unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2024

>>

memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2024

INFORME
DE GESTIÓN 2024

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2024

unión de agencias de viajes

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)

INFORME DE GESTION 2024
Memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2024

Dirección
José Luis Méndez

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

Dirección técnica y redacción
Task ONE · José María Paredes

Ilustración de portada: **José María Paredes (IA)**

Imágenes: **DALL·E & Archivo UNAV**

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 • **19**
- Asamblea General • **20**
- Composición del Consejo de Dirección • **21**
- Organigrama del equipo UNAV • **22**
- Relación de marcas asociadas • **23**

gestión asociativa

- Criterios generales de gestión • **26**
- Actuaciones ante la Administración • **26**
  - Del Estado
  - Autonómicas
  - Locales
- Intervenciones ante otros públicos • **27**
- Acciones con grupos políticos • **29**
- Representación institucional • **30**
- Actividades adicionales • **31**

hechos relevantes

- Un año excepcional para el turismo • **33**
- Crecimiento continuo en el sector de las agencias de viajes • **36**
- 2024, un año histórico para UNAV • **38**
- Marco Legal • **39**
- Formación & Calidad • **43**
- Digitalización • **44**
- Sostenibilidad • **45**
- FEMAV • **46**

presencia en foros y congresos

- Participación en Fitur • **49**
- V Foro UNAV para El Futuro del Turismo • **50**
- I Foro Estatal de Derecho Turístico • **56**

gestión de la comunicación

- Comunicación interna • **59**
- Comunicación externa • **59**
- Newsletter UNAV • **60**
- Redes sociales • **62**
- Dirección electrónica • **62**

el Universo UNAV es noticia

- Novedades comerciales
- Incorporaciones
- Tecnología & Innovación
- Acuerdos & Alianzas
- Efemérides
- Nombramientos
- Estudios
- Hábitos de los clientes
- Resumen de prensa

análisis y estudios

- Presencia de UNAV en ObservaTUR • **69**
- Infografía I > Las claves del verano 2024 • **70**
- Infografía I > Las claves del turismo nacional en 2024 • **71**

el papel de las agencias de viajes

- El momento dulce de las agencias en Europa • **73**
- El papel de las agencias de viajes • **77**
- Agencias de viajes: cómo será el futuro • **78**

ANEXO / flashes informativos

- Flashes informativos • **81**

El trabajo de las agencias de viaje es clave en la articulación de la actividad turística: es el espacio de convergencia entre el futuro visitante, que desde su lugar de origen planea vivir algo único, y los profesionales, que cuentan con un amplio conocimiento para facilitar la mejor experiencia posible

FRANCISCO SALADO
PRESIDENTE DE LA DIPUTACIÓN Y DE TURISMO COSTA DEL SOL

El trabajo de las agencias es muy importante, porque sus profesionales son los mejores embajadores en la elección de uno u otro destino. Por ello, han de formar parte de las agenda de trabajo de los legisladores para tener su opinión en cuenta en todo momento

ESPERANZA GONZÁLEZ
DELEGADA 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

2024 ha sido un año en el que se ha podido **avanzar con pasos sólidos hacia la recuperación definitiva del sector,** habiéndose registrado un crecimiento en la facturación notable en el sector de las agencias y los touroperadores (7,3% según los datos difundidos por el INE), si bien ese aumento se ha atemperado de forma importante con respecto a 2023, que cosechó un crecimiento del 28,4%, de acuerdo con el INE.

En 2024, además, hemos alcanzado hitos importantes, como la ampliación de nuestra base de asociados de manera sobresaliente, con incorporaciones que nos sitúan ya con más de **4.800 puntos de venta integrados, una cifra histórica para UNAV.**

La unidad de acción para la defensa de los intereses de las agencias de viajes, en colaboración con ACAVE y FETAVE, ha sido otro punto capital de la línea de trabajo de UNAV en el año 2024, en especial para **trabajar intensamente en la exclusión de las agencias del RD 933/2021, asunto en el que todavía seguimos trabajando,** a pesar de su entrada en vigor en diciembre de 2024.

Otro objetivo que hemos impulsado notablemente en el ejercicio recién concluido ha sido la **formación de los profesionales de las agencias de viajes,** gracias a los acuerdos que hemos celebrado con distintas entidades y organizaciones, que han permitido ofrecer, en promedio, más de 2.000 horas mensuales para la mejora de la capacitación de los trabajadores de las agencias de viajes.

Un capítulo destacado ha sido igualmente la **extensión del programa de turismo social hacia otros territorios o la consolidación de nuestro Foro Turístico,** cuya agenda de temas es seguida con mucho interés por la opinión pública especializada y por el conjunto del sector, gracias a la cuidada selección de asuntos a tratar y, sobre todo, a una selección de ponentes de altura.

A reseñar también en 2024 la **celebración de la Primera Jornada Estatal de Derecho Turístico,** organizada de forma conjunta con la asociación ACAVe y el Colegio de la Abogacía de Barcelona, entre cuyas conclusiones se destacó el impacto negativo que los nuevos desarrollos normativos que están en curso (incluida la revisión que hace la UE de la Directiva de Viajes Combinados) imponen más cargas al sector turístico.

Señalar, por otra parte, **el auge que está viviendo el sector de las agencias tanto en España como en el resto de países de nuestro entorno;** éxito que además, en paralelo a las cifras, se constata en las puntuaciones que los clientes otorgan a nuestro trabajo (8,6 puntos, según los estudios de ObservaTUR).

Calificación que es resultado del **valor que los clientes otorgan al asesoramiento y conocimiento experto de los profesionales de las agencias de viajes,** ante la creciente complejidad en la oferta de viajes y su proliferación.

Asunto sobre el que hay que decir, en paralelo, que **puede suponer una gran oportunidad para las agencias,** dado que la necesidad de viajar —siempre que se puede— se ha establecido como una de las prioridades de las personas.

Así, las cosas, y si no pasa nada extraordinario en el panorama, sea en el contexto nacional o internacional, **la industria turística mantendrá la misma fortaleza que ha exhibido en 2024,** por lo que esperamos que el crecimiento en ventas siga siendo estable en 2025 y los márgenes de rentabilidad se vayan incrementado, que es otro aspecto a mejorar de cara al nuevo año.

En 2025, además, la defensa de los intereses de las agencias serán nuevamente (y ya serían 48 años) nuestro objeto principal de actividad, al igual que lo será la búsqueda de la unidad sectorial, siempre que las circunstancias y las condiciones lo permitan.

Otra finalidad será la de **seguir cumpliendo nuestro programa estratégico UNAV Future,** en el que la digitalización, la sostenibilidad y la formación son capítulos esenciales. Ampliar la capilaridad de nuestra organización, por último, continuará siendo otra de las metas que nos marcamos en UNAV para 2025.

No quisiera concluir esta presentación sin tener **un reconocimiento especial para el conjunto del sector** de las agencias, por el trabajo desplegado, en primer término, y para el resto de los ámbitos de nuestra industria, que de nuevo han situado nuevamente a nuestro país a la vanguardia del turismo mundial.

Y, por supuesto, expresar el **agradecimiento de UNAV y de todo su Consejo a todos nuestros colaboradores, asociados y miembros adheridos,** pues es el impulso necesario que nos da fuerza para continuar trabajando con la misma ilusión que hace 48 años. Gracias a todos.

José Luis Méndez · Presidente de UNAV

“

El valor que los clientes otorgan al asesoramiento y conocimiento experto de los profesionales de las agencias, ante la creciente complejidad en la oferta de viajes y su proliferación, supone una gran oportunidad para nuestra actividad

JOSÉ LUIS MÉNDEZ

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

10 HITOS DESTACADOS

1) Plena recuperación de la industria

El buen comportamiento registrado por las agencias de viajes en 2024, tanto en el plano de la actividad como en el del empleo: el 63% de las agencias estima que su facturación será superior y 3 de cada 10 agencias esperan ampliar el número de empleados en 2025.

2) Aumento histórico del número de asociados y adheridos

El incremento del número de asociados, que ha situado a UNAV en cifras históricas, con 4.800 puntos de venta integrados y una treintena de firmas adheridas.

3) Línea de acción asociativa conjunta

La continuidad en pos de la unidad sectorial, a partir una línea de acción conjunta con otras destacadas asociaciones de agencias de viajes, como son ACAVe y FETAVE.

4) Impulso firme de la acción formativa

UNAV ha fomentado en 2024 la formación como fórmula para la captación y retención del talento profesional, con la celebración de varios acuerdos de colaboración con entidades especializadas.

5) Acciones de sensibilización en materia legal

Las acciones de sensibilización emprendidas en materia legal, principalmente encaminadas a la exclusión de las agencias de viajes del RD 933/2021 y, en segundo término, orientadas a la modificación de la Directiva de Viajes Combinados para que esté alineada a los intereses de las agencias.

Las demandas de mejoras y transparencia en la gestión de los viajes del programa del Imserso ha sido otro capítulo importante en esta línea de trabajo.

6) Celebración de eventos sectoriales

La organización de eventos de interés, como han sido el V Foro UNAV en Antequera, en Málaga (en la foto), o la edición del I Foro Estatal de Derecho Turístico, éste en colaboración con ACAVe y el Colegio de la Abogacía de Barcelona, sitúan a UNAV como entidad referente en la generación de corrientes de opinión sectorial.

7) Avances en materia de digitalización e innovación

La promoción de actuaciones en favor de la digitalización, aspecto que ha registrado avances importantes gracias al programa del Kit Digital.

Dentro de su apuesta por la sostenibilidad, al amparo de la consolidación de la gestión de FEMAV, destaca la creación de planeamadrid.es, la plataforma digital de las agencias de Madrid para contribuir al desarrollo sostenible.

8) Extensión territorial de los programas de turismo social

La extension a otros territorios de los programas de turismo social, como fórmula de dinamización de la actividad y de acercamiento y mejora del conocimiento de las agencias entre la ciudadanía, ha sido asimismo una actuación importante del ejercicio 2024.

9) Auge del turismo en España

- La plena recuperación de la industria en su conjunto, tras dos años lastrada por los efectos de la pandemia, y el incremento de su peso en el PIB nacional, rozando ya el 13%.
- El auge del turismo en España, con datos récords en visitantes, pese a la aparición de corrientes minoritarias críticas.
- El despegue definitivo de algunos de los subsegmentos: MICE, senior y experiencial, en particular.
- La creación de puestos de trabajo, habiendo superado, por primera vez, los 3 millones de ocupados en el sector.
- La consolidación de nuestro país como segunda potencia mundial en turismo, según el Foro Económico Mundial.
- Los buenos pronósticos que se anticipan para el año 2025, con predicciones claramente optimistas.

10) En tono negativo, entrada en vigor del RD 933/2021

La entrada en vigor en diciembre del RD 933, un tema que continuará en 2025, dado que, tras la publicación del borrador de la orden ministerial, y al no recogerse las reivindicaciones del sector, ahora ha pasado ya a otro nivel.

Tawy Tours

MSC Cruceros

Azul Marino

By Tour

Traveltool

Soltour

Quadrant Travel Technologies

MOGU

Insurance Travel

ACTIVIDAD ORGANIZATIVA

NUEVAS INCORPORACIONES

EMPRESAS ASOCIADAS

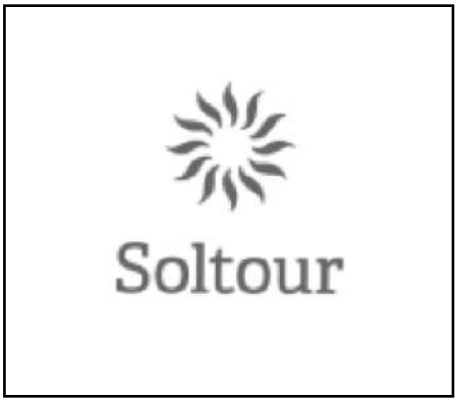
- Tawy Tours
- Azul Marino
- By Tour
- Traveltool
- Soltour

MIEMBROS ADHERIDOS

- MSC Cruceros
- Quadrant Travel Technologies
- MOGU
- Insurance Travel

BAJAS REGISTRADAS

- Viajes Eco
- Abreu Online



01/02/2024

Tawy Tours, mayorista especializado en Egipto y Oriente Medio

27/02/2024

MSC Cruceros, tercera marca de cruceros más grande del mundo, líder en el Mediterráneo

04/03/2024

- Bytour (Grupo W2M) > grupo de gestión con 225 agencias de viajes
- azulmarino (Grupo W2M) > 185 agencias de viajes

11/03/2024

Traveltool e-services > grupo de gestión con 930 agencias, entre asociadas y agencias clientes

18/03/2024

Soltour > uno de los grandes touroperadores nacionales, líder en España y Portugal en el segmento de sol y playa

17/07/2024

Quadrant Travel Technologies > empresa tecnológica ligada al Grupo PANGEA

10/09/2024

MOGU > una de las startups más prometedoras del sector turístico

14/11/2024

Insurance Travel > firma especializada en seguros de viajes

REUNIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

El Consejo de Dirección de UNAV, órgano rector de la entidad que representa a los diferentes sectores de actividad de las agencias de viajes que aglutina, ha celebrado en el ejercicio 2024 un total de cinco reuniones, que han tenido lugar en la siguientes fechas

- **20 marzo** > ver materias tratadas en la página siguiente, pues se trató como asunto principal el orden del día de la Asamblea General, además de informes preceptivos diversos.

- **27 junio** > En esta sesión, como asunto destacado, el Consejo de UNAV aprobó la incorporación de Luis Jiménez Ayala (en la foto, segundo por la izquierda), vicepresidente de Marketing y Ventas de Enjoy Travel Group, como consejero de la entidad.

  Jiménez es licenciado en filología inglesa por la Universidad de Oviedo y posee diversos estudios post-grado. Con anterioridad a a su cargo actual, ha trabajado en Meliá Hotels & Resorts como director comercial, en el Gran Hotel Princesa Yaiza, como director de marketing y ventas y en Iberostars Hotels Resorts ocupando diferentes direcciones.

  Otros temas sometidos a estudio y consideración del orden del día fueron los relativos a los criterios financieros de la APJC, al TecnoTravel y a la organización del V Foro Turístico UNAV.

- **25 septiembre** > junto a los temas de agenda asociativa, se analizó particularmente el desarrollo del V Foro, que se acordó que fuera del 23 al 25 de octubre en la localidad de Antequera. También se revisó la participación de UNAV en las Rutas Culturales de Castilla-La Mancha.
- **16 octubre** > esta sesión se centró en explicar el desarrollo de cómo sería la celebración del V Foro UNAV y diseñar los principales aspectos a debatir en el Primer Foro Estatal de Derecho Turístico, organizados de forma conjunta con ACAVe y el Colegio de la Abogacía de Barcelona.
- **12 diciembre** > Este día tuvo lugar la última Junta Directiva del año, en la que sus miembros analizaron el desarrollo del ejercicio 2024 y asimismo avanzaron y debatieron las líneas de trabajo para el año 2025. A su conclusión, tuvo lugar el tradicional almuerzo de Navidad, al que asistió también una representación de sus asociados.

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA

A continuación del Consejo del 20 de marzo, UNAV celebró su Asamblea General Ordinaria, de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 de sus Estatutos. El acto tuvo lugar en la sede de CEIM (calle Diego de León, 50), en la sala Max Mazín.

Entre los puntos tratados en la sesión se incluyeron la lectura y aprobación del acta de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria del 29 de marzo de 2023 y la presentación a la Asamblea del Informe y Memoria de Gestión Asociativa, Cuentas y Balance del ejercicio de 2023 y proyecto de Presupuesto para el ejercicio de 2024. Ambos asuntos fueron aprobados por unanimidad de los presentes. Este balance de actividad constaba de un total de 112 páginas, distribuidas en 10 apartados, entre ellos los dedicados a los hechos más relevantes del año 2023, la actividad organizativa e institucional desplegada o el papel de futuro de las agencias de viajes.

Asimismo fueron ratificados por unanimidad de la Asamblea los acuerdos adoptados por el Consejo Directivo realizados en 2023.

Asamblea General UMAV

En la jornada del día 20 de marzo, a la conclusión de la convocatoria de UNAV, tuvo lugar también la Asamblea General Ordinaria de la Unión Madrileña de Agencias (UMAV), con el siguiente orden del día:

- Lectura y aprobación, en su caso, del Acta de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de 29-3-2023 → Aprobación por unanimidad.
- Cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de los Estatutos de la Asociación → Aprobación por unanimidad.
- Ratificación por parte de la Asamblea, si procede, de los acuerdos adoptados por el Consejo Directivo realizados en 2023 → Aprobación por unanimidad.

En ambas sesiones hubo intervenciones en el turno de ruegos y preguntas.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

A fecha de 31 de diciembre de 2024, **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
  - Luis Jiménez Ayala ENJOY TRAVEL GROUP

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

A fecha de 31 de diciembre de 2024

UNAV
Relación de agencias asociadas

- 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
- EXOTICES
- EXPERIANTUR
- EXPLORA TRAVELER
- FRONTIA
- GAMAS-CONCIERGE DE VIAJES
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- GLOBAL COMPASS SPAIN, SLU
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO AZUL MARINO
- GRUPO BYTOUR
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO DIT GESTION
- GRUPO EXPERTRAVEL
- GRUPO STAR VIAJES
- GRUPO TRAVELTOOL E-SERVICES
- HELICE
- 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
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SOC. GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- SYMPHONY TOURS
- TAWY TOURS
- TOURMUNDIAL
- TRABAX TURISMO, S.L
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVEL LIFE EVENTS DMC SL
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJES CIBELES
- VIAJES LEONTUR
- VIAJES LUZ - LUZSPAIN TOUR
- ZAFIRO

UNAV / miembros adheridos

- AENA
- 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
- FINETWORK
- EPG TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INSURANCE TRAVEL
- INTEGRITY 360
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- IRYO
- MOGU
- MOVELIA TECNOLOGÍAS
- MSC CRUCEROS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- QUADRANT TRAVEL TECHNOLOGIES
- RENFE - SOC. MERCANTIL ESTATAL
- SAMA TRAVEL
- SEGITRAVEL
- SOLTOUR
- TDCS TRAVELPORT
- TOUR10 TRAVEL
- WORLD 2 MEET TRAVEL

CUADRO DE HONOR
PRESIDENCIA DE HONOR
Su Majestad el Rey Don Felipe VI
Jesús Barón Ríos
Costa del Sol
V Foro Turístico
UMAN
Antequera (Málaga)
23 al 25 de octubre de 2024
SALUDO de Su Majestad el Rey
Con mucho afecto.
Página 9
Página 17

GESTIÓN ASOCIATIVA

Dentro de la actividad organizativa, los órganos ejecutivos de UNAV han celebrado más de una **veintena de reuniones de logística y organización de las distintas actividades programadas,** principalmente dedicadas a la planificación de los actos destacados del año (presencia en Fitur, V Foro UNAV, Foro de Derecho Turístico) y de otros en desarrollo, como es el evento de TecnoTravel.

En paralelo, en este mismo capítulo, el aparato organizativo de la asociación, dentro de su **política de acercamiento con los asociados y miembros adheridos,** ha llevado a cabo un intenso programa de encuentros de trabajo con diferentes firmas del Universo UNAV.

En esta misma línea de trabajo, **la presidencia y la gerencia de la entidad han mantenido una decena de reuniones informativas y de captación de nuevos miembros,** para explicar en detalle qué es UNAV, sus valores y misión, así como las ventajas de formar parte de la asociación, que incluye una veintena de servicios. En este apartado, encuentros con diversos proveedores para tratar aspectos de diferente índole, desde acuerdo preferenciales (caso de la firma de coches Lexus) hasta su posible integración en UNAV, amén de cuestiones operacionales.

El peso otorgado en el ejercicio 2024 a la formación, como recoge el Plan Estratégico UNAV Future, ha conllevado un **seguimiento pormenorizado de los programas en curso puestos en marcha** en colaboración con ILUNIÓN, ADARA Formación y la Cámara de Comercio de Madrid. En este sentido se han celebrado reuniones de evaluación con carácter trimestral, aproximadamente.

A continuación se efectúa un **repaso por las principales acciones realizadas en el ejercicio 2024 por los diferentes estamentos organizativos,** incluyendo aspectos generales de la gestión, posicionamientos públicos, pasando por las actuaciones ante las Administraciones del Estado o los actos que han requerido la representación institucional de UNAV.

CRITERIOS GENERALES DE LA GESTIÓN

Entre otros:

- Desarrollo y ejecución del **plan de acción para el año 2024.**
- **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.
- ...

ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • CENTRAL

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

- Solicitud de **demandas de mejoras y transparencia en la gestión de los viajes** del programa del Imserso (mayo).
- **Exigencia del cumplimiento de los compromisos** de la adjudicación (junio).
- Solicitud para la **participación en la Comisión de Seguimiento del Programa de Viajes del Imserso** (junio).

ANTE EL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

- **Reunión de trabajo** con la Secretaría de Estado de Turismo (febrero).

ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR

- **Encuentros técnicos de trabajo** para tratar de reconducir el desarrollo del RD 933/2021.
- **Envío de comunicaciones** diversas al Ministerio.

ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • AUTONÓMICA

- **Participación en la puesta en marcha de la edición 2024 del Programa Rutas Culturales para Mayores** de la Comunidad (febrero).
- Intervención para la **puesta en marcha de un programa de turismo social para mayores en la Comunidad de Castilla-La Mancha (agosto).**
- **Creación, a través de FEMAV, de Planeamadrid.es,** una plataforma que permite a las agencias de la Región crear paquetes con proveedores locales (octubre).
- Toma de contacto con otras administraciones autonómicas para la **posible extensión del programa de turismo social en otros territorios** (varias fechas).
- **Reuniones de trabajo con representantes de la Junta de Andalucía** para la celebración del V Foro UNAV para El Futuro del Turismo, que finalmente se celebró en Antequera, Málaga (varias fechas).

ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • LOCAL

- **Reuniones de trabajo con representantes del Ayuntamiento de Madrid** (varias, con distintos interlocutores).
- **Reuniones de trabajo con representantes del Ayuntamiento de Antequera** para la organización del V Foro UNAV.
- **Reuniones de trabajo con representantes del Ayuntamiento de Aranjuez,** en Madrid, para la organización de la presentación de Planeamadrid.es.

INTERVENCIONES ANTE OTROS PÚBLICOS

- Reuniones de trabajo con **aerolíneas de referencia para su posible incorporación a UNAV.**
- Reuniones de trabajo con la **Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)** (diciembre).

Presentación de la edición 2024 del programa Rutas Culturales para Mayores de la Comunidad de Madrid.

Presentación del nuevo vuelo directo Madrid-Tokio en la Embajada de Japón.

Presentación de uno de los estudios de temporada 2024 de ObservaTUR.

ACCIONES CON GRUPOS POLÍTICOS

- **Reuniones de trabajo con partidos políticos** dentro de la campaña informativa y de sensibilización en contra del RD 933/2021
  - **Grupo Parlamentario Popular**
    - Octubre (día 17)
  - **Congreso de los Diputados**
    - Noviembre
  - **Grupo Parlamentario Socialista**
    - Diciembre (día 9)
  - **Grupo Parlamentario Popular**
    - Diciembre (días 2 y 17)

POSICIONAMIENTOS PÚBLICOS

- UNAV lamenta que una vez más el Gobierno trate de imponer sus **medidas sin consultar a los actores sectoriales** (marzo).
- Demandas sectoriales reclamando una **mayor participación en la toma de decisiones** (abril)
- Promoción del trabajo de las agencias de viajes en las distintas **campañas vacacionales** (invierno, semana santa, verano, puentes...).
- UNAV y FETAVE demandan **mejoras y transparencia en la gestión de los viajes del programa del Imserso** (mayo).
- UNAV y FETAVE alertan de las **amenazas que se ciernen sobre el liderazgo del turismo** (mayo)
- UNAV y FETAVE respaldan al Imserso en su decisión de exigir el **cumplimiento de los compromisos de la adjudicación** (junio).
- Las agencias reclaman su **participación en la Comisión de Seguimiento del Programa de Viajes del Imserso** (junio).
- Recordatorio a los asociados de las **obligaciones que tienen las compañías aéreas ante circunstancias extraordinarias e inevitables** (julio)

REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

- Participación en las **reuniones anuales de seguimiento de ObservaTUR** (enero-mayo-octubre).
- Participación en la **presentación de la edición 2024 del Programa Rutas Culturales** para Mayores de la Comunidad (febrero).
- **Asistencia al ACAVe Workshop Madrid** (marzo).
- Asistencia a la edición número 29 de los **Premios TravelRanking organizados por Agenttravel (marzo).**
- **Asistencia a las presentaciones efectuadas por diversos destinos,** entre otros, Lituania (enero) y Abu Dhabi (abril).
- Asistencia a la **apertura del Espacio Iberia en Madrid** (abril).
- **Asistencia al Meta World Congress** (abril).
- **Asistencia al acto anual de ACAVe "La noche del socio"** (junio)
- **Asistencia al evento 'De Velázquez al cielo'** organizado por AON (julio).
- **Asistencia al Fam-Trip** organizado por Samatravel a Sharm El Sheikh, Egipto.
- **Asistencia al Fam-Trip** organizado por Iberia a Japón.
- Asistencia a la **presentación del nuevo vuelo directo Madrid-Tokio,** invitado por Iberia, Finnair, British Airways y Japan Airlines, en un acto que tuvo lugar en la residencia del embajador de Japón (septiembre).
- **Asistencia la XXIV edición del Foro ACAVe,** que este año se celebraba bajo el lema "Por la excelencia y la calidad en el turismo" (septiembre).
- **Asistencia a la segunda etapa del roadshow "Con Altura",** organizado por Airmet Grupo con motivo de su 25° aniversario (octubre).
- Participación en la **V Jornada de Turismo Real Sitio y Villa de Aranjuez,** organizada por el Ayuntamiento de esta localidad y la Asociacion Dinamiza Aranjuez, en colaboración con China Crown (noviembre).

- **Asistencia a la Convención Anual del Grupo Star,** celebrada con el lema "El futuro es nuestro" (noviembre).
- Asistencia al **acto anual de agencias de viajes de León** (diciembre).
- Participación en la **presentación del estudio "Turismo de pantalla en Madrid"** (diciembre).
- Participación en la **presentación de los estudios de temporada de ObservaTUR** (junio-diciembre).

ACTIVIDADES ADICIONALES

PREMIOS & DISTINCIONES

En el transcurso de la edición de Fitur 2024, **el consolidador aéreo y plataforma de alojamientos CDV distinguió con uno de sus galardones a UNAV** en atención a su papel dinamizador y vertebrador en el sector. Con este premio, además, este grupo turístico quiso destacar la dedicación de nuestra organización en favor del asociacionismo.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIALES

- Celebración del 10º aniversario de 7Worlds Events and Congresses (enero)
- Convocatoria del 1er Torneo de Mus UNAV en Memoria de Félix Estévez (febrero)
- Asistencia a la presentación de la 1ª edición de 'Capital Española de Turismo y Ocio' (febrero)

COMPROMISO SOCIAL

A raíz de los tristes sucesos de la DANA en la Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha, **UNAV remitió a sus asociados y profesionales adheridos un memorando con información de interés para los afectados.** El texto ofrecía una orientación sobre lo que se debía hacer profesionalmente ante las distintas casuísticas que se abren en una situación tan complicada como la actual.

UNAV, premiada por el consolidador aéreo y plataforma de alojamientos CDV.

Participación en la V Jornada de Turismo Real Sitio y Villa de Aranjuez.

Presentación del estudio "Turismo de pantalla en Madrid".

HECHOS RELEVANTES

En la esfera sectorial, del conjunto de hechos registrados, **destacarían varios asuntos principales:**

UN AÑO EXCEPCIONAL PARA EL TURISMO

2024 ha sido un año excepcional para el turismo, tanto en la esfera internacional como en el ámbito doméstico.

Así, de acuerdo con las cifras del último Barómetro del Turismo Mundial de ONU Turismo, **se calcula que 1.400 millones de turistas realizaron viajes internacionales en 2024,** lo que indica la práctica recuperación (el 99%) de los niveles anteriores a la pandemia.

Estas cifras representan un aumento del 11% con respecto a 2023, es decir, 140 millones más de llegadas de turistas internacionales, con resultados impulsados por la fuerte demanda posterior a la pandemia, el rendimiento sólido de los grandes mercados de origen y la recuperación en curso de los destinos de Asia y el Pacífico. Oriente Medio, Europa y África obtienen los mejores resultados en 2024 con respecto a 2019.

Los ingresos por turismo internacional registraron en 2024 un fuerte crecimiento, y ascendieron en 2024 a 1,6 billones de dólares de los EE. UU, en torno a un 3% más que en 2023 y un 4% más que en 2019 (en términos reales), según las estimaciones preliminares.

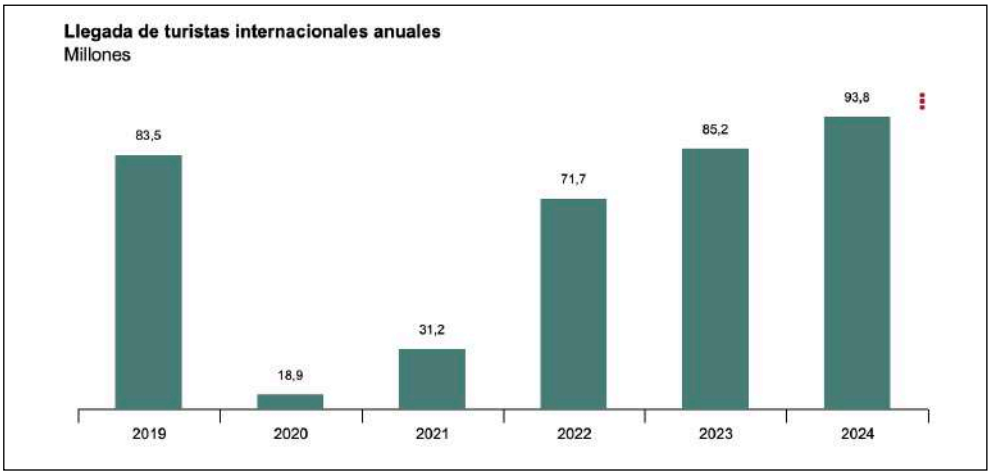
De cara a 2025, según este mismo barómetro, las llegadas de turistas internacionales crecerán de un 3% a un 5% en 2025 en relación con 2024, suponiendo una recuperación continua de Asia y el Pacífico y un crecimiento sólido de la mayor parte de las demás regiones[1].

[1] En esta previsión inicial se parte de la base de que las condiciones económicas mundiales seguirán siendo favorables, la inflación continúa disminuyendo y los conflictos geopolíticos no sufren una escalada.

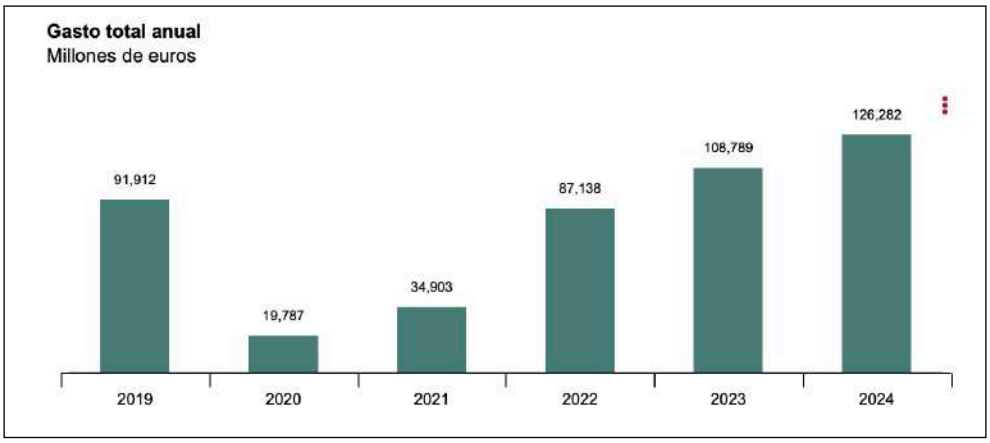
El balance de resultados de nuestro país en materia de turismo en 2024 también ha sido igualmente extraordinario, con un total de 93,8 millones de turistas, cifra que supone un aumento del 10,1% con respecto al año 2023, lo que bate un nuevo máximo histórico.

A esos números hay que añadir **los puestos de trabajo, que en 2024 han superado, por primera vez, los 3 millones de ocupados en el sector.** En este periodo, al tiempo, se ha producido el despegue definitivo de algunos de los subsegmentos: MICE, senior y experiencial, en particular.

Y un último dato: **España ha concluido el año 2024, además, como segunda potencia mundial en turismo, según el Foro Económico Mundial.**



Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras 2024 • INE



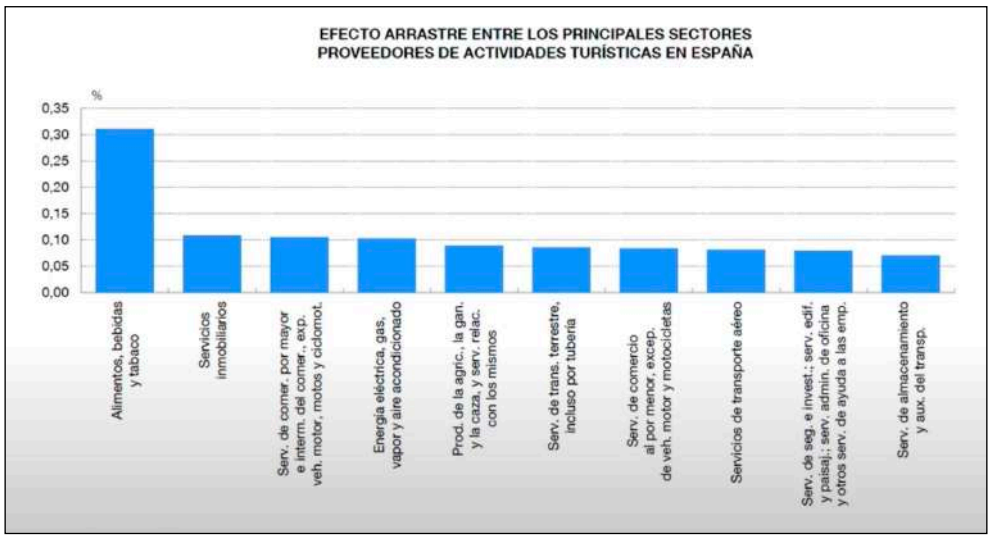
Encuesta de Gasto Turístico 2024 • INE

Las predicciones para el nuevo año, además, resultan igualmente halagüeñas para España. De hecho, en una entrevista con la Agencia EFE, la presidenta y consejera delegada del WTTC, Julia Simpson, considera que el turismo en España, de continuar con la actual tendencia, **podría alcanzar los 100 millones de turistas extranjeros** en 2025, tras concluir un año 2024 "histórico".

Además, no se trata de un pronóstico único. Otras fuentes también muestran ese mismo tono positivo de cara a los años venideros.

AENA, por ejemplo, prevé que se superarán los 300 millones de pasajeros en 2025 y el WTTC pronostica un futuro prometedor para la próxima década, que apunta a que nuestro país recibiría en 2040 más de 110 millones de llegadas, en un contexto en el que España seguirá siendo uno de los destinos favoritos del turismo internacional este verano

Todo ello a pesar de corrientes de opinión minoritarias críticas con el turismo, a pesar del importante peso que proporciona a la economía de todo el mundo (se calcula que uno de cada 10 dólares que generó la economía mundial en 2024 correspondió al sector de los viajes y el turismo) y del 13% en el caso de nuestro país. Un dato más según el Banco de España: cada euro de actividad que se invierte en el turismo genera dos para el conjunto de la economía.



Datos presentados por el Servicio de de Economía y Estadística del Banco de España en la IV Convención Turespaña.

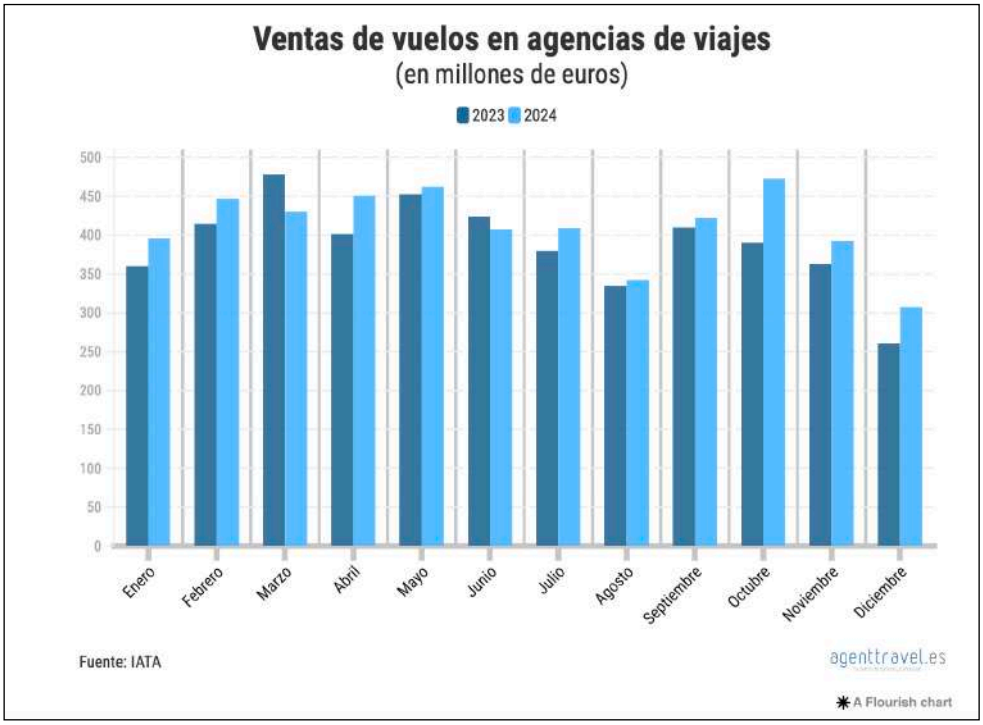
CRECIMIENTO CONTINUO EN EL SECTOR DE LAS AGENCIAS

Este comportamiento "histórico" del turismo ha tenido, además, su reflejo en la actividad de las agencias de viajes, tanto en lo referido a su volumen de negocio como en lo tocante al empleo.

De este modo, según los datos oficiales difundidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE), **la facturación de las agencias de viajes y turoperadores en España creció un 7,3% en 2024 con respecto al año anterior,** siendo una subida muy inferior al 28,4% registrado en 2023.

Sin embargo, este incremento de la cifra de negocio es superior a los años anteriores a la pandemia de Covid-19, cuando estas compañías turísticas registraron aumentos del 5,7% y 4,6% en 2019 y 2018, respectivamente.

Los resultados de actividad están, pues, en línea con lo manifestado por las agencias de viajes UNAV que tomaron parte en el Informe de Tendencias 2024/2025 de ObservaTUR, que indicaba que el 63% de las agencias estimaba que su facturación en 2024 será superior y que 3 de cada 10 agencias esperan ampliar el número de empleados en 2025.



También es importante tener en cuenta el dato del volumen de ventas logrado en 2024 por las agencias IATA, que fue de 17.254.333 millones, con un incremento del 5,88% (ver gráfico de la página 36). El número de agencias españolas con licencia de IATA en España crece ligeramente hasta las 3.721 y las compañías aéreas comercializadas crece en una hasta las 196.

◉ ACTIVIDAD ONLINE

Si el año 2024 ha sido un buen ejercicio para las agencias físicas, también lo ha sido para la actividad online de las agencias y, de manera específica, para las OTAs integradas en UNAV, como son Destinia y Central de Vacaciones, ambas incluidas en el TOP 10 del Ranking Hosteltur de Agencias de Viajes Online en España.

De hecho, según los datos de la CNMC, **las agencias de viajes y los operadores turísticos han sido los sectores con mayores ingresos en comercio electrónico en 2024** (al menos hasta el segundo trimestre, último dato disponible).

Para ahondar en el conocimiento de este ámbito, precisamente, Central de Vacaciones —agencia UNAV desde 2019— publicaba en el mes de mayo, coincidiendo con la conmemoración del Día Mundial de Internet, **el primer perfil de los viajeros nacionales digitales dado a conocer hasta el momento.**

De acuerdo con este retrato, el viajero digital español en 2024 ha sido, sobre todo, **vacacional, se desplaza en pareja y tiene muy en cuenta las ofertas y los destinos que se proponen en la web,** que son hacia lo que primero dirige su atención (y tiempo) a la hora de contratar sus viajes.

El ticket medio por reserva en 2024 rozó los 365 euros, siendo el régimen más contratado el alojamiento más el desayuno. **Los días elegidos para la contratación de los viajes han sido los domingos y los lunes** (4 de cada 10 usuarios), por lo general entre las 21 y las 23 horas, con un tiempo de dedicación para la reserva que se cifra en torno a los 6 minutos para un 'paquete' vacacional.

2024, UN AÑO HISTÓRICO PARA UNAV

En el plano asociativo, mientras tanto, **hay que señalar el año 2024 como un ejercicio histórico para la Unión Nacional de Agencias de Viajes,** pues ha cerrado sus registros oficiales de asociados con el mejor dato anual en número de puntos de venta y empresas adheridas (+1.340), alcanzado un global de más de 4.800 canales y una treintena de firmas afiliadas.

Cifras que han sido posible lograr gracias a la incorporación de importantes marcas a nuestra organización, como han sido Traveltool e-services (+930) o ByTour (+225) y azulmarino (+185), del Grupo W2M, sin olvidar a Soltour.

MARCO LEGAL

El apartado legal de la asociación ha tenido un año de intensa actividad, marcado por el RD 933/2021, norma que, a pesar de todo el esfuerzo desplegado, entró en vigor en diciembre.

Ante este hecho, y tras la decepción que supuso la publicación a finales del año 2024 de la Orden Ministerial que lo desarrollaba, que no recogía las peticiones básicas de las agencias de viajes, **UNAV, conjuntamente con ACAVe, presentó alegaciones dentro del plazo legal contemplado.** Y ello sin descartar acudir a los Tribunales de Justicia y a las Instituciones de la UE si el Ministerio del Interior continuase sin modificar la norma.

A la espera de respuesta a los escritos presentados, **UNAV, ACAVe, FETAVE y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) han pedido la suspensión de la aplicación de nuevo registro** de viajeros establecido en el RD 933/2021 hasta que la Comisión Europea (CE) finalice su análisis sobre el posible incumplimiento del Reglamento Europeo de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés).

En este Informe de Gestión dejamos referenciadas (página 40) todas las actuaciones llevadas a cabo en torno al RD 933/2021, que también están disponibles en la Sala de Prensa de UNAV.

- 10/07/2024 - Las agencias de viajes alertan de un riesgo de colapso de sus medios humanos y administrativos ante la inminente entrada en vigor del RD 933/2021.
- 10/07/2024 - El Ministerio del Interior obligará a comunicar los datos de las reservas de los viajeros que se alojen o alquilen un vehículo a motor en España.
- 30/07/2024 - Unidad del sector ante los efectos negativos del RD 933/2021 .
- 19/09/2024 - Nota ejecutiva del Consejo de Turismo de la CEOE sobre el Real Decreto 933/2021.
- 20/09/2024 - CEOE respalda las reivindicaciones de ACAVE, FETAVE y UNAV y pide la suspensión de la entrada en vigor del RD 933/2021.
- 23/09/2024 - ACAVE, FETAVE y UNAV celebran el aplazamiento de la entrada en vigor del RD 933/2021.
- 04/10/2024 - UNAV, ACAVe y FETAVE iniciarán una campaña de información para movilizar al sector de las agencias y a la opinión pública sobre el impacto del RD 933/2021 .
- 08/10/2024 - UNAV/ACAVE/FETAVE · Carta abierta al sector: RD 933/2021 .
- 10/10/2024 - SOS de las agencias de viajes ante el Ministro de Industria y Turismo por el RD 933/2021.
- 21/10/2024 - RD 933/2021: UNAV, ACAVe y FETAVE se reúnen con el PP antes de que anuncie en el Congreso una propuesta para la revisión de la norma.
- 24/10/2024 - ACAVe, FETAVE y UNAV agradecen el apoyo del pleno del Congreso y envían al ministro del Interior una carta solicitando con carácter urgente una nueva prórroga para poder negociar la exclusión de las agencias de viajes del Real Decreto.
- 18/11/2024 - ACAVe, FETAVE y UNAV denuncian la falta de respuesta del Gobierno, que desoye el mandato de la mayoría del Congreso de suspender la aplicación del RD 933/2021.
- 21/11/2024 - Declaración de UNAV, ACAVe y FETAVE sobre la moción del Senado reclamando la suspensión 'sine die' del RD 933/2021.
- 21/11/2024 - RD 933/2021: La 'batalla' por la exclusión de las agencias.
- 27/11/2024 - UNAV, ACAVe y FETAVE consideran que la puesta en marcha del RD supondrá una vulneración de la protección de datos personales y que la Orden Ministerial anunciada no lo corregirá.

  28/11/2024 - Los nuevos desarrollos normativos que están en curso imponen más cargas al sector turístico, perjudican a los consumidores y amenazan el futuro de la industria, según las conclusiones del I Foro Estatal de Derecho Turístico.

Sin embargo, no ha sido el único tema jurídico que ha ocupado el quehacer de UNAV Legal. **La modificación de la Directiva de Viajes Combinados que plantea la UE** también ha concentrado una buena parte del tiempo en este capítulo.

El Grupo de Trabajo de UNAV Legal (en la foto, con parte de sus miembros), por ejemplo, comenzó a tratar este asunto ya en el mes de enero para analizar los cambios que proponía la Directiva planteada por la Unión Europea (UE).

Una de las ponencias del Primer Foro Estatal de Derecho Turístico también dedicó una de sus charlas a la normativa de viajes combinados y su incidencia en la industria turística, exponiendo los problemas existentes en la normativa actual a la hora de que los proveedores de servicios turísticos den cumplimiento a las normativas de reembolso.

Al hilo de esta charla, las ponentes en esta primera mesa de trabajo coincidieron en destacar algunas ideas centrales sobre los viajes combinados, entre ellas que los bonos emitidos durante el tiempo de emergencia sanitaria fueron la tabla de salvación de los consumidores y de las agencias.

Otro mensaje remarcado es que **la propuesta de modificación de Viajes Combinados, y aunque falta todavía mucho camino legal por recorrer, en lugar de aclarar lleva a más confusión.** Es probable que no llegue hasta finales de 2026. Y luego habrá que esperar a su transposición, tal y como se advirtió.

En este mismo sentido, las participantes en esta charla coincidieron en **rechazar la limitación de prepagos que se incluye en la citada variación de la Directiva,** por considerar que será una importante limitación para las agencias de viajes y no una garantía para el viajero.

Se dijo también que la propuesta seguía siendo excesivamente garantista y que debería tender a un mayor equilibrio en la relación consumidor-agencia. Las intervinieres concluyeron, en cualquier caso, que las modificaciones suponen una mejora, pero que se tiene que avanzar en mayor medida para que se equilibre la balanza. Para lo cual, indicaron, "hay que intensificar el diálogo entre todos los actores sectoriales, porque todos nos necesitamos".

Esta línea discursiva ya había sido expuesta por Mª Dolores Serrano, responsable de UNAV Legal-Deiurem, a petición de Hosteltur ("5 problemas que plantean los cambios en la Directiva de Viajes Combinados").

En el citado análisis, que también se recogía de forma detallada en la página 10 del número 72 de la Newsletter UNAV, se concluía que **las variaciones propuestas, por diferentes motivos, resultaban inadecuadas para la consecución de los objetivos que persiguen.** Es más, Serrano pensaba también que, en muchos casos, lejos de conseguir un mercado más equilibrado y proteccionista con el consumidor iba a provocar situaciones que podrían causar justamente lo contrario.

Al hilo de todo esto, y de otros asuntos legales, **la responsable de UNAV Legal-DEIUREM, María Dolores Serrano, ha publicado diversos artículos de opinión en 2024:**

- 13/06/2024 > Claves para anticiparse a cualquier eventualidad (y hacerlo de forma eficaz) ⏯️
- 22/07/2024 > Un compromiso que sí tiene un precio: la profesionalidad ⏯️
- 17/09/2024 > ¿De verdad se entiende el trabajo del agente de viajes? ⏯️

La actividad llevada a cabo desde esta esfera culminó en noviembre con la **participación directa de este departamento en la organización de la Primera Jornada Estatal de Derecho Turístico,** celebrada en noviembre (ver apartado específico en este mismo informe).

FORMACIÓN & CALIDAD

Por segundo año consecutivo, **UNAV ha emprendido diversos planes de específicos de formación para agencias de viajes en colaboración con diversas entidades,** como son ILUNION Formación, ADARA Formación y la Cámara de Comercio de Madrid, con el objeto de preparar a los profesionales para los nuevos retos y formas de gestión y consumo.

Todos los cursos han sido gratuitos y amparados en los planes europeos de formación. **Cada mes, en promedio, se han ofrecido alrededor de 2.000 horas de contenido formativo,** que han incluido cursos de carácter general (ofimática, idiomas...) hasta enseñanzas exclusivas para el segmento de las agencias de viajes.

Respecto al apartado de calidad, **UNAV superó un año más los test de adecuación y cumplimiento de la ISO9001,** que incluye los estándares de calidad asociados, de acuerdo con las pruebas practicadas por la firma NQA.

El sistema de calidad de UNAV es aplicable tanto a la captación y seguimiento de asociados, como a la prestación de servicios a los asociados. En este último capítulo, la norma acredita el sistema de calidad en varios aspectos:

- asesoría jurídica, asesoría laboral y fiscal,
- organización de congresos, foros,
- seminarios y otras actividades complementarias,
- y servicio de suscripción de seguros turísticos de viajes.

El certificado, emitido por NQA por primera vez en el año 2022, tiene validez hasta el año 2025, fecha en la que habrá de ser renovado nuevamente.

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

DIGITALIZACIÓN

El impulso de la digitalización de las agencias a través del programa Kit Digital ha sido una constante para UNAV, mediante campañas informativas en la publicación institucional y plataformas sociales.

En la misma dirección, **una de las sesiones monográficas del Foro de Antequera estuvo dedicada en exclusiva a la tecnología y a la digitalización,** señalándose que, a pesar del camino recorrido, había que continuar avanzando.

Las páginas de la newsletter de UNAV, por otra parte, también se hicieron eco de las **conclusiones del 2º Barómetro Beroni sobre el Grado de Innovación de las Agencias de Viajes de España.**

Según este informe, la mitad de la agencias de viajes nacionales considera que su nivel de innovación se ha elevado mucho o bastante en el último año. Las agencias han empleado los fondos sobre todo en consolidar su presencia en la Red y en fortalecer la gestión de los procesos.

En este último ejercicio, además, **diversas empresas integradas en UNAV han avanzado en el tema de la inteligencia artificial,** tal es el caso de Beroni, Central de Vacaciones, Destinia o DIT Gestión, por citar algunas de ellas.

El capítulo de la digitalización también ha sido **objeto de trabajo en los programas de formación que estamos promoviendo con diversas instituciones,** como es el caso de ILUNIÓN, la Cámara de Comercio de Madrid y Adara Formación, empresa colaboradora de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE).

En estos casos, la formación y mejora de la capacitación del los agentes de viajes se ha centrado en los aspectos relativos a la ciberseguridad, al marketing digital y al refuerzo del conocimiento de los sistemas online de reservas.

Entretanto, sigue en desarrollo el TecnoTravel, la 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, que hemos tenido que posponer por problemas de agenda de algunas de las instituciones implicadas en su desarrollo.

SOSTENIBILIDAD

- Promoción de destinos sostenibles de España a través de una **campaña informativa en la publicación institucional y plataformas sociales,** orientada igualmente a favorecer la diversificación del territorio nacional y las muchas propuestas que contiene.

  En total se han publicitado una decena de destinos, caracterizados tanto por su contenido sostenible como por su propuesta de valor diferencial, apostando por otras modalidades turísticas: turismo literario, religioso, cultural, activo, astroturismo, arqueológico...

  En su apuesta por la diversificación, además, UNAV ha promocionado las nuevas corrientes turísticas que podían mejorar la oferta y, al tiempo, contribuir a disminuir las sobrecargas de los destinos con las nuevas vertientes que van surgiendo, como pueden ser, por ejemplo, el turismo experiencial, el musical o el sénior.

Ruta turística por los escenarios de los libros de Dolores Redondo.

FEMAV

2024 ha sido el año de la consolidación e impulso de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), la entidad creada por UMAV y AEMAV para dotar de una única voz al sector en esta Región.

Y un hecho sobresale dentro del conjunto de las actuaciones llevadas a cabo: la **creación y puesta en marcha de Planeamadrid.es,** una plataforma que permite a las agencias crear paquetes con proveedores locales, a la que se han incorporado ya más de 200 proveedores.

Otros aspectos reseñables de la gestión han sido también la **formalización del convenio de colaboración** de las agencias madrileñas con los campos de golf de su área de influencia y la **colaboración con la Dirección General de Turismo en la captación de agencias madrileñas interesadas en el mercado chino.**

En paralelo, en 2024, la **Federación presentó sendos informes acerca del comportamiento de los madrileños** de cara a sus vacaciones de verano e invierno.

En junio, además, **FEMAV celebró su convocatoria anual de Asamblea General,** que tuvo lugar en el Espacio Iberia.

Imagen de la Junta Directiva de FEMAV el día de la Asamblea General celebrada en el Espacio Iberia.

Imágenes de la presencia de UNAV en Fitur 2024.

EVENTOS, FOROS & CONGRESOS

Como organización nacional de referencia, **a lo largo de 2024 nuestra institución ha promovido diversos eventos sectoriales,** como han sido el V Foro UNAV para El Futuro del Turismo (del 23 al 25 de octubre, en Antequera, Málaga), o el Primer Foro Estatal de Derecho Turístico, organizado de forma conjunta con ACAVe y el Colegio de la Abogacía de Barcelona.

A remarcar asimismo la participación en la Feria Internacional de Turismo de Madrid, Fitur, una cita a la que no ha faltado en los últimos 30 años.

PRESENCIA EN FITUR 2024

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 para los profesionales del 24 al 26 de enero. Como es habitual, la sede de UNAV en la Feria se situó en el Pabellón 10, Stand 10.B69.

En esta ocasión, **la asociación nacional decana de las agencias dio a diversos públicos su plan de acción UNAV Future 2023-2025,** entre cuyos proyectos se encuentra el TecnoTravelAgent.

UNAV presentó también en esta Feria las nuevas marcas que se habían adherido a esta organización en los últimos meses. Asimismo, **los representantes de UNAV mantuvieron diversos encuentros institucionales con destinos y proveedores,** a quienes igualmente explicaron la estrategia asociativa para 2024.

Los representantes del Consejo, además, celebraron reuniones de trabajo con miembros de diferentes formaciones políticas, entre ellas la visita del Grupo Socialista en la Asamblea de Madrid, encabezada por Juan Lobato, y asistieron a diferentes convocatorias institucionales organizadas por medios de comunicación sectoriales y entidades.

El stand de UNAV en la Feria, por último, fue **lugar de encuentro de firmas asociadas con representantes sectoriales.**

V FORO UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO

Nuestra organización celebró en Antequera, del 23 al 25 de octubre de 2024, una nueva edición de su evento de referencia, el Foro UNAV para El Futuro del Turismo, que en esta ocasión **congregó como ponentes a una treintena de personalidades del ecosistema del turismo y los viajes,** miembros de distintos segmentos y ámbitos, quienes analizaron las circunstancias del momento y ofrecieron su visión, ideas y propuestas para avanzar hacia los nuevos tiempos que vienen.

El foro arrancó analizando el protagonismo creciente en la industria de los grupos de gestión, un debate que congregó por primera vez a los principales representantes de estas entidades, que agrupan a más de 3.100 agencias de viajes de España, que fueron moderados por Jon Arriaga, presidente de DIT Gestión y VP de UNAV. Tuvieron presencia en esta primera ponencia, por ejemplo, Carrefour Viajes, Grupo Airmet, Grupo byTour, AVASA Travel Group, Grupo GEA, Grupo DIT Gestión y Grupo NEGO / MÁS INFO • NEWSLETTER 73 - PÁGINA 5

Tras esta charla, **correspondió conocer las últimas novedades en materia de innovación y digitalización aplicada al sector turístico y de las agencias de viajes,** en la que intervinieron directivos de algunas de las firmas tecnológicas más representativas de este ámbito, como son TDCS Travelport, Beroni, Quadrant Travel Technologies, MOGU Global o Pipeline Software. En esta mesa de trabajo, además, intervino CONECTA Turismo, firma malagueña especialista en soluciones tecnológicas para el sector turístico. MÁS INFO • NEWSLETTER 73 - PÁGINA 7

El papel de la mujer en el turismo fue otra de las mesas destacadas de esta quinta edición del foro. Hay que recordar, en este sentido, que según Oxford Economics más de la mitad de los puestos de trabajo del sector en el mundo son ocupados por mujeres (48 millones), si bien todavía quedan retos pendientes, entre ellos que esa representatividad se traslade a los cargos de alta dirección. En este encuentro un tercio de los participantes fueron mujeres que ocupan puestos ejecutivos. Tomaron parte en este coloquio dirigentes de la Cámara de Comercio de Madrid, Grupo VDT, Los Viajes de Sofía, Destinia, ACAVe y AON, cuya Chief Commercial Officer, Katia Estace, moderó la mesa. MÁS INFO • NEWSLETTER 73 - PÁGINA 9

V Foro Turístico
UNAV
Antequera (Málaga)
AVANZANDO EN LA
TRANSFORMACIÓN DEL
TURISMO
Andalucía

Para terminar las sesiones de trabajo, **el V Foro UNAV exploró las perspectivas del sector para el año 2025,** un análisis que efectuaron representantes de importantes marcas de las industria, como son Iberia, Renfe, Mundiplan, Icarion-W2M, Grupo CDV y Tour 10. Actuó de conductor de la charla el director general de Movelia Tecnologías, Christian Pauwels. MÁS INFO • NEWSLETTER 73 - PÁGINA 11

En su intervención de bienvenida, **el presidente de UNAV, José Luis Méndez, reclamó respeto al trabajo que hacen a diario los agentes de viajes** y subrayó la obligación de defenderse ante algunas de las últimas agresiones a nuestro sector "con lo mejor que sabemos hacer: un turismo de calidad, que día a día avanza en la sostenibilidad y que rechaza de plano y de pleno palabras como turismofobia..."

> (...) Todos somos turistas, y todos nos desplazamos. Y si hacemos turismo con sensatez y apostando por la calidad, seguiremos generando riqueza para nuestro país, tal y como hacemos a diario las agencias de viajes. No más mensajes de odio hacia nuestro sector, no a la turismofobia. Sí al turismo de calidad y sostenible, que es el que nosotros defendemos"

La quinta edición del Foro UNAV para El Futuro del Turismo **concluyó con un gran éxito de asistencia, conferencias de alto interés y con cerca de un centenar de impactos** en los medios de comunicación nacionales, locales y especializados en turismo y viajes.

Además de las sesiones de trabajo, **la agenda se completó con un amplio programa de actividades para los congresistas,** de manera que pudiesen conocer de primera mano los atributos, posibilidades y recursos de Antequera y su área de referencia.

Si quieres consultar las conclusiones del Foro, puedes hacerlo a través de este enlace, así como una galería de fotos y un vídeo-resumen del evento.

V FORO UNAV > MESAS DE TRABAJO

MESA 1 • HACIA DÓNDE CAMINAN LOS GRUPOS DE GESTIÓN

Santos García · Director General - Grupo Nego ■ **Lander Arriaga** · Director General - Grupo DIT Gestión ■ **Sara Fernández Bernabéu** · Directora General - Grupo GEA ■ **Carlos López Bahillo** · Director General - AVASA Travel Group ■ **Eva Hipólito Arriaga** · Directora Comercial - Grupo Bytour ■ **Rubén Fernández** · Director General - Grupo AIRMET ■ **Héctor Floro**· Director General - Carrefour Viajes // MODERADOR • **Jon Arriaga** · Presidente DIT Gestión– VP Área Grupos de Gestión UNAV

MESA 2 • TECNOLOGÍA & DIGITALIZACIÓN: QUÉ HAY DE NUEVO

Héctor García Fernández · CEO – MOGU Global ■ **Ingrid Graells** · Directora Comercial y Marketing I BERONI ■ **Maite Añorga** · Directora General Corporativa I TDCS Travelport ■ **José Antonio Flores Montero** · CEO I Conecta Turismo ■ **Sebastian Briones Moyano**· Director General I PIPELINE Software ■ **David Hernández** · Director General - Quadrant Travel Technologies // MODERADOR • **Manuel Fernández** · Director – BOTECH

V FORO UNAV > MESAS DE TRABAJO

MESA 3 • EL PAPEL DE LA MUJER EN EL TURISMO

Catiana Tur Riera · Gerente - ACAVe ■ **Mónica Emilió** · Chief Operating Office – DESTINIA ■ **Sofía Saiz** · Directora · Los Viajes de Sofía ■ **Eva Gª Cívico** · Responsable de Formación Profesional y Dual – Cámara de Comercio de Madrid ■ **Irene Alaman Sirodey** · Directora General · Grupo VDT // MODERADORA • **Katia Estace** · Chief Commercial - AON

MESA 4 • AÑO 2025: PERSPECTIVAS DE FUTURO

Adolfo García Serrano · Head of Trade. Ventas España - IBERIA ■ **Fernando Sánchez** · Director General ICARION-W2M ■ **Jacob Fernández** · Director General - MUNDIPLAN ■ **Fran Serón** · CEO - TOUR10 ■ **Juanfran Trasmonte** · Presidente y Consejero Delegado - GRUPO CDV ■ **David Martín** · Gerente de Ventas - RENFE // MODERADOR • **Christian Pauwels** · DG Ejecutivo - MOVELIA TECNOLOGÍAS

V FORO UNAV / reconocimientos

1) RECONOCIMIENTO A AON > Recoge el galardón Katia Estace.

2) RECONOCIMIENTO A BERONI > Recoge el galardón Ingrid Graells.

3) RECONOCIMIENTO A IBERIA> Recogen el galardón Mª José Eiras y Adolfo Gª Serrano.

4) RECONOCIMIENTO A MOVELIA > Recoge el galardón Christian Pauwels.

5) RECONOCIMIENTO A MUNDIPLAN > Recoge el galardón Jacob Fernández.

6) RECONOCIMIENTO A PIPELINE > Recoge el galardón Sebastián Briones.

7) RECONOCIMIENTO A RENFE > Recoge el galardón David Martín y Gema Jiménez.

8) RECONOCIMIENTO A TDCS TRAVELPORT > Recoge el galardón Maite Añorga

9) RECONOCIMIENTO A W2M > Recogen el galardón Fernando Sánchez y Fernando Lucini

El décimo galardón fue para la agencia mayorista DUAC, que no pudo asistir.

GRACIAS POR VUESTRO COMPROMISO CON UNAV

Patrocinadores, ponentes, invitados y firmas colaboradoras han hecho posible que el V Foro UNAV para El Futuro del Turismo, cuarto que se celebra en Andalucía, haya sido un éxito por quinto año consecutivo. A todos ellos, gracias.

FORO DERECHO TURÍSTICO

UNAV y ACAVE, en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), celebraron el 27 de noviembre el **I Foro Estatal de Derecho Turístico.**

El encuentro reunió a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, el consumo, y la tecnología vinculada al sector turístico. Las sesiones de trabajo pudieron seguirse tanto de manera presencial, en la sede del ICAB y de la Confederación Empresarial de Madrid-CEOE, como también online.

Entre los temas que se analizaron se incluyó la problemática en torno a la aplicación del RD 933/2021, cuya modificación ha sido ampliamente solicitada por el sector, por su colisión con derechos fundamentales.

Los cambios en la Directiva de Viajes Combinados, los derechos de los pasajeros, los efectos de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria o aspectos relativos a la ciberseguridad y a la protección de datos fueron otras de las materias que se abordaron.

La conclusión más destacada fue que los nuevos desarrollos normativos que están en curso imponen más cargas al sector turístico, perjudican a los consumidores y amenazan el futuro de la industria.

Otras conclusiones derivadas de la jornada fueron las siguientes:

- Los profesionales de las agencias de viajes y de la abogacía alertan de los aspectos legales que pueden ensombrecer el éxito del primer sector de la economía nacional
- Ponen en cuestión las normas que pueden lastrar la competitividad de la industria, denuncian el rechazo sistemático de los legisladores a la participación de sus representantes en el debate sobre las leyes que les afectan y señalan que los cambios regulatorios en marcha no contribuyen a resolver los problemas, en detrimento de consumidores y agencias.
- Advierten también del riesgo de colapso ante la saturación de reclamaciones de los viajeros, apelan al empleo de nuevas fórmulas de resolución de conflictos y consideran que aún persiste asimetría en el reparto de responsabilidades entre organizadores de viajes y proveedores.
- A estos asuntos añaden los peligros asociados al desarrollo tecnológico, como son el mal uso de la IA o la ciberdelincuencia cada vez más profesional y organizada
- Los promotores del encuentro destacan el éxito de la convocatoria y confían en que será una cita de referencia en el futuro.

1º FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO • ACTO INAUGURAL

1º FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO • MESA 1

1º FORO • MESA 2

1º FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO • MESA 3

1º FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO • MESA 4

1º FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO • MESA 5

1º FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO • MESA 6

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Al igual que en los cuatro últimos años, **UNAV llevó a cabo una intensa actividad comunicativa en 2024, 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 212 '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 54 comunicados.

Estas actuaciones, en conjunto, han generado un total de 1.280 reseñas en medios. El número de espectadores expuestos a la marca UNAV rondó los **15 millones de personas.** El valor económico estimado en publicidad de estas acciones se aproximaría a 3.805.000 euros.

NEWSLETTER UNAV

A lo largo de 2024, **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: **341.989**
- Envíos realizados a la base de datos (promedio mensual): **28.500**
- Tasa de apertura: **16 por ciento**
- Número total de páginas publicadas: **248**
- Número de noticias publicadas: **449**
- Noticias publicadas de asociados/adheridos: **153***
- Número total de fotografías incluidas: **295**
- Enlace & Hipervínculos insertados: **263**

unión nacional de agencias de viajes 69

Claves para anticiparse a cualquier eventualidad

Los usuarios de las agencias de viajes califican con un 8,6 a sus profesionales

Luis Jiménez, vicepresidente de Enjoy Travel Group, nuevo miembro del Consejo de UNAV

España, con 110 millones de llegadas, principal destino turístico mundial en 2040

Las agencias reclaman su participación en la Comisión de Seguimiento del Programa de Viajes del Imserso

unión nacional de agencias de viajes 70

Un compromiso que si tiene un precio: la profesionalidad

Antequera, en Málaga, acogerá del 23 al 25 de octubre el V Foro UNAV para El Futuro del Turismo

Unidad del sector ante los efectos negativos del RD 933/2021

El negocio de las agencias cerrará 2024 con un aumento en la facturación del 9%

QUADRANT TRAVEL TECHNOLOGIES SE INCORPORA A UNAV

unión nacional de agencias de viajes 71

¿De verdad se entiende el trabajo del agente de viajes?

Una treintena de marcas colaboran en la organización del V Foro UNAV

El RD 933/2021 contiene importantes incongruencias técnicas, según Beroni

La plataforma de viajes MOGU se incorpora a UNAV como miembro adherido

unión nacional de agencias de viajes 72

Viajes Combinados: por qué los cambios propuestos por la UE no serán la solución

Todo dispuesto para la celebración del V Foro UNAV en Antequera, Málaga

FEMAV presenta Planeamadrid.es, una plataforma que permite a las agencias crear paquetes con proveedores locales

UNAV, ACAVE y FETAVE INICIARÁN UNA CAMPAÑA DE INFORMACIÓN PARA MOVILIZAR A LAS AGENCIAS Y A LA OPINIÓN PÚBLICA

Los residentes en España realizaron 45,1 millones de viajes en el segundo trimestre

unión nacional de agencias de viajes 73

WhatsApp y atención 24/7: claves en la relación cliente-agencia de viajes

Gran éxito del Foro UNAV para El Futuro del Turismo

UNAV, ACAVE y FETAVE solicitan a Interior una nueva prórroga para negociar la exclusión de las agencias del RD 933, tras el respaldo del Congreso

UNAV, ACAVE y el Colegio de la Abogacía de Barcelona organizan la Primera Jornada Estatal de Derecho Turístico

unión nacional de agencias de viajes 74

Unidad sectorial, sí, pero no a cualquier precio

Méndez, ante el RD 933/2021: "Seguiremos adelante con la lucha y la defensa de las agencias"

Ya está en marcha una nueva edición del informe de temporada de ObservaTUR

ÉXITO DEL I FORO ESTATAL DE DERECHO TURÍSTICO

Cada euro de actividad que se invierte en turismo genera dos en el conjunto de la economía

Más de 200 proveedores turísticos se han incorporado ya a la plataforma Planeamadrid.es

REDES SOCIALES

La acción comunicativa se ha completado con la presencia de UNAV en Facebook, plataforma en la que **ha 'colgado' 325 post, habiendo alcanzando a más de 42.000 personas a través esta vía.**

Estos mensajes generaron 3.189 interacciones y cerca de 500 de estas entradas fueron compartidas. Un dato destacado: **la cuenta de UNAV en Facebook ha cerrado el año 2024 con un total de 1.500 seguidores, un incremento próximo al 5% respecto a 2023.**

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

La dirección electrónica de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) **registró más de 77,7 millones de accesos en el año 2024,** según los datos internos de control ofrecidos por Pipeline Software.

Abril y agosto **fueron los meses con mayor número de accesos, con más de 9,5 millones de entradas.** Tras esos meses, diciembre fue el periodo que concentró más accesos (8,4 millones).

Resumen por meses

Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2024	271619	55052	240854	12139	36221	71.11 GB	376321	7466499	1706626	8420207
Nov 2024	165925	53434	134503	13019	38446	58.76 GB	390599	4035113	1603041	4977769
Oct 2024	131315	57296	108561	10627	39364	55.44 GB	329438	3365413	1776177	4070774
Sep 2024	223158	44823	197245	6229	36878	51.74 GB	186876	5917370	1344713	6694742
Ago 2024	315745	71907	270201	11623	36412	76.96 GB	360314	8376236	2229144	9788097
Jul 2024	235619	79193	180178	12935	38462	79.33 GB	401001	5585534	2454986	7304209
Jun 2024	176589	71972	127051	13851	44077	64.83 GB	415552	3811545	2159168	5297677
May 2024	209808	82319	170432	11180	21590	90.04 GB	346605	5283406	2551891	6504054
Abr 2024	321121	61253	284380	12448	18429	86.05 GB	373441	8531420	1837604	9633649
Mar 2024	207309	55537	180117	6033	17493	70.14 GB	187046	5583640	1721651	6426584
Feb 2024	146620	41763	117357	9163	35894	42.73 GB	265741	3403373	1211131	4252008
Ene 2024	140558	45261	103414	12497	36567	42.63 GB	387407	3205861	1403113	4357327
Totales						**789.76**	**4020341**	**64565410**	**21999245**	**77727097**

Resumen por meses

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

Resumen por meses

Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2021	13946	10379	7307	1822	13731	14.64 GB	56487	226526	321766	432351
Nov 2021	21556	16489	8351	2711	19636	24.6 GB	81352	250547	494696	646691
Oct 2021	13385	11683	5843	2367	14537	11.81 GB	73392	181142	362202	414937
Sep 2021	13718	12014	6433	1908	14938	12.4 GB	57260	192993	360446	411543
Ago 2021	11657	10350	5434	1621	12772	12.13 GB	50270	168477	320861	361372
Jul 2021	11074	9563	5533	1749	13367	10.26 GB	54226	171532	296476	343310
Jun 2021	12649	11155	5744	2087	13192	14.98 GB	62611	172337	334660	379478
May 2021	12561	10926	5594	1947	13361	14.78 GB	60370	173414	338720	389392
Abr 2021	12076	10445	5791	1937	12437	9.89 GB	58139	173749	313355	362301
Mar 2021	11104	9529	4677	1509	13343	8.29 GB	46802	145006	295404	344233
Feb 2021	11790	9647	5232	1424	12903	10.19 GB	39884	146503	270135	330134
Ene 2021	13263	11372	5306	1717	14578	10.67 GB	53257	164515	352542	411168
Totales						**154.64**	**694050**	**2166741**	**4061263**	**4826910**

Viajes Combinados: por qué los cambios propuestos por la UE no serán la solución
ANÁLISIS • Mª DOLORES SERRANO
pág. 10

...puesto para la ...bración del V Foro UNAV en Antequera, Málaga

- **La nueva edición, que lleva por lema 'Avanzando en la transformación del turismo', incluirá una visión acerca de las perspectivas de futuro, un análisis del papel de la mujer en este sector y el protagonismo creciente de los grupos de gestión**
- **El futuro de la digitalización y las nuevas tecnologías emergentes serán igualmente objeto de debate en este Foro**
- **El evento cuenta con el apoyo de una treintena de marcas, además del respaldo institucional del Ayuntamiento de Antequera, la Junta de Andalucía y Turismo Costa del Sol**

Páginas 2-6

UNAV, ACAVE Y FETAVE INICIARÁN UNA CAMPAÑA DE INFORMACIÓN PARA MOVILIZAR A LAS AGENCIAS Y A LA OPINIÓN PÚBLICA

Interior muestra su negativa a modificar las condiciones de aplicación del RD 933 para las agencias de viajes. Las tres asociaciones seguirán trabajando para lograr la exclusión de las agencias de esta norma. Las agencias de viajes confían que el expediente abierto ante la CE, en caso de resolverse favorablemente, podría lograr la exclusión de las agencias del real decreto. MÁS INFO > Página 9

FEMAV presenta Planeamadrid.es, una plataforma que permite a las agencias crear paquetes con proveedores locales

La Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), en colaboración con la Comunidad de Madrid, acaban de presentar planeamadrid.es, una innovadora plataforma profesional diseñada para agilizar y mejorar la labor de las agencias de la Comunidad de Madrid, que permitirá la confección de paquetes turísticos en cuestión de minutos, reduciendo tiempos y costes gracias a acuerdos con proveedores locales. En una primera fase, planeamadrid.es incluye a las principales empresas turísticas de Aranjuez, Alcalá de Henares y San Lorenzo de El Escorial, tres ciudades que ostentan el título de Patrimonio Mundial por la UNESCO.

Página 11

Los residentes en España realizaron 45,1 millones de viajes en el segundo trimestre

Los residentes en España realizaron 45,1 millones de viajes en el segundo trimestre, un 6,9% menos que en el mismo periodo de 2023. Los viajes cuyo destino principal fue el territorio nacional disminuyeron un 8,3%, mientras que los realizados al extranjero aumentaron un 7,8%. Los viajes de Ocio, recreo y vacaciones descendieron un ... en el segundo trimestre y las Visi... familiares o amigos un 12,3...

Página 17

UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES
Calle Rosario Pino, 8, 1º B · 28020 Madrid
T · 91 579 67 41 F · 91 579 98 76
MAIL • secretaria@unav.ws
WEB • www.unav.ws

CONSEJO EDITORIAL
Presidente: José ...
Vicepresiden...
Gerente: ...
Dire...

EL UNIVERSO UNAV ES NOTICIA...

EN LOS CANALES PROPIOS ASOCIATIVOS

A lo largo del año 2024, la newsletter institucional, como fórmula de apoyo a las estrategias de comunicación y promoción de sus asociados, ha recogido una selección de noticias destacadas, principalmente para anunciar su incorporación a la entidad, para dar cuenta de sus innovaciones tecnológicas y comerciales o recoger sus alianzas y/o nombramientos .

NOVEDADES COMERCIALES

- Iberia ofrecerá vuelos directos a Tokio a partir del 27 de octubre
- Iberia estrena los vuelos entre Madrid y Tokio
- Iberia reanudará sus vuelos a Tel-Aviv a partir del 1 de abril
- Iberia afirma que la nueva política ofrece mayores beneficios a sus clientes a través de un contenido más personalizado y flexible
- AENA prevé superar los 300 millones de pasajeros en 2025
- AENA prevé cerrar el año 2024 con 294 millones de pasajeros
- Las reservas de cruceros en agencias de viajes suponen el 90% del total de la naviera MSC en España
- Tour10: candidata a la certificación “s de sostenibilidad turística
- IAG7 viajes adquiere el bosque de Sierra de Pela
- iryo permitirá viajar con perros de más de 10 kilos este verano
- Ya está en marcha el 63 Festival de Música Cueva de Nerja
- PANGEA abre su sexta tienda de viajes en España
- El turismo senior atrae el interés de las marcas integradas en UNAV
- Una treintena de marcas colaboran en la organización del V Foro UNAV
- Traveltool celebra su 3ª Convención para Agentes y Proveedores

INCORPORACIONES

- Tawy Tours, mayorista especializado en Egipto y Oriente Medio, se incorpora a UNAV como miembro asociado
- MSC Cruceros se integra en UNAV como miembro adherido.
- Bytour y azulmarino, del Grupo W2M, se incorporan a UNAV

- Traveltool e-services se incorpora a UNAV
- Soltour, uno de los grandes turoperadores nacionales, se integra en UNAV como miembro adherido
- Quadrant Travel Technologies se incorpora a UNAV como miembro adherido
- La plataforma de gestión de viajes MOGU se incorpora a UNAV como nuevo miembro adherido
- Insurance Travel, firma especializada en seguros de viajes, se integra en UNAV como miembro adherido

TECNOLOGÍA & INNOVACIÓN

- Las tarifas básicas de Iberia se distribuirán exclusivamente a través del canal NDC
- Pipeline Software: certificación de la integración XML con RateHawk
- Central de Vacaciones comienza a comercializar sus primeros viajes multidestino con IA
- Viajes El Corte Inglés: plataforma de reservas para viajar en tren
- CDV: vuelos, hoteles y trenes para agencias de viaje en una sola plataforma

ACUERDOS & ALIANZAS

- Alianza estratégica entre Beroni y el mayorista asiático de viajes DIDA Travel
- Acuerdo de colaboración entre Beroni e InterMundial a través de la plataforma Wasabi-s
- Central de Vacaciones e IAG7 firman una alianza estratégica

EFEMÉRIDES

- Pipeline Software: un viaje de 35 años a través de la revolución tecnológica del turismo
- TOUR 10 celebra su 20º aniversario con ofertas y descuentos exclusivos
- Airmet lanza acciones para celebrar el 25 Aniversario del Grupo
- 10º aniversario de 7Worlds Events and Congresses

NOMBRAMIENTOS

- Ingrid Graells, de Beroni, presidenta del Tech Tourism Cluster
- Luis Jiménez, vicepresidente de Enjoy Travel Group, nuevo miembro del Consejo de Dirección de UNAV

ESTUDIOS

- La creciente complejidad en la oferta de viajes y su proliferación, una gran oportunidad para las agencias de viajes, según Travelport
- Puntos clave del nuevo estudio de Travelport sobre la venta minorista en 2024
- Amadeus: cinco tendencias clave para los viajes en 2025

HÁBITOS DE LOS CLIENTES

- Intermundial: destinos más visitados por los españoles con seguro
- Central de Vacaciones identifica el comportamiento de los viajeros digitales
- Punta Cana, Riviera Maya y NY, destinos favoritos de los viajeros nacionales digitales
- Las preferencias vacacionales de los viajeros nacionales digitales se mantienen, aunque sube el gasto y los días de estancia

UNIVERSO UNAV EN FITUR (en imágenes)

Pipeline Software - Beroni - CDV - AON - W2M - Iberia - DEIUREM

REVISTA DE PRENSA

- W2M amplía su red de tiendas premium con una nueva apertura
- Viajes El Corte Inglés celebra la I Feria del Crucero y Grandes Viajes
- Convención del Grupo Star 2024: el futuro es nuestro
- Entrevista con Guillermo González, director general de distribución de W2M
- Iberia aterriza en el corazón de la Gran Vía
- Entrevista a Félix Rebollo, de Natalia Viajes
- Cuevas de Nerja presenta el cartel del 63 Festival de Música

- Viajes Carrefour refuerza su proyecto de expansión en el mercado nacional
- Fundación Cueva de Nerja, nuevo patrocinador del Málaga FC
- Espacio Iberia cierra sus puertas tras recibir a más de 110.000 visitantes
- Mundiplan comienza la venta de viajes para mayores de 55 años
- Destinia: "Los precios deberían empezar ya un aterrizaje suave"
- Iryo estrenará la ruta Barcelona-Málaga el próximo 15 de diciembre
- Entrevista con Christian Lucas, CEO de Central de Vacaciones
- Entrevista con Maite Añorga, directora general de TDCS Traveport
- Beroni: solución tecnológica para cumplir con el registro de reservas de Interior
- Fundación EuropaMundo con las inundaciones en Valencia
- Samatravel: acciones de colaboración de apoyo a las agencias de viajes
- Entrevista a Manuel Benavides, presidente del Grupo Star
- The Sphere, la firma del segmento de lujo de W2M, llega a Barcelona
- Iryo cumple 2 años en el mercado ferroviario nacional
- W2M: 2.378 millones de facturación y 7,1 millones de pasajeros este año
- AON: nuevas garantías por cancelación de vuelo
- InterMundial amplía el plazo de anulación de seguros

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 14 informes de temporada,** el último de los cuales se presentó el día 16 de diciembre de 2024.

Además de UNAV, integraban ObservaTUR a fecha de 31 de diciembre de 2024 las siguientes firmas: Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, IAG7/Airmet, Iberia, Ilunion Hotels, Iryo, MundiPlan y ReiniziaT.

LA INFOGRAFÍA

Las claves del verano 2024

FUENTE > ObservaTUR

CON QUIÉN

76%

CON LA PAREJA

PRESUPUESTO

677€

ALOJAMIENTO	33%
RESTAURACIÓN	24%
TRANSPORTE	19%
ACTIVIDADES	11%
COMPRAS	10%
OTROS GASTOS	3%

TIPO DE VIAJE

SOL & PLAYA	42%
CULTURAL	22%
RURAL-NATUR	11%
FAMILIAR	11%
BIENESTAR	5%
SOSTENIBLES	2%

El 94% de los viajeros nacionales consultados tiene previsto viajar este verano; un 80% declara estar seguro de ello

Agosto es el mes protagonista de las vacaciones de verano (38%), seguido de julio (30%)

7 de cada 10 viajeros nacionales tomará entre una semana y 15 días de vacaciones; tres de ellos únicamente lo hará durante 7 días

El hotel lidera el tipo de alojamiento decidido (57%). Detrás se sitúa el apartamento turístico (24%).

La mayoría de los viajeros nacionales que han tomado una decisión respecto al transporte opta por el coche particular (49%)

El avión consolida su sólida recuperación (cercana al 40%), y prosigue una tendencia al alza. El uso del tren va en aumento

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

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

observaTUR

12 CLAVES del turismo nacional en 2024 según ObservaTUR

Los españoles realizaron casi 186 millones de viajes en 2023 y gastaron 58.750 millones de euros

ObservaTUR y la Mesa del Turismo presentan un estudio sobre el turismo que viene

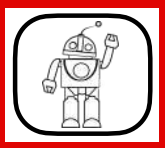
ONU TURISMO
La actividad turística mundial se recupera completamente

España, 2ª potencia mundial en turismo, según el Foro Económico Mundial

El turismo español encadena 32 meses creando empleo en España

VERANO 2024
El deseo de viajar de los españoles se dispara

La desestacionalización del turismo en España avanza pese al verano de récord



ObservaTUR desarrolla la primera herramienta de IA del turismo emisor de España

El turismo nacional en España bate récords pese a las protestas por la masificación

El 80% de los viajeros a nivel mundial espera viajar más a lo largo del año 2025

El turismo incrementa su peso en la economía y supone ya el 12,3% del PIB nacional

El turismo emisor crecerá en 2025, aunque sus cifras se moderarán, tras un 2024 excepcional

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 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

Las agencias de viajes viven un momento dulce en todo el mundo. En nuestro país, así lo confirman las cifras, tanto en términos de facturación como de creación de empleo.

La facturación de las agencias de viajes y turoperadores en España creció un 7,3% en 2024 con respecto al año anterior, siendo una subida muy inferior al 28,4% registrado en 2023, según datos difundidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

Una situación parecida se da también **en otros países y regiones, en donde las minoristas también están registrando un notable auge,** tal y como recogía un reportaje elaborado por el Daily Telegraph, medio que apuntaba las razones de esta bonanza.

Esta publicación, en primer término, citaba, por ejemplo, **la capacidad de las minoristas para orientar la decisión de sus clientes y poder eliminar la sobrecarga de información y el "ruido" que llega a los viajeros.**

Según Eugene Ko, de Phocuswright, "reservar un viaje se ha vuelto cada vez más complejo, a causa de la "cantidad colosal" de información existente en Internet. Por ello, **recurrir a una agencia puede eliminar la necesidad de examinar y comparar online, al ocuparse de todos los detalles y reservas en nombre del cliente.**

Otro factor de este éxito sería la **evolución tecnológica en el sector, "que ha permitido a las agencias disponer de herramientas para procurar ofertas muy personalizadas",** opina Gareth Matthews, de Dida Travel.

Otras razones del resurgir con fuerza de las agencias en todo el mundo serían:

- La mejora en los sistemas de pagos sería otro motivo de esta expansión: la tecnología que antes sólo estaba al alcance de los grandes (por ejemplo, las tarjetas de crédito virtuales) ahora son más accesibles, incluso para los agentes independientes que trabajan desde casa.
- La inteligencia artificial y la automatización, si bien a menudo se anuncian como una amenaza para los profesionales, también ofrecen un enorme potencial, según las citadas publicaciones, asegurando que los agentes tengan mejor información al alcance de su mano, "lo que a su vez liberará más tiempo para ofrecer un servicio más personalizado".
- La calidad de la oferta de las agencias de viajes minoristas ha aumentado en los últimos años y una razón es que ahora pueden ofrecer extras auxiliares para la experiencia en el destino.
- Los agentes han mejorado mucho su papel en general para seguir siendo competitivos y una estrategia muy exitosa ha sido comenzar a realizar ventas cruzadas o incluir en paquetes todos los pequeños extras en el destino, como actividades, tours y entradas a parques temáticos.
- Y, por último, aunque determinante, otro factor del éxito actual de las agencias de viajes en todo el mundo ha sido la confianza y la seguridad que proporcionan, especialmente después del estallido de la pandemia, que sirvió de llamada de atención para cualquiera que hubiera reservado directamente.

Otros aspectos clave del impulso de las agencias serían las ofertas exclusivas que ofrecen, afirma Evren Oktay, de pax2night: "Las agencias de viajes a menudo acceden a precios y beneficios no disponibles online, gracias a sus relaciones consolidadas con proveedores. Esto, unido a una experiencia de compra más personal y segura, fortalece la posición de las agencias físicas frente a las plataformas digitales, donde los clientes a menudo enfrentan procesos de cancelación y reembolso frustrantes".

El futuro, además, se vislumbra con esperanza para el sector, tal y como lo confirman algunos estudios.

Uno de los más recientes, por ejemplo, editado por Travelport, empresa tecnológica global integrada en UNAV desde hace varios años como firma adherida, afirmaba que **buscar y reservar viajes directamente con los proveedores de viajes se ha vuelto más lento y complicado que nunca,** y hace sentirse a los viajeros mucho más ansiosos.

La creciente complejidad en la oferta de viajes y su proliferación, una creciente oportunidad para las agencias de viajes. Según esta empresa tecnológica global, los clientes se sienten abrumados al reservar viajes de manera directa ante el marasmo de nuevas ofertas.

Las opciones de viajes aéreos, por ejemplo, se han multiplicado un 1.900%, pasando de 500 alternativas (2010) a más de 10.000 (2024).

Priorizar la colaboración con las agencias de viajes garantizaría también un servicio verdaderamente personalizado para los viajeros.

La mayoría de los viajeros de la generación Millennial (70%) y Generación X (64%) usan a menudo agencias de viajes en línea para reservar, citando la variedad y la transparencia de precios como las principales razones.

Para nuestra industria, dice la investigación, **esto indica una creciente necesidad y oportunidad para las agencias de viajes:** "Su experiencia en la comparación de opciones ayuda a los viajeros a reservar con confianza la mejor opción, basada en sus preferencias personales".

> Buscar y reservar viajes directamente con los proveedores se ha vuelto más lento y complicado que nunca

EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

El papel de las agencias de viajes, en este panorama, se considera al alza, básicamente por el conocimiento experto en un mercado cada vez más complejo. Valores que suman a los ya clásicos y más característicos (atención, seguridad, confianza...). Máxime como apuntan en un contexto de incertidumbre y alta personalización en la planificación de viajes.

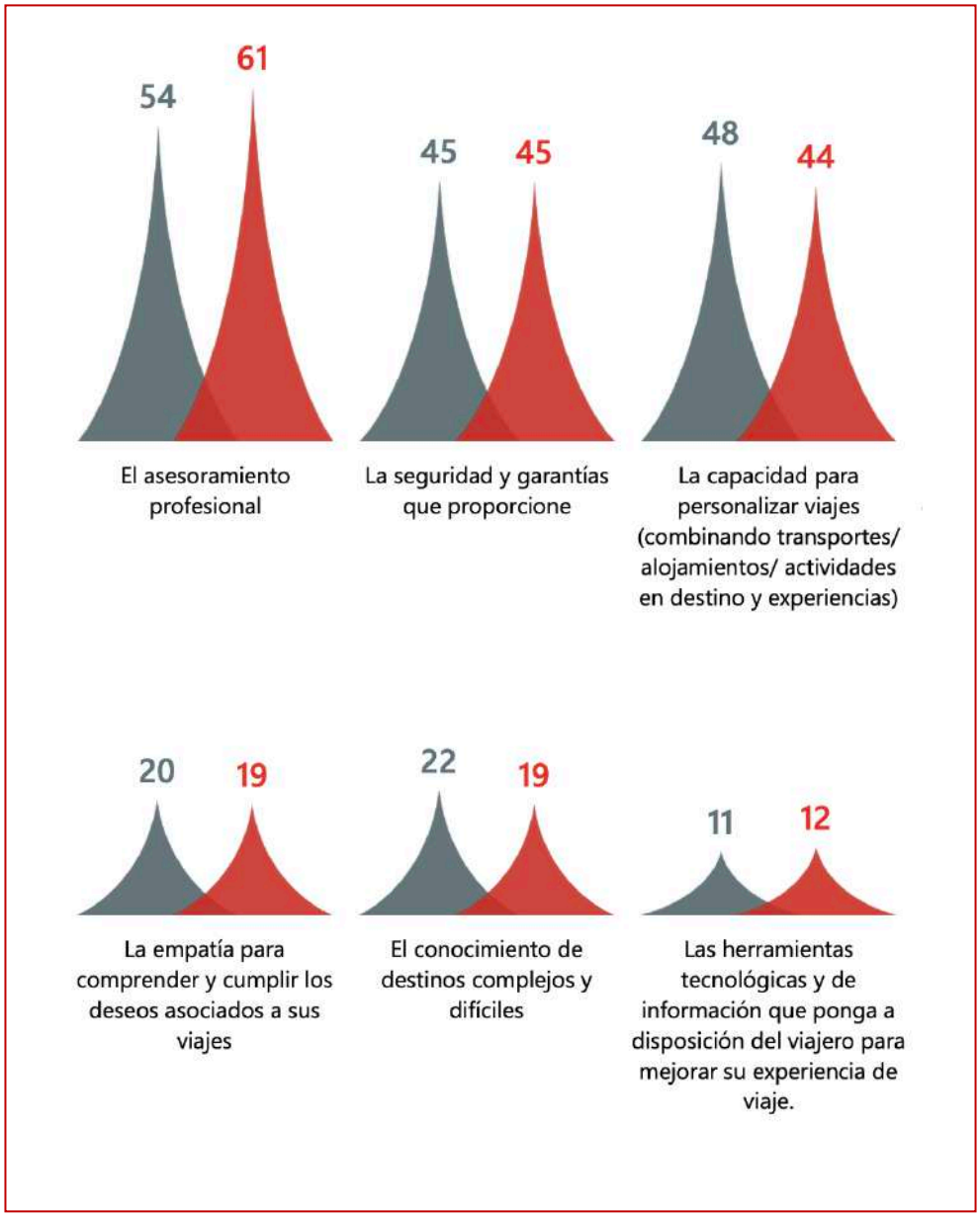
Su capacidad para maximizar el valor del viaje y simplificar procesos resulta fundamental, así como **gestionar la creciente complejidad de las opciones disponibles y garantizar seguridad en las decisiones de los clientes en un sector en constante transformación.**

Para relanzar ese protagonismo, no obstante, es preciso tener en cuenta antes algunas cosas, como son la **necesidad de concentrarse en las tareas verdaderamente importantes o estrechar en mayor medida la proximidad con los clientes.**

AGENCIAS DE VIAJES • CÓMO SERÁ EL FUTURO

◉ ASPECTOS QUE VALORAN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Según los profesionales de las agencias, **los aspectos que más aprecia el viajero siguen siendo el asesoramiento, la seguridad y garantías proporcionados y la personalización de viajes.** El consejo experto, además, gana más peso en esta ocasión: el 61% de las agencias considera que es lo que más se pondera.



En el apartado de las relaciones con los clientes, **crece el uso del email como canal de comunicación con el cliente,** que, junto con el teléfono y la atención personal, se consolidan como las tres formas principales de relacionarse con el viajero.

En cuanto al WhatsApp, hay que decir que su uso continúa creciendo de manera progresiva otro año más como vínculo con el cliente, alcanzando ya el 65%. Por contra, las RRSS y la web propia no tienen una presencia relevante en la comunicación bidireccional.

A la hora de reservar/comprar, **la vía más utilizada por los viajeros con las agencias es la venta física (72%),** por delante de la venta por email (66%) y la telefónica (65%). Este Top 3 de canales de venta se afianza y, además, experimenta un crecimiento con respecto al invierno pasado. Todo lo contrario sucede con la venta online a través de la web, que sigue su tendencia a la baja en las últimas mediciones.

Tres de cada cuatro agencias mantienen contacto con sus clientes a la vuelta de sus viajes. Crece ligeramente, por otra parte, el trato ocasional, reduciéndose así el porcentaje de agencias que no establecen lazo alguno, salvo que sea necesario debido a una incidencia o reclamación que gestionar al regreso del viaje.

22

unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2024

>>

flashes informativos

ANEXO

A lo largo de 2024, UNAV ha remitido más de 200 ‘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 2024

>>

flashes informativos

ANEXO

FLASHES INFORMATIVOS 2024

ENERO

1-Balance de la comunicación UNAV – diciembre

2-ObservaNEWS – nº 138

3-FITUR 2024 del 24 al 28 de enero

4-Consigue tu pase profesional para FITUR 2024

5-RENFE- Comunicaciones Varias

- Normativa Internacional De Viajeros "Trenes Internacionales España-Francia".
- Anexo 3 De La Tarifa Especial Nº 1 "Viajes Con Animales De Compañía (Mascotas)".
- N.I.V. Interrail. En Vigor El 01-01-2024.
- "Superprecios Rebajas De Enero".
- "Servicio Intermodal Ave+Vtc Soria-Calatayud Ampliado A 2024".
- "Prórroga Del Ajuste Tarifario Y Adecuación De Las Condiciones Comerciales Para Los Servicios Avant 2024".

6-RENFE-FITUR 2024 – MODELO AUTORIZADO PARA VIAJAR EN RENFE

7-VALINOR-MUNDO LUSO REPRESENTACIONES cumple 20 años

8-GALA NERJA – CUEVA DE NERJA – FITUR 2024

9-10 Aniversario 7Worlds Events and Congresses

10-RENFE-SUPERPRECIOS REBAJAS DE ENERO – AMPLIACIÓN

11-GALA NERJA – CUEVA DE NERJA – FITUR 2024

12-IBERIA- Actualización de Iberia sobre Distribución

13-IBERIA- Iberia vuelve a Tokio. Vente con nosotros

14-IBERIA- Nuevos vuelos desde Santander con Granada, Jerez y Vigo

15-Invitación a la Presentación de Madrid Rutas Del Vino sobre Enoturismo en FITUR 2024

16-IBERIA- Varios

- Traslado temporal del servicio de Fast Track en Madrid
- Los mejores precios te están esperando
- Información relevante sobre facturación de equipaje a Dakar

17-FITUR 2024 del 24 al 28 de enero

18-ObservaNEWS – nº 140

19-RENFE-Cierre temporal estación Luceros - TRAM Alicante

20-ASOCIADOS UNAV EN FITUR 2024

21-IBERIA- Novedades Portal IAG

22-RENFE-CAMPAÑA DE MAYOR DESCUENTO CON LA TARJETA DORADA PARA VIAJES EN TRENES AVE Y LARGA DISTANCIA

23-Portal PCI Zerorisk para certificaciones PCI DSS requeridas por IATA

24-IBERIA en NDC en la plataforma Travelport

25-RENFE-Informaciones Varias.-

- Trenes Turísticos de Lujo y Clásicos para la temporada 2024:
- Tren Al Andalus - Ruta andaluza
- El Expreso de La Robla - Ruta de La Robla
- El Transcantábrico Gran Lujo - Ruta del Norte
- Costa Verde Express - Ruta España Verde
- "Enlaces - Billete Integrado"

26-I Torneo de Mus UNAV en Memoria de Félix Estévez 20-21 febrero 2024

27-CEIM Seguridad Social - Cotizaciones 2024

FEBRERO

28-CEIM - NextGen EU – Q2 enero 2024

29-ObservaNEWS – nº 141

30-IBERIA-Promoción de grupos a Santo Domingo

31-Balance de la comunicación UNAV-enero

32-IBERIA-Incremento de frecuencias entre Madrid y Santiago de Chile

33-ATOUT FRANCE - Webinar- El Valle del Loira … una inmersión entre cultura y naturaleza

34-RENFE- Comunicaciones Varias

- Enlaces-Billete Integrado. Comunicación explicativa del producto de trenes con enlace que se está implantando y que se completará el próximo 29 de Febrero.
- Tarifa Especial nº 11.2 "Enlaces-Billete Integrado" con el Anexo 3 actualizado. Dicho anexo se ha actualizado a fecha 22 de febrero según el estado de la situación actual de las oleadas.
- Tarifa Internacional de Viajeros, AVE Internacional, España-Francia. Esta actualización consiste en la aceptación de la tarifa de Congresos y Ferias.

35-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Newsletter para las agencias de viajes. Enero 2024
- Promoción grupos a El Cairo
- Atención personalizada para tus grupos de Incentivo/Congresos
- Aumentamos frecuencias entre Madrid y Santiago de Chile
- Iberia reanuda sus vuelos a Tel-Aviv

36-Nota Turismo Enero 2024

37-ObservaNEWS – nº 142

38-RENFE-Actualizada Tarifa Especial. Nº 7 1. 1 AVLO

39-IBERIA- Webinar capacitación NDC

40-RENFE- Comunicaciones Varias

- Tarifa Especial nº 3. Capítulo 10. "CONGRESOS Y FERIAS . Se actualiza con motivo de la aplicación de la oferta al AVE Internacional.
- Tarifa Especial nº 2. Título II. Capítulo 4. "Viajes de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida". A partir del 1 de marzo de 2024, fecha de viaje, todas las plazas H estarán consideradas como asiento Estándar y se han de solicitar con esa acomodación.
- Tarifa Especial T.T. II.4 "Tren Medieval".
- Tarifa Especial T.T. II.3 Tren Turístico "Paleontológico y del Patrimonio de Cuenca".
- Tarifa Especial T.T. II.1 Tren Turístico "Ruta de los Molinos".
- Anexo 1 de la Tarifa Especial nº 3 "RESTAURACIÓN A BORDO".
- Anexo 2 de la Tarifa Especial nº 3 "COMERCIALIZACIÓN DE TRENES AVE Y LARGA DISTANCIA".
- Tarifa Especial nº 2 "BILLETE COMBINADO TREN + AUTOBÚS".
- Tarifa Especial T.T. II.2 Tren Turístico "Ruta de la Camelia en Flor".
- Tarifa Especial T.T. II.2 Tren Turístico del Mercurio 2024.
- Promoción Interrail en febrero-marzo 2024.

41-ILUNION Formación para agencias de viajes

42-AON lanza su nuevo producto-Escapadas Mundo

MARZO

43-ILUNION Formación para agencias de viajes

44-IBERIA- Webinar capacitación NDC

45-Balance de la comunicación UNAV-febrero

46-IBERIA- Webinar capacitación NDC

47-IBERIA- Webinar capacitación NDC

48-IBERIA- Newsletter - Marzo 2024

49-RENFE- Comunicaciones Varias

- Actualizada la Tarifa Internacional de Viajeros. Pases. Interrail. Se ha suprimido la posibilidad de recibir el pase por correo ordinario (gratuito), quedando únicamente la entrega por servicio urgente (mensajero, con coste para el cliente).
- "Mayor Descuento En La Oferta "4 O Más" Por Las Fallas De Valencia 2024".
- "Campaña Nit Del Foc 2024 Entre Madrid Y Valencia".
- "Nuevo Título Familia Numerosa En Galicia".
- "Tarifa Promocional Alcazaba".

50-Presentación de la Asociación de Campos de Golf de Madrid a los miembros de FEMAV – 16-05-2024

51-UNAV Webinar capacitación NDC – Presentaciones IBERIA-AMADEUS

52-ObservaNEWS – nº 144

53-NOVEDADES SEG&TRAVEL

54-ILUNION Formación para agencias de viajes

55-IBERIA- LEVEL potencia su presencia en Barcelona y amplía sus vuelos un 40% este verano

56-IRYO- dpto. grupos Iryo

57-RENFE- Comunicaciones Varias

- "Superprecios De Madrid A Galicia Y Asturias".
- Tren Turístico Paleontológico y del Patrimonio de Cuenca desde Valencia.
- "Nuevo servicio especial Granada-Madrid" que circulará el próximo día 31 de marzo.
- NUEVOS SERVICIOS PASANTES LEVANTE-Castilla y León
- "Nuevo servicio AVE Barcelona-Zaragoza-Madrid".
- "Ampliación circulaciones AVE 2111 sábados abril".
- Tren Turístico "De La Mancha Toledana".
- "FIESTAS PRIMAVERA MURCIA 2024".
- "Modificación de horarios Avant Madrid Chamartín C. C. - Segovia - Valladolid".
- Tren Turístico "De La Cuchillería".

58-AON- Comunicado renovación CASER

59-AON- Nuevo seguro Escapadas Premium

60-RENFE- Comunicaciones Varias

ABRIL

61-Informe Tendencias de RRHH 2024. Déficit de Talento y Adopción de IA

62-Balance de la comunicación UNAV-marzo

63-RENFE- Comunicaciones Varias

- Tren Turístico "Ruta del Modernismo Gourmet. Canet y Mataró".
- "Nuevos servicios a Gandía por obras en Madrid-Chamartín Clara Campoamor".
- Tarifa Especial nº 1. Título IV. Capítulo 3. "Salas Club"
- Normativa Comercial referente al Tren Turístico "De La Cerámica".

64-IRYO-Promoción de billetes flexibles desde 18€

65-ObservaNEWS – nº 145

66-IBERIA- Comunicaciones Varias

- Nueva disposición de Migración en Guatemala
- Estrenamos rutas, Tromso y Salzburgo
- Pasajeros viajando a El Salvador

67-Cueva de Nerja- presenta el cartel del 63 Festival de Música

68-RENFE- Comunicaciones Varias

- Tarifa Especial Nº 1 - Actualizada II.4 PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MÁS RENFE
- Tarifa Especial Nº 7 - Actualizada I.1 AVLO

69-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Descubre Panamá
- Opciones de emisión de Grupos de Iberia

70-Actualización del listado de Agencias de Viajes interesadas en trabajar con el mercado chino

71-AON- Nuevos seguros para grupos

72-RENFE- Comunicaciones Varias

- Tren Turístico de La Alcarria.
- Tren Turístico de La Memoria Democrática a Portbou.
- Córdoba en mayo.
- Tren Teresa de Ávila.

73-Análisis del futuro del sector

74-RENFE- Comunicaciones Varias

- Comercialización BOX SALUDABLE.
- Restauración a bordo.
- Recuperación Servicios suprimidos por obras en Madrid-Chamartín Clara Campoamor. Modificativo.

75-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Nuevo programa de fidelización del destino República Dominicana
- Descubre las rutas de Niza y Marsella este verano
- Menú Pre-order para Grupos

76-ObservaNEWS – nº 146

77-ADARA - Formación para agencias de viajes

78-RENFE- Comunicaciones Varias

- Aumento del plazo de renovación de Tarjeta Dorada y Tarjeta Más Renfe Joven.
- Superprecios por entrada en Servicio S106.
- Tren Turístico Ruta de Los Faros de La Costa Norte
- Tren Turístico Del Mercurio
- Trenes Turísticos "De Las Rutas de los Vinos de Galicia
- Tren Turístico Experiencia MEGA y A Coruña 1906
- Tren Turístico Del Vino de Valdepeñas 2024.
- Tarjeta Dorada.

79-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Oferta de Grupos a Buenos Aires
- Descubre Panamá al mejor precio
- Aviso importante sobre solicitud de comidas en los vuelos a/desde Tel-Aviv
- Abrimos las puertas del Espacio Iberia en Madrid, estrenamos nuevos destinos, iniciamos el embarque biométrico.

80-RENFE- Comunicaciones Varias

- Actualizada Tarifa Especial Nº 7 1.1 AVLO
- Superprecios por entrada en servicio S106 en trenes AVLO

MAYO

81-Balance de la comunicación UNAV-abril

82-Presentación de la Asociación de Campos de Golf de Madrid a los miembros de FEMAV – 16.05.2024

83-ObservaNEWS – nº 147

84-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Recordatorio sobre la inclusión manual del número de billete electrónico (FHE)
- Vuela a Tokio en Turista Premium
- Solicitud de comidas especiales en vuelos con origen Europa
- Cambios en las ticketing instructions de Iberia

85-ObservaNEWS – nº 148

86-ILUNION Formación para agencias de viajes

87-RENFE- Comunicaciones Varias

88-AON- Nuevas garantías por cancelación de vuelo

89-MEMORIA UNAV 2023

90-ADARA - Formación para agencias de viajes

91-INTERMUNDIAL- Ampliamos el plazo de anulación de seguros

92-IRYO- CLUB YO disponible para agencias de viaje

93-ObservaTUR - Por un turismo mejor

94-HORARIO DE VERANO

95-ObservaTUR - Por un turismo mejor

96-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Cambios operativos en la ruta Madrid-Santo Domingo-Madrid
- Vuela a Tokio en Turista Premium
- Solicitud de comidas especiales en vuelos con origen Europa
- Cambios en las ticketing instructions de Iberia

JUNIO

97-ObservaTUR - Por un turismo mejor

98-RENFE-Comunicaciones Varias

- Tren de los Exploradores del Baix Llobregat
- Reestructuración del Servicio Madrid - Águilas - Madrid
- Tren Turístico "de La Lavanda"
- Tren de Antonio Machado 2024
- Trenes Turísticos de Lujo para la temporada 2025:
  - Al Andalus. (T.T. I.2)
  - El Expreso de La Robla. (T.T. I.4)
  - El Transcantábrico Gran Lujo. (T.T. I.5)
  - Costa Verde Express. (T.T. I.6)

99-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Recordatorio del proceso de desfacturación online desde iberiagencias.co
- A321XLR de Airbus, los vuelos de largo radio más innovadores y sostenibles

100-Alta en IRYO

101-RENFE-Comunicaciones Varias

- Campaña Verano Niños
- Actualización, Fidelización Y Compromiso Puntualidad

102-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Descubre Tokio con Iberia
- Cambios operativos en la ruta Madrid-Nueva York-Madrid
- Acuerdo de código compartido de Iberia y Volaris
- Boston y Washington, rutas para el nuevo A321XLR

103-Comparte la APP de Intermundial

104-ObservaNEWS – nº 149

105-Balance de la comunicación UNAV-mayo

106-CUEVA DE NERJA- Inauguración del 63 Festival de Música

107-RENFE-Comunicaciones Varias

- Promoción "Verano Joven" Reducción del precio del pase interrail.
- Promoción "Verano Joven" Reducción del precio de los billetes.
- Promoción "Verano Joven" Servicios Comerciales para miembros Más Renfe.
- Tarifa Especial nº 1. Título III. Capítulo 3. "Condiciones de Postventa".
- Tarifa Especial nº 1. Título IV. Capítulo 4. "Transporte de equipajes".
- Tarifa Especial nº 1. Título IV. Capítulo 5. "Transporte de bicicletas y otros elementos de movilidad individual".

108-IBERIA-Récord histórico entre América Latina y Europa

109-RENFE-Huelga convocada por CP los días 27, 28 y 29 de junio de 2024

110-IBERIA-Valora nuestro producto Intermodalidad (Tren + Avión). Ayúdanos a mejorar

111-RENFE-Comunicaciones Varias

- Superprecios Rebajas De Verano
- Modificación Horarios Corredor Madrid - Granada

- Programa De Fidelización Más Renfe
- Tarjeta Más Renfe Joven
- Enlaces-Billete Integrado
- Ave Internacional España – Francia
- Productos Ave Y Larga Distancia
- Comercialización De Trenes Ave Y Larga Distancia.

112-¡También trenes en CDV!

JULIO

113-Balance de la comunicación UNAV-junio

114-ObservaNEWS – nº 151

115-IBERIA-Récord histórico entre América Latina y Europa

116-RENFE-Comunicaciones Varias

- Modificación Horarios Corredor Madrid – Granada/Málaga.
- Viajes De Menores Sin Acompañante A Huelva.
- Tren Turístico "Ruta De Los Quesos De Galicia".
- Ajustes Servicios Corredor Valencia Verano 2024.
- Acciones En Las Salas Club En Verano 2024.
- Ampliación Superprecios Rebajas De Verano.
- Actualizada Tarifa Especial 7 I.1 Avlo.
- Superprecios Por La Entrada En Servicio De Nuevos Servicios Avlo A Galicia Y Asturias.
- Prueba Piloto De Acceso Prioritario "Fast Track".

117-ENTRADA EN VIGOR DEL RD 933-2021

118-CONSEJOS SEGURIDAD PLAN TURISMO SEGURO 2024-2027

119-CUEVA DE NERJA- Cartel viernes 12-7

120-IBERIA-Newsletter Agencias - Julio 2024

122-ObservaNEWS – nº 151

122-RENFE-Comunicaciones Varias

- Ruta Da Lamprea 2024
- Actualizado Anexo 3 De La Tarifa Especial 1 Iv.1 Viaje Con Animales De Compañía (Mascotas).
- Incremento Circulaciones Perros Hasta 40 Kg Madrid-Barcelona
- Traslado Del Canal De Venta De Madrid Chamartín Clara Campoamor
- Ajustes Verano Y Puesta En Marcha S106 Madrid-Barcelona
- Ajustes Y Nuevos Servicios Madrid-León-Asturias

123-IMPORTANTE ACUERDO SIMA CONVENIO COLECTIVO AGENCIAS DE VIAJES

124-Museo de Nerja, Nueva Exposición Temporal Una Visión Contemporánea de Paco Hernández

125-Incidencia Informática mundial con afectación a los aeropuertos

126-CUEVA DE NERJA- sábado 20-07 Sergio Dalma en el 63 Festival de Música Cueva de Nerja, con su nueva gira

127-ObservaNEWS – nº 152

128-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Una nueva clase por descubrir: Turista Premium en vuelos de larga distancia
- British Airways, Iberia y Qatar Airways unen fuerzas: una alianza imparable
- Cambios operativos en la ruta Madrid - Caracas - Madrid

129-RENFE-Comunicaciones Varias

- Manual Ave S/106
- Tren Turístico Ii.23 Exploradores Baix Llobregat
- Ajustes Verano Y Puesta En Marcha S106 Madrid-Barcelona
- Nuevas Funcionalidades En Los Canales De Venta
- Actualizada Tarifa Especial 2 Ii.2 Touroperadores - Paquetes Turísticos Y Excursiones

130-Unidad del sector ante los efectos negativos del RD 933-2021

AGOSTO

131-IBERIA-Volar con perros a los Estados Unidos y Puerto Rico

132-RENFE-Comunicaciones Varias

133-Cueva de Nerja se convierte en nuevo patrocinador del Málaga Club de Fútbol desde hoy

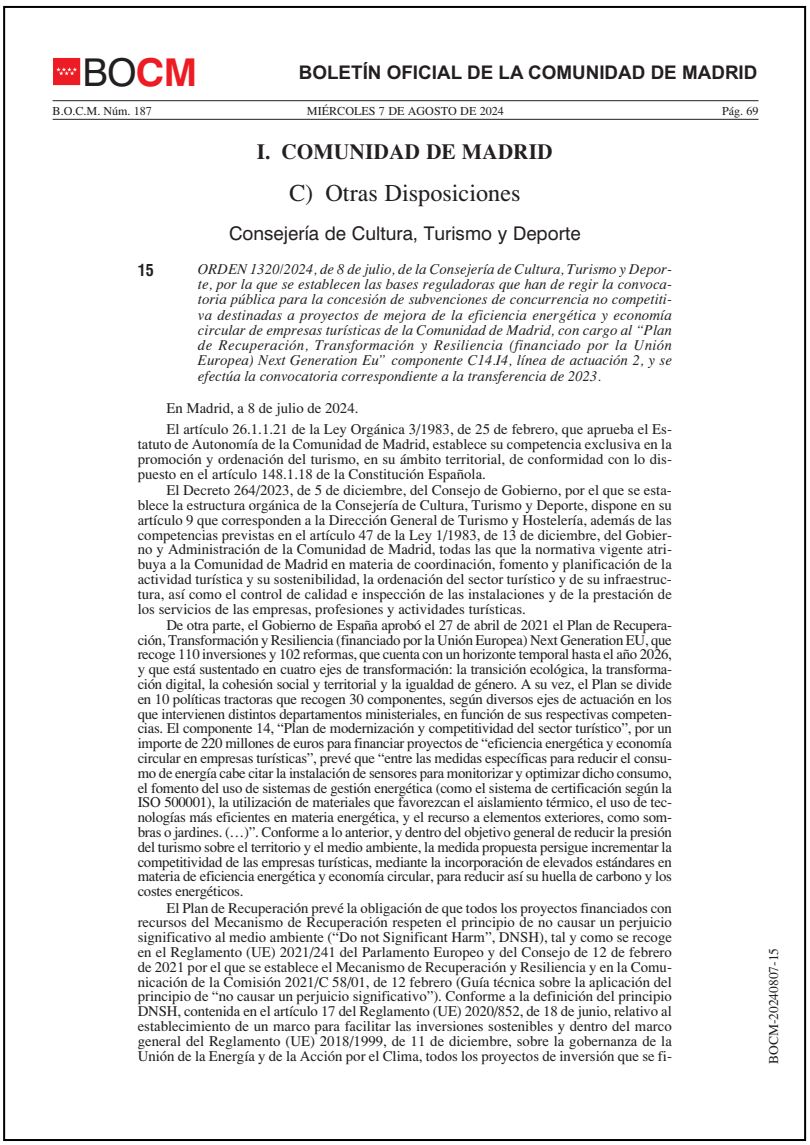
134-Balance de la comunicación UNAV-julio

135-La Cueva de Nerja-Ara Malikian y Chanel llegan este fin de semana al Festival

136-La Cueva de Nerja- India Martínez y Luis Fonsi

137-Ayudas de la Comunidad de Madrid para la eficiencia energética

138-IBERIA- Descubre Nueva York a un precio increíble



BOCM BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

B.O.C.M. Núm. 187 MIÉRCOLES 7 DE AGOSTO DE 2024 Pág. 69

I. COMUNIDAD DE MADRID

C) Otras Disposiciones

Consejería de Cultura, Turismo y Deporte

15 *ORDEN 1320/2024, de 8 de julio, de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, por la que se establecen las bases reguladoras que han de regir la convocatoria pública para la concesión de subvenciones de concurrencia no competitiva destinadas a proyectos de mejora de la eficiencia energética y economía circular de empresas turísticas de la Comunidad de Madrid, con cargo al "Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea) Next Generation Eu" componente C14.I4, línea de actuación 2, y se efectúa la convocatoria correspondiente a la transferencia de 2023.*

En Madrid, a 8 de julio de 2024.

El artículo 26.1.1.21 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, que aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, establece su competencia exclusiva en la promoción y ordenación del turismo, en su ámbito territorial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 148.1.18 de la Constitución Española.

El Decreto 264/2023, de 5 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, dispone en su artículo 9 que corresponden a la Dirección General de Turismo y Hostelería, además de las competencias previstas en el artículo 47 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, todas las que la normativa vigente atribuya a la Comunidad de Madrid en materia de coordinación, fomento y planificación de la actividad turística y su sostenibilidad, la ordenación del sector turístico y de su infraestructura, así como el control de calidad e inspección de las instalaciones y de la prestación de los servicios de las empresas, profesiones y actividades turísticas.

De otra parte, el Gobierno de España aprobó el 27 de abril de 2021 el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea) Next Generation EU, que recoge 110 inversiones y 102 reformas, que cuenta con un horizonte temporal hasta el año 2026, y que está sustentado en cuatro ejes de transformación: la transición ecológica, la transformación digital, la cohesión social y territorial y la igualdad de género. A su vez, el Plan se divide en 10 políticas tractoras que recogen 30 componentes, según diversos ejes de actuación en los que intervienen distintos departamentos ministeriales, en función de sus respectivas competencias. El componente 14, "Plan de modernización y competitividad del sector turístico", por un importe de 220 millones de euros para financiar proyectos de "eficiencia energética y economía circular en empresas turísticas", prevé que "entre las medidas específicas para reducir el consumo de energía cabe citar la instalación de sensores para monitorizar y optimizar dicho consumo, el fomento del uso de sistemas de gestión energética (como el sistema de certificación según la ISO 500001), la utilización de materiales que favorezcan el aislamiento térmico, el uso de tecnologías más eficientes en materia energética, y el recurso a elementos exteriores, como sombras o jardines. (…)". Conforme a lo anterior, y dentro del objetivo general de reducir la presión del turismo sobre el territorio y el medio ambiente, la medida propuesta persigue incrementar la competitividad de las empresas turísticas, mediante la incorporación de elevados estándares en materia de eficiencia energética y economía circular, para reducir así su huella de carbono y los costes energéticos.

El Plan de Recuperación prevé la obligación de que todos los proyectos financiados con recursos del Mecanismo de Recuperación respeten el principio de no causar un perjuicio significativo al medio ambiente ("Do not Significant Harm", DNSH), tal y como se recoge en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y en la Comunicación de la Comisión 2021/C 58/01, de 12 febrero (Guía técnica sobre la aplicación del principio de "no causar un perjuicio significativo"). Conforme a la definición del principio DNSH, contenida en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852, de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y dentro del marco general del Reglamento (UE) 2018/1999, de 11 de diciembre, sobre la gobernanza de la Unión de la Energía y de la Acción por el Clima, todos los proyectos de inversión que se fi-

BOCM-20240807-15

SEPTIEMBRE

139-Balance de la comunicación UNAV-agosto

140-ObservaNEWS – nº 154

141-Nota Turismo del Ayuntamiento de Madrid – julio

142-IRYO- Billetes flexibles para viajar en 2025

143-ILUNION Formación para agencias de viajes – recordatorio

144-INTERMUNDIAL - Nuevo seguro, Escapadas Plus

145-IRYO- Nueva ruta Barcelona y Málaga aún más cerca

146-INTERMUNDIAL- Comunicaciones Varias

- Safer, un solo canal para todas tus gestiones
- Novedades Ley Viaje Combinado

147-RENFE-Comunicaciones Varias

- Tren Turístico II.7 PALEONTOLÓGICO Y DEL PATRIMONIO DE CUENCA desde Valencia 2024
- Ajustes otoño-invierno Madrid Chamartín Clara Campoamor - Alicante T., desde el 1 de octubre 2024
- Actualizado Anexo 1 del Tren Turístico "Ruta de los Molinos"

148-IBERIA- Newsletter Agencias - Septiembre 2024

149-AON- seguro para viajes del IMSERSO con LIBRE DESISTIMIENTO

150-IRYO- Tarifa Inicial, nuevas condiciones a partir del 18 de septiembre

151-Cueva de Nerja- exposición Robert Harvey

152-ObservaNEWS – nº 155

153-CEOE respalda las reivindicaciones de ACAVE, FETAVE y UNAV y pide la suspensión del RD 9332021

153-NDP ACAVE UNAV FETAVE - respaldo CEOE

154-Pendiente de Confirmación oficial la nueva ampliación del período de adaptación al Real Decreto 933-2021

155-IBERIA-Comunicaciones Varias

- ETA a Reino Unido necesario desde el 08 de enero de 2025 según orígenes
- Innsbruck, nuevo destino de Iberia para este invierno
- Panamá al mejor precio

156-RENFE-Comunicaciones Varias

- Billetes De Cercanías También En Agencias Virtuales
- Feria Internacional Ganadera De Zafra 2024

157-Circular informativa CEIM-Calendario Laboral 2025

158-Invitación presentación Planemadrid.es

OCTUBRE

159-Balance de la comunicación UNAV-septiembre

160-RENFE-Comunicaciones Varias

- Tarjeta Transporte C.T.M. SEVILLA.
- Nueva Tarifa Especial nº 5 "Tarjeta Transporte del Consorcio de Transportes Metropolitano del Área de Sevilla".
- Nuevo Servicio Avant Exprés BARCELONA-TORTOSA.
- Ajustes horarios por obras Palencia-León.
- IMSERSO 2024-2025.

161-IRYO- Comunicaciones Varias

162-V Foro de Turismo UNAV – Antequera, 23 al 25 de octubre

163-REAL DECRETO 933-2021

164-ILUNION Formación para agencias de viajes – recordatorio

165-SEG&TRAVEL- Comunicado ARAG Huracán Milton

166-IBERIA- Newsletter Agencias - octubre 2024

167-IRYO- Conoce nuestras tarifas

168-ACAVe, UNAV y el Colegio de la Abogacía de Barcelona organizan la Primera Jornada Estatal de Derecho Turístico

169-Cueva de Nerja- El presidente de la Fundación presenta el Videojuego Didáctico

170-ObservaNEWS – nº 157

171-AENA- nuevas rutas temporada Invierno 2024

172-IRYO- Cambios de menú hasta 48h antes

173-IBERIA-Actualización sobre Distribución

174-UNAV expresar sus condolencias y solidaridad con todas las áreas y territorios afectados por la DANA

175-1er Foro Estatal de Derecho Turístico

NOVIEMBRE

176-DANA VALENCIA Y LEVANTE- AGENCIAS DE VIAJES AFECTADAS

177-LOTERÍA NAVIDAD UNAV 2024

178-Balance de la comunicación UNAV-octubre

179-RENFE-Comunicaciones Varias

- Tarjeta Transporte C.T.M. Málaga
- Novedades En La App Renfe
- Tarjeta Transporte Consorcio De Transporte Metropolitano Del Área De Málaga.
- Tren Turístico. Ii.12 Tren Turístico De La Alcarria 2024
- Viajeros Con Discapacidad
- Normas Generales De Tarificación De Cercanías
- Tarifa Especial 5 Ii.6 Tarjeta Bancaria Sistema "Cronos"
- Tren Turístico Ii.27 De La "Reserva De La Biosfera Transfronteriza De Tajo Internacional" 2024
- Servicio De Viaje Menores Sin Acompañante
- Tarifa Especial 1 Iv.3 Salas Club
- Nuevo Vestibulo Y Cierre Sala Club De Madrid Chamartin
- Modificación Parada Estación Valencia J. Sorolla Por Valencia Nord
- Actualización Situación Afectaciones Por Dana

180-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Sala VIP en el aeropuerto de Bilbao
- Te invitamos a conocer Iberia NDC via AirGateway
- Frecuencias añadidas entre Madrid y Valencia tras la DANA

181-SamaTravel- Plan de Acción DANA

182-ObservaNEWS – nº 158

183-RENFE-Comunicaciones Varias

- Nuevos Servicios AVLO Andalucía
- Tren Turístico "Tren del Geoparque Villuercas Ibores Jara"
- Actualizada T.E.3 Congresos y Ferias
- Actualizada T.E.7 "AVLO"
- Restablecimiento servicio AVE Valencia - 14 noviembre 24
- Actualización situación afectaciones por DANA - 11 nov

184-ObservaTUR - Arranque estudio Temporada de invierno

185-ObservaTUR - Participa y gana

186-IRYO- Comunicaciones Varias

- Completa la información del viajero
- Operatividad GDS/CYTRIC

187-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Elige tu destino de invierno
- San Juan de Puerto Rico, te espera
- Estrenamos el nuevo A321XLR, nos conceden el premio APEX 5 estrellas

188-RENFE-Comunicaciones Varias

- Actualizado Anexo 1 Tren Turístico. Ii.7 Paleontológico Y Del Patrimonio De Cuenca Desde Valencia 2024.

- Cambios Coche En Silencio Valencia-Madrid Nov-Dic 24.
- Tarifa Especial 2 Ii.4 Viajes De Personas Con Discapacidad Y De Personas Con Movilidad Reducida.
- Actualizado Anexo 1 De La Tarifa Especial 5 Ii.6 Tarjeta Bancaria Sistema "Cronos".
- Tarjeta Bancaria Como Título De Transporte En El Núcleo Integrado De Cercanías De Cantabria Sistema" Cronos"
- Cierre Temporal De Sala Club De Zaragoza-Delicias Por Mejoras En Su Equipamiento.

189-1er Foro Estatal de Derecho Turístico

190-ObservaNEWS – nº 159

191-ObservaTUR - Participa y gana

192-Cueva de Nerja- Comunicaciones Varias

- N.P. La Fundación Cueva de Nerja continua con su tendencia alcista en número de visitantes, aprobando para 2025 un presupuesto que incrementa un año más
- N.P: La Fundación Cueva de Nerja organiza la quinta edición del Encuentro Ibérico de Biología Subterránea

193-Información sobre el RD 933-2021

194-Acuerdo UNAV - Lexus Madrid

195-RENFE-Comunicaciones Varias

- Renfe Informa 76/24 Superprecios Por Black Friday 2024
- Interrail Promocion Noviembre – Diciembre 2024
- Actualizado Anexo V De La Tarifa Especial 5 Ii.9 Tarjeta Transporte Consorcio De Transporte Metropolitano Del Área De Sevilla 01-12-2024
- Nuevos Servicios Alvia Madrid-Algeciras
- Nuevas Funcionalidades En Renfe Agencias

unión de agencias de viajes

UNAV expresa sus condolencias y solidaridad con todas las áreas y territorios afectados por la DANA.-

Estimado asociado:

El Consejo de Dirección de UNAV, en nombre de todos sus asociados y miembros adheridos, quiere expresar sus condolencias y solidaridad con todas las áreas y territorios afectados por la DANA, y se suma al dolor de las personas que han resultado damnificadas por los efectos de esta catástrofe.

Hoy más que nunca los agentes de viajes estamos al lado de los familiares y allegados de los fallecidos, al tiempo que deseamos un pronto restablecimiento de la normalidad y la mejoría de las personas que hayan podido resultar heridas.

https://www.facebook.com/share/p/hpt9Ygaffe2KLZwJ/?mibextid=WC7FNe

Saludos cordiales.
UNAV

DICIEMBRE

196-Preguntas y Respuestas sobre el RD 933-2021

197-IBERIA-Comunicaciones Varias

- Promoción de Grupos España-Tromso
- Promoción de Grupos España-Bogotá

198-Representatividad Convenio Colectivo Agencias de Viajes

199-Balance de la comunicación UNAV-noviembre

200-RENFE-Comunicaciones Varias

201-INVITACIÓN I FORO AETRAM

202-ObservaNEWS – nº 160

203-Convenio Colectivo Agencias de Viajes

204-ObservaNEWS – Informe 14 Invierno 2024-2025

205-Huelga IRYO - Información importante

206-IBERIA- Comunicaciones Varias

- Información relevante sobre los vuelos de Madrid a Santo Domingo, Caracas y La Habana
- Rio de Janeiro al mejor precio
- Iberia y Qatar actualizan su política de equipajes en los viajes combinados
- Estrenamos los destinos de nieve, nos conceden el FIBEGA Gastronomy Awards 2024

207-RENFE- Comunicaciones Varias

- Nuevos servicios Alvia Madrid-Almería
- Actualizada tarifa especial 3 i.2 productos ave y larga distancia. 01-01-2025
- Restablecimiento servicios afectados por la DANA
- Actualizada tarifa especial 2 ii.4 viajes de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida
- Actualizada tarifa especial nº 3 i.8 restauración a bordo
- Actualizada tarifa especial nº 4 iv.2 contrato Renfe Viajeros – Sescam
- Actualizada tarifa especial nº 2 i.6 spain rail pass
- Acciones en las Salas Club En Navidad 2024
- Superprecios Barcelona - Valencia – Alicante
- Nuevas funcionalidades en Renfe agencias y en agencias virtuales
- Fitur 2025 modelo autorizado para viajar en Renfe
- Títulos bonificados por la Junta de Castilla y León
- Nuevos servicios Ave Madrid-Huesca
- Prolongación modificación parada Estación Valencia J. Sorolla por Valencia Nord

208-IRYO - IMPORTANTE- HUELGA DESCONVOCADA

209-IBERIA- Comunicaciones Varias

- Ahora los viajes a/desde Innsbruck y Salzburgo incluyen gratis el equipaje de esquí
- Promoción de Grupos a Rio de Janeiro

210-El presidente de la Fundación Cueva de Nerja presenta el partido dedicado del Unicaja Baloncesto el día 28 de diciembre

211-RD933 - Documentos

- Documento Informativo Recogida Datos RD933(5)
- Documento Renuncia facilitar datos RD933

212-Espacio Expositor gratuito ITB socios FEMAV

1977-2025 / UNAV

48 años al servicio de las agencias de viajes

4.800 puntos de venta

29 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 48 años de experiencia asociativa

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

CUENTA ESPECIAL
48 ANIVERSARIO

INFÓRMATE DE
NUESTRAS
PROMOCIONES

UNAV Unión de Agencias de Viajes
Placa de ORO al Mérito Turístico

unav unión de agencias de viajes

2023 2025 FUTURE

nqa ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT
UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 0015

FEMAV
FEDERACIÓN MADRILEÑA DE AGENCIAS DE VIAJES

unav
unión de agencias de viajes