2022

UNAV
unión de agencias de viajes