



INFORME DE GESTIÓN 2023

>>

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2023

INFORME DE GESTIÓN 2023

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2023



UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)

INFORME DE GESTION 2023

Memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2023

Dirección

José Luis Méndez

Coordinación

Iván Méndez (Gerencia) - Loli González (Secretaría Técnica)

Dirección técnica y redacción

Task ONE · José María Paredes

Foto de portada: **Pixabay**

Imágenes: **Pixabay**

© Pixabay

Reservados todos los derechos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

a modo de introducción

- Presentación • **9**
- 10 hitos destacados • **13**

actividad organizativa

- Nuevas incorporaciones • **17**
- Bajas registradas • **17**
- Reuniones del Consejo de Dirección • **20**
- Asamblea General • **21**
- Composición del Consejo de Dirección • **21**
- Organigrama del equipo UNAV • **22**
- Relación de marcas asociadas • **23**

acción institucional

- Aspectos generales de gestión • **25**
- Actuaciones ante la Administración • **25**
 - Del Estado
 - Autonómicas
 - Locales
- Intervenciones ante otros públicos • **28**
 - Partidos políticos
 - Cámara de Comercio
- Relaciones con proveedores • **29**
- Posicionamientos públicos • **30**

hechos relevantes

- Consolidación de la recuperación del mercado del turismo y los viajes • **33**
- 2023, el año del impulso de las agencias de viajes • **35**
- El nuevo momento asociativo • **37**

- Una decisión “histórica y difícil”
- UNAV, ACAVe y FETAVE: unidad de acción en temas de relevancia sectorial
- Un convenio histórico
- UNAV Future, lo mejor está por venir • **40**
 - #TecnoTravelAgents: algo más que un congreso convencional
 - Foro UNAV, un referente de opinión sectorial
- Marco legal: un panorama con muchas dudas • **43**
 - Ley de Viajes Combinados
 - Exclusión de las agencias en el Real Decreto 933/2021
 - Lucha contra el intrusismo profesional
- Digitalización y sostenibilidad: prosigue su implantación • **48**
- Formación: garantía de futuro (y de prestigio) • **53**
 - Soporte y organización de seminarios de formación
- FEMAV: un año intenso de actividad • **56**

presencia en foros y congresos • 58

gestión de la comunicación • 69

- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Newsletter UNAV
- Redes sociales
- Dirección electrónica

el Universo UNAV es noticia • 75

análisis y estudios • 79

el papel de las agencias • 83

- Estudios y evaluaciones

ANEXO / flashes informativos • 89





El trabajo de las agencias de viaje es clave en la articulación de la actividad turística, y sus profesionales cuentan con conocimiento y criterio para facilitar la mejor experiencia posible

FRANCISCO REYES MARTÍNEZ

PRESIDENTE DE LA DIPUTACIÓN DE JAÉN

Las agencias de viajes continúan siendo un eslabón imprescindible en la cadena del desarrollo turístico, como nexo entre los operadores y los viajeros

ARTURO BERNAL BERGUA

CONSEJERO DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTE
JUNTA ANDALUCÍA

Las agencias de viajes serán determinantes en la consolidación del nuevo turismo que emerge

FÉLIX DE PAZ

SUBDIRECTOR GENERAL DE COOPERACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

**Orgullosos de ser agentes
de viajes...**

PRESENTACIÓN

Las agencias de viajes UNAV nos mostramos razonablemente optimistas con **el año 2023, que ha sido a nuestro entender efectivamente el año de la recuperación del turismo**, en términos generales, y el de la reactivación de nuestro sector, incluso con periodos del alta actividad próximos a las cifras pre-pandemia o incluso mayores.

Estos datos se refrendan con las cifras difundidas por el Instituto Nacional de Estadística, que muestran que la facturación de las agencias y los turoperadores creció un 27% en 2023 con respecto al año anterior, **siendo la rama de actividad que más aumentó sus ingresos en España, si bien la rentabilidad —aunque positiva— no ha sido pareja a la facturación.**

Las líneas de intervención asociativa en 2023 han estado marcadas por la **puesta en marcha de UNAV Future, el proyecto estratégico para el periodo 2023-2025**; la incorporación de nuevos asociados para ganar mayor presencia territorial; la consolidación de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes en el plano autonómico, o la participación intermediada en la negociación del nuevo convenio colectivo.

La acción coordinada con otras asociaciones, en este caso ACAVe y FETAVE, también ha centrado buena parte de la gestión asociativa, en concreto en tres apartados principales: la exclusión de las agencias del RD 933/2021, la modificación de la directiva de viajes combinados y, a medio plazo, la negociación colectiva, que son asuntos que necesariamente tendrán continuidad en 2024. **En este mismo ámbito colaborativo se han planteado diversas iniciativas para solucionar la situación en la que se encuentra el programa de turismo social del Imserso.**



La continuidad del Programa Rutas Culturales para Mayores, en el que han participado 680 agencias de Madrid en 2023; **la formación de los profesionales, a través del plan dual llevado cabo con la Cámara de Comercio de Madrid;** su implicación en la realización de estudios de referencia sectoriales a través de ObservaTUR y la convocatoria de actos de interés asociativo (Foro UNAV-Úbeda, Foro FEMAV, Iª Jornada de Derecho Turístico...) han focalizado asimismo el trabajo de nuestra entidad.

De cara a 2024, los objetivos de nuestra asociación no difieren de un año a otro de forma muy acusada. Nos planteamos siempre la unidad de acción sectorial, el fortalecimiento del prestigio de los profesionales y la defensa de los intereses de las agencias desde su propia autonomía organizativa, tanto en la vertiente institucional como de cara a otros actores, en particular con los proveedores. A partir de estas premisas, trabajamos para mejorar los servicios a nuestros asociados, y ampliar nuestra representación territorial.

Entre otros asuntos, habrá una continuidad en el nuevo ejercicio en tres capítulos destacados junto a ACAVe y FETAVE, como son la exclusión definitiva de las agencias de la aplicación del RD 933/2021, participar también en la próxima modificación de la Directiva de Viajes Combinados y el tema del Imsero, porque queremos participar en el debate abierto sobre su actual modelo, que ha sido objeto de controversia durante el año 2023 y que a todas luces exige una modernización y actualización.

El nuevo año, por otra parte, va a ser clave en el desarrollo y definición de UNAV Future, el plan estratégico diseñado por nuestra organización para los próximos años. Con dos citas destacadas: la celebración del primer Congreso Nacional TecnoTravelAgents, un encuentro profesional cuya meta es poner en manos de las agencias todas las herramientas tecnológicas necesarias para que los negocios sean más rentables y efectivos, que tendrá lugar en Madrid; y la convocatoria de la quinta edición del Foro UNAV para El Futuro del Turismo, cuyo destino se estudia en estos momentos.

No quisiera terminar esta presentación sin hacer mención a un hecho trascendente ocurrido en 2023, como ha sido la **salida de nuestra asociación de CEAV por discrepancias en la gobernanza de la organización,** un hito doloroso en tanto que UNAV fue una de las entidades promotoras de esa entidad, una decisión que (ojalá pronto) se pueda reconducir, pues nuestro objetivo siempre ha sido (y será) la unión de todo el movimiento asociativo.

José Luis Méndez • Presidente de UNAV



Los objetivos de nuestra asociación, desde hace ya 46 años, no difieren mucho de un ejercicio a otro. Nos planteamos siempre la unidad de acción sectorial, el fortalecimiento del prestigio de los profesionales y la defensa de los intereses de las agencias, Y eso es algo que nunca va a cambiar. Pase lo que pase

JOSÉ LUIS MÉNDEZ

PRESIDENTE DE LA UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)





10 HITOS DESTACADOS

1) **La consolidación de la recuperación es un hecho**

2023 ha sido el año de la recuperación del turismo, en términos generales, y el de la reactivación de nuestro sector, incluso con periodos del alta actividad próximos a las cifras pre-pandemia o incluso mayores.

2) **2023, el año del impulso de las agencias**

Los datos difundidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE) señalan que la facturación de las agencias de viajes y turoperadores creció un 27% en 2023 con respecto al año anterior, siendo la rama de actividad que más aumentó sus ingresos en España. Otro dato en este mismo sentido: las agencias de viajes cerraron el año superando en un 10,5% la facturación del BSP de 2022, con un total de 16,29 millones de transacciones.

3) **Nuevas incorporaciones y mayor representatividad**

A lo largo de 2023, se han incorporado a nuestra organización un total de 16 nuevos miembros, tanto en calidad de asociados, como en la fórmula de miembros adheridos. El objetivo de alcanzar los 4.000 puntos de venta cada vez está más próximo.

4) **El Foro UNAV, referente de opinión**

Al igual que las ediciones previas celebradas en Gran Canaria, Córdoba y Almería, el encuentro convocado en Úbeda, en Jaén, ha resultado un éxito, lo que consagra esta cita en el calendario sectorial turístico, con más de un centenar impactos en los medios de comunicación, gracias a los temas abordados y la presencia de personalidades de relieve profesional en su cuadro de ponentes.

5) **El nuevo momento asociativo**

En junio de 2023, el Consejo de Dirección de UNAV adoptó “una decisión histórica y difícil”: abandonar temporalmente en principio la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), por discrepancias

en la gobernanza de esa organización, incumplimientos del contenido de los Estatutos y por la ruptura del espíritu de consenso que reinaba en la Confederación. Un mes después, UNAV, ACAVe y FETAVE anunciaban colaborar conjuntamente, desde una visión de unidad de acción, en los temas más relevantes que afectan al sector, todo ello en aras a la defensa de las agencias de viajes.

La firma intermediada del nuevo convenio colectivo de agencias de viajes, suscrito el 6 de marzo, ha sido otro de los hitos alcanzados durante el presente año, porque recoge una subida salarial del 8,25% hasta 2024 (5% en 2023 y 3,25% en 2024), que ha sido calificada por la prensa como “histórica”.

6) UNAV Future: lo mejor está por venir

En el mes de mayo, nuestra organización presentó en el Parque Natural Sierra de Hornachuelos, en Córdoba, ante una treintena de directivos del sector turístico su proyecto más ambicioso: UNAV Future, el plan de trabajo para el bienio 2023-2025, aprobado en la Asamblea General de marzo. Se trata de un programa que incluye ocho grandes líneas de actuación, con una veintena de acciones destinadas al conjunto del ecosistema e implica a públicos diversos (agentes de viajes, touroperadores, directivos, responsables tecnológicos, ‘partners’, proveedores, destinos...). Dentro del conjunto de actuaciones previstas, como se ha mencionado, destaca la convocatoria del primer Congreso Nacional de #TecnoTravelAgents, que tendrá lugar en 2024 en Madrid.



7) Un contexto legal con muchas dudas

En este ámbito, y coincidiendo con ACAVe y FETA VE, siguen las dudas en torno a dos de los desarrollos legales que están en curso, la Directiva de Viajes Combinados y el RD 933/2021. En el caso de la primera, acrecentados tras la propuesta de modificación de la Directiva de Viajes Combinados que plantea la UE, y en el segundo de los temas porque la solicitud para que las agencias sean excluidas de la aplicación de ese RD sigue sin ser atendida por parte del Ministerio del Interior; si bien se ha conseguido dar pasos importantes que han permitido que se apruebe la prórroga del periodo de adaptación hasta el 1 de octubre de 2024, a partir de la propuesta conjunta de UNAV, ACAVe y FETA VE. Las tres asociaciones, además, hemos presentado alegaciones conjuntas al borrador de la Orden Ministerial del RD.

8) Digitalización y sostenibilidad: su implantación continúa

2023 ha supuesto un paso fundamental en la digitalización de las agencias de viajes, gracias en parte al Kit Digital, financiado con cargo a los fondos europeos. Pero ha sido insuficiente, a juicio de UNAV, porque a menudo los trámites burocráticos han sido excesivos. Por tanto, el capítulo de la digitalización de las agencias de viajes ha de continuar, máxime cuando durante todo el año 2024 estará vigente el citado programa de ayudas.

9) Formación: garantía de futuro

2023 ha sido el año del impulso del capítulo formativo, con la firma por parte de UNAV de un programa de formación dual con la Cámara de Comercio de Madrid para agentes de viajes, con el objeto de corregir el desequilibrio existente entre la formación adquirida en los programas de formación convencionales y su aplicación práctica en las empresas.

10) FEMAV: un año intenso de actividad

El primer año de actividad oficial de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV) ha resultado muy provechoso, gracias a las diversas acciones que se han realizado, fruto en su mayor parte del acuerdo de colaboración suscrito con la Comunidad de Madrid para la promoción y comercialización del destino Madrid, que se extenderá hasta diciembre de 2024.



▮ Los Viajes de Sofía



▮ Tour 10



▮ Viajes Cibeles



▮ Explora Traveler



▮ Halltels



▮ Outcast



▮ Sama Travel



▮ Nautalia Viajes



▮ Enjoy Travel Group

ACTIVIDAD ORGANIZATIVA

■ NUEVAS INCORPORACIONES

EMPRESAS ASOCIADAS

- Viajes Cibeles
- Experiantur
- Explora Traveler
- Viaje Leontur
- Viajes Luz
- GAMAS
- Los Viajes de Sofía
- Nautalia Viajes
- Outcast

MIEMBROS ADHERIDOS

- Arkea
- Enjoy Travel Group
- Finetwork
- Halltels
- IRYO
- SamaTravel
- TOUR 10

■ BAJAS REGISTRADAS

- Catai
- Politours 360
- Próximo Oriente (cierre)





■ REUNIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

Tal y como se avanzaba en el Informe de Gestión 2022 (páginas 24 y 25), el Consejo Directivo de UNAV, reunido el 15 de diciembre de 2022, acordó por unanimidad la designación de Iván Méndez Torrubias como gerente de la entidad a partir del 1 de enero de 2023.

Torrubias es director general de Viajes Reunidos Expertravel y hasta ahora había sido consejero de la asociación y secretario de FEMAV, además de miembro del consejo de la Asociación de Jóvenes Empresarios del Turismo. En esta misma sesión, según se recogía ya en el informe citado, se acordó por unanimidad la incorporación de Christian Lucas López, director general de Central de Vacaciones, como consejero de la organización.

■ ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA

Unos meses después, el día 29 de marzo de 2023, en la sede de CEIM (sala Max Mazín, calle Diego de León, 50) tuvo lugar una nueva reunión del Consejo, en la que como temas centrales se aprobó el Informe y la Memoria de Gestión Asociativa, Cuentas y Balance del ejercicio de 2022 y proyecto de Presupuesto para el ejercicio de 2023. En este mismo encuentro también fueron ratificados los acuerdos adoptados por el Consejo Directivo realizados en 2022 y primer trimestre de 2023.

Las reuniones sirvió igualmente para tratar otros asuntos, como los relativos a la APJC (mesa que reúne a agencias, aerolíneas y a IATA), el programa de formación dual firmado con la Cámara de Comercio de Madrid y también se analizó el acuerdo suscrito con la Comunidad de Madrid a través de FEMAV, dándose a conocer los primeros resultados del Observatorio Regional del Turismo Emisor. La Asamblea Extraordinaria de UNAV aprobó asimismo el proyecto UNAV Future.

La Asamblea General de UNAV, en su convocatoria extraordinaria del 29 de marzo, acordó igualmente por unanimidad [aplazar su salida](#) de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), pero condicionando su continuidad a una serie de cambios en la gobernanza de la Confederación. El máximo órgano asociativo se marcó como fecha límite el 30 de septiembre para reconducir la situación que se había generado. Sin embargo, ante la falta de respuestas a los temas que había planteado y la imposibilidad de acercar posturas, UNAV [acordó por unanimidad abandonar CEAV](#) el 30 de junio.

■ COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

A fecha de 31 de diciembre de 2023, **la composición del Consejo de Dirección de UNAV es la siguiente:**

- **Presidente:** José Luis Méndez (Viajes Zafiro)
- **Presidente de honor:** José Luis Prieto (IAG7 Viajes).
- **Vicepresidentes:**
 - Antonio Caño (Grupo AC)
 - Jorge Zamora (Servivuelo)
 - Jon Arriaga (DIT Gestión)
- **Consejeros:**
 - Avelino del Riego Antón
VIAJES DUAOC
 - Carlos M. González Sánchez
CRUCEMAR
 - Christian Lucas López*
CENTRAL DE VACACIONES
 - Christian Pauwels Blanco
MOVELIA
 - David Hernández Pumarega
PANGEA
 - Eduardo García González
SANANDER VIAJES
 - Félix Rebollo Álvarez*
NAUTALIA VIAJES
 - Fernando Lucini Carnicero
WORD2MEET
 - Fernando Sánchez Doctor
ICÀRION
 - Héctor Floro Sánchez
CARREFOUR VIAJES
 - Lilian Núñez Rosario
DOMINICANA TOURS
 - Manuel Galindo Pérez
VIAJES EL CORTE INGLÉS
 - Ricardo Fernández Flores
DESTINIA
 - Rubén Fernández Castro
IAG7 VIAJES
 - Sofía Saiz Cintas*
LOS VIAJES DE SOFÍA
 - ...



▣ Nuevos consejeros designados en 2023: de izquierda a derecha, Sofía Saiz, Christian Lucas y Félix Rebollo.

- **Gerencia:**
 - Iván Méndez (Grupo Expertravel).
- **Tesorero:**
 - Javier de Frías (Mundiplan)
- **Asesoría Jurídica**
 - M^a Dolores Serrano (UNAV Legal-DEIUREM)



UNAV

Relación de agencias asociadas

A fecha de 31 de diciembre de 2023

- ACUARELA
- AREAUCA OCIO SL - MARFA TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEO
- BROOKLYN BOY, S.L. (ENDEAVOR MARATONES INTERNACIONALES)
- 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
- EXPERIANTUR
- EXPLORA TRAVELER
- FRONTIA
- GAMAS-CONCIERGE DE VIAJES
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- GLOBAL COMPASS SPAIN, SLU
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO DIT GESTION
- GRUPO EXPRTRAVEL
- GRUPO STAR VIAJES
- HELICE
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- INCENTIVOS KARISMA, SL
- INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
- JTB VIAJES SPAIN S.A
- JUAN RODRÍGUEZ CIMARRA-OUTCAST
- LINTUR, S.A
- LOS VIAJES DE SOFÍA
- 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
- NAUTALIA VIAJES
- N.L VIAJES
- OCIOBOX INTERMEDIA, S.L. / VIAJETECA.NET
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- PANAVISIÓN
- PANGEA - VIAJES DE AUTOR, SL
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- RURALIA, S.L
- RUSTICAE VIAJES, S.L
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SOC. GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- TAKSEE MOBILITY, SL
- TOUR10
- TOURMUNDIAL
- TRABAX TURISMO, S.L
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVEL LIFE EVENTS DMC SL
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJES CIBELES
- VIAJES ECO, S.A
- VIAJES LEONTUR
- VIAJES LUZ - LUZSPAIN TOUR
- WORLD 2 MEET. SLU
- ZAFIRO

UNAV / miembros adheridos

- ABREUONLINE
- ADVANTIO
- AENA, S.A.
- AMADEUS ESPAÑA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ARKEA - FORMACIÓN, OCIO Y AVENTURA
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- CONECTA TURISMO
- CUEVAS DE NERJA
- ENJOY TRAVEL GROUP
- EPG TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- FINETWORK
- HALLTELS
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- IRYO
- MOVELIA TECNOLOGÍAS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- RENFE - SOC. MERCANTIL ESTATAL
- SAMA TRAVEL
- SEGITRAVEL
- TDCS TRAVELPORT
- TOUR10 TRAVEL

SU MAJESTAD EL REY DON FELIPE VI

Con mucho afecto,
V. M. R.



ENICA)

IV Foro Turístico
Uman
Úbeda, 25 al 27 de octubre de 2023

DIPUTACIÓN DE JAÉN

UBEDA, 25 - 27 OCTUBRE 2023

IV FORO TURÍSTICO DE ÚBEDA

NUEVOS TIEMPOS



IV Foro Turístico
Uman
Úbeda, 25 al 27 de octubre de 2023



ACCIÓN INSTITUCIONAL

■ ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN

Entre otros:

- Aprobación y ejecución del **plan de acción para el año 2023**.
- **Representación y participación institucional ante diversos públicos** (Administración, proveedores...) y colectivos de interés.
- **Negociación, celebración y firma de acuerdos estratégicos**.
- **Proyección pública de los valores asociativos** a través de los medios de comunicación.
- ...



▮ Acto de entrega de reconocimientos a los abogados y responsables de calidad de las agencias de viajes.

■ ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • CENTRAL

ANTE EL Mº DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 / IMSERSO

- Urge a la Administración a ser diligente en la tramitación de los recursos al concurso del Imserso
- UNAV, ACAVe y FETAVE reclaman al Gobierno soluciones al caos del Imserso.

ANTE EL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

- Traslado a la Secretaría de Estado, a través de FEMAV, de la preocupación ante una posible falta de medios este verano en Barajas
- Solicitud al Gobierno saliente de las elecciones de varias demandas sectoriales: creación del Ministerio de Turismo y una reducción del IVA en los viajes del Imserso
- Solicitud al nuevo titular de Turismo que mantenga el diálogo fluido y ofrecimiento de colaboración

ANTE EL MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Apoyo a la moratoria contable tras las reivindicaciones sectoriales

ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR

- Reuniones de trabajo diversas
- Presentación conjunta de alegaciones de UNAV, ACAVe y FETAve al borrador de la Orden Ministerial del RD 933/2021



▮ Catiana Tur (ACAVE), M^a Dolores Serrano (UNAV Legal-DEIUREM) y César Gutiérrez (FETAve).

■ ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • AUTONÓMICA

- Firma del acuerdo de colaboración a través de FEMAV con la Comunidad de Madrid para la promoción y comercialización del destino Madrid
- Renovación del convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para la puesta en marcha del programa Ruta Culturales para Mayores¹



▮ Presentación del programa Rutas Culturales para Mayores. Abajo, firma del acuerdo con FEMAV.



¹ En la edición 2023 se ofertaron más de 1.000 rutas repartidas en: 114 escapadas, 161 rutas nacionales peninsulares, 56 rutas a Baleares y Canarias, 22 rutas a Portugal, 80 rutas a grandes ciudades internacionales, 287 rutas internacionales de media distancia, 228 de larga distancia y 55 cruceros.

■ ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • LOCAL

- Reuniones de trabajo diversas con representantes de:
 - Junta de Andalucía
 - Jaén
 - Úbeda
- Representación sectorial en los actos del Día Mundial del Turismo



▣ Los co-presidentes de FEMAV, junto al alcalde de Madrid y la concejala de Turismo.

■ INTERVENCIONES ANTE OTROS PÚBLICOS

FORMACIONES POLÍTICAS

- Partido Popular: reunión con el diputado Agustín Almodóvar para explicar el alcance de la aplicación del RD 933/2021

CÁMARA DE COMERCIO

- Firma del acuerdo de colaboración para la puesta en marcha del programa de formación dual



▮ Acto de la firma del acuerdo suscrito por UNAV y la Cámara de Comercio.

■ RELACIONES CON PROVEEDORES

- Renfe modificará sus contratos con las agencias y plataformas de venta de billetes de terceros
- La amenaza de huelga de los pilotos para este verano es injustificada, según José Luis Méndez
- Vueling: comunicado conjunto UNAV,ACAVe y FETAVE
- Críticas a los recargos de Vueling a las reservas NDC y API
- Asistencia a la Convención de Agencias del Grupo Star Viajes
- Presentación del plan estratégico UNAV Future en el PN de Hornachuelos, en Córdoba
- Participación en la jornada promocional organizada por Airmet y la provincia china de Sichuan titulada “More Than Pandas”

■ OTROS

- Participación, a través de FEMAV, en la Mesa de Expertos del Turismo de Madrid
- Asistencia a la puesta de largo de Madrid Turismo by IFEMA
- Participación en la conferencia de prensa de presentación del Informe de Verano ObservaTUR
- Participación en los actos conmemorativos del 5º aniversario de la creación de ObservaTUR, en su calidad de patrono
- Participación en la conferencia de prensa de presentación del Informe de Invierno ObservaTUR
- Participación en el primer foro institucional FEMAV
- En el capítulo profesional, campaña continuada contra el intrusismo profesional, denunciando ante los órganos competentes las malas prácticas e irregularidades que se puedan identificar.
- ...

■ POSICIONAMIENTOS PÚBLICOS

- Intervención en el debate de la semana laboral de 4 días
- Solidaridad con el pueblo marroquí y recordatorio a sus asociados de sus deberes ante estas situaciones.
- Identificación de tendencias para los medios de comunicación y anticipación de previsiones de viajes de temporada: invierno, semana santa, puentes señalados, vacaciones...
- Posicionamiento al nombramiento del nuevo ministro de Industria y Turismo.
- ...



▮ Mesa de Expertos del Turismo de Madrid en la presentación de Madrid by IFEMA.



▮ Miembros de ObservaTUR reunidos con motivo del quinto aniversario de la creación de este instrumento.

▶ ...



▮ Acto de la firma de la incorporación de Iryo a UNAV.



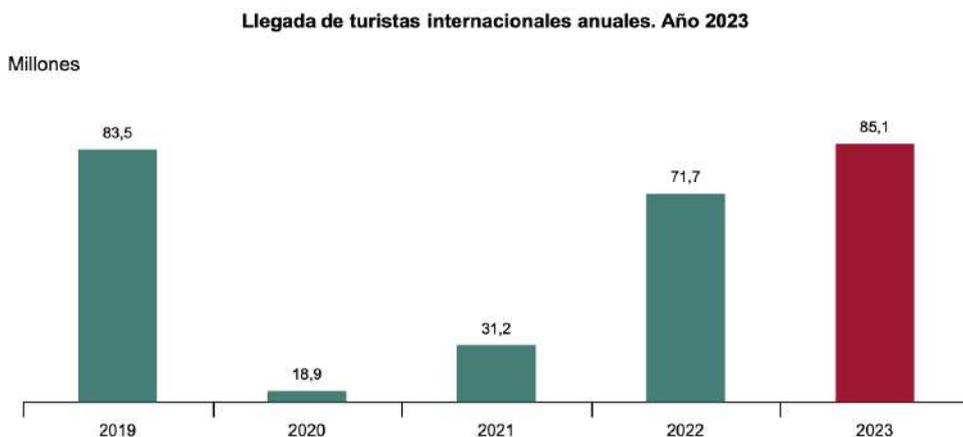
▣ Arriba y en el centro, programa social de actividades con motivo de la presentación de UNAV Future en el PN Sierra de Hornachuelos. Abajo sobre estas líneas, visita de turismo cultural celebrada durante el IV Foro UNAV.

HECHOS RELEVANTES

■ EL TURISMO RETOMA EL LIDERAZGO

Tal y como expone el presidente de UNAV en la presentación de este Informe de Gestión, **2023 ha sido el año de la recuperación del turismo, en términos generales, y el de la reactivación de nuestro sector**, incluso con periodos del alta actividad próximos a las cifras pre-pandemia o incluso mayores.

Por otro lado, **España cerró el año 2023 con la visita de 85,1 millones de turistas, lo que supone un aumento del 18,7% respecto al año anterior**. Si se compara esta cifra con 2019, antes de la pandemia, la llegada de turistas se situó un 1,9% por encima.

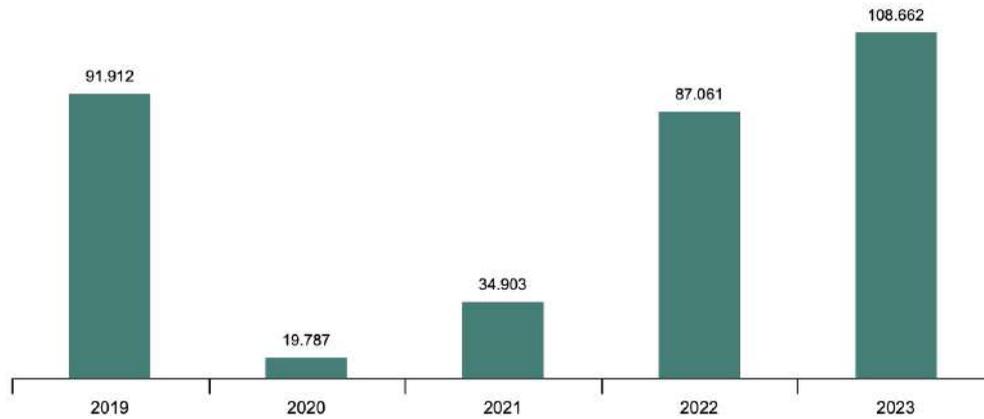


Fuente: INE. Informe disponible [aquí](#).

Según la Encuesta de Gasto Turístico, a fecha de 2 de febrero de 2024, **el gasto total realizado por los turistas no residentes en España durante el año 2023 fue de 108.662 millones de euros**, lo que supuso un aumento del 24,7% respecto al de 2022. Si se compara esta cifra con 2019, el gasto total fue un 18,2% superior.

Gasto total anual. Año 2023

Millones de euros



Fuente: INE. Informe disponible [aquí](#).

El turismo internacional, por otra parte, ha recuperado ya el 88% de los niveles previos a la pandemia en 2023, respaldado por una fuerte demanda contenida, según el Barómetro OMT del Turismo Mundial. Se estima que en 2023 se registraron 1.286 millones de turistas internacionales en todo el mundo, un aumento del 34% con respecto a 2022, o 325 millones más.

Tras este fuerte repunte, además, **se espera que el turismo internacional recupere completamente los niveles previos a la pandemia en 2024, y las estimaciones iniciales apuntan a un crecimiento del 2%** por encima de los niveles de 2019 en las llegadas de turistas internacionales.

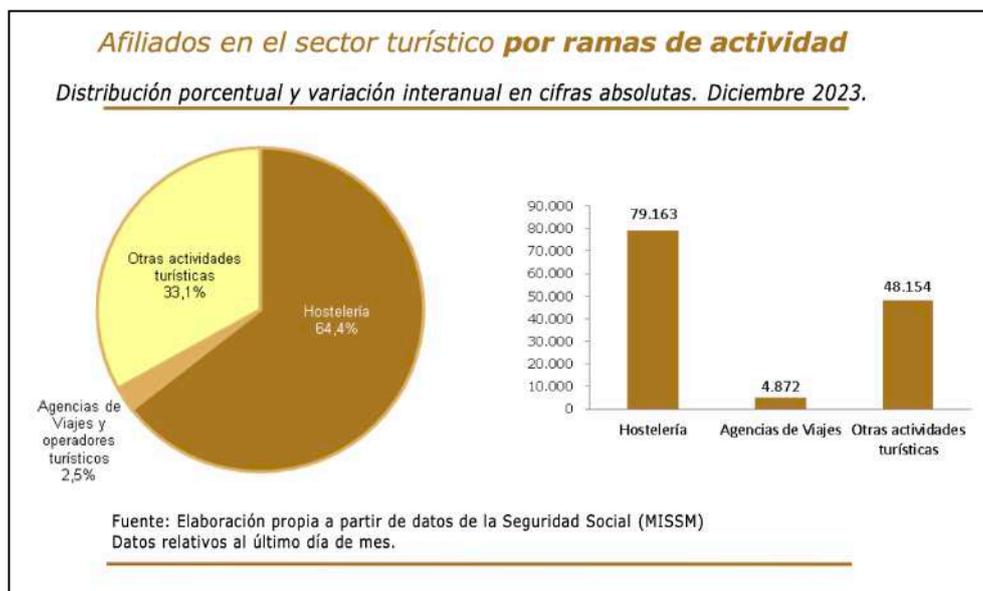


■ 2023, EL AÑO DEL IMPULSO DE LAS AGENCIAS

2023 ha sido el año del impulso definitivo de las agencias de viajes. Así al menos lo confirman los datos difundidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE), recogidos por [Europa Press](#), que señalan que **la facturación de las agencias de viajes y turoperadores creció un 27% en 2023 con respecto al año anterior, siendo la rama de actividad que más aumentó sus ingresos en España.**

Este incremento de la cifra de negocio es muy superior a los años anteriores a la pandemia, cuando las agencias registraron aumentos del 5,7% y 4,6% en 2019 y 2018, respectivamente.

En cuanto al nivel de ocupación, las agencias de viajes crecieron un 9,7% a lo largo del año pasado, con un aumento anual en diciembre del 7,7% y un descenso del 1,7% entre el último mes de 2023 y noviembre.

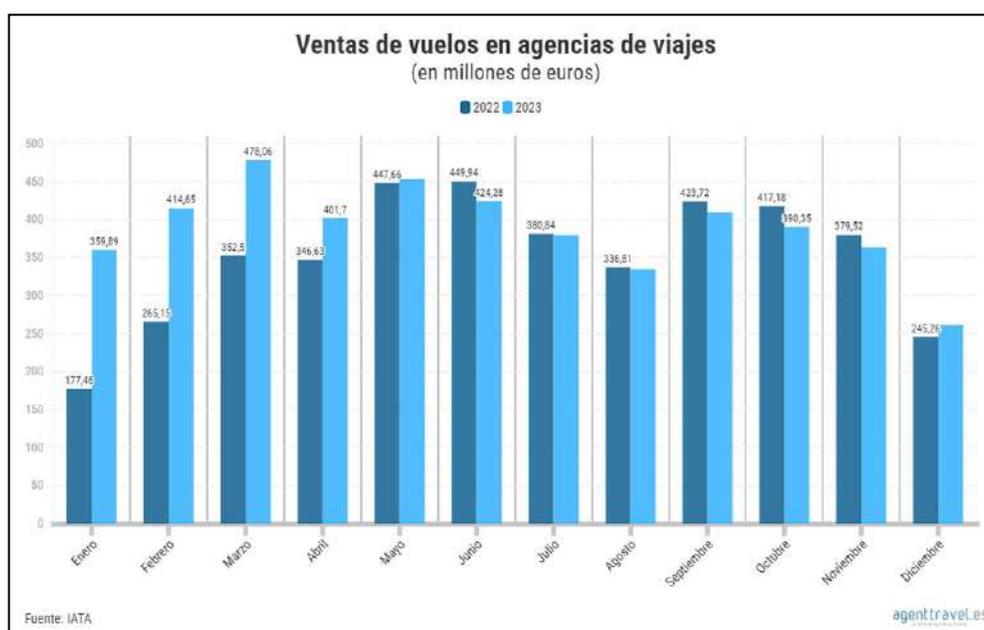


Fuente: Turespaña. Informe disponible [aquí](#).

La bonanza de estos datos ya había sido anticipada a finales de diciembre de 2023 por ObservaTUR en su Informe de Temporada Invierno 2023/24, que ya destacaba un optimismo generalizado entre los diversos actores multisegmento participantes.

Comparando con el año previo a la pandemia, **el 64% de las agencias estimaba que su facturación sería claramente superior en 2023, y un 29%, además, planeaba incrementar su número de empleados en 2024.**

Decir, en este mismo sentido, que **las agencias de viajes cerraron el año superando en un 10,5% la facturación del BSP de 2022, con un total de 16,29 millones de transacciones.** Los datos de IATA revelan que en nuestro país hay un total de 3.714 agencias que cuentan con la acreditación del lobby aéreo, un 23,4% del total en la región europea.



Fuente: Agenttravel. Noticia disponible [aquí](#).

■ UN NUEVO MOMENTO ASOCIATIVO

En junio de 2023, la Asamblea de UNAV adoptó “una decisión histórica y difícil”: [abandonar la Confederación de Agencias de Viajes \(CEAV\)](#), por discrepancias en la gobernanza de esa organización.

Las razones que llevaron a esta salida, según explicó su presidente en nombre del Consejo, **fueron el rechazo a la convocatoria de elecciones presidenciales 8 meses antes de su fecha** por parte de CEAV sin causas justificadas y sin atender las solicitudes de UNAV.

En este sentido hay que recordar que esta asociación proponía nombrar un comité para analizar la posible incorporación de ACAVe (450 asociados y alrededor de 1.000 puntos de venta), y poder hacer así una candidatura de consenso. **UNAV quería poner también de manifiesto su desacuerdo a la negativa continuada de convocar el Comité Ejecutivo de CEAV, asunto que se prolonga ya durante más de 2 años.**

Asimismo, como ya subrayó en un [comunicado previo el 23 de marzo](#), UNAV evidenciaba su disconformidad a su ninguneo continuado en temas comerciales referidos a la convocatoria de eventos en Madrid. Y, por último, la entidad con sede en el número 8 de Rosario Pino desaprobaba las continuas filtraciones de asuntos asociativos para tratar de condicionar la opinión pública sin un consenso previo y de manera unilateral.

En el debate celebrado en el seno de esta Asamblea, que tuvo lugar en la sede de CEOE-CEIM, fue invitado Carlos Garrido, presidente de CEAV y ex-presidente de UNAV, quien tuvo la oportunidad de intervenir ante el plenario para exponer sus argumentos.

El nuevo contexto, en cualquier caso, no altera en nada el ideario de UNAV, cuyos ejes principales siguen siendo: la unidad de acción sectorial, el fortalecimiento del prestigio de los profesionales y la defensa de los intereses de las agencias desde su propia autonomía organizativa, tanto en la vertiente institucional como de cara a otros actores, en particular con los proveedores.

En paralelo, en el mes de julio, **UNAV, ACAVe y FETAVE anunciaron una [acuerdo de colaboración](#) para trabajar conjuntamente en la defensa del sector de las agencias de viajes.**

UNAV, ACAVe y FETAVE, asociaciones decanas del sector de agencias de viajes y con representación en la principales instituciones turísticas y empresariales, tales como ECTAA, CEOE, CEIM, Foment Nacional del Treball, CONESTUR o CNTC, **acordaron esta cooperación desde una visión de unidad de acción, en los temas más relevantes que afectan al sector, todo ello en aras a la defensa de las agencias de viajes.**

Según este acuerdo, las tres asociaciones, que representan la mayoría del sector, con más de 2.500 casas centrales y 5.000 puntos de venta en España, **establecieron alinear sus posturas y colaborar en asuntos prioritarios para las agencias de viajes**, tales como la exclusión de las agencias en la aplicación del RD 933/2021, la modificación de la directiva de viajes combinados o la negociación colectiva.

La colaboración es igualmente extensiva al programa de viajes del Imsero, en el que las tres asociaciones defienden una mejora de la remuneración de las agencias de viajes y que en el programa se desarrolle en los plazos y con el número de plazas previstas, sin que se produzcan retrasos.



▣ Consejo de Dirección de UNAV.



A propósito del apartado referido a la negociación colectiva del convenio colectivo de las agencias de viajes, **UNAV, ACAVe y FETAve acordaron solicitar a la mesa negociadora del convenio una revisión de la composición de la parte empresarial**, ya que actualmente ninguna de las tres asociaciones tiene presencia en la mesa de forma directa y tampoco se reconoce la representatividad actual de la parte empresarial, la cual no ha sido acreditada, situación paradójica y única en la negociación colectiva.

➔ CONVENIO COLECTIVO

En 2023, precisamente, fue aprobado el nuevo convenio colectivo de las agencias de viajes, suscrito por CEAV, como entidad aglutinadora de las asociaciones de agencias en el momento de la firma (6 de marzo de 2023) y los sindicatos Valorian, CCOO y UGT.

El principal punto del convenio, calificado por la prensa especializada como “histórico”, es **el porcentaje de subida para este colectivo, que será de 5% para el año 2023 con y el 3,25% para el año 2024.**

Con estos porcentajes, **el salario base de los agentes de viajes españoles oscilará entre 15.434 y 29.964 euros anuales**, variando en función del nivel en el que se encuentre (entre I y 10). La subida entró en vigor el 1 de enero de 2023.

**CONVENIO
COLECTIVO
AGENCIAS
2023-2025**



■ UNAV FUTURE: LO MEJOR ESTÁ POR VENIR

Unos meses antes de la salida de CEAV, nuestra organización presentó en el Parque Natural Sierra de Hornachuelos, en Córdoba, [ante una treintena de directivos del sector turístico](#) su **proyecto más ambicioso: UNAV Future, el plan de trabajo para el bienio 2023-2025**, aprobado en la Asamblea General de marzo.



▮ Directivos de empresas turísticas y de servicios invitados a la presentación de UNAV Future.

Se trata de un programa que da el protagonismo a la tecnología y al agente de viajes, que **incluye 8 grandes líneas de actuación, con una veintena de acciones novedosas destinadas al conjunto del ecosistema e implica a públicos diversos** (agentes, touroperadores, directivos, responsables tecnológicos, 'partners', proveedores, destinos...).

Los objetivos de esta iniciativa son fortalecer la proyección pública de UNAV, generar actividades adicionales alineadas con las nuevas necesidades de las agencias, acercar los retos tecnológicos que plantean los nuevos tiempos, dar respuesta a las demandas emergentes de los clientes y ampliar nuestra base social y representatividad, en un momento trascendental para el movimiento asociativo y para las agencias, tras haber sufrido un serio revés con las consecuencias derivadas de la pandemia.



▣ José Luis Méndez durante la presentación de UNAV Future.

Aquí se enmarcan por ejemplo, **proyectos tales como la convocatoria del [primer Congreso Nacional de #TecnoTravelAgents](#)**, que tendrá lugar en Madrid, que permitirá conocer lo último en innovación para los agentes de viajes, o la celebración del Foro UNAV, que después de varias ediciones se ha consagrado ya como una de las citas de referencia del calendario profesional de la industria.

Asimismo se han programado diversos 'road-show' por España, así como algunas iniciativas diseñadas para públicos internacionales o la plataforma de formación para agentes de viajes, que actualmente está en desarrollo

➔ [CONGRESO NACIONAL #TECNOTRAVELAGENTS](#)

Uno de los proyectos 'estrella' del plan de acción 2024 será, sin duda, el #TecnoTravelAgents, una iniciativa recogida dentro del programa estratégico UNAV Future, algunos de cuyos pormenores fueron detallados por Iván Méndez, gerente de UNAV, en el Foro FEMAV 2023.

Según explicó el gerente de UNAV, se trata de **un proyecto cuya meta es poner en manos de las agencias todas las herramientas tecnológicas necesarias para que los negocios sean más rentables y efectivos**, uniendo la experiencia de las empresas en su día a día a la del cliente, de tal modo que se puede favorecer la comercialización de productos y recursos turísticos.

#TecnoTravelAgents está dirigido, principalmente, a las agencias de viajes, touroperadores turísticos, desarrolladores de tecnología aplicada y destinos turísticos, y en su concepción y desarrollo están colaborando muy directamente las firmas especializadas en tecnología del Universo UNAV.



▮ Antonio Caño, José Luis Méndez e Iván Méndez.

#TecnoTravelAgents es una iniciativa creada para conocer lo último en innovación para los agentes de viajes, tanto en materia de tecnologías emergentes como en lo referido a soluciones y herramientas digitales.

El encuentro servirá asimismo para ahondar en el conocimiento de las tendencias tecnológicas y su aplicación práctica para el sector de las agencias. De este modo, se abordarán asuntos tales como el Internet de la Cosas (IoT), la realidad virtual y aumentada, el 'big data' o el mundo de los chatbost, la inteligencia artificial o el ya célebre ChatGPT.

- **Algo más que un congreso convencional**

#TecnoTravelAgents busca ser algo más que un congreso convencional, según Iván Méndez. **Quiere acercar desde una variedad de formatos y temáticas —explica— las propuestas y soluciones de futuro que plantean las firmas tecnológicas para el futuro de las agencias de viajes.** Para mejorar su gestión, asegura, pero sobre todo avanzar en la prestación del servicio a sus clientes, “que cada vez son más tecnológicos y exigentes”. Y para ello, TecnoTravelAgents es la solución. Este evento tendrá lugar en Madrid y cuenta ya con el respaldo de diversas instituciones y marcas.

■ MARCO LEGAL • UN PANORAMA CON MUCHAS DUDAS

En este ámbito, y coincidiendo con ACAVe y FETAVE, hay inquietud en torno a dos de los desarrollos legales que están en curso, la Directiva de Viajes Combinados y el RD 933/2021.

En el primer caso, **siguen las dudas en el sector respecto a la Directiva de Viajes Combinados**. Se pusieron de manifiesto, primeramente, en el transcurso de la [1ª Jornada de Derecho Turístico](#) organizada por la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) y la Abogacía de Málaga.

Así, y reconociéndose los avances que se habían producido tras la introducción de los cambios habidos, **algunos de los ponentes todavía albergan temores respecto a la LVC**, sobre todo los que pueden concernir al artículo 161 de la citada norma, que se refiere a los derechos de usuarios y consumidores y la responsabilidad del organizador, “porque puede suponer una vía para restablecer la responsabilidad solidaria”. **Y se han acrecentado en el mes de noviembre tras la propuesta de modificación de la Directiva de Viajes Combinados que plantea la UE.**

A juicio del Grupo de Trabajo de la UNAV Legal, **los cambios introducidos siguen sin resolver algunos de los problemas existentes e introduce nuevas cuestiones**, como la limitación de la posibilidad de exigir como máximo un 25% del importe del viaje como depósito, salvo que se justifique la necesidad de un importe adicional. Este límite podría influir en la forma de operar en el día a día de las agencias, que en caso de aprobarse la modificación, deberán enfrentarse a nuevos inconvenientes.

Hay que recordar que la modificación de la directiva de viajes combinados —uno de los temas claves en los que las tres asociaciones colaboran— **es imprescindible la participación de ACAVe como única representante española en ECTAA, patronal europea de agencias de viajes y tour operadores.**

Otra ‘batalla’ que ha centrado la actuación jurídica de nuestra entidad a lo largo de 2023 ha sido el Real Decreto 933/2021, que despierta asimismo mucha preocupación, en particular

porque se tiene la impresión de que en determinados contextos no se tiene “ni idea” de cómo funciona el turismo, ni tampoco de la operativa y configuración de las agencias y operadores turísticos.

Amén de ser una disposición que entra en conflicto con otros capítulos legales importantes, como son la protección de los menores, o la privacidad de los datos. O, incluso, como también se trasladado, con la inestabilidad de la plataforma tecnológica donde se tiene que ‘volcar’ la información que se requiere, dado que todavía no se ha podido integrar en los programas de gestión y realizar las correspondientes pruebas con las agencias de viajes.

Ante este marco de incertidumbre, UNAV, ACAVe y FETAVE, en virtud de la unidad de acción acordada en julio de 2023, [piden que las agencias sean excluidas totalmente de la obligación de registro documental y comunicación de datos de los viajeros](#), como ya se ha conseguido con el turismo MICE y corporativo, cuya eliminación fue un importante hito conseguido gracias a la unidad de acción de las tres asociaciones.



A tal fin, **estas asociaciones presentaron a mediados de noviembre [alegaciones conjuntas al borrador](#)** de Orden Ministerial del Anexo Único del Real Decreto 933/2021. Las alegaciones planteadas insisten en la exclusión total de las agencias de viajes y subsidiariamente solicitan otras cuestiones que reduzcan y aclaren las obligaciones de las agencias de viajes.

En ambos casos, tanto en la LVC como en el RD 933, **lo que se evidencia es la desigual protección que se da entre los**

consumidores y las agencias, que es particularmente garantista para los primeros y mucho más estricta para los segundos.

Otro hecho destacado en este apartado durante el ejercicio 2023 fue el **reconocimiento al denuedo mostrado por los representantes legales y de calidad de las agencias durante la pandemia**, muchos de los cuales forman parte de su Grupo de Trabajo Jurídico.

Las distinciones de UNAV, en concreto, fueron entregadas a los siguientes representantes legales y de calidad:

- **Begoña Estelrich** • Directora de Calidad de W2M
- **Diego Domínguez Heredero** • Legal Counsel en Destinia
- **Juan Manuel Sánchez Aparicio** • Legal & Shared Services Director de Costa Cruceros Spain & Portugal
- **Miguel Ángel Domínguez** • Abogado de DIT Gestión
- **Miguel Ángel Sainz de la Maza García** • Abogado de Tourmundial
- **Pilar López Díaz** • Responsable Asesoría Jurídica de Viajes El Corte Inglés
- **Sergio Serrano** • Abogado de UNAV Legal – DEIUREM
- **Sofía Lahcini** • Responsable de Atención al Cliente de Catai
- **Susana Entrena Santana** • Responsable de Calidad y Procedimientos de Carrefour Viajes
- **María Dolores Serrano** • Responsable de UNAV Legal - DEIUREM



▣ Miembros del Grupo Jurídico de Trabajo de UNAV

En el transcurso del homenaje a estos profesionales, uno de los intervinientes en el acto, Miguel Ángel de la Mata, representante de Viajes El Corte Inglés, dijo lo siguiente: **”No sabemos muy bien si sois jurídicos con alma de agentes de viajes, o agentes de viajes con alma de jurídicos. Pero para nosotros es importante saber que siempre estáis a nuestro lado”**.

➔ 1ª JORNADA DE DERECHO TURÍSTICO

A principios de octubre, UNAV y el Colegio de Abogados de Málaga, a través de su sección de derecho turístico, celebraron una **jornada de trabajo dedicada al derecho turístico sobre agencias de viajes e intermediarios**, que centró sus ponencias en las actuaciones y responsabilidades de este canal.

El programa confeccionado para esta jornada, primera que tuvo lugar en la capital andaluza, incluía cuatro ponencias, en las que intervinieron una decena de asesores legales, entre especialistas y representantes de firmas del sector.



▣ Algunos de los participantes en la 1ª Jornada de Derecho Turístico celebrada en Málaga.



PONENTES



⇨ Mª Dolores Serrano ⇨ Juan M. Aparicio ⇨ Carmen Jiménez



⇨ Josep García ⇨ Miguel A. Cubero ⇨ Miguel A. Domínguez



⇨ Mª Mar Fdez. Cuesta ⇨ Álvaro Graciani ⇨ Catiana Tur

Entre los participantes figuraban M^a Dolores Serrano, responsable de la Asesoría Jurídica UNAV Legal/DEIUREM; Juan Manuel Sánchez Aparicio, Legal & Shared Services Director Costa Cruceros Spain & Portugal; Carmen Jiménez, responsable de la sección de derecho turístico del Colegio de Abogados Málaga; Josep García, Manager Travel de AON Risk Solutions; Miguel Ángel Cubero, abogado; Miguel Ángel Domínguez, abogado del Grupo DIT Gestión; M^a del Mar Fernández Cuesta, letrada de la Administración de Málaga; Álvaro Graciani, abogado; y Catiana Tur, Gerente de ACAVe.

Cada una de las sesiones estuvo dedicada a una temática. La primera de ellas, por ejemplo, repasó las posibles actuaciones de la agencia de viajes en los casos de facilitación de precios erróneos. La siguiente charla detalló el reparto de responsabilidades según la normativa aplicable a viajes combinados.

Los especialistas jurídicos analizaron asimismo la responsabilidad de los hoteles en los desvíos de clientes por overbooking u otras causas y sus efectos, además de los procedimientos de menor cuantía en Europa, como instrumento para las agencias de reclamación extrafronteriza. La última de las ponencias trató sobre la problemática derivada del RD 933/2021.

Como conclusión general, la primera Jornada de Derecho Turístico puso de manifiesto la desigual protección que se da entre consumidores y agencias. A través de los códigos BIDI se puede acceder a la galería de fotos y a las conclusiones de la jornada.



FOTOS



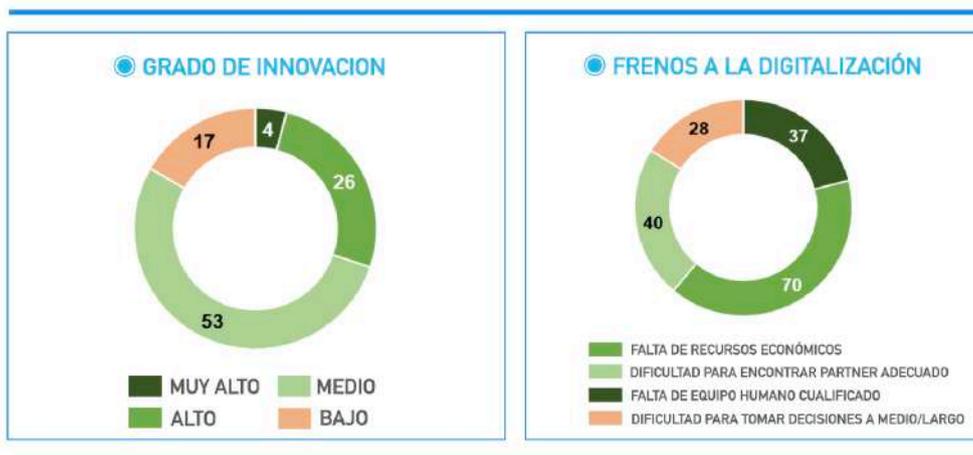
CONCLUSIONES

■ DIGITALIZACIÓN & SOSTENIBILIDAD: SIGUE SU IMPLANTACIÓN

La digitalización de las agencias de viajes es uno de los temas que mayor atención ha concentrado en la actividad asociativa en los últimos 12 meses.

De hecho, en su [newsletter institucional](#) ha llevado a cabo una **campaña continuada de sensibilización y comunicación**, invitando a las agencias del Universo UNAV a sumarse al Kit Digital (que sigue en el año 2024 hasta el 31 de diciembre) e informando de todas sus novedades, en especial de todas las acciones emprendidas por las firmas adheridas que son agentes digitalizadores autorizados, como son los casos de Conecta Turismo, Beroni y Pipeline Software.

Con todo, gracias a Beroni y a ObservaTUR, **hemos sabido que la mitad de los agentes de viajes cree que el grado tecnológico de sus negocios es medio** o que sólo 2 de cada 10 agencias de viajes han solicitado las ayudas recogidas en el Kit Digital.



Fruto de esa preocupación, además, ha sido la **convocatoria del primer Congreso Nacional de #TecnoTravelAgents**, que permitirá conocer lo último en innovación para los agentes de viajes, tal y como se ha explicado.

UNAV informó también que, a fecha de 31 de agosto, alrededor de 70 firmas del Universo UNAV —tanto asociadas como adheridas— tienen presencia en Instagram, una de las redes sociales de moda en todo el mundo.

Estas compañías, en su conjunto, cuentan con más de 1,5 millones de seguidores, entre agencias de viajes y touroperadores (425.000 seguidores) y empresas colaboradoras (más de 1,1 millón de fans), destacando en este último apartado Iberia, que agrupa a 654.000 seguidores. Abreu Online (145.000), Finetwork (130.000), Viajes El Corte Inglés (109.000) y Renfe (107.000) son otras cuentas sobresalientes que superan los cinco ceros.

En paralelo, **las empresas del Universo UNAV han mostrado en las páginas de su publicación cómo avanzan en su digitalización con proyectos tecnológicos vanguardistas.**

- **Amadeus y la plataforma The Wise Dream se han unen para lanzar Triportation**, un proyecto que lleva el valor de la inteligencia artificial, la realidad virtual y el metaverso al sector del turismo.
- **Central de Vacaciones ha anunciado la puesta en marcha de un motor de IA** que “revolucionará” la planificación y reserva de los viajes.
- **Destinia ha creado una solución de IA que revolucionará la experiencia de usuario** en el proceso de reserva de los viajes.
- **Conecta Turismo ha desarrollado Grupista**, herramienta de administración para agencias especializadas en viajes de grupos.
- Otra empresa adherida a nuestra organización, como es el caso de **Beroni, sigue consolidando uno de los proyectos más ambiciosos, BGS Sign Contract**, la única plataforma tecnológica para generar contratos de viajes combinados en tiempo real.
- **Viajes El Corte Inglés (VECI), por su parte, ha implementado su propio Metaverso**, desarrollado conjuntamente con la firma Nostraverse. Este nuevo Metaverso permitirá a sus usuarios explorar recorridos virtuales de los destinos turísticos que quieran visitar, ofreciéndoles una "experiencia inmersiva desde casa".

El Foro UNAV celebrado en Úbeda también centró una de sus ponencias en la innovación tecnológica, en donde se desveló un hecho incontestable, a ojos de sus participantes: **la IA es una herramienta de futuro, muy presente desde hace tiempo, que ha venido igualmente para quedarse, según la opinión unánime manifestada.**

El sector turístico, en este sentido, ha sido pionero en el uso de la IA. “No suple al agente. **Es una herramienta que ayuda a mejorar su rendimiento y ofrecer inmediatez, en un momento, además, en el que los viajes cada día son más complejos.** “La IA es la columna vertebral de la transformación digital” —se indicó— “porque es la suma de otras tecnologías”.

La IA va a ayudar, nunca va a sustituir al agente de viajes y mejorará mucho sus servicios, además de optimizar su tiempo. “Es una gran oportunidad que los agentes de viajes no pueden dejar pasar”, sostuvo una de las invitadas. Antes de concluir, se dijo también que la IA es totalmente disruptiva, y no será una moda. “Viene para quedarse”, sentenció otro ponente.



FORO UNAV ÚBEDA • MESA 1 > INNOVACIÓN, IA Y NUEVOS DESARROLLOS

Maite Añorga · Directora General Corporativa · TDCS Travelport ■ **Sara Hernández** · CEO MOGU ■ **Ingrid Graells** · Directora Comercial · Beroni ■ **José Antonio Flores Montero** · CEO Conecta Turismo ■ **Moderador: Marcos > Franco** · Socio fundador REINIZIAT & ObservaTUR

➔ SOSTENIBILIDAD

En su apuesta por la sostenibilidad, UNAV ha dado cobertura a todas las iniciativas emprendidas por las firmas de su Universo en esta materia (ver página 76), además de **mantener en su publicación institucional una serie reservada a los destinos sostenibles de España y a las nuevas propuestas turísticas orientadas a la diversificación** (agroturismo, geoturismo, oleoturismo, turismo submarino, turismo histórico, turismo acuático, turismo rural, 'birdwatching', senderismo...)

UNAV permite asimismo la descarga permanente y gratuita de sus trabajos editados en torno a la sostenibilidad, como son el [Libro Blanco de la Sostenibilidad de las Agencias de Viajes](#) y el [Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España](#).



FORO UNAV ÚBEDA • MESA 1 > SOSTENIBILIDAD, ODS Y OLEOTURISMO

Ana Fernández Zamora · Directora de Promoción y Turismo · Diputación Jaén ■ **José Ayala Mendieta** · Delegado Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Jaén ■ **Miguel Ángel Avendaño** · Brand Manager y Patrono de la Fundación Atlántigo Group ■ **Santos Nuñez del Campo** · Dirección General de Desarrollo y Estrategia I Renfe ■ Moderador: **Manuel López** · CEO I Intermundial

La sostenibilidad, por otra parte, tuvo su hueco igualmente en el 4º Foro UNAV para El Futuro del Turismo. De hecho, fue el primero de los coloquios y sirvió para **enfatizar el valor que tiene la sostenibilidad como “gran oportunidad” para el sector, según criterio generalizado de los participantes**, quienes también coincidieron en señalar que “no es una moda ni algo pasajero”, un mensaje que ya es un mantra que se repite con insistencia.

Porque al entender de los ponentes, “es algo que se va quedar en nuestra industria”, como se quedará del mismo modo en la movilidad, “que será sostenible o no será”, al decir de uno de los portavoces invitados.

Se recalcó también que hay que tomar medidas para que la sostenibilidad rija como pilar de desarrollo en los destinos y ayudarán a su venta, “con ideas nuevas, que se adaptan a las nuevas necesidades”.

FORO UNAV ÚBEDA • MESA 3 > RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

■ RSC: IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD

Directamente vinculada a la sostenibilidad, la responsabilidad social corporativa y su papel en la industria del turismo y los viajes fue también objeto de análisis en el Foro UNAV. Una sesión que permitió conocer las experiencias más sobresalientes emprendidas por algunas de las compañías del Universo UNAV en torno a este asunto, dando así a conocer su valor como empresas con propósito.

Y mostrarlas, además, desde una triple vertiente (económica, social y ambiental) y en planos diversos, tanto interno (con instalaciones modélicas y políticas de igualdad, por ejemplo), como de puertas afuera, con proyectos de descarbonización en el transporte tanto aéreo como en autobús, acciones de reforestación, supresión de consumibles, uso inteligente de la energía y el agua y colaboraciones con empresas del tercer sector, como son asociaciones o fundaciones.



Katia Estace · Chief Commercial I AON ■ **Antonio Linares** · Director de Ventas I IBERIA ■ **Olga Villacampa** · Responsable de Grandes Cuentas I IRYO ■ **Fernando Sánchez** · Director General I ICÁRION - W2M / Christian Pauwels · Director General - MOVELIA ■ Moderadora: **M^a Dolores Serrano** · Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV Legal/DEIUREM

■ FORMACIÓN: GARANTÍA DE FUTURO

A comienzos de año, UNAV y la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid [firmaron un acuerdo de colaboración](#) para la **puesta en marcha de un programa de formación dual para agentes de viajes**, con el objetivo de corregir el desequilibrio existente entre la formación adquirida en los programas convencionales y su aplicación práctica en las empresas.



▣ Firma del acuerdo de colaboración entre UNAV y la Cámara de Comercio.

Este programa, diseñado bajo la modalidad de Contrato de Formación en Alternancia, [incluye módulos de dos Certificados de Profesionalidad](#), dedicados a la venta de productos y servicios turísticos y a la ofimática aplicada a nuestro sector. Todo ello, durante un total de 1.752 horas laborales anuales, entre 600 horas de formación, el 35% y 1.152 horas de trabajo, el 65%

Para el presidente de la Cámara **este acuerdo supone “una oportunidad para optimizar la formación en cualquier sector garantizando la correcta adaptación del alumnado a las empresas”** y es una “fórmula eficaz para potenciar la Formación Dual y poder dar respuesta a las necesidades de personal cualificado que demanda el sector”.

En palabras de José Luis Méndez, presidente de UNAV, **“el acuerdo permitirá incorporar nuevos talentos a nuestro sector y hacerlo, además, con conocimientos profesionales adaptados a las necesidades específicas que requiere nuestro ámbito”**.

Para acercar el alcance de este plan se efectuó [en marzo una jornada de trabajo](#) para explicar a las agencias el programa de formación dual.



▣ Asistentes a la jornada formativa para agencias de viajes.

➔ CAPTACIÓN DE NUEVO TALENTO

La captación de personal para las agencias de viajes fue otro apartado importante debatido en el IV Foro UNAV celebrado en Úbeda. Entre las conclusiones destacadas, **la necesidad por parte de todos los actores del sector (no sólo los agentes de viajes) de promocionar y ‘vender’ mejor las bondades profesionales** que ofrece este sector, que según se dijo son muchas y con múltiples oportunidades laborales gracias a la diversidad de campos que abarca.

El reto ahora es tratar de hacerlo más atractivo a las nuevas generaciones y, por supuesto, para sus actuales trabajadores, que han de trabajar ilusionados y felices para transmitir pasión por lo que hacen. Este asunto ha de tener continuidad, sin duda, en el año 2024.

Los ponentes de esta mesa, incluso, fueron más allá en sus reflexiones. Porque si la formación especializada es determinante para garantizar el futuro de la industria del turismo y los viajes, dijeron, también lo es la motivación, según se expuso en la jornada.

Una motivación que, a juicio de los oradores de la sesión, ha de hacerse extensiva a todos los empleados, “porque si no tenemos empleados felices e ilusionados, no podremos transmitir pasión a nuestros clientes”.

Una felicidad que, en primer término, habría de pasar primeramente por un reconocimiento salarial en línea con el mercado, porque a menudo el sector es víctima de los precios del mercado.



FORO UNAV ÚBEDA • MESA 3 > EMPLEO Y FORMACIÓN · TECNOLOGÍA APLICADA

Rubén Fernández · Director General | AIRMET- CLICK VIAJA ■ **Susana Entrena** · Jefa Área Calidad y Formación | CARREFOUR VIAJES ■ **David Hernández** · CEO | PANGEA ■ **Irene Alaman** · Directora General | GRUPO VDT ■ **Alberto Pérez** · Director de Operaciones | GRUPO CDV ■ Moderador: **Jorge Zamora** · CEO | SERVIVUELO - DIGITAL VIDEO SYSTEMS

■ FEMAV: UN AÑO INTENSO DE ACTIVIDAD

El primer año de actividad oficial de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV) **ha resultado muy provechoso, gracias a las diversas acciones que se han realizado**, fruto en su mayor parte del acuerdo de colaboración suscrito con la Comunidad de Madrid para la promoción y comercialización del destino Madrid, que se extenderá hasta diciembre de 2024.

El acuerdo incluye tres grandes líneas de trabajo, todas ellas orientadas al diseño, desarrollo y puesta en marcha de diversas herramientas de inteligencia de mercado para el sector de las agencias de viajes, integrado en esta Comunidad por cerca de 1.500 puntos de venta, en su mayoría asociados a FEMAV.

La primera de estas actuaciones recoge la **creación y el mantenimiento de una plataforma profesional que aglutine la oferta turística** de la Comunidad de Madrid, vinculada especialmente a tres ámbitos: destino patrimonio mundial, Villas de Madrid y Mad Rural. Esta plataforma de formación se denomina Planeamadrid y se mostró al público por vez primera en la celebración del primer Foro FEMAV.

La segunda está enfocada a la **formación de los profesionales de las agencias de este territorio sobre la oferta en experiencias turísticas** en los contextos referidos (patrimonio mundial, Villas de Madrid y Mad Rural) y, en tercer lugar, la creación de contenidos digitales para difusión de información a los profesionales del sector, así como la organización de jornadas profesionales del sector de agencias de viajes que permitan abordar los principales temas de actualidad del sector.

El convenio contempla asimismo el **análisis de los destinos de la Comunidad de Madrid y la formación de proveedores turísticos**. En esta misma dirección, se realizarán tres informes para analizar el mercado emisor de turistas de la Comunidad de Madrid, que tendrán periodicidad cuatrimestral (Semana Santa, verano e invierno), para lo cual se ha implementado una herramienta inteligente de análisis y monitorización especializada en el turismo madrileño.

Asimismo, en el mes de noviembre, **FEMAV organizó su primer foro, bajo el título ‘Madrid, capital del mundo del nuevo turismo’**, en el que se dijo, entre otras muchas cosas, que las agencias de viajes serán determinantes en la consolidación del nuevo turismo que emerge y que el futuro de la movilidad pasa también por el uso de combustibles sostenibles y no sólo por la electrificación. Se explicaron igualmente las claves del ‘milagro’ turístico de Madrid , que es sobre todo fruto de la colaboración público-privada.



**FORO 2023
FEMAV
VIDEOS**



Todas sus conclusiones están disponibles a través del [siguiente enlace](#). Las sesiones pueden verse en su totalidad también en vídeo.

Además de estas actuaciones, FEMAV ha participado en una campaña internacional de promoción de la Comunidad de Madrid en Colombia y México y ha suscrito un convenio de colaboración con la ACGM para promocionar los campos de golf de Madrid como sedes de reuniones y eventos profesionales.

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 18 al 22 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.

FITUR 2023, en el plano asociativo, resultó notablemente fructífera para nuestra entidad, que además de captar el interés de numerosos visitantes profesionales permitió la firma de nuevas incorporaciones a la organización, tanto en calidad de asociados como en la modalidad de empresas adheridas.

Como cada año, destacar el fuerte respaldo institucional que recibió la Feria Internacional de Turismo de Madrid, con el apoyo de Casa Real que, una vez más, puso el broche de oro a la jornada de inauguración con la presencia de SS.MM. los Reyes de España, así como por parte del Gobierno de España.

En total, FITUR congregó en sus jornadas profesionales a 136.000 personas, superando todas las previsiones iniciales, con un incremento de visitas del 68% respecto a FITUR 2022



▮ Representantes del Grupo Arkea.



▮ Antonio Linares (Iberia), Christian Pauwels (Movelia) y Adolfo García Serrano (Iberia).



▮ Representantes de Finetwork, junto a Iván Méndez y Javier de Frías.

■ PREMIOS Y DISTINCIONES

A comienzos de 2023, Renfe otorgó una de sus distinciones Renfe-Alianzas Comerciales a la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) por sus 45 años de trayectoria asociativa.

Junto a UNAV, también fueron reconocidas otras firmas por la compañía ferroviaria.

Estos premios, que celebraban su 2ª edición, reconocen a los mejores partners de la compañía, "por su contribución al fomento del uso del tren como medio de transporte ecológico y sostenible, a la reactivación del segmento de viajes corporativos en tren y al turismo en general".

Cuatro firmas del Universo UNAV también fueron distinguidas por Renfe: DIT Gestión, "por su dinamismo en la comercialización del producto tren en su red de agencias de viajes asociadas"; IAG7 Viajes, "por su liderazgo en la reactivación del segmento de viajes corporativos en tren"; Viajes El Corte Inglés, por realizar la mejor campaña comercial; y Amadeus, por ser el distribuidor online más activo. Renfe ha efectuado también un reconocimiento especial a la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV) por su décimo aniversario.

■ INTERVENCIÓN EN LA PRIMERA ACCIÓN PROMOCIONAL DE SICHUAN TRAS LA PANDEMIA

En octubre, **UNAV participó en la presentación de la primera actuación promocional de la provincia china de Sichuan tras la pandemia.** España ha sido el primer destino para esta acción. Al acto, organizado por Airmet Servicios, asistieron representantes del sector turístico nacional y chino.

Iván Méndez, gerente de UNAV, en representación de nuestra organización, destacó la relevancia que tiene en la actualidad el emisor hacia el país asiático y que todavía España dispone de "un margen de crecimiento importante". El gerente puso el acento en la necesidad de incrementar las conexiones aéreas para facilitar la creación de productos.



El gerente de UNAV puso en valor el conocimiento que se tiene de la región, donde numerosos turoperadores disponen de producto de calidad para el cliente, aunque señaló también que estudiarán realizar “acciones de colaboración, como formaciones a agentes de viajes”.

■ RESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA SOCIAL “AMIGOS DE LA UNAV”

Albania, uno de los destinos emergentes del año, fue el **primero de los viajes organizados por nuestra asociación dentro de su programa social de actividades “Amigos de UNAV**, tras el parón obligado por la pandemia. Y la experiencia resultó interesante y recomendable, al decir de su treintena de participantes.



■ 4º FORO UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO

Úbeda, en Jaén, acogió del 25 al 27 de octubre el [IV Foro UNAV para El Futuro del Turismo](#), que se celebró bajo el lema ‘Nuevos tiempos para un nuevo cliente’. La elección de la sede de este encuentro —que es ya una de las convocatorias de referencia del calendario sectorial— coincidió con el 20 aniversario de su declaración como ciudad Patrimonio Mundial de la Humanidad.

Esta edición, como ya se ha dicho, ha sido la **primera convocada dentro del proyecto estratégico UNAV Future**, que es la propuesta de esta organización a los retos que plantea la nueva realidad post-pandemia, que está marcada por la digitalización y la sostenibilidad, pero también por un nuevo tipo de cliente más tecnológico y exigente, que demanda información y atención en tiempo real en todas las etapas del viaje y que ha ganado relevancia creciente y un mayor poder en el proceso de toma de decisiones.

El [programa de trabajo](#) del IV Foro Turístico de UNAV **contenía varios bloques temáticos diferenciados**, que se presentaron bajo diversas fórmulas, incluyendo conferencias, mesas redondas y debates.

Tal y como se ha detallado en páginas previas, en una primera parte se analizó el **papel de la innovación tecnológica en el canal**, poniendo el foco sobre todo en la inteligencia artificial y en los nuevos desarrollos que emergen. Especial atención tuvieron aquellos ámbitos tecnológicos cuya aplicación puede incidir mayormente en el empleo y la formación, “que es una de las áreas que concentra nuestra atención asociativa”, según explicó José Luis Méndez, presidente de UNAV y del comité organizador del evento.

La **responsabilidad social corporativa** —su estado actual, el compromiso de las agencias y las tendencias que vienen, entre ellas el llamado movimiento B-Corp— centró otra de las charlas que se programó. En línea con estas nuevas corrientes, **también se habló de sostenibilidad, de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS)** y de nuevas modalidades turísticas que se están generando al hilo de las economías locales, como es el caso, por ejemplo del llamado oleoturismo, una especialidad en la que Andalucía ocupa un papel preponderante. En la 4ª edición participaron una treintena de ponentes, quienes ofrecerán su visión, ideas y propuestas para avanzar hacia el futuro del sector.



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 Úbeda se ha celebrado en Gran Canarias (2020), en Córdoba (2021) y en Almería (2022), 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.

[MÁS INFO & CONCLUSIONES](#) 

4º foro dual UNAV para el futuro del turismo

HITOS ALCANZADOS & KPIs



Úbeda, 25 y 27 de octubre de 2023

**Número total de
comunicados remitidos**

5

**Número total de noticias
publicadas y/o emitidas**

106

**Valor económico estimado
EN TÉRMINOS DE EQUIVALENCIA
PUBLICITARIA**

±290.000€

**Número de mensajes en
RR.SS**

24

4º foro dual UNAV para el futuro del turismo

CUADRO DE PATROCINADORES



PATROCINADORES



SPONSORS



COLABORADORES



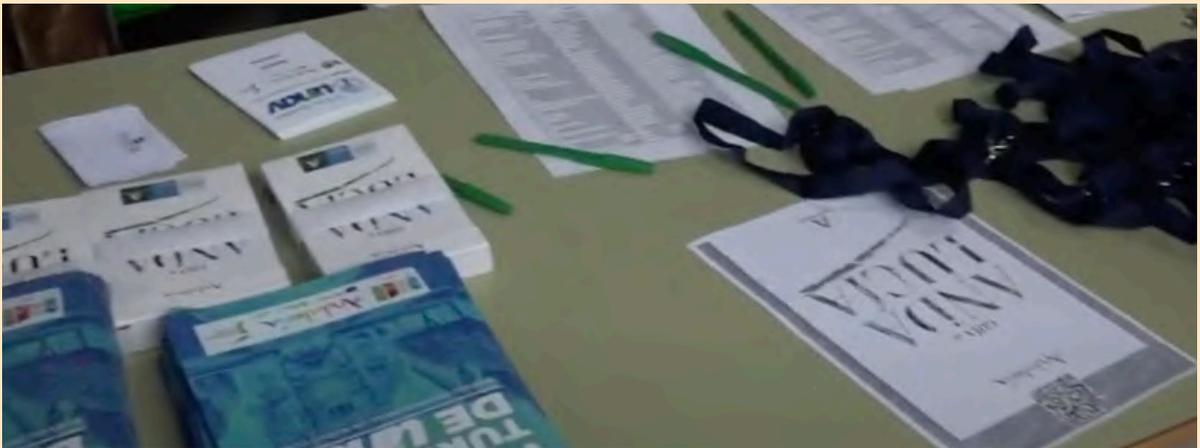
4º foro dual UNAV para el futuro del turismo

SELECCIÓN DE IMÁGENES



Úbeda, 25 y 27 de octubre de 2023







GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Al igual que en 2020, 2021 y 2022, **UNAV llevó a cabo una intensa actividad comunicativa en el año 2023, 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 un total de 240 ‘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. Para ver su contenido en detalle, consulta el Anexo.

■ 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 48 comunicados.

Estas actuaciones, en conjunto, han generado un total de 1.179 reseñas en medios. El número de espectadores expuestos a la marca UNAV rondó los **14 millones de personas**. El valor económico estimado en publicidad de estas acciones se aproximaría a 3.185.000 euros.



ACTUALIDAD SEMANAL DE LA INDUSTRIA DEL VIAJE

GACETA DEL TURISMO

TRAVELER

WWW.GACETADELTURISMO.COM

**EL IV FORO UNAV
 APUESTA POR UN MODELO
 TURÍSTICO DE CALIDAD,
 INCLUSIVO, FUNDADO
 EN LA TECNOLOGÍA,
 LA FORMACIÓN Y LA
 FELICIDAD DE SUS
 PROFESIONALES**

EXPLORA TRAVELER MUESTRA EN UN VIDEO LA NORMALIDAD TURÍSTICA QUE SE VIVE EN EGIPTO

RENFE LANZA LA CAMPAÑA "PACK TREN + MUSICAL" PARA VIAJAR EN AVE A VER "MAMMA MIA" Y "MATILDA"

LA DIPUTACIÓN DE CASTELLÓN PONE EN VALOR EL TURISMO DE EXPERIENCIA PARA IMPULSAR EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA PROVINCIA

EUROPAMUNDO AMPLIA SUS DESTINOS UN 30% PARA LOS ÚLTIMOS MESES DEL AÑO

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: **368.508**
- Envíos realizados a la base de datos (promedio mensual): **30.709**
- Tasa de apertura: **30 por ciento**

UNAV presenta un año más en la nueva edición de FITUR

UNAV refuerza su estructura interna para fortalecer la gestión y el área de nuevos proyectos

ObservaTUR 2022/23
La recuperación de la industria turística se consolidará en 2023

UNAV aplaude la moratoria contable tras las reivindicaciones sectoriales

UNAV incorpora nuevos asociados y gana mayor presencia territorial

Los españoles vuelven a viajar al extranjero

Rechazo absoluto a la imposición del Real Decreto 933/2021

UNAV celebra el día 29 de marzo su Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria

Los puntos de venta UNAV pueden comercializar ya la tecnología de Finetwerk

La Comunidad de Madrid y REMAV suscriben un acuerdo de colaboración

UNAV celebrará el 1º Congreso Nacional TecnoTravelAgents, dentro de su proyecto UNAV Future

UNAV decide aplazar por unanimidad su salida de CEAV hasta el 30 de septiembre

El BDE publica la licitación del programa de turismo social del IMSERSO para mayores

Los nuevos viajes, que suponen un aumento de 70000 viajes respecto a la temporada anterior, continúan con más y mejor calidad de servicio respecto a la calidad de los viajes. El valor estimado para el próximo verano está de entre 200 millones de euros, un 16% más respecto al anterior.

UNAV Future presenta el 1º Congreso Nacional #TecnoTravelAgent en el PN Sierra de Hornachuelos

SamaTravel y Hattels, dos nuevas firmas del ecosistema turístico, se incorporan a UNAV

El agente de viajes y la tecnología, protagonistas del proyecto UNAV Future 2023/25

Mejoran los resultados de facturación de las agencias de viajes y los turoperadores

El BDE publica la licitación del programa de turismo social del IMSERSO para mayores

Los nuevos viajes, que suponen un aumento de 70000 viajes respecto a la temporada anterior, continúan con más y mejor calidad de servicio respecto a la calidad de los viajes. El valor estimado para el próximo verano está de entre 200 millones de euros, un 16% más respecto al anterior.

UNAV celebrará el 1º Congreso Nacional TecnoTravelAgents, dentro de su proyecto UNAV Future

UNAV decide aplazar por unanimidad su salida de CEAV hasta el 30 de septiembre

El BDE publica la licitación del programa de turismo social del IMSERSO para mayores

Los nuevos viajes, que suponen un aumento de 70000 viajes respecto a la temporada anterior, continúan con más y mejor calidad de servicio respecto a la calidad de los viajes. El valor estimado para el próximo verano está de entre 200 millones de euros, un 16% más respecto al anterior.

UNAV Future presenta el 1º Congreso Nacional #TecnoTravelAgent en el PN Sierra de Hornachuelos

SamaTravel y Hattels, dos nuevas firmas del ecosistema turístico, se incorporan a UNAV

El agente de viajes y la tecnología, protagonistas del proyecto UNAV Future 2023/25

Mejoran los resultados de facturación de las agencias de viajes y los turoperadores

El BDE publica la licitación del programa de turismo social del IMSERSO para mayores

Los nuevos viajes, que suponen un aumento de 70000 viajes respecto a la temporada anterior, continúan con más y mejor calidad de servicio respecto a la calidad de los viajes. El valor estimado para el próximo verano está de entre 200 millones de euros, un 16% más respecto al anterior.

UNAV celebra el día 29 de marzo su Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria

Los puntos de venta UNAV pueden comercializar ya la tecnología de Finetwerk

La Comunidad de Madrid y REMAV suscriben un acuerdo de colaboración

UNAV celebrará el 1º Congreso Nacional TecnoTravelAgents, dentro de su proyecto UNAV Future

UNAV decide aplazar por unanimidad su salida de CEAV hasta el 30 de septiembre

El BDE publica la licitación del programa de turismo social del IMSERSO para mayores

Los nuevos viajes, que suponen un aumento de 70000 viajes respecto a la temporada anterior, continúan con más y mejor calidad de servicio respecto a la calidad de los viajes. El valor estimado para el próximo verano está de entre 200 millones de euros, un 16% más respecto al anterior.

UNAV **unión nacional de agencias de viajes**
ENTIDAD DECAVA DE ESPAÑA · PLAZA DE ORO AL MÉRITO TURÍSTICO

Los españoles reciben el verano con optimismo, ilusión y prudencia en el gasto

pág. 13

UNAV abandona CEAV por unanimidad

- A pesar de haber asociado su salida al 30 de septiembre, la decisión se adelantó al 30 de junio tras evidenciarse la imposibilidad de acordar posturas.
- La asociación ha constatado que durante el tiempo de negociación no había intención por parte de CEAV de subsanar los incumplimientos estatutarios registrados en los últimos meses.
- Para clarificar los temas estatutarios pendientes en cuestión, UNAV avisa su decisión con un informe de un prestigioso bufete independiente de abogados, con presencia nacional e internacional, que verifica esos incumplimientos.
- El Consejo de UNAV lamenta enormemente haberse visto obligado a tomar esta decisión, pero considera que es la mejor opción en la defensa tanto de sus asociados como del sector en general.

Enfoque: Javier Sainza, mayoría con más de 70 años en la industria. Luis Rodríguez Sainza, especializado en viajes corporativos, UNAVAC Condoriza y Taxis, empresa de servicios turísticos. Sus asociados están más su incorporación a UNAV.

En lo que va de año, se han tomado a nuevos miembros: Neodesta Viajes, Finetour, SamsaTravel, Halltel y Viajes Caldas.

Página 7 y 9

Las ventas de las agencias crecieron un 38,5% con respecto a abril del año pasado

Según informa hace unos días la agencia de noticias Europa Press, recogiendo datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), las agencias de viajes y operadores turísticos, y el transporte aéreo realizaron los mayores registros de ventas en el sector desde su abril.

En concreto, en el cuarto mes del año, las ventas de turismo de viajes crecieron un 38,5% con respecto a abril del año pasado, mientras que la Dirección del transporte aéreo aumentó un 27,8%.

UNAV RETOMA SU PROGRAMA SOCIAL DE ACTIVIDADES CON UN VIAJE A ALBANIA. UNO DE LOS DESTINOS DEL AÑO

Albania, uno de los destinos emergentes del año, ha sido el primero de los viajes organizados por nuestra asociación dentro de su programa social de actividades "Viajes de UNAV, tras el parón obligado por la pandemia. Y se espera que las reservas para este verano sean recomenzadas, al decir de los turistas de participaciones. **MÁS INFO** > página 17

UNAV INCORPORA UNA DOCENA DE NUEVOS MIEMBROS, TRAS LA INTEGRACIÓN DE EXPLORA TRAVELLER Y TOURIO

Explora "Traveler, comprador especializado en Oriente Medio y Asia, y la plataforma de distribución turística Tourio, se han sumado en el mes de julio a UNAV. Con estas nuevas firmas, nuestra organización ha incorporado a una decena de nuevas empresas. En la actualidad, UNAV alberga a cerca de 2.800 agencias, además de una veintena de compañías de referencia del sector turístico en calidad de miembros asociados. **MÁS INFO** > Página 7 y 9

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Prieto, 8, 1º B · 28002 Madrid
T: 91 529 67 41 F: 91 529 56 76
MAIL: secretaria@unav.es
WEB: www.unav.es

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José Luis Muñoz
Vicepresidentes: Antonio Coto, Jan Arraiza, Jorge Zarraga
Gerente: Iñaki Mendizábal (Secretaría General) Mª Dolores González
Dirección Técnica: José María Paredes / Tania Oñe

UNAV **unión nacional de agencias de viajes**
ENTIDAD DECAVA DE ESPAÑA · PLAZA DE ORO AL MÉRITO TURÍSTICO

UNAV Future: lo mejor está por venir

Artículo de opinión de José Luis Méndez

pág. 9

UNAV, ACAVe y FETAVE acuerdan trabajar conjuntamente para la defensa del sector de las agencias

- Bajo el criterio de unidad de acción, las tres asociaciones, que representan a la mayoría del sector, con más de 4.500 puntos de venta en España, coordinarán posturas en asuntos prioritarios para las agencias de viajes.
- Entre otros, colaborarán en temas tales como la negociación colectiva, la actualización de los acuerdos en la aplicación del RD 933/2021 la modificación de la directiva de viajes combinados.

Página 3

Las agencias de viajes realizan 8.81 millones de transacciones BSP durante el 1º semestre

Los medios de comunicación especializados se han hecho eco en el mes de julio de los datos de producción del Billing and Settlement Plan (BSP) de IATA, en el primer semestre de 2023, que han registrado un crecimiento del 10,2%, lo que supone un total de 8.81 millones de transacciones. El volumen de ventas fue de 2.521 millones de euros, con un aumento del 24,11%, según el BSP.

Las agencias registran una subida interanual de ocupación de 5.936 trabajadores

Las agencias de viajes de nuestro país registraron en junio un 5,7% respecto al mismo mes del año anterior para situarse en 2.965.868. Se trata del mejor punto de la serie histórica, según los datos de Eurostat. El crecimiento supone ya un 13,47% del total de afiliados de la economía.

Los afiliados a la Seguridad Social vinculados a actividades turísticas aumentaron en junio un 5,7% respecto al mismo mes del año anterior para situarse en 2.965.868. Se trata del mejor punto de la serie histórica, según los datos de Eurostat. El crecimiento supone ya un 13,47% del total de afiliados de la economía.

UNAV INCORPORA UNA DOCENA DE NUEVOS MIEMBROS, TRAS LA INTEGRACIÓN DE EXPLORA TRAVELLER Y TOURIO

Explora "Traveler, comprador especializado en Oriente Medio y Asia, y la plataforma de distribución turística Tourio, se han sumado en el mes de julio a UNAV. Con estas nuevas firmas, nuestra organización ha incorporado a una decena de nuevas empresas. En la actualidad, UNAV alberga a cerca de 2.800 agencias, además de una veintena de compañías de referencia del sector turístico en calidad de miembros asociados. **MÁS INFO** > Página 7 y 9

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Prieto, 8, 1º B · 28002 Madrid
T: 91 529 67 41 F: 91 529 56 76
MAIL: secretaria@unav.es
WEB: www.unav.es

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José Luis Muñoz
Vicepresidentes: Antonio Coto, Jan Arraiza, Jorge Zarraga
Gerente: Iñaki Mendizábal (Secretaría General) Mª Dolores González
Dirección Técnica: José María Paredes / Tania Oñe

UNAV **unión nacional de agencias de viajes**
ENTIDAD DECAVA DE ESPAÑA · PLAZA DE ORO AL MÉRITO TURÍSTICO

Agencias: el XIX Digital sigue sin despegar

Sólo un 22% se ha beneficiado de este programa

pág. 11

El Universo UNAV avanza en su digitalización con proyectos tecnológicos vanguardistas

- Algunos de nuevos desarrollos para concursar en el 1º Congreso Nacional UNAV Flicom TravelGenta, que tendrá lugar en Madrid del 23 al 25 de noviembre.
- Flicom TravelGenta es un proyecto dirigido para conectar la oferta de innovación para los agentes de viajes, tanto en materia de tecnologías emergentes como en la referidos a soluciones y herramientas digitales.

Las agencias de viajes registran una subida interanual de ocupación de 5.798 trabajadores

Las agencias de viajes registraron en julio una subida interanual de 5.798 trabajadores. En este mismo periodo, los afiliados a la Seguridad Social vinculados a actividades turísticas sumaron un 5,7%.

Se trata del mejor julio de la serie histórica, según los datos de Eurostat. El empleo turístico supone ya un 13,5% del total de afiliados de la economía nacional.

Las compañías UNAV presentes en Instagram cuentan con 1,5 millones de seguidores

A fecha de agosto de 2023, alrededor de 70 firmas del Universo UNAV —tanto asociadas como adheridas— tienen presencia en Instagram, sumando en su conjunto más de 1,5 millones de seguidores en todo el mundo.

En el capítulo de los contenidos, estas mismas plataformas en esta plataforma cuentan más de 65.000 publicaciones. Las empresas más "veteranas" en este canal (que se creó en 2013) son Destinia, Buzón Viajes y Flicom TravelGenta, que forman parte de Instagram desde el año 2012.

Los empiezos más "veteranos" en este canal (que se creó en 2013) son Destinia, Buzón Viajes y Flicom TravelGenta, que forman parte de Instagram desde el año 2012.

JÓVENES Y MADRES. LOS MÁS VIAJEROS Y LOS QUE MÁS ESTÁN TRANSFORMANDO LA FORMA DE VIAJAR EN LA U.E.

El diario de País publica hace unos días un reportaje en el que se asegura que los jóvenes están transformando la forma de viajar y las vacaciones y que, junto a las empresas, desde los 18 años, van de los que más se reservan un día como la media disponible, "el optimum también tiene un componente generacional". **MÁS INFO** > Página 14

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Prieto, 8, 1º B · 28002 Madrid
T: 91 529 67 41 F: 91 529 56 76
MAIL: secretaria@unav.es
WEB: www.unav.es

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José Luis Muñoz
Vicepresidentes: Antonio Coto, Jan Arraiza, Jorge Zarraga
Gerente: Iñaki Mendizábal (Secretaría General) Mª Dolores González
Dirección Técnica: José María Paredes / Tania Oñe

UNAV **unión nacional de agencias de viajes**
ENTIDAD DECAVA DE ESPAÑA · PLAZA DE ORO AL MÉRITO TURÍSTICO

El futuro de las agencias de viajes

Artículo de opinión de José Luis Méndez

pág. 11

Úbeda, en Jaén, acogerá el IV Foro UNAV para El Futuro del Turismo del 25 al 27 de octubre

- La elección de la sede del Foro, que tiene como lema "Nuevos Tiempos para un nuevo cliente", coincide con el 20º aniversario de su declaración como ciudad Patrimonio Mundial de la Humanidad.
- Esta cuarta edición es la primera que tiene lugar dentro del proyecto estratégico UNAV Future, que es la propuesta de esta organización a los retos que plantea la nueva realidad post-pandemia.

Las agencias de viajes registran una subida interanual de ocupación de 5.795 trabajadores

Las agencias de viajes registraron en julio una subida interanual de 5.795 trabajadores. En este mismo periodo, los afiliados a la Seguridad Social vinculados a actividades turísticas sumaron un 5,7%.

Se trata del mejor julio de la serie histórica, según los datos de Eurostat. El empleo turístico supone ya un 13,5% del total de afiliados de la economía nacional.

Las agencias de viajes de Madrid participan en los actos del Día Mundial del Turismo

José Luis Méndez en su calidad de representante de UNAV (FEDAV) participó junto a los otros representantes de las agencias de viajes de Madrid en los actos del Día Mundial del Turismo. Al acto también asistió César Gutiérrez, también representante de esta entidad.

LA 1ª JORNADA DE DERECHO TURÍSTICO EVIDENCIA LA DESIGUALDAD PROTECCIÓN ENTRE CONSUMIDORES Y AGENCIAS

La 1ª Jornada de Derecho Turístico organizada por UNAV y el Colegio de Abogados de Málaga, dedicada a las agencias de viajes e intermediarios, ha puesto de manifiesto la desigual protección que se da entre los consumidores y las agencias, que es fundamentalmente generativa para los primeros y mucho más restrictiva para los segundos, "porque está abierta la veda sobre los agentes de viajes". **MÁS INFO** > Página 14

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Prieto, 8, 1º B · 28002 Madrid
T: 91 529 67 41 F: 91 529 56 76
MAIL: secretaria@unav.es
WEB: www.unav.es

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José Luis Muñoz
Vicepresidentes: Antonio Coto, Jan Arraiza, Jorge Zarraga
Gerente: Iñaki Mendizábal (Secretaría General) Mª Dolores González
Dirección Técnica: José María Paredes / Tania Oñe

UNAV **unión nacional de agencias de viajes**
ENTIDAD DECAVA DE ESPAÑA · PLAZA DE ORO AL MÉRITO TURÍSTICO

UNAV ACAVe y FETAVE reclaman al Gobierno soluciones al caos del Inmerso

pág. 15

UNAV diseñará las líneas de trabajo del próximo año en su reunión del 14 de diciembre

- En este encuentro, además, se abordarán asuntos como la marcha del sector, la gestión llevada a cabo en 2023 y el contenido de los presupuestos y el plan de actuación para 2024.
- La reunión es parte del Plan Estratégico de UNAV, cuyos ejes son la unidad de acción, el fortalecimiento del prestigio de la profesión y la defensa de los intereses de las agencias.
- La consecución del proyecto UNAV Future y sus principales hitos centrará las actividades de la organización del próximo año.

#TecnTravelAgents, el evento tecnológico para que las agencias de viajes sean más rentables y efectivas

Uno de los proyectos estrella del Plan UNAV 2024 será, sin duda, el #TecnTravelAgents, una iniciativa nacida desde el programa UNAV Future.

Se trata de un encuentro profesional cuya meta es poner a mano de las agencias todos los herramientas tecnológicas necesarias para que sus negocios sean más rentables y efectivos, además la superación de los empleados de alto nivel, de modo que se pueda favorecer la comercialización de profesiones y recursos turísticos.

UNAV analiza la propuesta europea sobre los derechos y la información de los viajeros

UNAV Legal-Forum, departamento encargado de los asuntos jurídicos (relacionados con todas las actividades), en estos momentos las propuestas planteadas por la Comisión Europea sobre los derechos y la información de los viajeros, que ha iniciado recientemente, a través de informaciones en el Flash Informativo para Asociados número 2023/022, vendidas el 29 de noviembre.

En función de este análisis, la asociación no descarta la adopción de medidas para la defensa de los intereses de las agencias de viajes en relación a la modificación de la normativa.

MADRID AGRDE CON ÉXITO EL PRIMER FORO FEMAV

La Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV) que integra a la práctica totalidad de las agencias de viajes, que supone alrededor de 1.200 puntos de venta, ha celebrado en Madrid su primer foro profesional de trabajo, en el que ha intervenido algunas de las voces más destacadas del turismo local, regional y nacional para analizar el estado del sector y su papel en la economía y comercial de una provincia. La jornada fue dirigida por el agente de viajes representante de la organización del evento turismo que dirige, hasta el momento, el digitalización y la especialidad en todo lo sector. **MÁS INFO** > Página 1 y 4

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Prieto, 8, 1º B · 28002 Madrid
T: 91 529 67 41 F: 91 529 56 76
MAIL: secretaria@unav.es
WEB: www.unav.es

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José Luis Muñoz
Vicepresidentes: Antonio Coto, Jan Arraiza, Jorge Zarraga
Gerente: Iñaki Mendizábal (Secretaría General) Mª Dolores González
Dirección Técnica: José María Paredes / Tania Oñe

UNAV **unión nacional de agencias de viajes**
ENTIDAD DECAVA DE ESPAÑA · PLAZA DE ORO AL MÉRITO TURÍSTICO

UNAV respalda la "redefinición" del Inmerso

Cree necesario adaptar el programa a la realidad

pág. 14

Gran éxito del Foro UNAV para El Futuro del Turismo

- La participación, la calidad de las ponencias, el nivel de los oradores y la amplia resonancia alcanzada consiguieron a este evento como una de las citas de referencia del calendario congresual del sector.

El Foro UNAV para El Futuro del Turismo, celebrado en Úbeda, ha resultado un éxito, tanto por la participación, como por el contenido de las ponencias, la calidad de los oradores y por la amplia resonancia alcanzada en los medios por este encuentro. Es de la opinión generalizada entre los asistentes que UNAV por sus diferentes actividades que han tomado parte en esta cuarta edición, que tuvo lugar del 25 al 27 de octubre, y que, según muchos de los asistentes, es ya uno de los actos obligados dentro del calendario de eventos. Desde su creación, UNAV quiere agradecer a todos aquellos que han hecho posible esta convocatoria el trabajo llevado a cabo, pero el resultado logrado no confirma las expectativas que inicialmente se habían expresado esta entidad. A todo ello, añadir:

UNAV apuesta por un modelo turístico de calidad, inclusivo, sostenible, fundado en la tecnología, la formación y la felicidad de sus profesionales

Un modelo turístico de calidad con equipamientos y servicios de alta, incluso, sostenible, equilibrado en su desarrollo, que sea una alternativa y en la que se integren todas las nuevas herramientas tecnológicas, entre ellas la IA. Con profesionales formados y reconocidos profesionalmente, como forma de su felicidad, que se integren en un modelo turístico para beneficiar a todos a la clientela ante los retos que plantea los nuevos tiempos.

Este será, en conclusión, las ideas principales de las sesiones de trabajo que se han celebrado en Úbeda en Jaén, convocadas desde el IV Foro UNAV para El Futuro del Turismo, que este año tuvo como lema "Nuevos tiempos para un nuevo cliente" en las que han intervenido una veintena de ponentes, ante un centenar de invitados.

Interior aprueba la prórroga del periodo de adaptación del RD 933/2021 propuesta por UNAV, ACAVe y FETAVE

La Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) y sus asociadas han conseguido la prórroga del periodo de adaptación del Real Decreto 933/2021, que regula el transporte aéreo de pasajeros, gracias a la intervención de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV).

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Prieto, 8, 1º B · 28002 Madrid
T: 91 529 67 41 F: 91 529 56 76
MAIL: secretaria@unav.es
WEB: www.unav.es

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José Luis Muñoz
Vicepresidentes: Antonio Coto, Jan Arraiza, Jorge Zarraga
Gerente: Iñaki Mendizábal (Secretaría General) Mª Dolores González
Dirección Técnica: José María Paredes / Tania Oñe

■ REDES SOCIALES

La acción comunicativa se ha completado con la presencia de UNAV en Facebook, plataforma en la que **ha ‘colgado’ 355 post, habiendo alcanzando a cerca de 60.000 personas a través esta vía.**

Estos mensajes generaron 7.765 interacciones y cerca de 1.000 de estas entradas fueron compartidas. Un dato destacado: **la cuenta de UNAV en Facebook ha cerrado el año 2023 con un total de 1.462 seguidores, un incremento cercano al 15% respecto a 2022.**

■ DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

La dirección electrónica de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) **registró más de 137 millones de accesos en el año 2023**, según los datos internos de control ofrecidos por Pipeline Software.

Octubre **fue el mes con mayor número de accesos, con más de 14,4 millones de entradas.** Tras ese mes, noviembre fue el periodo que concentro más accesos (14,2 millones).

Resumen por meses											
Mes	Media diaria				Totales mensuales						
	Acesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Acesos	
Dic 2023	253457	76452	215446	14782	36168	60.05 GB	458242	6678832	2370015	7857172	
Nov 2023	476374	203405	419045	31074	34021	89.08 GB	932237	12571353	6102162	14291221	
Oct 2023	464595	319385	407844	27512	29546	93.33 GB	852874	12643192	9900950	14402455	
Sep 2023	380264	289049	346513	8498	26520	76.45 GB	254965	10395415	8671474	11407933	
Ago 2023	411152	302942	384859	8049	16800	75.57 GB	249543	11930655	9391213	12745737	
Jul 2023	367800	281870	328514	8348	20419	85.23 GB	258798	10183952	8737983	11401809	
Jun 2023	409847	282636	365672	9571	20142	93.29 GB	287153	10970178	8479107	12295413	
May 2023	291005	217496	253121	8372	17080	68.55 GB	259537	7846778	6742383	9021173	
Abr 2023	352192	221528	310898	7982	15929	71.66 GB	239468	9326966	6645843	10565780	
Mar 2023	377744	314700	331087	8090	16809	94.63 GB	250792	10263706	9755725	11710064	
Feb 2023	361684	263913	320641	8311	14431	74.84 GB	232710	8977953	7389586	10127153	
Ene 2023	365048	250025	322444	11772	14686	87.23 GB	364937	9995774	7750798	11316518	
Totales							969.91	4641256	121784754	91937239	137142428

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Acesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Acesos
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	30857901

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

EL UNIVERSO UNAV ES NOTICIA...

EN LOS CANALES PROPIOS ASOCIATIVOS

A lo largo del año 2023, la newsletter institucional, como fórmula de apoyo a las estrategias de comunicación y promoción de sus asociados, ha recogido una cifra próxima a las 70 noticias, principalmente para anunciar su incorporación a la entidad, para dar cuenta de sus innovaciones tecnológicas y comerciales o recoger sus alianzas y/o nombramientos .

INCORPORACIONES

- Viajes Leontur, una empresa familiar con 40 años de historia
- Viajes Luz, independiente y omnicanal desde Huelva
- Experiantur, viajes a la medida desde Pedrezuela
- Arkea, actividades de ocio para grupos, en espacios singulares y de calidad
- Iryo, primer operador privado español de alta velocidad
- Nautalia Viajes se integra en UNAV
- Cerca de 4.000 puntos de venta UNAV pueden comercializar ya los servicios de telefonía móvil y fibra de Finetwork
- Viajes Cibeles se incorpora a UNAV como entidad asociada
- El touroperador SamaTravel, especializado en el mercado egipcio y en destinos de Asia y Mediterráneo, se integra en UNAV
- El 'marketplace' Halltels se integra en UNAV como empresa asociada
- Explora Traveler, touroperador especializado en Oriente Medio y Asia, se suma a UNAV
- La plataforma de distribución turística Tour10 se incorpora a UNAV como empresa adherida
- Enjoy Travel Group, mayorista con más de 20 años en la industria turística, se suma a UNAV

- La firma LVDS Travel y Los Viajes de Sofía, nuevo miembro asociado de UNAV
- GAMAS | Concierge de Viajes, nueva marca del Universo UNAV
- Outcast, agencia especializada en turismo de montaña, nuevo miembro asociado a UNAV

FIRMAS QUE CONMEMORAN UNA EFEMÉRIDE

- Iberia > 95 aniversario
- Servivuelo > 20 años al servicio de las agencias de viajes
- Viajes Surland > 40 años de historia
- Costa Cruceros, 75 años de historia
- Mapa Tours cumple 25 años en UNAV
- DUAOC celebra su 10º aniversario con bonificaciones y regalos
- Icáron (W2M) celebra el tercer aniversario de su creación
- Valinor Mundo Luso cumple 20 años al servicio de las agencias de viajes y touroperadores

NOMBRAMIENTOS

- Christian Lucas, director general de la agencia online Central de Vacaciones, nuevo consejero de UNAV
- Irene Alamán, nueva directora general del Grupo VDT
- Santiago Bau, designado CEO del Grupo Viajes El Corte Inglés

HECHOS RELEVANTES

- IAG7 Viajes > Certificado Biosphere
- Viajes El Corte Inglés > nuevo espacio de experiencias sostenibles
- Viajes El Corte Inglés > reconocimiento al compromiso con la accesibilidad en el turismo
- Icáron > premio Intermundial a su política de sostenibilidad
- AON estrena nueva sede corporativa
- IAG7, 'despega' y estrena nueva página web
- Renfe extiende el servicio de transporte de perros

- Star Viajes celebra su convención anual
- AENA: los aeropuertos registran 54 millones de pasajeros en el 1er T
- Acuerdo de colaboración entre Beroni e Iryo
- Segitravel & Insurance Travel: alianza estratégica
- Nace el Grupo Atlantigo

TECNOLOGÍA & DIGITALIZACIÓN

- Amadeus: IA, realidad virtual y metaverso para las agencias de viajes
- La mitad de los agentes de viajes cree que el grado tecnológico de sus negocios es medio
- Central de Vacaciones anuncia la puesta en marcha de un motor de IA que “revolucionará” la planificación y reserva de los viajes
- Conecta Turismo crea Grupista, herramienta de administración para agencias especializadas en viajes de grupos
- Destinia crea una solución de IA que revolucionará la experiencia de usuario en el proceso de reserva de los viajes
- El Kit Digital sigue sin despegar entre las agencias de viajes
- 70 firmas del universo UNAV tienen presencia en Instagram
- Nueva versión del metabuscador de alojamiento Orbis Hoteles Pro
- Más de la mitad de los agentes de viajes cree que la IA reforzará su conocimiento y mejorará sus habilidades

FORMACIÓN

- CATAI > descubre el mundo que imaginas
- Beroni organiza un ‘road-show’ para mostrar su Wasabi-s a las agencias de Nautalia Viajes
- CATAI promueve talleres creativos para estimular la creatividad de los agentes de viajes
- 600 agentes de Nautalia Viajes participan en el ‘road-show’ formativo de Beroni
- #TravelSapiens W2M, formación para agentes de la mano de Carlos Sobera

NOVEDADES COMERCIALES

- Intermundial > se adelanta la reserva anticipada de viajes
- Iberia e Iberia Cards ofrecen un nuevo método de pago en cuotas para financiar vuelos
- Enjoy Travel Group > vuelos directos a La Habana desde Barcelona, todos los jueves, a las 21:10 horas
- Iryo y Air Europa suscriben un acuerdo multimodal
- Iberia se une a British Airways y Qatar Airways para ampliar el mayor acuerdo de negocio conjunto entre aerolíneas del mundo
- Tour10 presenta “Tour10Xperiences”
- Novedades Iryo: nueva ruta transversal entre Barcelona y Sevilla
- Novedades Renfe: nuevo servicio AVLO entre Madrid y Murcia
- Aon Infinity, nuevo seguro con libre desistimiento
- 23J > Las firmas de seguros adheridas ofrecen coberturas para asegurar las vacaciones
 - AON
 - Intermundial
 - SEG&TRAVEL

TENDENCIAS

- Costa Crucero promueve el turismo ético
- El Universo UNAV, a la conquista de los ‘silvers’

UNIVERSO UNAV EN FITUR (en imágenes)

Amadeus - Beroni - Viajes Abreu - CDV - Iberia - Mapa Tours - Pipeline Informática - Renfe - Servivuelo - Grupo VDT - W2M

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, ofrecen sus ideas para tratar de avanzar en la consolidación del liderazgo del turismo.

Hasta el momento, **ObservaTUR ha elaborado 12 informes de temporada**, el último de los cuales se presentó el día 21 de diciembre de 2023

Además de UNAV, integran ObservaTUR las siguientes firmas: Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, Ilunion Hotels, Iryo, MundiPlan y ReiniziaT.

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%)

LA INFOGRAFÍA

Las claves del verano 2023

FUENTE > ObservaTUR

CON QUIÉN

76%
CON LA PAREJA

PRESUPUESTO

625€

ALOJAMIENTO	34%
RESTAURACIÓN	25%
TRANSPORTE	20%
ACTIVIDADES	11%
COMPRAS	9%
OTROS GASTOS	1%

TIPO DE VIAJE

SOL & PLAYA	39%
CULTURAL	19%
DE RELAX	17%
EXPERIENCIAL	4%
DEPOR & AVEN	3%
SOSTENIBLES	2%



El 85% de los viajeros nacionales consultados tiene previsto viajar este verano; un 69% declara estar seguro de ello



Agosto es el mes protagonista de las vacaciones de verano (40%), seguido de julio (30%).



Algo menos de la mitad de los viajeros (48%) disfrutará de unas vacaciones de verano como mínimo de 8 días y un 14% superarán los 15



El hotel lidera el tipo de alojamiento decidido (49%). Detrás se sitúa el apartamento turístico (30%).



La mayoría de los viajeros que han tomado una decisión respecto al transporte opta por el vehículo particular (57%)



El avión experimenta una sólida recuperación (39%), cercana ya a los valores anteriores a la pandemia



Entre los que han decidido el destino, y contratarán un alojamiento, algo más de 2/3 optarán por un destino nacional, y 1/3 se decantará por un enclave internacional

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

UNAV, a través de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes, desarrolla el Observatorio Turístico Regional FEMAV, una de las líneas de trabajo surgidas del [acuerdo de colaboración suscrito por la Comunidad de Madrid](#) para la promoción y comercialización del destino Madrid, que preveía el desarrollo de una herramienta de inteligencia de mercado para el sector de las agencias de viajes.

La herramienta implantada en colaboración con ReiniziaT **contempla la realización de tres informes para analizar el mercado emisor de turistas de la Comunidad de Madrid**, que tienen periodicidad cuatrimestral (Semana Santa, verano e invierno).

Este nuevo instrumento permite conocer en detalle a las agencias de viajes, de forma automatizada y de fácil manejo para las agencias, cómo se comportan los viajeros de la Región: cómo se inspiran, cómo reservan, qué destinos y servicios demandan en mayor medida o, por ejemplo, cuáles son sus hábitos de compra.



EL FUTURO DE LAS AGENCIAS

A instancias de PREFERENTE, que había publicado en el mes de septiembre un artículo titulado [“España perderá 3.500 agencias en los próximos 7 años”](#), el presidente de UNAV, José Luis Méndez, hizo llegar a este medio digital el punto de vista de esta entidad a propósito de su contenido.

Muchas voces, desde hace mucho tiempo, han anunciado con predicciones apocalípticas el fin de las agencias de viajes. De hecho, lo llevo escuchando desde hace más de 30 años de forma recurrente y reiterada.

Y, a pesar de ello, en la actualidad, seguimos estamos ahí. Ni siquiera una pandemia, y el duro golpe que asestó, con las fronteras selladas a cal y canto y el cierre echado durante muchos meses, ha podido a día de hoy con ellas.

Es más, tras este triste episodio, y los cierres que lamentablemente precipitó, **muchas personas han redescubierto a las agencias de viajes y a sus profesionales**, precisamente por esos valores que esas predicciones remarcan como soluciones de futuro (especialización, tecnologización, personalización, concentración...), o por aquellos otros que siempre nos han caracterizado, como son la confianza, la seguridad, la atención o nuestro papel como asesores. O simplemente por estar siempre ahí, al lado del cliente, 24/7/365, en todas las etapas del viaje.

Nadie, en este sentido, puede poner en cuestión la capacidad permanente de reinención de las agencias de viajes. Reinención que pondremos en la práctica una y otra vez para adaptarnos a las circunstancias que lleguen. Si algo hemos demostrado al mundo los agentes de viajes es nuestra resiliencia, como así se nos ha reconocido en muchos contextos.

Ello no significa ni mucho menos que no habrá agencias que en el futuro puedan verse abocadas a su extinción. Ni más ni menos como sucederá en otros muchos negocios, me atrevo a decir. No sé

si serán 3.500, o más. O quizás muchas menos. No tengo esas capacidades adivinatorias. Ojalá, porque pondría remedio a muchos males.

En todo caso coincido en que cerrarán aquellos negocios (agencias también) que no sepan adaptarse a los tiempos.

Algo que —me atrevo a vaticinar— no haremos las agencias de viajes, que intentaremos estar siempre ahí, de la mano de nuevo saber hacer y con el apoyo de las tecnologías, llámese inteligencia artificial o big data.

Lo primero, porque **somos un sector estratégico para la industria del turismo y los viajes.** Pero también porque hemos demostrado ser un sector que se actualiza, se digitaliza y aporta valor añadido a las experiencias. Y que cada día está más profesionalizado y formado. **Por eso siguen habiendo clientes que valoran este sacrificio y prefieren la seguridad de una agencia.** Por ello no desaparecerán, aunque haya modificaciones y concentraciones de marcas y alguna reducción de sucursales.

■ AGENCIAS DE VIAJES: PROTAGONISMO EN AUMENTO

En el [último informe de temporada](#) publicado hasta la fecha por ObservaTUR (diciembre de 2023), los patronos de este Observatorio fijan de nuevo su atención en el protagonismo que tendrán las agencias de viajes en 2024, tanto por su condición de expertos y especialistas en destinos, como por el conocimiento que tienen de los clientes.

Opinan que **su trabajo sigue siendo “vital”, precisamente en un momento en el que los viajes —señalan— son cada vez más complejos y requieren mayores dosis de seguridad y personalización,** en parte por ese deseo de búsqueda de experiencias a la carta.

Se cree, no obstante, que ese nuevo cometido que se le asigna ha de conjugar sus rasgos más significativos (cercanía, valor humano, garantías, atención 24/7/365, diferenciación, omnicanalidad...) con toda la capacidad que ofrece la tecnología.

Y no sólo porque los clientes sean cada vez más tecnológicos, sino porque tienen ante sí un mundo de posibilidades de innovación, como las que permite, entre otras tecnologías emergentes, la inteligencia artificial, a la que le confiere a medio/largo plazo un rol “estelar”.

▶ Aspectos que se valoran de las agencias de viajes

En este mismo estudio, desde la óptica de las agencias, **los aspectos que más valoran los clientes de su trabajo son el asesoramiento, la personalización de viajes y la seguridad y garantías que proporcionan.**



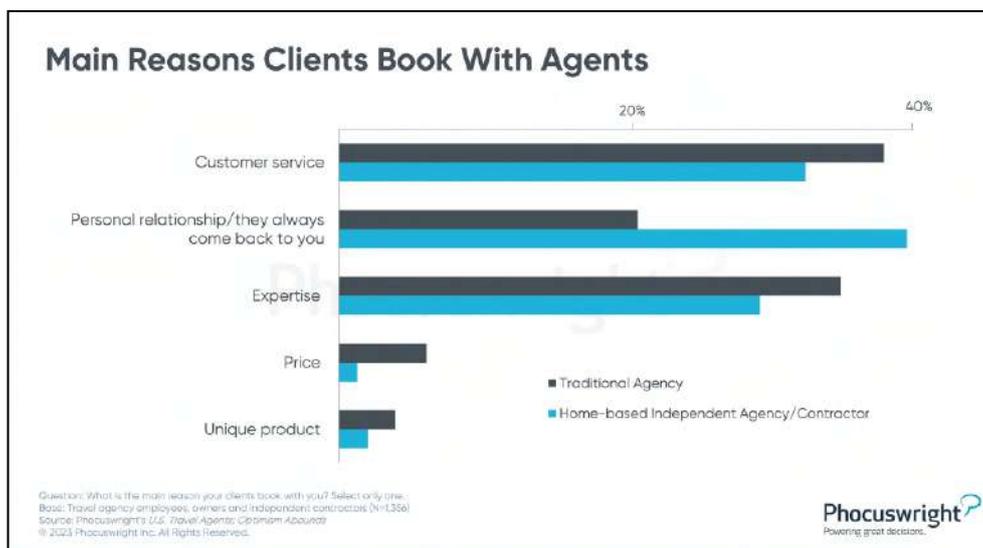
Más en detalle, el 54% considera que lo más destacado por sus clientes es el asesoramiento que se le ofrece con el servicio, el 48% de las agencias cree que la capacidad que tienen de personalizar viajes es una de los aspectos más valorados, junto con el 45% que se posiciona con la seguridad y garantías que ofrecen.

▶ EE.UU: LAS AGENCIAS PROSPERAN Y TIENEN BUENAS EXPECTATIVAS

Por su parte, Phocuswright, publicación internacional de referencia del sector del turismo, aseguraba que [los agentes de viajes de EE.UU miran el futuro con optimismo](#) y 7 de cada 10 profesionales tenían buenas expectativas para el año 2023, a pesar de cuestiones como la incertidumbre económica y los elevados costes de los viajes, especialmente las tarifas aéreas..

“El valor que brindan los agentes de viajes a través de su experiencia y las relaciones personales con los clientes les ha permitido recuperarse con más fuerza que nunca”, dice el informe de Phocuswright.

Para esta publicación, **la personalización es una piedra angular de los asesores de viajes, “debido a su comprensión de las necesidades de viaje de los clientes”**. Los clientes recurren a los profesionales por el servicio al cliente, las relaciones personales y la experiencia que aportan. La relación personal es especialmente importante para los agentes independientes (37 %), mientras que los agentes tradicionales dicen que su servicio al cliente (36 %) es lo más importante.



Según Phocuswright, “nuestro estudio inicial examinó la posibilidad de extinción de las agencias de viajes. En cambio, con el cambio de los modelos comerciales y la aparición de nuevas herramientas y tecnologías, la necesidad de servicios profesionales y personalizados ha resistido la prueba del tiempo. **Los agentes de viajes no solo sobreviven; están prosperando**”.

▶ VIAJES INTERNACIONALES: LAS AGENCIAS, PRINCIPAL CANAL

Las agencias de viajes son el [principal canal de contratación](#) para los españoles que salen de viaje a otros países. Siguen las reservas directas con aerolíneas y alojamientos, y los comparadores de

precios (webs en las que aparecen diferentes opciones de un servicio deseado, como paquetes o alojamientos).

Otros canales de reserva utilizados por los turistas españoles serían la web oficial de turismo del país que va a visitar, o los blogs de viajes que combinan contenidos con ofertas de servicios para el viaje.

Además, una vez decidido el destino, los españoles recurren a los profesionales del sector para preparar su viaje. De hecho, para 16 de las 18 oficinas nacionales de turismo que han participado en el estudio de ONETE, la agencia de viajes y el turoperador son la principal opción de planificación, seguidos de las agencias de viajes online (OTA).



Estudio ONETE del Turismo Emisor Español – Enero de 2023. Estudio disponible [aquí](#).



Estudio ONETE del Turismo Emisor Español – Enero de 2023. Estudio disponible [aquí](#).



El trabajo de los profesionales de las agencias sigue siendo “vital”, precisamente en un momento en el que los viajes son cada vez más complejos y requieren mayores dosis de seguridad y personalización

COMITÉ DE EXPERTOS DE OBSERVATUR

INFORME DE TENDENCIAS 2023-2024



Unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2023

>>

flashes informativos
ANEXO



A lo largo de 2022, UNAV ha remitido cerca de 250 ‘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.

INFORME DE GESTIÓN 2023

>>

**flashes informativos
ANEXO**

■ ENERO

1-CONTROLES SANITARIOS A REALIZAR EN LOS PUNTOS DE ENTRADA A ESPAÑA A LOS PASAJEROS PROCEDENTES DE LA REPÚBLICA POPULAR CHINA

2-AYUDAS A PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS PARA LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL MARCO DE LA AGENDA ESPAÑA DIGITAL 2026

3-REAL DECRETO 933-2021, OBLIGACIONES DE REGISTRO DOCUMENTAL E INFORMACIÓN ACTIVIDADES DE HOSPEDAJE Y ALQUILER DE VEHÍCULOS A MOTOR SIN CONDUCTOR

4-ETIHAD - CAMBIO DE AEROPUERTO EN QATAR

5-RENFE- PASES EURAIL

6-FITUR 2023 DEL 18 AL 22 DE ENERO

7-RENFE- HUELGA CP 3-8 DE ENERO DE 2023

8-FITUR 2023 DEL 18 AL 22 DE ENERO-AGENDA UNAV

9-REAL DECRETO 933-2021 SOBRE OBLIGACIONES DE REGISTRO DOCUMENTAL E INFORMACIÓN ACTIVIDADES DE HOSPEDAJE Y ALQUILER DE VEHÍCULOS A MOTOR SIN CONDUCTOR

10-REQUERIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA JUSTIFICACIÓN DE LA LÍNEA COVID DE AYUDAS DIRECTAS A AUTÓNOMOS Y EMPRESAS

11-FITUR 2023 ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS UNAV

12-RENFE- DESCUENTO FITUR 2023 - MODELO AUTORIZADO PARA VIAJAR

13-RENFE- AJUSTE TARIFARIO Y ADECUACIÓN DE LAS CONDICIONES COMERCIALES PARA LOS SERVICIOS AVANT Y NUEVAS RELACIONES PARA 2023

14-IATA- RECORDATORIO DEL CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVA PCI DSS

15-CEOE- INFORME MERCADO DE TRABAJO Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y ANTEPROYECTO LEY FAMILIAS Y TALLER FUTURO DEL TRABAJO

16-RECOMENDACIONES PERÚ

17-RENFE- NUEVA ESTACIÓN ANTEQUERA ALTA VELOCIDAD

18-AJUSTE DCF

19-HUELGA CONTROLADORES AEREOS

20-IMPORTANTE OBLIGACIÓN DE COMUNICAR LOS CAMBIOS A IATA Y EXENCIÓN TEMPORAL APLICACIÓN TASA ADMINISTRATIVA POR NOTIFICACIÓN TARDÍA

21-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV - ENERO

■ FEBRERO

22-CEOE- OBSERVATORIO DEL MERCADO LABORAL FEBRERO

23-RENFE- HUELGA EN CP FEBRERO 2023

24-RENFE- CESE DE LA OBLIGATORIEDAD DEL USO MASCARILLAS EN EL TRANSPORTE

25-COMUNICACIÓN DE IATA SOBRE LA POLÍTICA DE USO DE TARJETA DE CRÉDITO DE ROYAL AIR MAROC

26-REAL DECRETO 933-2021 OBLIGACIONES REGISTRO DOCUMENTAL, INFORMACIÓN ACTIVIDADES DE HOSPEDAJE Y ALQUILER DE VEHÍCULOS A MOTOR SIN CONDUCTOR

27-OBLIGACIONES AUTÓNOMOS EN EL NUEVO SISTEMA DE COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

28-RENFE- CARNAVAL DE BADAJOZ 2023

29-BAJA BSP AEROMAR

30-RENFE- CAMPAÑA 15º ANIVERSARIO DEL AVE MADRID-BARCELONA

31-RENFE- CAMPAÑA 15º ANIVERSARIO DEL AVE MADRID-BARCELONA

32-RENFE- FALLAS 2023 DE BARCELONA A VALENCIA

33-RENFE- SERVICIO DE VIAJE DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE

34-IATA- MANUAL 2023

35-RENFE- AJUSTES CORREDOR MADRID-PAÍS VASCO-ÁREA NORTE

■ MARZO

36-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – FEBRERO

37-OBSERVANEWS

38-VERSIÓN ACTUALIZADA DEL SERVICIO WEB COMUNICACIONES V3.0.0 MINISTERIO DEL INTERIOR

39-RENFE- HUELGA RENFE 8 DE MARZO 2023

40-FAM TRIP - TREN DE LA FRESA - 19.04.2023

41-ACLARACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE UNAV AL RESPECTO

42-NEWSLETTER UNAV Nº 53

43-INFORME VIAJERO MADRILEÑO SEMANA SANTA Y PUENTES

44- CUESTIONARIO ESTRATEGIA DE TURISMO SOSTENIBLE DE LA CAM 2030

45-RENFE- INFORMACIÓN SOBRE RESTAURACIÓN A BORDO

46-OBSERVANEWS

47-VIAJE “AMIGOS DE UNAV” ALBANIA 20-27 JUNIO 2023

48-NUEVO CONTRATO DE VIAJES DEL IMSERSO

49-IATA- MANUAL 2023

50-AON- NUEVO SEGURO SCHENGEN

51-ACCIONES EN EL ÁMBITO EUROPEO CON RELACIÓN AL REAL DECRETO 933-2021 DE REGISTRO Y COMUNICACIÓN DE DATOS

52-SEG&TRAVEL- NEW ANULACIÓN RESERVAS 3.0

■ ABRIL

53-FALLECIMIENTO PADRE ADOLFO GARCIA – IBERIA

54-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – MARZO

55-OBSERVANEWS

56-FAM TRIP - TREN DE LA FRESA - 19.04.2023

57-IRYO - DISPONIBLE LA SELECCIÓN DE ASIENTOS EN LA WEB DE AGENCIAS Y EN LA SMART TAB DE AMADEUS

58-SOLICITUD DE LOGOTIPO

59-RENFE- NUEVO SERVICIO AVLO ANDALUCÍA

60-RENFE- AJUSTE DE PRODUCTO BARCELONA – MADRID

61-RENFE- MEDIDAS POSVENTA AVLO ANDALUCÍA

62-AON- NUEVO VACACIONAL A LA CARTA

63-RENFE- CENTRO DE SERVICIOS MADRID PUERTA DE ATOCHA ALMUDENA GRANDES

64-CEOE- ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO DE PRIORIDADES EMPRESARIALES CON VISTAS A LA PRESIDENCIA ESPAÑOLA DEL CONSEJO DE LA UE

65-RENFE- ANEXO 2 DE LA T.E.3 COMERCIALIZACIÓN DE TRENES AVE Y LD

66-OBSERVANEWS

67-HALLTELS

68-AMPLIACIÓN PERÍODO DE ADAPTACIÓN REAL DECRETO 933-2021

■ MAYO

69-RENFE- PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MÁS RENFE

70-CONVENIO COLECTIVO LABORAL DE AMBITO ESTATAL DE AGENCIAS DE VIAJES- TABLAS SALARIALES

71-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – ABRIL

72-RENFE- TREN TURÍSTICO RUTA DE LOS QUESOS DE GALICIA

73-OBSERVANEWS

74-RENFE- AMPLIADA LA FECHA DE CIRCULACIÓN DEL TREN TURÍSTICO RUTA DEL MODERNISMO GOURMET. CANET Y MATARÓ

75-RENFE- TREN TURÍSTICO RUTA DEL VINO RÍAS BAIXAS

76-AESA SE ACREDITA COMO ENTIDAD DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DERIVADOS DE RECLAMACIONES DE LOS PASAJEROS

77-IATA- SUSPENSIÓN AIR MOLDOVA

78-AON VIP- INCLUIMOS PREEXISTENCIAS, SALUD MENTAL, MASCOTAS Y COMPENSACIONES POR RETRASOS AÉREOS

79-OBSERVANEWS

80-RENFE- VIAJEROS CON DISCAPACIDAD Y VIAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

81-OBSERVATUR-ENCUESTA

82-HUELGA DE PILOTOS AIR EUROPA

83-RENFE- ACTUALIZADA T.E.7 -AVLO-

84-RENFE- TRASLADO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE BARCELONA SANTS

85-HORARIO DE VERANO

86-RENFE- HUELGA EN CP - MAYO 2023

87- ELECCIONES GENERALES 2023- AON COBERTURA ANULACIÓN POR CONVOCATORIA A MESA ELECTORAL

■ JUNIO

88- ELECCIONES GENERALES 2023- INTERMUNDIAL

89- ELECCIONES GENERALES 2023- SEG&TRAVEL

90- ELECCIONES GENERALES 2023-QUÉ HACER PARA PREVENIR A NUESTRO CLIENTE PUEDA SER LLAMADO COMO MIEMBRO DE UNA MESA ELECTORAL

91-CÁMARA DE MADRID- -UN CONTRATO CON VENTAJA- TE LO CONTAMOS EN LA FERIA DE FP DUAL.-

92-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – MAYO

93-OBSERVANEWS

94- DECRETO 114-2023, DE EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA EN ANDALUCÍA

95-RENFE- ACTUALIZADA T.E.3 CONGRESOS Y FERIAS

96-RENFE- GRUPOS 'EN TREN A ALMAGRO-UN VIAJE AL SIGLO DE ORO'

97-RENFE- PROMOCIÓN VERANO JOVEN - REDUCCIÓN DEL PRECIO DE LOS BILLETES

98-RENFE-AJUSTE HORARIO SERVICIOS ALVIA BARCELONA –SALAMANCA

99-RENFE-TREN TURÍSTICO 'RUTA DE LAS MARIÑAS DE GALICIA'

100-RENFE-AJUSTE HORARIO SERVICIOS ALVIA BARCELONA-GALICIA

101-RENFE-ACTUALIZADO ANEXO 2 DE LA T.E.2 VIAJEROS CON DISCAPACIDAD Y VIAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

102-RENFE-ACTUALIZADA T.E.2 VIAJES DE MENORES

103-REGLAMENTO 2021-782 DEL PARLAMENTO EUROPEO DERECHOS PARA LOS VIAJEROS DE FERROCARRIL

104-JUNTA ELECTORAL CENTRAL INSTRUCCIÓN 5-2023

105-RENFE-PERROS HASTA 40 KG EN MADRID-ALICANTE Y MADRID-VALENCIA

106-RENFE-ANULACIÓN AJUSTE HORARIO SERVICIOS ALVIA BARCELONA-GALICIA.

107-RENFE-ANULACIÓN AJUSTE HORARIO SERVICIOS ALVIA BARCELONA-SALAMANCA

108-ATOOUT FRANCE- TOUR DE FRANCE 2023 - EVENTO EXCLUSIVO FRANCIA - JUEVES 29 DE JUNIO EN BILBAO

109-ATOOUT FRANCE- TOUR DE FRANCE 2023 - EVENTO EXCLUSIVO FRANCIA - JUEVES 29 DE JUNIO EN BILBAO

110-RENFE-TREN DE ANTONIO MACHADO – 2023

111-RENFE-TREN TURÍSTICO 'RUTA DE LOS PAZOS Y JARDINES HISTÓRICOS DE GALICIA'

112-RENFE-SORIA ENLACE AVE

113-RENFE-GRUPOS 'EN TREN AL CANAL DE CASTILLA-2023'

114-RENFE-NUEVA N.I.V. TRENES INTERNACIONALES ESPAÑA-FRANCIA

115-SEG&TRAVEL- PRODUCTO PREEXISTENCIAS

116-RENFE-TREN TURÍSTICO 'RUTA DEL VINO DE MONTERREI'

117-RENFE-PUESTA EN VENTA DEL AVE INTERNACIONAL ESPAÑA-FRANCIA

118-COMUNICADO BAJA CEAV

119-RENFE-TREN TURÍSTICO 'RUTA DA LAMPREA'

120-OBSERVANEWS-ESPECIAL INFORME VERANO

121-AON- NUEVO SERVICIO, AON TE AYUDA EN LA GESTIÓN DE SINIESTROS DE REEMBOLSO

122-ATOOUT FRANCE- TOUR DE FRANCE 2023 - EVENTO EXCLUSIVO FRANCIA - JUEVES 29 DE JUNIO EN BILBAO

123-IRYO- NUEVAS FUNCIONALIDADES DE LA WEB

124-CUEVA DE NERJA- 62 FESTIVAL DE MÚSICA

125- DECRETO 10-2023, DE 22 DE JUNIO POR EL QUE SE REGULAN LAS ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

■ JULIO

126-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – JUNIO

127-BERONI WEBINAR JUEVES 6 JULIO 2023

128-OBSERVANEWS

129-RENFE-CAMPAÑA VERANO 2023

130-RENFE-INCREMENTO OFERTA FESTIVAL INTERNACIONAL DE BENICASSIM

131-CEIM- AYUDAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS

132-NOMBRAMIENTOS GOBIERNO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

133-CAMBIOS EN LA NORMATIVA LABORAL Y DE SEGURIDAD SOCIAL - RDL 5-2023

134-CUEVA DE NERJA- CARTEL DEL 62 FESTIVAL DE MÚSICA - 7 Y 8 DE JULIO

135-RENFE-AMPLIACIÓN DE RELACIONES PARA LA CAMPAÑA VERANO 2023

136-CEIM- NOMBRAMIENTOS Y CESES EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

137-RENFE-VIAJE CON ANIMALES DE COMPAÑÍA (MASCOTAS)

138-IATA EASY PAY 2.0

139-RENFE-CÓDIGOS PROMOCIONALES

140-SEG&TRAVEL- SELECCIÓN

141-PUBLICACIÓN BOE- CONVOCATORIA DE AYUDAS DEL PROGRAMA 'GENERACIÓN DIGITAL- AGENTES DEL CAMBIO' EN EL AÑO 2023

142-AON- NUEVOS SEGUROS ESCAPADAS EUROPA Y CRUCEROS EUROPA

143-CUEVA DE NERJA- 62 FESTIVAL DE MÚSICA 14-15 JULIO

144-RENFE-MODIFICACIÓN HORARIOS AVANT BARCELONA-FIGUERES V.

145-RENFE-NUEVOS SERVICIOS MADRID-GALICIA

146-RENFE-ACTUALIZADA T.E.2 TARJETA DORADA

147-RENFE-ACTUALIZADA T.E.4 ABONOS AVANT

148-ACAVE, FETAVE Y UNAV ACUERDAN TRABAJAR CONJUNTAMENTE PARA LA DEFENSA DEL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

149-RENFE-HUELGA EN BCN, CANTABRIA, SEVILLA, MÁLAGA Y OURENSE

150-GUÍA ACTUACIÓN DE LA EMPRESA ANTE LA INSOLVENCIA 2023 (CEPYME-REFOR)

151-RENFE-SUSPENSIÓN TEMPORAL SERVICIO SALA CLUB ESTACIÓN MADRID-CHAMARTÍN C.C.

152-RENFE-DESCONVOCATORIA HUELGA MÁLAGA Y OURENSE 19JUL

153-SOLICITUD DE APORTACIONES A MODIFICACIÓN DE ORDENANZA DE BASES REGULADORAS DE SUBVENCIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

154-OBSERVANEWS – 1ª QUINCENA JULIO 2023

155-CEIM- CONVOCATORIA -AYUDAS PROGRAMA EUROPA DIGITAL

156-RENFE-HUELGA CP JULIO 23

157-BRITISH AIRWAYS, IBERIA Y QATAR AIRWAYS UNEN FUERZAS- DESPEGA UNA ALIANZA IMPARABLE

158-RENFE-ACTUALIZADA T.E.7 AVLO

159-RENFE-MODIFICACIÓN HORARIOS SERVICIOS AVANT BARCELONA-FIGUERES V

160-RENFE-DESCONVOCATORIA HUELGA CP JULIO 2023

161-CUEVA DE NERJA- 62 FESTIVAL DE MÚSICA, 27-29 JULIO

162-NUEVA EXPOSICIÓN TEMPORAL EN EL MUSEO DE NERJA

163-RENFE-SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE LA SALA CLUB DE BARCELONA SANTS - NUEVO ACCESO

■ AGOSTO

164-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – JULIO

165-TOUR10XPERIENCES

166-RENFE- HUELGA INDEFINIDA OCE-N1 Y OC-N1 BCN TRENES INTERNACIONALES

167-OBSERVANEWS – 2ª QUINCENA JULIO 2023

168-CUEVA DE NERJA- 62 FESTIVAL DE MÚSICA, 5 AGOSTO

169-RENFE- TREN TURÍSTICO DE LA CUCHILLERÍA

170-GRUPO ARKEA- SOLUCIONES TURÍSTICAS

171-COMUNICADO OFICIAL SAMA TRAVEL, SL

172-IBERIA- FLEXIBILIZACIÓN DE TARIFAS CANCELACIÓN ESTA

173-RENFE- FERIAS Y CONGRESOS - AMPLIFEST 23

174-CUEVA DE NERJA- 62 FESTIVAL DE MÚSICA, 11 Y 12 AGOSTO

■ SEPTIEMBRE

175-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – AGOSTO

176-PUBLICACIÓN CONVENIO COLECTIVO ESTATAL PARA AGENCIAS DE VIAJES

177-RENFE- ACTUALIZADA T.E.2 TARJETA DORADA

178-OBSERVANEWS – 2ª QUINCENA AGOSTO 2023

179-DESARROLLO DE HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS EN LAS AA.VV

180-RENFE- REAPERTURA DE LA SALA CLUB DE MADRID-CHAMARTÍN-CLARA CAMPOAMOR

181-TERREMOTO MARRUECOS

182-AON- COMUNICADO MARRUECOS

183-RENFE-TREN TURÍSTICO- TREN DEL MERCURIO

184-I JORNADA DE DERECHO TURÍSTICO SOBRE AGENCIAS DE VIAJES

185-RENFE- FERIA INTERNACIONAL GANADERA DE ZAFRA 2023

186-RENFE- TREN TURÍSTICO RUTA VILES MARINERES

187-SEGITRAVEL- NOTA DE PRENSA

■ OCTUBRE

- 188-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – SEPTIEMBRE
- 189-AON- AON INFINITY NUEVO SEGURO CON LIBRE DESISTIMIENTO
- 190-OBSERVANEWS – 2ª QUINCENA SEPTIEMBRE 2023
- 191-RENFE- SUPERPRECIOS
- 192-RENFE- SUPERPRECIOS-MODIFICACIÓN
- 193-SITUACIÓN EN ISRAEL Y EGIPTO
- 194-DESCONVOCATORIA HUELGA INDEFINIDA OCE BNA TRENES INTERN.
- 195-IV FORO UNAV 2023 - ÚBEDA 25-27 OCTUBRE
- 196-RENFE- TREN DE LA ALCARRIA
- 197-IBERIA- INFORMACIÓN URGENTE - REPATRIACIÓN PASAJEROS DESDE ISRAEL.-
- 198-MUNDIPLAN- COMERCIALIZACIÓN TEMPORADA 23-24
- 199-CEIM- ACTIVIDADES CAMARA DE COMERCIO , INDUSTRIA Y SERVICIOS DE MADRID
- 200-EXPLORA TRAVELER INFORMA, SITUACIÓN EGIPTO
- 201-AON- COMUNICADO ISRAEL
- 202-RENFE-AJUSTE HORARIO INTERCITY 562 BARCELONA-PAMPLON
- 203-OBSERVANEWS – 1ª QUINCENA OCTUBRE 2023
- 204-RENFE-NUEVO SERVICIO Y AJUSTES HORARIOS REGIONALES GALICIA
- 205-IV FORO UNAV 2023 - ÚBEDA 25-27 OCTUBRE
- 206-IV FORO UNAV 2023 - ÚBEDA 25-27 OCTUBRE
- 207-RENFE-TREN TURÍSTICO -TREN DEL QUIJOTE
- 208-RENFE-OFERTA SUPERPRECIOS PARA TRENES AVE ENTRE BARCELONA Y ANDALUCÍA
- 209-LOTERÍA NAVIDAD UNAV 2023
- 210-NOVEDADES IMPORTANTES REAL DECRETO 933-2021.-
- 211-CONFIRMADA LA NUEVA AMPLIACIÓN DEL PERÍODO DE ADAPTACIÓN AL REAL DECRETO 933-2021

■ NOVIEMBRE

212-IRYO- NOTA DE PRENSA BCN – SVQ

213-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – OCTUBRE

214-OBSERVANEWS – 2ª QUINCENA OCTUBRE 2023

215-I TORNEO DE MUS UNAV EN MEMORIA DE FELIX ESTEVEZ

216-RENFE-PROGRAMA DE TURISMO IMSERSO 2023-2024

217-IBERIA- MÁS VUELOS DE IBERIA EN LA TEMPORADA DE VERANO

218-I TORNEO DE MUS UNAV EN MEMORIA DE FELIX ESTEVEZ

219-RENFE-MENÚS ESPECIALES

220-RENFE-SUPERPRECIOS POR BLACK FRIDAY 2023

221- INVITACIÓN FORO FEMAV

222-RENFE-HUELGA RENFE DÍAS 24 Y 30 NOV 1,4 Y 5 DIC 23

223-INFORMACIÓN PLAN COMERCIO SEGURO

224-RENFE-DESCONVOCATORIA HUELGAS NOV-DIC 23

225-RENFE-NUEVO SERVICIO AVLO ENTRE MADRID Y MURCIA

226-I TORNEO MUS UNAV EN MEMORIA DE FELIX ESTEVEZ - 20 Y 21 FEBRERO DE 2024.-

227-OBSERVATUR - ENCUESTA - PARTICIPA Y GANA

228-RENFE-CAMPAÑA BARCELONA EN NAVIDAD

229-RENFE-PROHIBICIÓN DE VIAJAR CON PATINETES ELÉCTRICOS

230-PROPUESTAS DE LA COMISIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LOS DERECHOS Y DE LA INFORMACIÓN DE LOS VIAJEROS

231-INVITACIÓN A LA PRESENTACIÓN Y FIRMA DEL CONVENIO ENTRE FEMAV Y ACGM

232-OBSERVATUR - ENCUESTA - PARTICIPA Y GANA – RECORDATORIO

■ DICIEMBRE

233-RENFE-ACTUALIZADO ANEXO 2 DE LA T.E.2 VIAJEROS CON DISCAPACIDAD Y VIAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

234-RENFE-ACTUALIZADA T.E.7 AVLO

235-BALANCE DE LA COMUNICACIÓN UNAV – NOVIEMBRE

236-CONCLUSIONES FORO FEMAV 2023

237-OBSERVANEWS – Nº 138

238-RENFE-ACTUALIZADO ANEXO 1 DE LA T.E.1 VIAJE CON MASCOTAS

239-RENFE-CAMBIO A TARJETA DORADA CON ACOMPAÑANTE EN RENFE AGENCIAS

240-IBERIA- HUELGA DEL HANDLING REYES



1977-2023 / UNAV

46 años al servicio de las agencias de viajes

3.900 puntos de venta

21 firmas líderes de la industria del turismo y los viajes

- Representación y defensa de los intereses asociativos
- Asesoría jurídica y legal
- Asesoramiento laboral, fiscal y contable
- Asesoramiento y apoyo informático
- Planes de formación continua
- Información, sensibilización y divulgación

CONSULTA NUESTRO
CATÁLOGO DE SERVICIOS



Únete a UNAV. Hazte socio.
Súmate a 46 años de experiencia asociativa

Si tienes una agencia de viajes
entre 1 y 3 empleados, y
necesitas nuestros servicios,
únete a nosotros

**CUENTA ESPECIAL
46 ANIVERSARIO**

**PRIMER AÑO,
AL 50 POR CIENTO**



UNAV
unión de agencias de viajes