



## César Gutiérrez, nuevo presidente de UNAV

La asamblea de la asociación elige por unanimidad su nuevo Consejo de Dirección para el periodo 2026-2030, que integra representantes de grandes grupos de agencias, pymes, marcas del mundo online y touroperadores

**El nuevo presidente destaca el inicio de un proceso histórico hacia la posible fusión entre UNAV y FETAVE, ambas con cerca de 50 años de trayectoria. Agradece el legado del presidente saliente, José Luis Méndez, tras una larga carrera en la asociación. Entre las primeras actuaciones, se prioriza el encaje legal de la fusión, iniciando un acuerdo de colaboración mientras avanza el proceso. Internamente, se reforzará la estructura con un equipo joven y experimentado. A nivel institucional, se impulsará la visibilidad del nuevo proyecto mediante una agenda activa y la creación de un comité ejecutivo. El plan contempla tres grandes objetivos, múltiples áreas de actuación y cerca de un centenar de acciones. “Queremos la unidad, pero compartiendo principios y objetivos, desde nuestra vocación de servicio a todas las agencias”, señala Gutiérrez. La futura entidad combinará la representatividad empresarial de UNAV con la capilaridad territorial de FETAVE.**

EPECIAL ELECCIONES UNAV · Páginas 3, 5, 7 y 9



**Gutiérrez: “La nueva etapa puede marcar un antes y un después en el futuro del sector”**

## La Asamblea de UNAV aprueba la gestión de 2025 y el presupuesto para el año 2026

Además de aprobar por unanimidad la renovación del Consejo de Dirección de UNAV, la Asamblea de UNAV también trató (y aprobó) otros importantes contenidos, entre ellos el Informe y la Memoria de Gestión Asociativa de 2025, y el presupuesto de la asociación para 2026, que incluirá acciones de interés para el impulso del sector / PÁGINA 5

**UNAV y FETAVE solicitan un ‘paquete’ de 400 M € para ayudar a las agencias ante la crisis de Oriente Medio**

**UNAV Legal denuncia la indefensión de las agencias en situaciones de crisis: “El sistema no está funcionando”**

# actividad asociativa

## PANGEA desvela las nuevas necesidades del viajero del siglo XXI

El viajero del siglo XXI ha evolucionado hacia un perfil más exigente, informado y orientado a la seguridad. Ya no prioriza únicamente el destino, sino el respaldo integral que le ofrece la agencia de viajes. Así al menos lo entiende PANGEA en un artículo reciente publicado en [LADEVI España](#).

Tras años marcados por crisis e incertidumbre, el viajero demanda ahora garantías reales ante imprevistos, valorando especialmente la capacidad de respuesta ante incidencias complejas.

La asistencia 24/7 se ha convertido en un estándar básico, pero cobra mayor relevancia cuando está gestionada por equipos propios con poder de decisión.

Asimismo, crece la importancia de contar con estructuras sólidas y redes internacionales que aseguren soluciones eficaces.

Paralelamente, aumenta la contratación de seguros completos, reflejando una mayor conciencia sobre la necesidad de proteger tanto la inversión económica como la tranquilidad durante toda la experiencia de viaje.

## Destinia pone el foco en Londres para ganar presencia internacional

Destinia prevé cerrar el año 2026 con un 25% de cuota en Reino Unido tras adquirir dos agencias, aún por debajo del 35% que ostenta en España, su principal mercado, según [HOSTELTUR](#).

La compañía está integrando estas agencias a su modelo y contempla nuevas adquisiciones. Además, ha reforzado su presencia internacional con oficinas en México y Turquía, sumándose a España, Egipto y Brasil.

Su estrategia de crecimiento incluye alianzas con grandes grupos y programas de fidelización. En 2025 firmó acuerdos con Rwand Air, Flynas, Iryo y Cortefiel, ampliando su acceso a clientes y avanzando hacia su meta de alcanzar dos millones de usuarios en 2027.

## ► UNIVERSO UNAV

### ► TOURMUNDIAL & CLUB DE VACACIONES • IMPULSO A LA TOUROPERACIÓN



Viajes El Corte Inglés ha creado una nueva división de grupos dentro de su área de touroperación (Tourmundial y Club de Vacaciones) para ofrecer producto específico para viajes colectivos. Esta iniciativa se dirige a grupos de amigos, familias, asociaciones y otros colectivos, con propuestas adaptadas a sus necesidades tanto operativas como de configuración del viaje, según [Gaceta del Turismo](#).

El objetivo es proporcionar a las agencias una solución especializada, integrando este segmento en su estructura habitual y aprovechando su conocimiento de destinos, capacidad de negociación y experiencia. La división operará en todos los destinos donde ya están presentes sus marcas, garantizando estándares de calidad y servicio. Este lanzamiento responde al crecimiento de la touroperación del grupo y refuerza su capacidad para atender distintas tipologías de viaje.

### ► ICÁRION (W2M) • “NUESTROS CLIENTES QUIEREN SEGUIR VIAJANDO”



Fernando Sánchez, director general de Icarion, explica en una entrevista en [PREFERENTE](#) que la guerra en Oriente Medio ha tenido un triple impacto: repatriaciones urgentes, cancelaciones y cierta ralentización de la demanda.

Destaca la labor “titánica” del equipo para traer de vuelta a todos los clientes, asumiendo costes adicionales y priorizando siempre su bienestar ante la falta de apoyo de otros actores. Aunque reconoce momentos de gran tensión, subraya que el mercado no se ha detenido y que los viajeros siguen queriendo viajar.

La demanda se ha desplazado hacia destinos seguros y rutas alternativas, con aerolíneas europeas y asiáticas ganando protagonismo. Además, señala que no hay un encarecimiento significativo de precios y confía en una recuperación progresiva, con destinos como Turquía y Egipto manteniendo buenos niveles de demanda.

### ► EUROPAMUNDO • AVANCES EN SU ESTRATEGIA DE IA CON AVATARES DIGITALES



Europamundo Vacaciones refuerza su apuesta por la inteligencia artificial con el lanzamiento de tres avatares digitales —María, Bianca y Leo— diseñados para inspirar al viajero y potenciar su presencia digital sin perder el enfoque humano.

Desarrollados por su equipo interno, cada avatar se dirige a un mercado específico y comparte contenidos en Instagram, mostrando experiencias reales en destino. La iniciativa combina creatividad y tecnología para mejorar la narrativa de marca y conectar con nuevas audiencias. Lejos de sustituir a los guías, estos avatares actúan como complemento.

Este proyecto forma parte de una estrategia más amplia de integración de IA iniciada en 2022, que incluye audioguías, automatización y chatbots. Europamundo apuesta así por una inteligencia artificial que inspire, conecte y enriquezca la experiencia del viajero. Más información en [Gaceta del Turismo](#).

CANAL  
UNAV



ACTUALIDAD ASOCIATIVA

## ► REVISTA DE PRENSA

IAG7 VIAJES > Cercanía, experiencia y tecnología al servicio del cliente (El Correo) ►►

IBERIA > Verano récord con más de 21 millones de plazas (Gaceta del Turismo) ►►

CENTRAL DE VACACIONES > Entrevista con Christian Lucas, director general (Hosteltur) ►►

# actividad asociativa

## César Gutiérrez, nuevo presidente de UNAV, en sustitución de Méndez

- La asamblea de la asociación elige por unanimidad un nuevo Consejo, que integra representantes de grandes grupos de agencias, pymes, marcas del mundo online y touroperadores



“Hoy es un día muy importante para el asociacionismo sectorial”, aseguraba Gutiérrez en el transcurso de la Asamblea, “porque se inicia un camino hacia algo histórico, como será la unión de dos entidades con cerca de 50 años de historia”, destacaba el nuevo presidente.

Gutiérrez agradeció el apoyo y la confianza de la Asamblea y, en especial, la generosidad del presidente saliente, José Luis Méndez, quien deja la presidencia de la asociación de la que es miembro desde hace 39 años, de los cuales 36 ha formado parte de su consejo, habiendo sido consejero, tesorero, gerente, vicepresidente y, en los últimos 6 años, presidente

El nuevo responsable de UNAV, para comenzar, ha señalado las [actuaciones más inmediatas](#):

- En el plano legal, lo primero será la búsqueda del encaje legal de la fusión UNAV y FETAVE. Inicialmente se celebrará una acuerdo de colaboración entre ambas entidades, mientras se avanza en la fusión.
- En el ámbito interno, se va a reforzar la estructura asociativa con un equipo joven, y experimentado, que aúna visión sectorial, capacidad de gestión y compromiso asociativo, y dará continuidad al trabajo llevado a cabo por esta organización en los últimos años.
- A nivel institucional va a tratar de llevar a cabo una intensa agenda de presentación del nuevo proyecto asociativo. En breve se designará un comité ejecutivo y se confeccionarán distintas áreas de trabajo
- El nuevo Consejo de Dirección ha reiterado su predisposición al diálogo y a la negociación, con apertura de miras para tratar de avanzar en la unidad sectorial, desde el máximo respeto a su ideario y a las competencias asociativas que son propias.

El programa de trabajo ([consultar aquí el documento íntegro](#)) incluye tres grandes objetivos programáticos, una veintena de ámbitos de actividad en su catálogo de servicios y cerca de un centenar de acciones específicas, “Queremos la unidad, pero compartiendo principios y objetivos, desde nuestra vocación de servicio a todas las agencias de viajes”, dijo Gutiérrez

La entidad futura resultante reunirá al tejido empresarial que agrupa UNAV, compuesto por pymes, grandes agencias y algunos de los grupos de agencias más importantes de España, con la territorialidad y capilaridad de FETAVE.

## Un equipo de dirección joven, profesional, experimentado y comprometido

### ■ CÉSAR GUTIÉRREZ

Gutiérrez es licenciado en Economía por la Universidad Complutense, Máster en Dirección de Marketing y Ventas por ESADE, Máster en Tributación y Asesoría Fiscal por la UDIMA (CEF) y Posgrado en Liderazgo y Management Político.

A nivel asociativo, es Presidente de FETAVE desde el año 2016 y co-presidente de FEMAV. Es miembro del Consejo Español de Turismo desde 2018 y de la Comisión Permanente del Consejo de Turismo, Cultura y Deporte de CEOE.

Es vocal del Consejo de Turismo de Madrid, integrante del Comité de Expertos de Madrid Turismo by IFEMA y del Comité Madrileño del Transporte por Carretera.



### ■ IVÁN MÉNDEZ

Méndez es licenciado en Ciencias Empresariales por la Universidad Europea de Madrid y Master en Gestión de Empresas Turísticas por el Instituto de Estudios Superiores San Pablo-CEU.

Además de ser gerente de UNAV desde el año 2023, Méndez es director general de Viajes Reunidos Expertravel, secretario de FEMAV y miembro del consejo de la Asociación de Jóvenes Empresarios del Turismo.

Con anterioridad a ocupar su cargo en Expertravel, el gerente de UNAV había trabajado en Paradores de Turismo, en el touroperador Hi Travel y en el Grupo Cybas, en donde fue director comercial y responsable de desarrollo.

### ■ Mª DOLORES SERRANO

Serrano es licenciada en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Socia fundadora de DEIUREM Abogados. Es también responsable de la Asesoría Jurídica y Consejera de UNAV, además de ser Técnico en Empresas y Actividades Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo.

Abogada especializada en derecho turístico, lleva años asesorando a las empresas del sector, abarcando desde la resolución de reclamaciones en vía amistosa, denuncias administrativas y demandas civiles y cualquier tipo de asesoramiento relacionado con el turismo.

Es ponente habitual en seminarios especializados, foros empresariales, profesionales y universitarios, tanto en calidad de ponente como de moderadora.

# 12 RAZONES PARA SUMARTE AL UNIVERSO UNAV

**49 años de historia**

**COMPROMISO**

**3.700 puntos de venta**

**REPRESENTATIVIDAD**

**+ de 20 prestaciones**

**SERVICIOS**

**Legal, seguros, informática...**

**ASESORAMIENTO**

**Cursos gratuitos y bonificados**

**FORMACIÓN**

**Prestigio de la profesión**

**COMUNICACIÓN**

**Voz propia a los intereses del sector**

**INTERLOCUCIÓN**

**Administraciones del Estado**

**DIÁLOGO**

**Estratégicos & Proveedores**

**ACUERDOS**

**Análisis de los hábitos viajeros**

**ESTUDIOS**

**Impulso de la digitalización**

**TECNOLOGÍA**

**Campañas de sensibilización**

**SOSTENIBILIDAD**

**siempre al lado de las agencias**

**unav**  
unión de agencias de viajes

 Calle Rosario Pino, 8, 1º B · 28020 Madrid

 91 579 67 41 · 91 579 98 76 (F)

 secretaria@unav.ws

 www.unav.ws

 www.facebook.com/unav.agenciasdeviajes

# actividad asociativa

## ► ELECCIONES UNAV 2026-2030 NUEVO CONSEJO DIRECTIVO

### Un nuevo Consejo para dar respuesta a los retos de futuro

- Los miembros del órgano rector de UNAV aúnan visión sectorial, capacidad de gestión y compromiso asociativo
- Sus componentes, además, son profesionales y directivos de éxito, con amplia y dilatada experiencia



Caño, Antonio  
TECH & INVESTMENT



De Frías, Javier  
MUNDIPLAN



Del Riego, Avelino  
VIAJES DUAOC



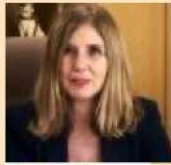
Fernández, Ricardo  
DESTINIA



Fernández, Rubén  
AIRMET / IAG7 VIAJES



Floro, Héctor  
CARREFOUR VIAJES



De Santa Ana, Carmen  
VIAJES EL CORTE INGLÉS



Hernández, David  
PANGEA



Jiménez, Luis  
ENJOY TRAVEL GROUP



Lucas, Christian  
CENTRAL DE VACACIONES



Lucini, Fernando  
WORD2MEET



Núñez, Lilian  
DOMINICANA TOURS



Pauwels, Christian  
MOVELIA



Rebollo, Félix  
NAUTALIA VIAJES



Saiz, Sofía  
LOS VIAJES DE SOFÍA



Sánchez, Fernando  
ICÀRION



Villamizar, Elver  
SERVIVUELO



## ■ Miembros del nuevo Consejo (2)

### ■ Fernández, Rubén > IAG7 VIAJES

Director del grupo desde 2021, antes ocupó su dirección comercial. También trabajó en Amadeus y en otros sectores. MBA (Instituto de Empresa)

### ■ Floro, Héctor > CARREFOUR VIAJES

Director general desde 2021, ha desarrollado su trayectoria profesional en esta firma, ocupando diversos puestos de responsabilidad en esta organización (comercialización, gestión...).

### ■ De Santa Ana, Carmen > VIAJES EL CORTE INGLÉS

Diplomada en Turismo por la Universidad de Sevilla, es directora adjunta a la dirección general Grupo Viajes El Corte Inglés.

### ■ Hernández, David > PANGEA

Ingeniero por la UPC, con experiencia en banca y consultoría. Emprendedor, fundó Soñar Despierto y Pangea The Travel Store.

### ■ Jiménez, Luis > ENJOY TRAVEL GROUP

Vicepresidente de Marketing y Ventas. Filólogo por la Universidad de Oviedo, ha pasado por Meliá e Iberostar, entre otras marcas.

### ■ Lucas, Christian > CENTRAL DE VACACIONES

Fundador y CEO de la firma, OTA líder en Caribe e Islas. Impulsó su internacionalización y fue premiado por innovación en 2012.

### ■ Lucini, Fernando > WORLD2MEET

Director Comercial de Touroperación. Responsable en España y Portugal. Antes trabajó en Kuoni, Despegar.com e Intermundos.

### ■ Núñez, Lilian > DOMINICANA TOURS

Licenciada en Turismo, posee casi 30 años de experiencia. Comenzó en Halcón Viajes y es fundadora y CEO del Grupo VDT y Dominicana Tours.

### ■ Pauwels, Christian > MOVELIA

Licenciado en Económicas con formación en marketing digital y MBA. Experiencia en ALSA y National Express. Se incorporó a Movelia en 2021.

### ■ Rebollo, Félix > NAUTALIA VIAJES

Con más de 20 años en el sector, pasó por Barceló Viajes y Marsans. Fue director de Nautalia para Levante, Aragón, Cataluña y Baleares.

### ■ Saiz, Sofía > LOS VIAJES DE SOFÍA

Diplomada en Turismo por la UC3M, fue fundadora de Los Viajes de Sofía. Experiencia en eventos, incentivos y hotelería.

### ■ Sánchez, Fernando > ICÀRION -W2M

Director general y de relaciones institucionales. Posee una amplia trayectoria en grandes viajes: lideró Catai y fue CEO de Angalia.

### ■ Villamizar, Elver > SERVIVUELO

30 años de experiencia en el sector, en donde comenzó en Venezuela en 1996, Villamizar es director de Ventas y Operaciones del consolidador.

## ■ Miembros del nuevo Consejo (1)

### ■ Caño, Antonio > TECH & INVESTMENT

Empresario y agente de viajes desde 1992. Dirige Tech and Investment. Ex-responsable de Grupo AC. Presidente de AAVV de Córdoba y vicepresidente de innovación de CEAV hasta 2023.

### ■ De Frías, Javier > MUNDIPLAN

Director comercial de Mundiplan, con más de 20 años en turoperación. Experiencia en dirección, grandes cuentas y gestión en diversas empresas (Interrías, Travelplan, Panavision Tours...).

### ■ Del Riego, Avelino > VIAJES DUAOC

Profesional destacado del sector turístico español, en 2013 fundó Del Uno al Otro Confín (DUAOC), mayorista online de grandes viajes, firma en la que también director general.

### ■ Fernández, Ricardo > DESTINIA

Licenciado en ADE y Derecho por la Universidad Carlos III. Consejero delegado desde 2024, tras cinco años como director general liderando estrategia e internacionalización.

# UNAV

## Relación de agencias asociadas

- ACUARELA
- AREAUCA OCIO SL - MARFA TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEO
- BEST OF EUROPE TRAVEL
- 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
- ELUXSPAIN / ELUXGROUPE
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- EXOTICES
- EXPERIANTUR
- EXPLORA TRAVELER
- FRONTIA
- GAMAS-CONCIERGE DE VIAJES
- GLOBAL COMPASS SPAIN, SLU
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO AZUL MARINO
- GRUPO BYTOUR
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO EXPERTRAVEL
- GRUPO STAR VIAJES
- GRUPO TRAVELTOOL E-SERVICES
- HELICE
- HEMELS MADRID DMC
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- IMBRIC MOBILITY
- INCENTIVOS KARISMA, SL
- INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
- JTB VIAJES SPAIN S.A
- 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 TURISMO Y OCIO
- MUNDO AMIGO
- NAUTALIA VIAJES
- N.L VIAJES
- OCIOBOX INTERMEDIA, S.L. / VIAJETECA.NET
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- OUTCAST
- PANAVISIÓN
- PANGEA - VIAJES DE AUTOR, SL
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- RURALIA, S.L
- RUSTICAE VIAJES, S.L
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SOC. GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SOLO GRUPOS
- SURLAND
- SYMPHONY TOURS
- TAWY TOURS
- TECH AND INVESTMENT
- TOURMUNDIAL
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELAB SPAIN
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJES CIBELES
- ZAFIRO

## UNAV / miembros adheridos

- AMADEUS ESPAÑA
- AON GIL Y CARVAJAL
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- BOTECH
- CONECTA TURISMO
- CUEVAS DE NERJA
- ENJOY TRAVEL GROUP
- EPG TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INSURANCE TRAVEL
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- IRYO
- MOGU
- MOVELIA TECNOLOGÍAS
- MSC CRUCEROS
- PARQUES REUNIDOS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- QUADRANT TRAVEL TECHNOLOGIES
- RENFE - SOC. MERCANTIL ESTATAL
- SAMA TRAVEL
- SEGITRAVEL
- SOLTOUR
- TDCS TRAVELPORT
- TOUR10 TRAVEL
- WORLD 2 MEET TRAVEL

# especial elecciones '26



► **CÉSAR GUTIÉRREZ • PRESIDENTE DE UNAV** PRESENTACIÓN

## Carta del presidente de UNAV a los asociados y miembros adheridos

El nuevo presidente expresa su deseo de poner en valor nuestra organización en mayor medida, a partir de la relevancia de sus socios y de las empresas que la integran, y hace un llamamiento al diálogo • También invita a mirar al futuro con ambición, reforzando la presencia institucional de la asociación • “En un contexto como el actual, la unidad no es sólo una aspiración; es una necesidad estratégica”, asegura

En su primer escrito a los socios, además de dar la gracias “de corazón” por la confianza depositada, el nuevo presidente de UNAV, César Gutiérrez, elegido por unanimidad en Asamblea General, ha expresado en el canal interno de esta entidad su deseo de poner en valor nuestra asociación en mayor medida, “consciente de lo mucho que representa para nuestro sector”, a partir de la relevancia de sus socios y de las empresas que la integran, al tiempo que hace un llamamiento al diálogo.

“Si UNAV es lo que es, no lo es solo por su trayectoria. Lo es, sobre todo, por quienes formáis parte de ella, por sus socios y por las empresas que la integran. Por la calidad, la diversidad y la relevancia de un colectivo en el que conviven pequeñas y medianas empresas, agencias independientes, compañías especializadas, grandes agencias y algunos de los grupos más importantes del sector”, asegura en su carta.

Dice también que esa pluralidad, “lejos de ser una dificultad”, es una fortaleza, “porque convierte a UNAV en una organización verdaderamente representativa, con una visión amplia del mercado y con la capacidad de defender al conjunto de las agencias de viajes desde el conocimiento real de sus distintas necesidades y sensibilidades”, afirma.

### ■ La primera actuación, revertir situaciones “profundamente injustas”

El nuevo presidente anticipa también algunas de las primera actuaciones que llevará a cabo el nuevo Consejo de Dirección. La primera, explica, será tratar de revertir las “situaciones profundamente injustas” que viven las agencias, sobre todo a raíz de los contextos de crisis internacional, conflictos o guerras, “donde volvemos a asumir un peso desproporcionado en materia de asistencia, cancelaciones y reembolsos”.

Para ello, asegura, uno de sus objetivos prioritarios será trabajar para encontrar una solución real a esta situación, “ahora que se inicia la tramitación de la adaptación de la nueva directiva”:

“Creo sinceramente que este proceso debe servir para corregir un desequilibrio que el sector lleva demasiado tiempo sufriendo. Las agencias de viajes necesitamos un marco más justo y más equilibrado, que reconozca nuestro papel y que no nos convierta, una vez más, en el último eslabón que soporta todo el peso de las crisis”.

Gutiérrez, en paralelo, invita a todos los miembros de UNAV a mirar el futuro con ambición, reforzando la presencia institucional de UNAV y con una “apuesta decidida” para fortalecer el sector, gracias en particular a la futura fusión UNAV-FETAVE: “En un contexto como el actual, la unidad no es solo una aspiración deseable; es una necesidad estratégica”.

Para terminar, promete un liderazgo basado en el consenso, transparencia y la proactividad en la defensa de todos y cada uno de los asociados. Asimismo anima a participar activamente en la vida de la asociación, “porque queremos construir una UNAV cada vez más abierta, más dinámica y más útil”. Estoy convencido de que, con unidad, con visión y con esfuerzo compartido, podremos construir una etapa muy positiva para nuestra asociación y para el conjunto del sector”, concluye en su escrito.

## La unión UNAV-FETAVE es una apuesta decidida por fortalecer al sector

César Gutiérrez, en la carta dirigida a los socios y miembros de UNAV, arranca esta etapa con la convicción —asegura— de que hay por delante una gran oportunidad, la de reforzar todavía más el papel de UNAV, “en influencia y en capacidad de servicio al asociado”.

Para ello contamos, explica, con algo fundamental, un “magnífico equipo humano”, comprometido, solvente, con experiencia, conocimiento del sector y una enorme vocación de trabajo.

Dice estar también convencido de que uno de los grandes valores de esta nueva etapa será la capacidad de ese equipo para afrontar los desafíos con seriedad, unidad, criterio y ambición:

“Ningún proyecto colectivo sale adelante solo desde una presidencia; sale adelante cuando existe un equipo de verdad y cuando detrás hay una base asociativa implicada, exigente y comprometida como la que tiene UNAV”.



Subraya asimismo que otra de las grandes prioridades de esta etapa será avanzar en la unión entre UNAV y FETAVE: “Estoy firmemente convencido de que el entendimiento, la colaboración estrecha y la suma de esfuerzos entre ambas organizaciones es el mejor camino para construir la organización más representativa y más sólida en defensa de los derechos e intereses de las agencias de viajes”, declara.

“La unión entre UNAV y FETAVE no debe entenderse sólo lo como una suma de estructuras”, sostiene Gutiérrez, “sino como una apuesta decidida por fortalecer al sector, por mejorar nuestra capacidad de interlocución y por ofrecer a nuestros asociados una defensa todavía más eficaz.”

### ■ Creación de nuevas comisiones de trabajo

Dentro de ese propósito de contar con la máxima implicación de los miembros de UNAV, Gutiérrez anuncia en su escrito la creación de diversas comisiones, “porque queremos construir una organización cada vez más abierta, más dinámica y más útil.”

“Esta asociación debe seguir creciendo con la aportación de todos, y quiero que sepáis que estaremos siempre a vuestra disposición para escucharos, atenderos y ayudaros en todo aquello que os preocupe”.

► JOSÉ LUIS MÉNDEZ • EXPRESIDENTE DE UNAV

## “Despedida de una organización que lo ha sido todo para mí”

En una emotiva carta, el presidente de Viajes Zafiro, miembro de UNAV desde hace 39 años, 36 de ellos como miembro de su Consejo Directivo, 6 como presidente, da la gracias a todos cuantos han formado para de su viaje en este tiempo (asociados, proveedores, administraciones, medios de comunicación...) Un viaje que —dice— ha merecido la pena. También solicita el apoyo de todos a la nueva etapa que comienza y respeto a la soberanía de los socios de la entidad, sin injerencias externas

Lo que sigue a continuación no es un escrito más para mí. Es un testimonio de gratitud como expresidente de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV), la decana nacional de las agencias y la más importante de España por puntos de venta, con cerca de 3.700 a fecha de hoy

Un testimonio a modo de despedida de una organización que lo ha sido todo para mí desde 1987, es decir, desde hace 39 años, de los cuales 36 he formado parte de su Consejo Directivo.

En este tiempo, he sido consejero, tesorero, gerente, vicepresidente y, en los últimos 6 años, presidente. He estado bajo el mandato de cuatro presidentes y de todos he aprendido, especialmente de mi amigo José Luis Prieto, principalmente los valores morales, éticos y de absoluta independencia asociativa, estando siempre en favor de las agencias y primando el interés general sectorial al personal.

Quiero tener una mención particular y personal para todos los que formaron parte del Consejo Directivo durante mi presidencia (en especial para Antonio Caño, Jorge Zamora, Jon Arriaga, Fernando Sánchez, Manuel Galindo, Javier Frías, María Dolores Serrano, Iván Méndez y José María Paredes), que en tiempo de pandemia, incluso, dieron lo mejor, así como al resto de consejeros, siempre dispuestos a colaborar por el sector. A todos ellos, mi eterno agradecimiento.

Han sido años intensos, llenos de aprendizaje, de compromiso y de vocación, en los que he tenido la fortuna de vivir momentos extraordinarios, situaciones memorables y experiencias que quedarán para siempre. También, como es natural, hemos atravesado etapas complejas. Incluso fuimos capaces de superar juntos una pandemia, como he dicho.

Y es probable también que, en este período, haya tenido desaciertos en algunas decisiones. Bien por desconocimiento, bien por error. Nunca por mala fe ni por intereses personales. Mi equipaje es sencillo y ligero: en el plano económico, nada; en lo personal, en cambio, me llevo el cariño recibido y la satisfacción del deber cumplido.

En este agradecimiento quiero hacer explícito mi reconocimiento a todos los miembros de la organización por su apoyo, en particular a los diferentes Consejos que ha habido, que han refrendado siempre, en su gran mayoría por unanimidad, las decisiones adoptadas. Incluso las más difíciles que hemos tenido que asumir por respeto a nuestro ideario y valores que nos dimos hace ya casi 50 años.

Quiero señalar también que las decisiones más importantes y delicadas fueron expuestas de manera transparente en los Consejos directivos siendo aprobadas por unanimidad o muy amplia mayoría, y siempre —estoy convencido— buscando la mejor alternativa para nuestra Asociación.

### ■ Buenos deseos y apoyo al nuevo equipo de dirección de UNAV

Lógicamente, en un período tan prolongado también ha habido decepciones, tanto en el plano personal como en el profesional. Pero hoy no quiero detenerme en ellas. No merece la pena. Hoy prefiero quedarme con todo lo bueno, que ha sido mucho y más valioso. Y me consta por la cantidad de conversaciones que he mantenido con todos vosotros que todos somos conocedores de los hechos.

Lo que en verdad quiero también hoy es solicitar apoyo para el nuevo equipo de trabajo de UNAV, elegido en Asamblea por unanimidad, y reivindicar el respeto a las decisiones soberanas de la Asociación, sin injerencias externas, ya que UNAV ha tenido y tiene uno de los consejos más importantes, del que forman parte, y están debidamente representados, empresas grandes, pequeñas, medianas, grupos y consolidadores.

Mis mejores deseos para el Presidente, César Gutiérrez; Vicepresidente, Fernando Sánchez; Vicepresidente Ejecutivo, Iván Méndez; Directora del Área Jurídica, María Dolores Serrano, y su equipo, altamente profesional. Así como al resto de Consejeros. Os deseo mucho éxito, que sin duda será el de todos: el de nuestra Asociación y el de nuestras empresas.

Al resto de socios y Miembros Adheridos os pido que sigáis creyendo más que nunca en esta nueva etapa, que es muy importante para el sector y con grandes retos para el bienestar de nuestras agencias.

Una etapa llena de retos exigentes pero ilusionantes y necesarios, y que brindéis el máximo apoyo, como hicisteis conmigo, porque sé que compartimos el compromiso y la defensa de nuestra profesión. Y sobre todo porque lo que nos une es el valor de nuestras convicciones, que es mucho más fuerte que cualquier dificultad.

Gracias a todos. Al Universo UNAV, en primer lugar, pero también al conjunto de la comunidad turística: proveedores, administraciones, medios de comunicación... y, en general, a todos los que habéis formado parte de este viaje. Un viaje que, sin duda, ha merecido la pena.



## Un trabajo asociativo que ha situado a las agencias UNAV en lo más alto

En su carta de despedida, José Luis Méndez detalla algunos de las acciones que han permitido alcanzar importantes logros en favor de las agencias de viajes:

- Hemos defendido los intereses de nuestro sector en múltiples circunstancias, especialmente ante situaciones que considerábamos claramente lesivas (Directiva de Viajes Combinados, RD 933/2021...).
- Hemos atendido miles de consultas de todo tipo (legales, laborales, profesionales...), prestando apoyo directo y constante a las agencias en su actividad diaria.
- Hemos promovido algunos de los eventos profesionales que hoy son referencia sectorial, como nuestro Foro de Turismo, el Foro de Derecho Turístico o el Tecno Travel Agency en el ámbito tecnológico.
- Hemos tratado de impulsar y dinamizar nuestra actividad profesional a través de programas de turismo social en diferentes territorios (Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha y, recientemente, Cantabria), también como vía de acercamiento a nuevos públicos y generación de oportunidades.
- Hemos constituido la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), que ha permitido establecer importantes acuerdos institucionales con la Comunidad de Madrid y desarrollar herramientas relevantes, entre ellas Planea Madrid y el Observatorio Regional de Turismo FEMAV, que se suma a ObservaTUR como instrumento de análisis de los hábitos turísticos.
- Desde 2017 hemos renovado periódicamente nuestro sistema de calidad, siendo la primera y única entidad asociativa del sector en posesión de la certificación ISO 9001.
- En materia de formación, hemos celebrado acuerdos con la Cámara de Comercio de Madrid, con ILUNION y con la Universidad Complutense de Madrid, ofreciendo a nuestros asociados más de 20.000 horas de formación especializada en el último año.
- En el ámbito asociativo, además de una intensa actividad institucional, hemos promovido la constitución de nuevos grupos internos de trabajo, entre ellos el área Legal, de grupos de gestión, seniors y el área de foros de tecnología y digitalización.
- Como consecuencia de todo ello, nuestro trabajo, el de los agentes de viajes, es hoy más reconocido que nunca, con una valoración de 8,6 sobre 10 puntos.

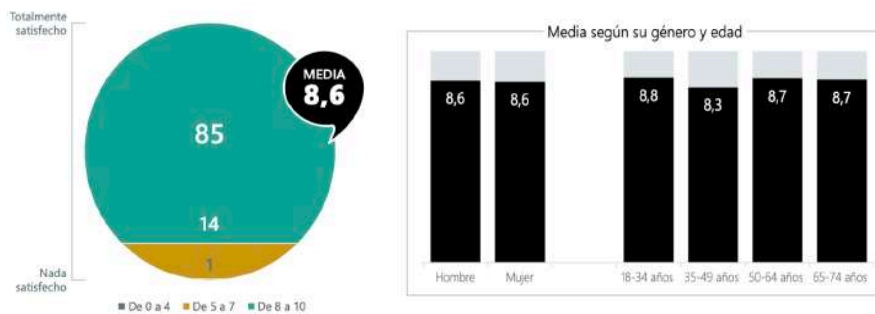
# actividad asociativa

## ► ELECCIONES UNAV 2026-2030 NUEVO CONSEJO DIRECTIVO

### Gutiérrez: “La nueva etapa puede marcar un antes y un después en el futuro del sector”

- El nuevo presidente asume su nueva responsabilidad “con enorme ilusión”, pero también con plena conciencia de lo que representa, a partir de la fusión UNAV-FETAVE

## AGENCIAS DE VIAJES · VALORACIÓN DEL SERVICIO DE LAS AGENCIAS\_JULIO 2025



Apenas unas horas después de la elección del nuevo Consejo de Dirección de UNAV, el líder de la candidatura, César Gutiérrez, agradecía en su [cuenta personal de LinkedIn](#) la decisión unánime de los asambleístas:

“Asumo esta responsabilidad con enorme ilusión”, decía, “pero también con plena conciencia de lo que representa”. Ahora comienza una nueva etapa —continuaba— que puede marcar un antes y un después en el sector; “porque se abre el proceso para avanzar en la unión de UNAV y FETAVE, las dos asociaciones decanas de las agencias de viajes, con casi 50 años de trayectoria”.

Según Gutiérrez, esta unión hará más fuertes a ambas entidades, subrayaba, puesto que mejorará su capacidad de representación y permitirá construir una organización más útil, más coordinada y más influyente para el conjunto del sector.

“Queremos aprovechar sinergias, optimizar equipos, reforzar nuestra presencia institucional y seguir mejorando los servicios y la defensa que prestamos a las agencias de viajes”, declaraba.

Empezamos un camino ilusionante, con mucho trabajo por delante, afirmaba también, pero también con una convicción muy clara: “la unidad del sector es el mejor camino para fortalecer su futuro”.

En esa dirección, una vez formalizada, esta unión tiene la firme vocación de tender puentes al conjunto del movimiento asociativo; promete diálogo, mantener la negociación y mostrar apertura de miras para tratar de avanzar en la unidad, desde el máximo respeto a su ideario y a las competencias que son propias.

Gutiérrez, por último, quiso tener también unas palabras para el presidente saliente, José Luis Méndez, “por su extraordinaria labor al frente de UNAV durante todos estos años, por su compromiso con el asociacionismo y por su papel decisivo en este proceso de acercamiento entre ambas organizaciones”, habiendo conseguido que el trabajo de las agencias UNAV sea reconocido con un sobresaliente por sus clientes (ver imagen).

## 3 objetivos programáticos, 20 ámbitos de intervención y un centenar de acciones

El programa de trabajo que guiará la actuación del nuevo Consejo Directivo de UNAV, aparte de la fusión UNAV-FETAVE, incluye otros dos grandes objetivos programáticos, como son la vocación de liderazgo institucional y la profesionalización y el servicio al asociado. Estas metas se concretan con una veintena de ámbitos de actividad en su catálogo de servicios y cerca de un centenar de acciones específicas, entre las que destacan:

- Creación de un Comité Nacional de Agencias de Viajes, de carácter consultivo.
- Establecimiento de un canal del asociado.
- Refuerzo de los servicios jurídicos UNAV Legal.
- Trabajo en favor del aumento del asociacionismo.
- Apertura de un canal de consultas fiscales y laborales.
- Fomento de la digitalización de las agencias.
- Extensión de su capilaridad territorial, aprovechando las estructuras existentes
- Continuidad de su oferta formativa y lanzamiento del primer master en gestión de AAVV y touroperación.
- Potenciación del uso de la inteligencia artificial.
- Confección de protocolos de ciberseguridad.
- Creación del sello de garantía y calidad ‘UNAV Seguro’.
- Participación en el programa nacional de turismo del Imserso, para avanzar en una actualización económica realista.
- Ampliación de los planes de turismo social por otros territorios, garantizando las mejores condiciones para las AA.VV y sin exclusiones
- Apoyo a los diferentes observatorios de seguimiento del emisor nacional, para ahondar en el conocimiento de los viajeros.
- En el ámbito legal, continuar reclamando la exclusión de las agencias de viajes del RD 933/2021 y solicitar asimismo la implantación gradual del sistema de facturación VeriFactu
- Intervención en la transposición de la Directiva de Viajes Combinados y en la adaptación del registro de jornada a la realidad de las agencias.

# actividad asociativa



► **GESTIÓN** • BALANCE 2025 / EJERCICIO 2026

## La Asamblea de UNAV aprueba la gestión de 2025 y el presupuesto para el año 2026

- Se presentó el Informe de Gestión y Transparencia 2025, que consta de 10 apartados, destacando los hechos e hitos más relevantes del año

La Asamblea General celebrada el 26 de marzo, como y se ha dicho en las páginas anteriores, aprobó por unanimidad la renovación del Consejo de Dirección de UNAV, que estará conformado por todos los miembros de la candidatura presentada, que integra representantes de grandes grupos de agencias, pymes, marcas del mundo online y touroperadores.

Pero la sesión también trató (y aprobó) otros importantes contenidos, entre ellos el Informe y la Memoria de Gestión Asociativa de 2025, y el presupuesto de la asociación para 2026, que incluirá acciones de interés para el conjunto del sector, en particular para los miembros asociados y adheridos de UNAV.

La Memoria UNAV 2025 consta de 10 capítulos, que abordan más de medio centenar de temas, destacando los hechos e hitos más relevantes del año, dentro del compromiso de transparencia de la entidad.

Compromiso que se ha plasmado y proyectado a lo largo del pasado ejercicio, además, con las siguientes actuaciones:

- ✓ 156 flashes informativos en su canal interno de noticias
- ✓ 838 noticias publicadas en los medios de comunicación
- ✓ Cerca de 300 post en redes sociales
- ✓ Newsletter UNAV: 305.000 envíos a su comunidad de seguidores

En breve estará disponible en la web la Memoria de la Gestión Asociativa 2025 en la web, que, por cierto, en el pasado ejercicio registró más de 77,5 millones de accesos.

## Las agencias de viajes arrancan 2026 con un crecimiento moderado de la facturación (+7,6%)

Las agencias de viajes han iniciado 2026 con un crecimiento moderado de su facturación, confirmando una tendencia a la ralentización tras los fuertes repuntes registrados en los últimos años.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, la cifra de negocios del sector aumentó un 7,6% en enero en comparación con el mismo mes de 2025.

Este incremento, aunque positivo, se sitúa por debajo de los crecimientos de doble dígito que marcaron la recuperación turística tras la pandemia, lo que apunta a una progresiva normalización del mercado. El sector mantiene así una evolución favorable, pero en un contexto menos expansivo y más estable.



La moderación del crecimiento responde a varios factores, entre ellos la estabilización de la demanda, el encarecimiento de los costes y una mayor contención del gasto por parte de los consumidores tras varios ejercicios de elevada actividad. Aun así, las agencias de viajes continúan beneficiándose de un interés sostenido por viajar, especialmente en segmentos de mayor valor añadido.

Además, el dato de enero debe interpretarse teniendo en cuenta la estacionalidad del mes, tradicionalmente más débil tras la campaña navideña. En este sentido, el comportamiento del sector en los próximos meses será clave para confirmar si esta desaceleración se consolida o si, por el contrario, se reactiva el ritmo de crecimiento.

# actividad asociativa

## ► UNIDAD DE ACCIÓN ACTUACIONES URGENTES

### UNAV y FETAVE solicitan un paquete de medidas de 400 M € para ayudar a las agencias ante la crisis de Oriente Medio

- Proponen poner en marcha de una línea ICO extraordinaria de 250 M € y la creación de un fondo de 120 millones para compensar cancelaciones inevitables y gastos de asistencia



UNAV y FETAVE han trasladado a la Secretaría de Estado de Turismo y a la Dirección General de Política Económica del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa una [propuesta conjunta de medidas extraordinarias y urgentes](#) para apoyar al sector de agencias ante el impacto del conflicto en Oriente Medio.

Las dos organizaciones han planteado un paquete de ocho actuaciones destinadas a mitigar las consecuencias que la actual crisis internacional está teniendo sobre la actividad de las agencias de viajes, cuya adopción supondría una cuantía próxima a los 400 millones de euros, según estimaciones iniciales de ambas entidades, y siempre en función de la extensión del conflicto en el tiempo.

#### ■ Medidas económicas

Entre ellas destaca la puesta en marcha de una línea ICO extraordinaria de 250 millones de euros, destinada a aliviar las tensiones de tesorería que están soportando numerosas agencias de viajes como consecuencia de cancelaciones, reembolsos y reubicaciones de viajeros.

Asimismo, proponen la creación de un fondo de compensación de 120 millones de euros destinado a cubrir las pérdidas derivadas de cancelaciones inevitables, reembolsos no recuperables de proveedores y gastos extraordinarios de asistencia a viajeros.

Estas organizaciones también solicitan la habilitación de un mecanismo extraordinario de ERTE para aquellas agencias cuya actividad se esté viendo significativamente afectada por esta situación, así como la adopción de medidas fiscales extraordinarias. Entre ellas, por ejemplo, plantean la posibilidad de realizar ajustes en el Impuesto de Sociedades y la deducción fiscal de los costes asociados.

## Reparto más equilibrado de responsabilidades entre los distintos actores de la cadena turística

Además de las medidas económicas, UNAV y FETAVE reclaman la creación de un canal permanente de coordinación con la Administración, con participación al menos de Turismo y Asuntos Exteriores,

En el ámbito regulatorio, ambas asociaciones consideran necesario aprobar un protocolo específico para la gestión de cancelaciones en crisis internacionales, que permita favorecer un reparto más equilibrado de las responsabilidades entre los actores de la cadena turística.

Igualmente, en el marco de la normativa europea de viajes combinados, plantean promover soluciones consensuadas entre empresas y viajeros, como cambios voluntarios de fechas o destinos, bonos o créditos para viajes futuros y la reprogramación del viaje en condiciones equivalentes.

Finalmente, UNAV y FETAVE consideran necesario impulsar en el ámbito de la Unión Europea mecanismos de coordinación ante crisis turísticas internacionales, así como instrumentos financieros de apoyo a los operadores turísticos cuando se produzcan perturbaciones graves en la movilidad internacional.

Las organizaciones subrayan que las medidas propuestas tienen un carácter extraordinario y temporal, y buscan evitar que las agencias de viajes tengan que asumir en solitario las consecuencias económicas de una crisis internacional completamente ajena a su actividad.

#### ■ Por qué estas estimaciones

El impacto de esta situación no se limita únicamente a los viajes con destino a Oriente Medio. Las alteraciones en la conectividad aérea internacional están afectando también a numerosos itinerarios hacia Asia, África y Oceanía que dependen de conexiones a través de países del Golfo, provocando cancelaciones, modificaciones de rutas y reubicaciones de viajeros.

En muchos casos, las agencias de viajes están teniendo que afrontar reembolsos inmediatos a los clientes, así como gastos extraordinarios de asistencia a viajeros bloqueados en tránsito o en destino, incluyendo alojamiento, manutención y reorganización de itinerarios.

A ello se suma el hecho de que, en determinadas ocasiones, los importes reembolsados a los viajeros no pueden recuperarse posteriormente de determinados proveedores internacionales, especialmente en el caso de servicios en destino como hoteles o receptivos.

## Sabemos mucho de derecho turístico

Contamos con una expertise única en el asesoramiento a los diversos actores del sector turístico. Somos los abogados expertos que necesita su empresa turística.



## Protegiendo los intereses de nuestros clientes desde 2005

Llevamos más de 15 años dando soluciones de valor añadido a los desafíos de un mercado turístico en constante evolución.

Entendemos muy bien las necesidades de las empresas turísticas lo que nos sitúa en una posición privilegiada para asesorarles en su día a día.

Más sobre Deiurem



### Asesoramiento Continuo (ALC)

Diseño y puesta en práctica de soluciones legales a incidencias diarias desde una perspectiva sectorial.



### Resolución de Conflictos

Asistencia y representación judicial, extrajudicial y arbitral en defensa de los intereses de los actores turísticos.



### Cumplimiento Sectorial

Auditorías legales y adecuación a la normativa de viajes combinados, seguros, protección de datos, etc.



### Externalización

Outsourcing de unidades del negocio turístico. Optimización de procesos de atención al cliente.



### Contratos Turísticos

Análisis, redacción y negociación de contratos de uso frecuente en el sector turístico.



### Creación de Empresas

Asesoramiento y gestión de proyectos turísticos: sociedades, financiación, inversores, autorizaciones y permisos.

Trabajemos Juntos

Contacta en el teléfono 606 101 536 o envía un email a [info@deiurem.com](mailto:info@deiurem.com)

#### Expertos en Derecho Turístico

Más de 15 años aportando soluciones de valor añadido a los desafíos de un mercado turístico en constante evolución.

#### Áreas de Trabajo

Asesoramiento Continuo (ALC)  
Resolución de Conflictos  
Cumplimiento Sectorial  
Externalización  
Contratos Turísticos  
Creación de Empresas

#### Atención al Cliente

t: (+34) 606 10 15 36  
w: [www.deiurem.com](http://www.deiurem.com)  
Contactar por E-mail  
Pl. de Castellana, 179, ascensor C,  
planta 1  
28046 - Madrid - España.

#### Información Legal

Aviso Legal  
Política de Privacidad  
Política de Cookies  
© 2005-22 Todos los derechos reservados

# actividad asociativa

► **CRISIS ORIENTE MEDIO** OPINIÓN

## Quién asume realmente el riesgo en las crisis turísticas

- M<sup>a</sup> Dolores Serrano, directora del Área Jurídica de UNAV, denuncia en un artículo de opinión la indefensión de las agencias de viajes en situaciones de crisis, “porque el sistema no está funcionando”



En un artículo de opinión disponible en la [Sala de Prensa de UNAV](#), M<sup>a</sup> Dolores Serrano, directora del Área Jurídica de esta asociación, denuncia la indefensión de las agencias de viajes en situaciones de crisis, “porque el sistema no está funcionando”.

A su juicio, el modelo actual, “tal y como está configurado”, concentra ese impacto en las agencias de viajes, “que responden frente al cliente incluso en supuestos en los que no tienen control sobre lo que ha ocurrido y pueden hallarse igualmente afectadas por sus efectos”, explica en su escrito.

El modelo de viajes combinados, por tanto, no fallaría en su objetivo de protección al consumidor, escribe la asesora de UNAV Legal-Deiurem. “Lo que falla es la distribución del riesgo cuando nos enfrentamos a crisis de carácter sistémico”, afirma.

Con todo, en este contexto, lo peor para Serrano es que la orientación actual de la reforma europea “confirma que no parece haber margen para reequilibrar el sistema por esa vía a corto plazo”.

Ante esta situación, Serrano apela en su escrito a algo que sí permite la norma, “y que, en muchas ocasiones, queda en un segundo plano: la posibilidad de alcanzar acuerdos entre las agencias y los viajeros”. Y matiza: “No se trata de renunciar o mermar derechos, sino de adaptar su ejercicio a la realidad de cada situación”.

Entre las ideas que recoge su escrito, la abogada especializada en derecho, y CEO de Deiurem, sugiere avanzar hacia mecanismos que permitan un reparto más equilibrado del riesgo, entre los que cita instrumentos de liquidez, fondos de compensación o soluciones aseguradoras adaptadas a este tipo de situaciones.

“Porque si las crisis internacionales van a seguir formando parte del contexto en el que opera el sector turístico (...), el derecho debe evolucionar para dar respuesta a una realidad que ya no es excepcional, sino recurrente”, concluye Serrano en su artículo. Un extracto del artículo ha sido recogido por [La Razón](#).

## 450 horas de formación especializada en el mes de abril

ILUNION Formación y UNAV ofertan para el mes de abril cerca de 500 horas de contenido formativo, distribuidas en un total de 8 programas especializados, que son resultado del acuerdo de colaboración suscrito por ambas entidades.

- Inglés profesional para el turismo > 60 h.
- Reservas aéreas (Aula Virtual) > 45 horas
- Amadeus (Aula Virtual) > 75 horas
- Gestión de la marca personal > 75 horas
- Prevención y actualización frente al fraude comercial > 20 horas
- Procedimientos básicos de marketing digital y redes sociales > 125 horas
- Promoción y venta de serv. turísticos > 15 h.
- Reservas aéreas > 30 horas

En todos los casos se trata de cursos gratuitos, desarrollados tanto en modalidad de aula virtual (4) o de teleformación (4).

Todos los programas son financiados por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPES).

### Invierno 2025/26: Guía práctica de estrategia para agencias de viaje

Cómo convertir los datos del 16º Informe ObservaTUR en rentabilidad para tu negocio



DESCÁRGATE NUESTRA GUÍA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE TU NEGOCIO



servicios de gabinete de prensa  
planes de comunicación  
marketing de contenidos  
comunicación digital & RRSS  
estudios e informes  
periodismo de marca

 **Task ONE**  
comunicación estratégica



636 641 691



[jm.paredes@task-one.com](mailto:jm.paredes@task-one.com)



[www.task-one.com](http://www.task-one.com)

**UNAV EN FACEBOOK  
únete**

# actividad asociativa

## ► EVENTOS DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

### El Grupo de Tecnología pone en marcha la nueva edición del Tecno Travel Agency 2026

- La nueva convocatoria, que tiene ya decidido su programa, tendrá lugar en Málaga, a mediados del mes de mayo



El Grupo de Tecnología y Digitalización de UNAV, constituido en 2015, trabaja ya en la nueva edición del Tecno Travel Agency, que este año tendrá lugar en Málaga, a mediados del mes de mayo. Para ello, los componentes de este grupo se reunieron hace unos días para tratar de cerrar el programa de trabajo de la jornada, que ante todo pretende ser práctico y útil para las agencias de viajes.

La reunión sirvió para cerrar los temas que se abordarán, todos apegados a la realidad tecnológica necesaria para dar pasos hacia la agencia del futuro.

#### ■ Programa de trabajo

Se hablará, por ejemplo, de la evolución del 'traveltech', del modelo de futuro de las agencias, de la importancia de las personas frente a la tecnología y de ciberseguridad. También se darán a conocer las últimas novedades en soluciones y herramientas tecnológicas. En la sesión se creará, además, en directo, un 'copiloto' de asistencia al agente mediante inteligencia artificial.

Igualmente se definieron los distintos formatos de las intervenciones, que incluirán una charla motivacional, diversas píldoras formativas, talleres prácticos y un 'face2face'. Se analizarán asimismo algunos casos de éxito en la transformación digital de las agencias.

El Tecno Travel contará con una selección de ponentes y conferenciantes de primera línea, quienes participarán junto a representantes de las firmas 'traveltech' integradas en UNAV. Forman parte del Grupo de Trabajo: Maite Añorga (TDCS Travelport), Alfonso Piñeiro (BOTECH), Antonio Caño (Tech and Investment), Ingrid Graells (Beroni), José Antonio Flores (Conecta Turismo), Sebastián Briones (Pipeline Software), Héctor García (MOGU), Guillermo Tato (Amadeus) y Pablo Román (Quadrant). Sofía Saíz, directora de Los Viajes de Sofía, es la responsable de coordinación del Grupo, junto a Iván Méndez, gerente de UNAV.

## El servicio y el conocimiento tecnológico, aspectos más valorados por las agencias de las 'traveltech'

El servicio al cliente y el conocimiento tecnológico se consolidan como los principales factores que las agencias de viajes valoran en una empresa 'traveltech', según un estudio elaborado por Beroni en colaboración con ObservaTUR, el instrumento de seguimiento y análisis del emisor nacional.

En concreto, el 68% de los agentes destaca el servicio ofrecido por estas compañías como el elemento más relevante, seguido del nivel de conocimiento sobre la propia tecnología, señalado por un 61% de los encuestados. Tras estos factores principales, los profesionales del sector también ponen en valor el compromiso de las empresas, mencionado por 4 de cada 10 entrevistados.

En un segundo nivel de importancia, aparecen otros atributos, como son la vanguardia e innovación de la compañía (29%) y la cercanía en la relación con las agencias (28%)

Por su parte, el área de I+D es citada por un 19% de los agentes, situándose como el aspecto menos mencionado, aunque igualmente relevante dentro del conjunto.

#### ■ Canales de información tecnológica

El informe de Beroni también analiza los canales a través de los cuales las agencias de viajes se mantienen informadas sobre las novedades tecnológicas del sector.

Los resultados reflejan una clara preferencia por la comunicación directa de las propias empresas tecnológicas, señalada por tres de cada cuatro agencias como su principal fuente de información. Estas comunicaciones se realizan, principalmente, a través de newsletters y sitios web corporativos.

A continuación, aunque a cierta distancia, se sitúan las redes sociales (36%) y los medios de prensa especializados (36%), especialmente aquellos con secciones dedicadas a tecnología. En último lugar, los encuestados mencionan los medios generalistas, con un 27%.

# actividad asociativa



El programa de viajes comenzará en la primera o segunda semana del mes de mayo

Las rutas, los itinerarios y los viajes serán organizados por entidades mayoristas y agencias de viajes que quieran adherirse al convenio de colaboración entre la Consejería de Inclusión Social y la Unión Nacional de Agencias de Viajes.

Estas empresas participantes serán las encargadas del diseño, promoción, comercialización y desarrollo de la oferta de rutas y viajes, que podrán ser de carácter regional, nacional con islas incluidas, e internacional.

El convenio prevé una duración mínima de 4 días/3 noches en la ruta peninsular, con un precio mínimo de 340 euros y máximo de 650 euros; de 7 días/6 noches en las islas, con un precio mínimo de 495 euros y máximo de 800 euros; y de 5 días/4 noches en la ruta internacional, con un precio mínimo de 795 euros y máximo de 1.700 euros. Además, al menos el 20% del total de las rutas deberán comercializarse al precio mínimo de la horquilla de la tipología correspondiente.

En cuanto al alojamiento, los hoteles deberán tener una categoría mínima de tres estrellas ([consultar condiciones aquí](#)).

La inscripción al programa comenzaron el 7 de marzo y se prevé que comience en la primera o segunda semana de mayo. La venta y contratación de los viajes se realizará directamente en las agencias de viajes que participen en el programa.

## ► CONVENIOS • TURISMO SILVER / ENVEJECIMIENTO ACTIVO

### El Gobierno de Cantabria y UNAV ponen en marcha las 'Rutas Culturales Senior de Cantabria'

- Las rutas internacionales se ofrecerán con una duración mínima de 5 días y 4 noches, con precios entre 795 euros y los 1.700 euros

A mediados del pasado mes de marzo se presentó en Santander el programa '[Rutas Culturales Senior de Cantabria](#)', tercero en el que interviene UNAV para promover la actividad del sector y favorecer un envejecimiento activo.

El acto estuvo presidido por la consejera de Inclusión Social, Begoña Gómez del Río, y por el director general de Dependencia, Atención Sociosanitaria y Soledad no Deseada, Eduardo Rubalcaba. También participaron José Luis Méndez Álvarez, todavía entonces presidente de UNAV; y el gerente de entidad, Iván Méndez.

En el caso del Gobierno de Cantabria, el objetivo de este programa es promover el envejecimiento activo y atender situaciones de soledad no deseada entre las personas mayores de 55 años.

Para UNAV se trata de una iniciativa de dinamización del turismo, que acerca las agencias de viajes a un espectro más amplio de la ciudadanía, además de fomentar la actividad sectorial.

#### ■ Destinatarios del programa

El programa va dirigido a personas residentes en Cantabria que tengan cumplidos 55 o más años y que no necesiten ayuda de otra persona o medios mecánicos para realizar las actividades básicas de la vida diaria.

Estas personas podrán ir acompañadas por su cónyuge, pareja de hecho o unión estable y de convivencia con análoga relación de afectividad a la conyugal, sin necesidad de que reúnan el requisito de la edad, debiendo valerse por sí mismas para realizar las actividades de la vida diaria.



# actividad asociativa



► **CONVENIOS** • TURISMO SILVER / ENVEJECIMIENTO ACTIVO

## Presentada la segunda edición del programa de turismo social de Castilla-La Mancha

- En su primer año, el programa registró más de 10.200 solicitudes y cerca de 5.800 personas pudieron viajar
- En esta ocasión, el programa ofrece una propuesta amplia y estructurada, con 261 rutas nacionales e internacionales, más de 450 excursiones, 1.000 visitas culturales y la incorporación de cruceros

La consejera de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, Bárbara García Torijano, y el presidente de UNAV, José Luis Méndez, junto a la directora general de Mayores, Alba Rodríguez Cabañero, presentaron hace unos días la segunda edición del programa de turismo social de esa comunidad.

En su primer año, el programa registro más de 10.200 solicitudes y cerca de 5.800 personas pudieron viajar.

Al acto también asistieron, entre otros, las agencias de viajes colaboradoras del programa, entre las que figuran Viajes El Corte Inglés, Viajes IAG7, BTravel, Halcón Viajes, Camino Senior, Nautalia, Viajes Cibeles y Viajes Duero. Estas agencias son las se gestionan de forma directa las solicitudes, facilitando el acceso y la tramitación a las personas mayores en toda la región.

■ **Propuestas de viajes que refuerzan el valor experiencial**

En esta ocasión, el programa ofrece una propuesta amplia y estructurada, con 261 rutas —nacionales e internacionales—, más de 450 excursiones, más de 1.000 visitas culturales y la incorporación de cruceros, lo que refuerza su valor experiencial y su capacidad de adaptación a los intereses de las personas participantes.

Según UNAV, este tipo de programas ofrece una excelente oportunidad para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores y fomentar el envejecimiento activo. "Pero se trata de un programa igualmente enfocado a la consecución de otros fines, entre ellos dinamizar la actividad del sector turístico en su conjunto y acercar los servicios de las agencias de viajes a la ciudadanía".

## Claves de una convocatoria abierta a 700.000 personas mayores de 55 años

- Se trata de una iniciativa dirigida a una población potencial de más de 700.000 personas mayores de 55 años en Castilla-La Mancha.
- Permite la participación de acompañantes sin límite de edad, favoreciendo así los vínculos familiares y los viajes intergeneracionales.
- Cabe la opción de la inscripción por grupos, posibilitando que las personas mayores puedan viajar desde sus municipios o asociaciones, reforzando la convivencia y el componente social del programa.
- El programa ha reforzado su valor experiencial y su capacidad de adaptación a los intereses de las personas participantes.
- Se han incorporado catálogos específicos para grandes grupos, lo cual hace que los centros de mayores y asociaciones de Castilla-La Mancha puedan organizar viajes completos y desplazarse juntos.
- El programa se desarrolla en colaboración con ocho agencias de viajes —El Corte Inglés, Viajes IAG7, BTravel, Halcón Viajes, Camino Senior, Nautalia, Viajes Cibeles y Viajes Duero—, que gestionan de forma directa las solicitudes, lo que contribuye a dinamizar el sector turístico y generar actividad económica y empleo en la región.



# actividad asociativa

► UNIVERSO UNAV • NUEVOS ASOCIADOS

## INTEGRAIAV, del Grupo IAG7, especializada en 'corporate' y MICE, se incorpora a UNAV

- Entre sus clientes se encuentran algunas de las compañías nacionales e internacionales más importantes de España



La Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) ha anunciado la incorporación a su organización de INTEGRAIAV, del Grupo IAG7 Viajes, especializada en corporativo y eventos.

Constituida en 2009, cuenta en la actualidad con un equipo especializado de profesionales formado 35 personas, orientado en particular al 'business travel', tanto para el capítulo de los viajes de negocios como para la organización de reuniones y convenciones (MICE).

Entre sus clientes se encuentran algunas de las compañías privadas nacionales e internacionales más importantes que operan en España, con un portfolio que incluye desde empresas del IBEX 35 y grandes corporaciones, hasta 'pymes' y autónomos que buscan un servicio de calidad.

Su propuesta de valor se fundamenta en la calidad, la personalización, la agilidad, el asesoramiento continuado y la negociación directa con los proveedores.

Según sus responsables, "logramos generar ahorros mediante negociaciones con proveedores, optimizamos los procesos administrativos y de gestión de viajes, y ofrecemos una tarificación competitiva adaptada a las necesidades individuales de cada cliente. Todo esto contribuye a la excelencia de nuestra propuesta de valor".

INTEGRAIAV dispone también de la última tecnología aplicada a los viajes corporativos a disposición de todos los viajeros. "Nos adaptamos a cada cliente, por lo que esta tecnología está construida e implementada según las necesidades y prioridades de cada cliente", afirman.

Es miembro de GEBTA, una organización que agrupa a compañías y expertos en la gestión de viajes corporativos y reuniones de empresa.

Una compañía con una sólida trayectoria, alto nivel de especialización, innovadora y una clara orientación al cliente

Tras anunciar la integración de la nueva firma al Universo UNAV, Iván Méndez, gerente de UNAV, señaló lo siguiente:

"La incorporación de INTEGRAIAV refuerza nuestro posicionamiento como entidad asociativa en el segmento de viajes corporativos y MICE, incorporando a UNAV una compañía con una sólida trayectoria, alto nivel de especialización y una clara orientación al cliente".

Y añade: "Su apuesta por la calidad, la personalización, la eficiencia operativa y el uso de tecnología adaptada a cada empresa encaja plenamente con los valores que promovemos desde la asociación. Además, su capacidad de negociación y optimización de costes aporta un valor añadido clave para el tejido empresarial al que representamos."

Un modelo de integración al mercado laboral de personas con discapacidad

INTEGRAIAV, la nueva firma asociada a UNAV, es también, desde su constitución, un [Centro Especial de Empleo \(CEE\)](#) acreditado ante la Comunidad de Madrid.

Estos centros están concebidos como un medio de integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y su finalidad es proporcionar a estas personas la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite su integración en el mercado laboral.

Pueden trabajar en un CEE los trabajadores que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% y que, como consecuencia de ello, presenten una disminución de su capacidad de trabajo al menos igual o superior a dicho porcentaje.

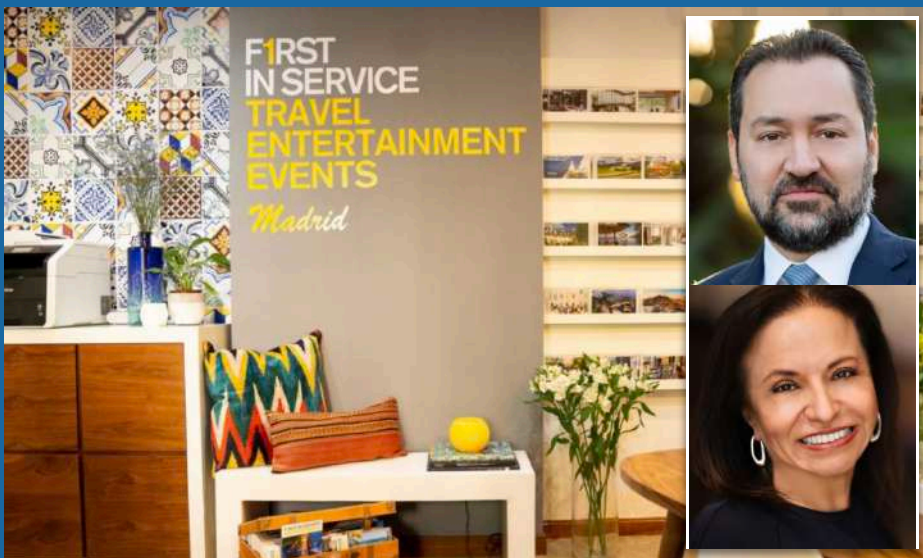
Si lo deseas, puedes consultar el listado de Centros Especiales de Empleo por número de inscripción haciendo [CLIC en el enlace](#).

# actividad asociativa

► UNIVERSO UNAV • NUEVOS ASOCIADOS

## La firma estadounidense First in Service, especializada en turismo de alto valor, se suma a UNAV

• F1S está presente en 6 países y 3 continentes, y cumple 10 años en el mercado nacional



La firma estadounidense [First in Service \(F1S\)](#), creada en Nueva York en 1991 por Fernando González (en la foto, arriba) y Erika Reategui (abajo), orientada a la prestación de servicios exclusivos al viajero de alto valor, se incorpora a la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV), en calidad de firma adherida.

Su integración en la asociación decana de las agencias en España se produce justamente en el [décimo aniversario de su llegada a nuestro país](#), que fue el primer territorio europeo en donde abrió sede en Europa, hasta la apertura en 2024 de su delegación en Londres. Desde su apertura en la 'gran manzana', F1S ha llevado a cabo un [proceso de internacionalización gradual](#), que le ha llevado a 9 ciudades, 6 países y 3 continentes.

First in Service ofrece una amplia gama de servicios y un catálogo de prestaciones exclusivas, que incluye ventajas únicas, promociones y tratamientos prioritarios. Diseña itinerarios a la medida y experiencias personalizadas adaptadas a las necesidades de cada cliente.

■ **Misión:** generar un impacto positivo en la vida de las personas

Su propuesta de valor, además, se apoya en una red de asesores y consultores independientes y multidisciplinares, altamente especializados, que es una de las claves de su proyecto empresarial. Dispone también de una red de socios muy cuidada en todo el mundo, atesorada con el transcurso de los años, para ofrecer a sus clientes su servicio global de atención personalizada.

Para F1S, viajar es mucho más que visitar y conocer nuevos lugares; es conectar personas, experiencias y comunidades. De ahí la importancia que otorga su proyecto empresarial al compromiso social.

Con ese espíritu creó en 2013 F1S Helps, una iniciativa cuyo vocación es la unión como comunidad para apoyar a quienes lo necesitan, que en 2024 se constituyó como organización sin ánimo de lucro, con el propósito de generar un impacto positivo en la vida de las personas, los niños y las comunidades a través de la educación, los viajes y el apoyo.

## Una red de asesores independientes, altamente especializados, una de las claves del proyecto F1S

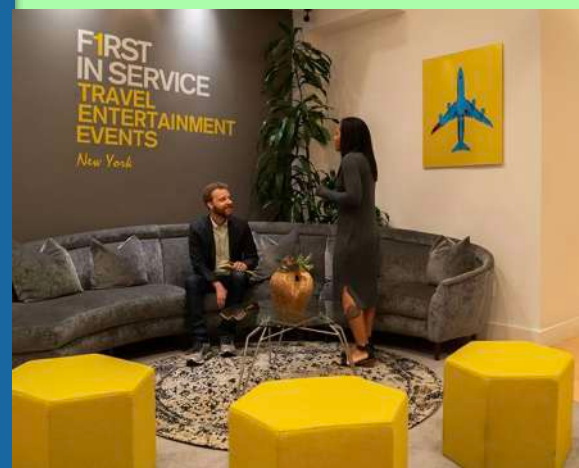
El posicionamiento de First in Service en todos los mercados en los que tiene presencia (9 ciudades, 6 países y 3 continentes) se basa en un principio claro: liderar a través del servicio mediante una estrategia y estilo únicos, a partir de una docena de claves de actuación:

- Conocimiento del cliente y de los destinos
- Exclusividad, con propuestas únicas que no pueden encontrarse en ningún otro lugar.
- Experiencias personalizadas
- Atención a los detalles
- Ventajas exclusivas
- Innovación
- Tecnología y recursos avanzados
- Red internacional de oficina y recursos
- Atención inmediata ante imprevistos
- Servicio 24/7
- Relación a largo plazo
- Integración de las facetas de cada viaje

Para llevar a cabo esta estrategia, común a todos los contextos internacionales en los que tiene presencia, F1S se apoya en una red de asesores y consultores independientes y multidisciplinares, altamente especializados, que es una de las claves de su proyecto empresarial.

Este equipo de expertos, de hecho, a menudo es fuente de referencia en estos países en consultas asociadas al turismo de alto valor, novedades de este segmento, experiencias únicas o tendencias de viajes.

Entre otras organizaciones, First in Service es miembro de Virtuoso desde 2015 y de The Advantage Travel Partnership desde 2024.



# de interés



ETR/FAMILITUR 4º TRIMESTRE 25

## Madriños, catalanes y andaluces, los más viajeros

Según la última Encuesta de Turismo de Residentes (ETR/FAMILITUR), publicada con fecha del 26 de marzo, los residentes en España realizaron 36,3 millones de viajes en el cuarto trimestre, un 5,4% menos que en el mismo periodo de 2024.

Los viajes cuyo destino principal fue el territorio nacional disminuyeron un 7,1% mientras que los realizados al extranjero aumentaron un 7,2%.

En cuanto al motivo del viaje, los turistas que visitaron España por ocio generaron el 76,0% del gasto total, con un desembolso un 2,4% mayor que en enero de 2025.



### ■ Viajes según motivo y alojamiento

Los viajes de ocio, recreo y vacaciones descendieron un 5,3% en el cuarto trimestre, los realizados por visitas a familiares o amigos un 6,4% y los hechos por otros motivos un 10,3%.

Por su parte, los viajes realizados por negocios y otros motivos profesionales aumentaron un 1,7%.

Las principales comunidades autónomas de destino de los viajes de los residentes en el cuarto trimestre fueron Andalucía (16,0% del total), Cataluña (10,7%) y Comunidad de Madrid (8,6%).

En cuanto al origen, los viajes realizados por los residentes en Comunidad de Madrid supusieron el 16,9% del total. Por detrás se situaron Cataluña (15,5%) y Andalucía (15,0%).

El gasto total de los viajes del cuarto trimestre fue de 12.461,3 millones de euros, con un aumento del 2,5% respecto al mismo periodo de 2024.

### ► Encuesta de Turismo de Residentes 2025 (ETR/FAMILITUR)

## Los residentes en España realizaron 175,7 millones de viajes en 2025 (↓4,7%)

- El 87,0% de los viajes tuvo como destino principal España y el 13,0% el extranjero

En el conjunto del año 2025, los residentes en España realizaron 175,7 millones de viajes, lo que supuso un descenso del 4,7% respecto al año anterior. Los de destino interno disminuyeron un 6,1%, mientras que los realizados al extranjero aumentaron un 5,2%.

Las pernoctaciones correspondientes a estos viajes superaron los 788 millones, con un descenso del 2,8%. Por su parte, el gasto total asociado se incrementó un 2,6%, hasta 63.853,4 millones de euros.

El 87,0% de los viajes tuvo como destino principal España y el 13,0% el extranjero.

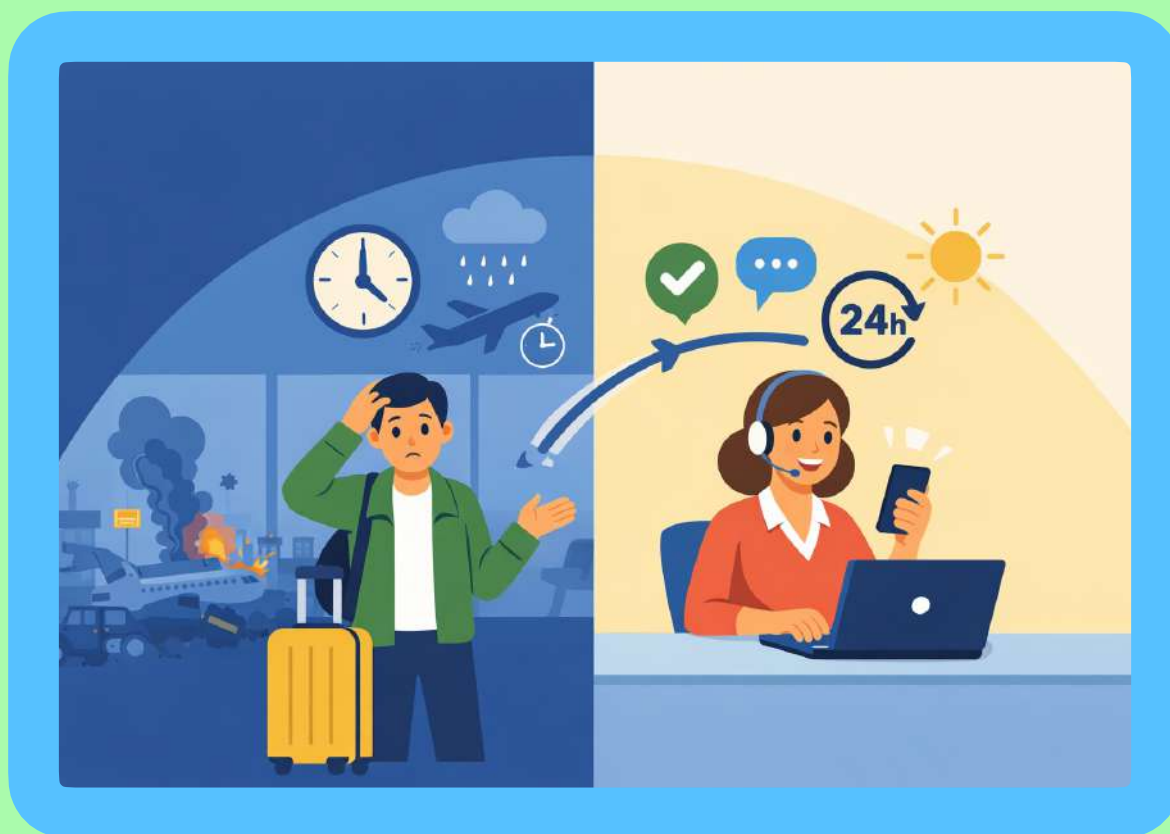
Los viajes con destino interno acumularon el 77,2% de las pernoctaciones y el 63,1% del gasto total, con un gasto medio diario de 66 euros.

Por su parte, los viajes al extranjero supusieron el 22,8% de las pernoctaciones y el 36,9% del gasto total, con un gasto medio diario de 131€.

Andalucía (29.057.116), Cataluña (22.284.926) y Comunitat Valenciana (17.056.592) fueron los destinos preferidos por los nacionales en sus viajes. La Comunidad de Madrid, por otro lado, con 12.172.187 viajes, fue el quinto territorio más visitado.

➔ MÁS DETALLES EN LA SALA DE PRENSA DEL INE

# 9 RAZONES PARA CONTRATAR UNA AGENCIA DE VIAJES FIABLE Y CON GARANTÍAS



## RAZÓN NÚMERO 6 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y ASISTENCIA 24/7

- ✓ Respuesta inmediata ante imprevistos: cancelaciones, retrasos...
- ✓ Gestión eficaz > solucionan incidencias con proveedores de forma rápida y profesional.
- ✓ Seguridad y respaldo > ofrecen garantías legales y apoyo continuo durante todo el viaje.
- ✓ Tranquilidad total > permiten al viajero centrarse en disfrutar, sabiendo que cualquier problema tiene solución.

# Orbis.

WEB

## ¿Aún no conoces la nueva versión Web de Orbis Gestión para Agencias de Viajes?

- SES Hospedajes
- Factura Electrónica
- Nuevas capturas proveedores
- Generación enlaces de cobro
- Conciliación tarjetas
- Enlace CRM
- Alta desatendida expedientes
- Etc.

614 398 077

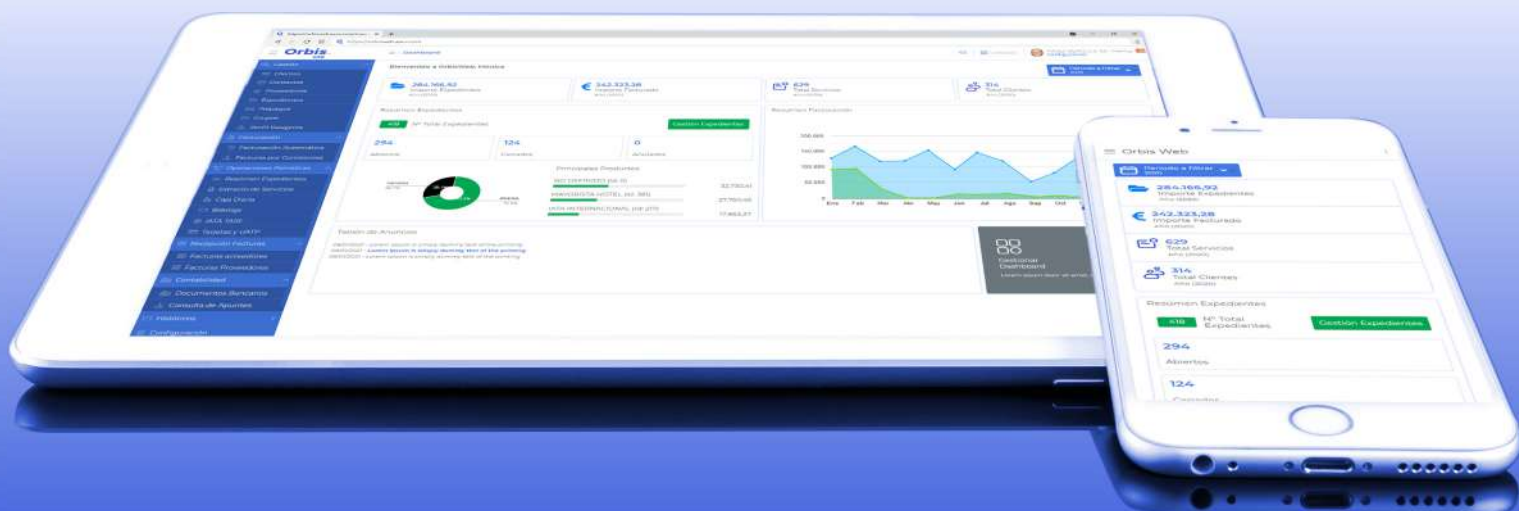
964 723 390

comercial@pipeline.es



Más información en  
[www.orbisweb.es](http://www.orbisweb.es)

verifactu



Pipeline.  
software