



unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2025

>>

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2025

INFORME DE GESTIÓN 2025

memoria de trabajo y
actuaciones llevadas a cabo
durante el ejercicio 2025



UNIÓN NACIONAL DE AGENCIAS DE VIAJES (UNAV)

INFORME DE GESTION 2025

Memoria de trabajo y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2025

Dirección

José Luis Méndez

Coordinación

Iván Méndez (Gerencia)

Dirección técnica y redacción

Task ONE · José María Paredes

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

Imágenes: **ChatGPT & Archivo UNAV**

Reservados todos los derechos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

a modo de introducción

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

actividad organizativa

- Nuevas incorporaciones • **19**
- Bajas registradas • **19**
- Reuniones del Consejo de Dirección • **21**
- Asamblea General • **21**
- Composición del Consejo de Dirección • **26**
- Organigrama del equipo UNAV • **27**
- Relación de marcas asociadas • **28**
- Presidentes de UNAV • **29**

gestión asociativa

- Criterios generales de gestión • **31**
- Actuaciones ante la Administración • **32**
 - Del Estado
 - Autonómicas
 - Locales
- Intervenciones ante otros públicos • **36**
- Posicionamientos públicos en asuntos de interés sectorial • **39**
- Representación institucional • **40**

hechos relevantes

- Un buen año para el turismo con señales de moderación • **42**
- Los precios lastran los resultados de las agencias • **44**
- Intensa actividad de las agencias de viajes UNAV • **45**
- Marco Legal • **48**
- Formación & Calidad • **51**
- Digitalización • **53**
- Sostenibilidad • **56**
- FEMAV • **58**
- Turismo social • **59**
- Profesionalidad y prestigio de los agentes de viajes • **60**
- Inmerso • **61**

presencia en foros y congresos

- Participación en Fitur • **63**
- Tecno Travel Agency • **65**
- VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo • **67**
- Foro de Derecho Turístico UNAV • **69**
- Tourism Pitch Lunch • **71**
- Comercializa tu experiencia rural • **72**

gestión de la comunicación

- Comunicación interna • **73**
- Comunicación externa • **73**
- Newsletter UNAV • **74**
- Redes sociales • **76**
- Dirección electrónica • **76**

el Universo UNAV es noticia

- Novedades comerciales
- Incorporaciones
- Tecnología & Innovación
- Resultados económicos
- Acuerdos & Alianzas
- Efemérides
- Nombramientos
- Estudios & Hábitos de los clientes
- Convenciones & Eventos
- Expansión & Internacionalización
- Institucional

análisis y estudios

- Presencia de UNAV en ObservaTUR • **83**
- Observatorio Regional FEMAV • **85**

el futuro de las agencias de viajes

- Contexto general • **73**
- Aspectos más valorados de las agencias de viajes • **91**
- 5 recomendaciones clave para las agencias • **94**

ANEXO / flashes informativos

- Flashes informativos • **95**





2025 también ha sido un año relevante para nuestra asociación, tanto por los hitos alcanzados como por la intensidad de la actividad desarrollada

JOSÉ LUIS MÉNDEZ

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



PRESENTACIÓN

El ejercicio 2025 ha sido, en términos generales, un buen año para las agencias de viajes y los turoperadores. Según los datos oficiales difundidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la facturación del sector creció un 3,3 %, una cifra positiva aunque cuatro puntos porcentuales inferior al incremento del 7,3 % registrado en 2024. Este comportamiento confirma la fortaleza del turismo en España, en donde rozamos los 100 millones de turistas internacionales, si bien también muestra ciertas señales de moderación tras los extraordinarios resultados obtenidos en los años inmediatamente anteriores.



En este contexto, **2025 también ha sido un año relevante para nuestra asociación, tanto por los hitos alcanzados como por la intensidad de la actividad desarrollada.** Para las agencias de viajes el ejercicio puede calificarse como razonablemente positivo, aunque el incremento de los precios ha lastrado parcialmente los resultados finales de muchas empresas. Aun así, el sector ha demostrado nuevamente su capacidad de adaptación y su papel esencial en la cadena de valor turística.

Uno de los aspectos más destacables del año ha sido el mantenimiento de una base asociativa sólida. A lo largo de 2025 se registraron nuevas incorporaciones que permitieron sostener estable la base social de la entidad, que continúa siendo la más elevada de su historia. En la actualidad, UNAV agrupa 4.800 puntos de venta y 30 marcas adheridas, lo que refuerza su representatividad y su capacidad para defender los intereses del conjunto del sector.

En el ámbito normativo, sin embargo, persisten elementos de preocupación. Doce meses después de su entrada en vigor, el Real Decreto 933/2021 continúa generando incertidumbre y cuantiosos problemas al sector turístico, situándolo en una situación cercana a un auténtico limbo jurídico. Al mismo tiempo, debe mencionarse la evolución de la revisión de la Directiva de Viajes Combinados, cuyo enfoque avanza en una dirección razonablemente positiva, a la espera de su desarrollo definitivo y de su posterior adaptación por parte de los Estados miembros.

Durante 2025 también se ha reforzado la unidad de acción asociativa para la defensa de los intereses de las agencias de viajes.

La colaboración con ACAVE y FETAVE ha sido un elemento central de la estrategia de UNAV, permitiendo articular posiciones comunes ante los principales desafíos regulatorios y sectoriales. **Esta coordinación ha contribuido a fortalecer la voz del sector y a trasladar con mayor eficacia sus necesidades a las administraciones públicas.**

Otro de los ejes prioritarios del ejercicio ha sido el **impulso a la formación de los profesionales de las agencias de viajes**. Gracias a los acuerdos alcanzados con diversas entidades y organizaciones, durante 2025 se ofrecieron más de 20.000 horas de formación específica. Este esfuerzo responde a la convicción de que la capacitación continua resulta esencial para afrontar un entorno turístico cada vez más complejo, competitivo y en constante transformación.

Asimismo, se ha continuado avanzando en iniciativas impulsadas en años anteriores. **Entre ellas destaca la extensión del programa de turismo social hacia nuevos territorios y la consolidación del Foro Turístico de UNAV**, cuya agenda de temas es seguida con gran interés por la opinión pública especializada y por el conjunto del sector. La calidad de los contenidos y la participación de ponentes de primer nivel han convertido este espacio en un referente para el debate turístico.

En el ámbito de la innovación, **2025 marcó también la celebración de la primera edición de Tecno Travel Agency**. La digitalización volvió a ocupar un lugar central en la agenda de la asociación, con el objetivo de impulsar la tecnologización de las agencias de viajes. Tal como se subrayó durante el encuentro, la digitalización no constituye una opción, sino una necesidad para garantizar la competitividad futura del sector.

Paralelamente, **la organización ha intensificado sus acciones de sensibilización dirigidas a los viajeros**, con el fin de combatir la percepción de que la sostenibilidad implica necesariamente viajes más caros. En este sentido, se ha insistido en la importancia de que destinos y proveedores comuniquen mejor sus políticas sostenibles, ya que actualmente solo una pequeña parte lo hace. Al mismo tiempo, la defensa de la profesionalidad y del prestigio de los agentes de viajes ha seguido siendo una prioridad permanente.

Todo este trabajo ha contado con el reconocimiento de los clientes de las agencias UNAV, que han otorgado una valoración al servicio recibido, con una puntuación de 8,6 puntos. Esta calificación refleja el valor que los viajeros conceden al asesoramiento experto de los profesionales y a las garantías que ofrece el canal de agencia ante la complejidad de la oferta. UNAV continúa siendo la entidad asociativa del sector que mantiene una apuesta por la calidad.

José Luis Méndez · Presidente de UNAV



Gracias a su capacidad de prescripción al cliente, de creación de oferta y experiencias acordes con las nuevas tendencias, comercialización de productos y servicios turísticos, y de prestar un servicio de calidad, generando además confianza y seguridad en los consumidores, el papel de las agencias de viaje es determinante

LUIS MARTÍN IZQUIERDO

VICECONSEJERO DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE · COMUNIDAD DE MADRID



10 HITOS DESTACADOS

1) Un buen año para el turismo, con señales de moderación

2025 ha sido, en líneas generales, un año muy positivo para el sector turístico en todo el mundo, incluso en algunos casos con cifras muy sobresalientes.

En el ámbito internacional, por ejemplo, se han alcanzado los 1.520 millones de turistas, casi 60 millones más que en 2024. En el plano nacional, mientras tanto, se han rozado los 96,8 millones de turistas, el mejor dato en la serie histórica. España, en sintonía con estos guarismos, se consolidó en 2025 como el 7º país del mundo con mayor contribución del sector a la economía.

Con todo, desde distintas fuentes, se han comenzado a advertir señales de cambio de ciclo, con subidas más moderadas, que pondrían de manifiesto cierta estabilización natural del mercado, condicionada por el aumento de los costes y por un cliente cada vez más selectivo.

2) Los precios lastran el resultado de las agencias

2025 ha sido igualmente un buen año para las agencias de viajes y los turoperadores, con un crecimiento en la facturación del 3,3%, cuatro puntos porcentuales por debajo del 7,3% registrado en 2024, según datos oficiales difundidos por el INE. Esta rebaja, a juicio de UNAV, ha sido consecuencia del alza continuada de los precios, que además ha impactado negativamente en la rentabilidad de los negocios.

3) Intensa actividad de las agencias de viajes UNAV

En la órbita del Universo UNAV, por otra parte, 2025 resultó ser un año intenso, con múltiples actuaciones en ámbitos muy diferentes. Subrayar, en particular, las nuevas incorporaciones registradas por la asociación a lo largo del año, con lo que ha mantenido la base social estable de nuestra entidad.

2025 ha sido también un año muy importante para algunas de las marcas del firmamento asociativo, que definitivamente han dado el salto y se han lanzando a procesos de internacionalización.

4) Marco legal: un año en el limbo jurídico (RD 933/2021) y avances correctos en los cambios de la Directiva de Viajes Combinados

12 meses después de su entrada en vigor, el Real Decreto 933/2021 sigue ocasionando incertidumbre y cuantiosos problemas al sector turístico, que nos estaría arrastrando a un “limbo jurídico”. En lo concerniente a la Directiva de Viajes Combinados se ha producido un acuerdo institucional en el seno de la UE, con avances en la dirección correcta, aunque persiste un exceso de proteccionismo.



5) La formación, de nuevo eje de las actuaciones asociativas

La formación ha sido, un año más, uno de los ejes nucleares de la línea de trabajo de UNAV, para los cual ha continuado celebrando acuerdos con distintas entidades. Fruto de esta actuación, la asociación ofertó en 2025 más de 20.000 horas de contenido formativo especializado, entre más de 250 cursos programados.

Tal ha sido el compromiso con la formación, que **la sexta edición del Foro UNAV para El Futuro del Turismo tuvo lugar este año en Madrid**, en la sede de la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid, bajo el lema ‘Formación y empleo: retos estratégicos para el futuro que viene’, con 250 invitados, que resultó un éxito.

6) La digitalización avanza, porque no es una opción, es una necesidad

La digitalización, nuevamente, ha sido un asunto recurrente en el año 2025 en el seno de la asociación, intentando con este respaldo avanzar en la tecnologización de las agencias de viajes. Porque como se dijo en el Tecno Travel Agency UNAV, que celebró su primera edición en 2025, la digitalización no es una opción para las agencias, es una necesidad.



7) Las agencias de viajes, claves en la prescripción de destinos sostenibles

La organización ha impulsado en 2025 la sensibilización de los viajeros, combatiendo la percepción de que la sostenibilidad implica necesariamente viajes más caros. Para ello, insiste en la necesidad de que destinos y proveedores informen mejor sobre sus políticas sostenibles, ya que actualmente solo una pequeña parte lo hace.

8) El turismo social territorial, como fórmula de acercamiento a la ciudadanía

2025 ha sido el año de la incorporación de otros territorios autonómicos a los programas de turismo social para mayores de 55 años, orientados a la promoción de un envejecimiento activo, en primer término, pero también enfocados a la consecución de otros fines, entre ellos dinamizar la actividad del sector turístico en su conjunto, y acercar los servicios de las agencias de viajes a la ciudadanía.

9) Espacio de diálogo abierto y estable con el Imserso para impulsar mejoras

Tras la insistencia y demandas reiteradas, UNAV, conjuntamente con FETAVE, ha conseguido ser incluida en el espacio de diálogo abierto con la Dirección General del Imserso, que tiene vocación de ser estable, un participación fundamental para impulsar su mejora y resolver incidencias con mayor agilidad.

10) Reivindicando el papel de las agencias a partir de sus valores

Dentro del objetivo asociativo de defensa de los intereses del sector, nuestra organización emprendió en octubre una campaña de sensibilización para poner en valor y reivindicar el papel de las agencias de viajes. Una campaña basada en sus valores de siempre (atención, conocimiento experto, responsabilidad, rigor, transparencia, seguridad, garantías...), que se está llevando a cabo en las principales redes sociales y a través de la newsletter institucional.

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

1. Experiencia y conocimiento especializado
2. Ahorro de tiempo y esfuerzo
3. Acceso a ofertas y tarifas exclusivas
4. Atención personalizada y diseño a medida
5. Seguridad, tranquilidad y protección
6. Resolución de problemas y asistencia 24/7
7. Información actualizada y requisitos de viaje
8. Organización de actividades con garantías
9. Relaciones con proveedores de calidad

Unav
unión de agencias de viajes

Calle Rosario Peral, 6. 1º B - 28003 Madrid
Tel: 91 676 67 61 - 91 070 00 76 (P)
@unavcomunicacion
www.unav.es
www.facebook.com/unav.agenciasdeviajes





▮ SoloGrupos



Parques Reunidos



▮ Eluxgrupe



▮ BOTECH



▮ WebBeds

ACTIVIDAD ORGANIZATIVA

■ NUEVAS INCORPORACIONES

EMPRESAS ASOCIADAS

- SoloGrupos
- Eluxtravel Spain
- Hemesls Madrid DMC
- Best Of Europe Travel
- Travelab Spain
- Tech And Investment

MIEMBROS ADHERIDOS

- Parques Reunidos
- BOTECH
- WEBbEDS FZ-LLC

■ BAJAS REGISTRADAS

- Finetwork
- Travellife DMC
- Space Travel-Portugal Tours
- Atout France
- Aena
- Trabax
- Luzspain
- Gestora De Viajes



NUEVAS
INCORPORACIONES

2025

■ REUNIONES DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

27 de marzo de 2025 · Consejo de Dirección UNAV

El Consejo Directivo celebrado en esta fecha procedió a la lectura y aprobación del acta de la reunión del último Consejo Directivo de 12 de diciembre de 2024.

La sesión trató diversos informes presentados por la Presidencia, Vicepresidencias y Asesoría Jurídica, relativos a este ámbito, a la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV) y a dos de los eventos programados en el ejercicio 2025 (Tecno Travel Agency y Foro UNAV).

Asimismo se analizaron otros asuntos del orden del día, uno de ellos referido al convenio colectivo y otro vinculado a las relaciones con la Confederación de Agencias, que esos días estaba en desarrollo. Hubo también la presentación del informe y memoria de gestión asociativa, cuentas y balance del ejercicio de 2024 y proyecto de presupuesto para el ejercicio de 2025.

27 de marzo de 2025 · Asamblea General Ordinaria UNAV

Tras la sesión del Consejo de Dirección del 27 de marzo, UNAV celebró a continuación su Asamblea General Ordinaria, que aprobó por unanimidad todos los puntos del orden del día llevados a la reunión, entre los que se que incluían la presentación del informe y la memoria de gestión asociativa 2024, las cuentas y el balance del ejercicio 2024 y el proyecto de presupuestos para el año 2025. El Pleno de la Asamblea aprobó por unanimidad todos los acuerdos adoptados en el año 2024 por el Consejo Directivo.

Tras esta sesión, tuvo lugar igualmente la Asamblea General Ordinaria de la Unión Madrileña de Agencias de Viajes (UMAV), cuyos puntos del orden del día también fueron ratificados de forma unánime por los asambleístas.





⇒ **Renuncia de Jorge Zamora, vicepresidente de UNAV**

En esta sesión de la Asamblea General Ordinaria, Jorge Zamora, vicepresidente de UNAV desde 2020, anunció su deseo de cesar en todos sus cargos en esta asociación.

Zamora se ocupaba hasta esa fecha del Área APJC/IATA/NDC/AÉREO y había sido uno de los miembros más destacados del Consejo Directivo de UNAV, primero como consejero de la entidad desde el año 2008, y luego desde su posición de vicepresidente.

Técnico en electrónica de comunicaciones, el hasta entonces vicepresidente había iniciado su actividad en el sector turístico en el año 2003, fecha en la que creó Servivuelo, consolidador aéreo líder del mercado español, que presta su servicio a más de 11.500 agencias de viajes.

A partir de ese momento, la representación de Servivuelo en UNAV fue ocupada por dos representantes alternos de esta firma, Elver Villamizar, director ventas y operaciones, y Oscar Martín, director financiero.

Tras el anuncio efectuado por Jorge Zamora, el presidente de UNAV, José Luis Méndez, dedicó unas palabras emocionadas al vicepresidente saliente, destacando su entrega y dedicación por el asociacionismo, además de remarcar su experiencia y profesionalidad.

También agradeció el trabajo de Jorge en todos los años de vinculación a la asociación y le deseó lo mejor en su nueva etapa y en sus nuevos proyectos, vinculados a la tecnología.

⇒ **Loli González se jubila después de 38 años en UNAV**

La salida de Jorge Zamora de la asociación no fue la única noticia de tono humano que se produjo en la última sesión de la Asamblea Ordinaria de UNAV. Ese anuncio coincidió también con la marcha de Loli González, secretaria y responsable de calidad de esta asociación, quien se jubiló después de 38 años prestando servicio a nuestra entidad.



En este tiempo ha sido testigo de los grandes cambios habidos en el sector de las agencias y ha sido uno de los pilares asociativos en este largo periodo, en el que ha trabajado con los últimos seis presidentes, particularmente con José Luis Prieto, presidente de honor de UNAV, con quien permaneció durante su 24 años de presidencia, como recordó Prieto en su despedida en la Asamblea.

El actual presidente —con quien también compartió un largo tiempo, primero como gerente y luego como presidente— tuvo unas palabras de agradecimiento para Loli, reconociendo su importante papel en la asociación, su dedicación en lo largo de los años y el amplio conocimiento del funcionamiento organizativo de UNAV.

26 de junio de 2025 · Consejo de Dirección de UNAV

La reunión del Consejo Directivo de esta fecha, además de para aprobar el acta de la reunión del último Consejo Directivo de 27 de marzo de 2025, sirvió para avanzar en distintos capítulos asociativos, entre ellos varios informes de Presidencia, Vicepresidencias y de la Asesoría jurídica, en especial para conocer como el desarrollo de los eventos programados (Tecno Travel Agency el Foro UNAV).

26 de septiembre de 2025 · Consejo de Dirección de UNAV

Dentro de su calendario de sesiones anuales, 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— mantuvo esta reunión de trabajo para analizar la gestión llevada a cabo por nuestra organización en los últimos meses, y avanzar el plan acción para 2025, dentro de las líneas estratégicas diseñadas por nuestra asociación en su programa UNAV Future.

De este modo, el orden del día trató, entre otros puntos, la evolución de la actividad de la agencias en lo que se llevaba de año, el desarrollo de los programas de formación y los acuerdos en curso y el estado de la situación de los aspectos legales que más preocupan a nuestro sector, principalmente el tema del RD 933/2021 y la modificación de la Directiva de Viajes Combinados.

Otro punto destacado del programa de trabajo de la sesión del Consejo fue la celebración del Foro UNAV para El Futuro del Turismo, que este año tuvo lugar en Madrid el día 22 de octubre.

En este sentido, los consejeros de la entidad dieron luz verde a los contenidos propuestos, que de nuevo abordaron aspectos de interés para la comunidad turística, en particular para las agencias, y que en esta ocasión puso el foco en la formación y el empleo.

11 de diciembre de 2025 · Consejo de Dirección de UNAV

El Consejo de Dirección de UNAV celebró en diciembre una nueva reunión de trabajo para cerrar el año 2025. En este encuentro, entre otros temas, se abordaron asuntos como la marcha del sector (que fue considerado positivo, confirmando las previsiones que inicialmente se había anticipado, con un crecimiento en torno al 5%, el trabajo llevado a cabo en 2025, y el diseño de los presupuestos y el plan de acción para 2026.



Esta sesión estaba contemplada en el calendario de actividades del Plan de Actuación de UNAV, cuyos ejes principales son la unidad de acción sectorial, el fortalecimiento del prestigio de los profesionales y la defensa de los intereses de las agencias desde su propia autonomía organizativa, tanto en la vertiente institucional como de cara a otros actores, en particular con los proveedores. También se presentó un informe en torno a la APJC y la presentación del Borrador Balance de Situación año 2025 y Borrador Presupuesto para 2026.

■ COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE DIRECCIÓN

A fecha de 31 de diciembre de 2025, **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)
 - 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**
 - M^a Dolores Serrano (UNAV Legal-DEIUREM)

Organigrama del equipo de UNAV



▣ Jorge Zamora presentó su renuncia al cargo el día 27 de marzo, fecha de la Asamblea General.

Consejeros



UNAV

Relación de agencias asociadas

- ACUARELA
- AREAUCA OCIO SL - MARFA TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEO
- BEST OF EUROPE TRAVEL
- BROOKLYN BOY, S.L. (ENDEAVOR MARATONES INTERNACIONALES)
- CEMO / TROTAMUNDOS
- CENTRAL DE VACACIONES.COM
- CENTURY INCOMING, SL
- CHARMED BY SPAIN, SL
- CIFA - CENTRAL IBÉRICA DE FAMILIAS
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- DEL UNO AL OTRO CONFIN S.A.U
- DESTINIA, S.L.
- DOLPHINS TRAVEL
- DOMINICANATOURS, SL
- DYNAMIC TOURS
- EL CORTE INGLES
- ELUXSPAIN / ELUXGROUPE
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- EXOTICES
- EXPERIANTUR
- EXPLORA TRAVELER
- FRONTIA
- GAMAS-CONCIERGE DE VIAJES
- 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
- HEMELS MADRID DMC
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- IMBRIC MOBILITY
- INCENTIVOS KARISMA, SL
- INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
- JTB VIAJES SPAIN S.A
- LINTUR, S.A
- LOS VIAJES DE SOFÍA
- LOW WORLD TRAVEL
- MADE FOR SPAIN AND PORTUGAL
- MAPA TOURS
- MARLY CAMINO, SL
- MAYORISTA DE VIAJES S.A.
- MI MUNDO TRAVEL PLANNER
- MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN TURISMO Y OCIO
- MUNDO AMIGO
- NAUTALIA VIAJES
- N.L VIAJES
- OCIOBOX INTERMEDIA, S.L. / VIAJETECA.NET
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- OUTCAST
- PANAVISIÓN
- PANGEA - VIAJES DE AUTOR, SL
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- RURALIA, S.L
- RUSTICAE VIAJES, S.L
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SOC. GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SOLO GRUPOS
- SURLAND
- SYMPHONY TOURS
- TAWY TOURS
- TOURMUNDIAL
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJES CIBELES
- VIAJES LEONTUR
- VIAJES LUZ - LUZSPAIN TOUR
- ZAFIRO

UNAV / miembros adheridos

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

PRESIDENTES UNAV

Sáenz de Ormijana 1977 – 1978

Uno de los miembros del equipo fundador de UNAV. Hombre muy vinculado a Puerto Rico, por lazos familiares, fue director de Viajes Bird. Llevaba el asociacionismo dentro, no en vano, era uno de los pioneros del Club de los Leones de España. Su labor fue muy activa en el proceso de gestación de la Asociación. De ideas muy claras, creía que las agencias debían ser dueñas de su propio destino, para lo cual alzó la voz del asociacionismo en un momento en que la situación política presentaba grandes dificultades. Es considerado un "histórico" de UNAV.

Martínez Millán 1978 - 1980

Elegido presidente durante estos años, volvería a asumir la presidencia años más tarde en el periodo de 1986-1988.

Clemente Gómez 1980 - 1983

Fue elegido presidente, tras suceder en el cargo a Jesús Martínez Millán. Dueño de Viajes Viking, era presidente de la mayorista Turvisa.

Juan Luís Manjón 1983 – 1984

Director de Viajes Manjón. Su mandato estuvo ligado a tumultuosas circunstancias sectoriales, como fue la aparición del BSP, que cambió la forma de trabajar en las agencias. Manjón llevó la resistencia por parte del Sector y desempeñó una labor de impulso de la Asociación, dejando claros los objetivos y reivindicaciones.

Gregorio Peláez 1984 – 1986

Presidente de la agencia de Viajes Columbia Tours. Asimismo, asumió el cargo de presidente de FEAAV. Hombre de talante innovador, impulsó la Asociación, así como instauró un nuevo estilo de comunicación. Durante su mandato se produjo la entrada del IVA, como circunstancia más sobresaliente de este periodo.

Jesús Martínez Millán (1986-1988)

Cofundador de UNAV. Su mandato estuvo caracterizado por temas fiscales y comunitarios. Pasó a ser presidente de UNAV tras dejar el cargo Gregorio Peláez, pues pasaba a ser presidente de FEAAV. Nuevamente la dimisión de Gregorio Peláez le llevó a la presidencia de FEAAV hasta junio de 2008. Fue director general de Viajes Zeppelin.

Juan Antonio Prieto (1988-1991)

Empezó como director de Viajes Capri. Destacó en el impulso a la creación de la Asociación en 1976. Bajo su mandato, promovió una campaña de difusión en TV, promocionando la imagen de las agencias. Responsable del primer proyecto de la asociación empresarial UNAVTRONIC. Fue cofundador de la mayorista Dimensiones.

Loecadio Santamatilde (1991- 1994)

Director de Viajes Verdemar. Dio un fuerte impulso y apoyo al asociacionismo, considerándose el periodo "la antesala de la unificación del Sector". Desde el principio se identificó con las aspiraciones y objetivos de la Asociación, reflejando la importancia de la actividad de las agencias de viajes dentro del marco económico español.

José Luis Prieto (1994- 2019)

Bajo su presidencia tuvo lugar en 1996 el primer Congreso de UNAV, evento que se prolongó hasta el año 2019. Asimismo, impulsó y defendió por encima de todo la unidad del Sector. Técnico de Empresas Turísticas por la Escuela Oficial de Turismo de Madrid y Graduado en ICADE, posee un Máster en Turismo por la Universidad de Turín. También es diplomado por el Instituto de Estudios Turísticos y Diplomado en Economía Turística por la Universidad Complutense de Madrid.

Su carrera profesional comenzó en el sector de la hostelería de Mallorca. Con posterioridad fue director Nacional de Reservas de Sofico Vacaciones, director de ventas-División Internacional de Viajes Ecuador, presidente de Viajes Intermar, y socio-director General del Área Comercial de IA Viajes.

Asimismo, y al margen de la presidencia de honor de UNAV, en la actualidad es vocal del Consejo Directivo y Comité Ejecutivo de la FEAAV y Vocal del Consejo Directivo de CEIM-CEOE.

Carlos Garrido de la Cierva (2018 – 2020)

Presidente fundador de Viajes Dos. Empresario del sector turístico con amplia experiencia en la creación y consolidación de nuevos proyectos en distintos sectores de la economía. Promotor de numerosas iniciativas empresariales y firmemente comprometido con el apoyo a los emprendedores, ha ocupado y ocupa relevantes responsabilidades institucionales.

José Luis Méndez Álvarez (2020 - actualidad)

Presidente de Viajes Zafiro. Desde el 8 de septiembre de 2022 ocupa el cargo de copresidente de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), siendo uno de los principales impulsores de su creación.

Asimismo, promovió la constitución del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR), entidad de la que forma parte activa. También impulsó la implantación del sistema de gestión de calidad certificado conforme a la norma ISO 9001. Impulsor del I Foro Tecnológico y I Foro Sectorial y así como el I Foro Jurídico Nacional e Internacional.

Defendió y firmó convenios de Rutas Culturales con la Comunidad de Madrid, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el Gobierno de Cantabria. Asimismo, suscribió acuerdos de formación para socios con la Cámara de Comercio de Madrid, Ilunion, Adara y la Universidad Complutense de Madrid.

Su trayectoria se distingue por un firme compromiso con el asociacionismo empresarial, el fortalecimiento institucional del sector turístico y la defensa del papel estratégico de las agencias de viajes en la economía. Gracias a su experiencia, liderazgo y profundo conocimiento del sector, se ha consolidado como una figura relevante en el panorama turístico español contemporáneo.

GESTIÓN ASOCIATIVA

Dentro de la actividad organizativa, los órganos ejecutivos de UNAV han celebrado más de una **treintena 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, TecnoTravel Agency, Foro UNAV y Foro de Derecho Turístico.

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 múltiples 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, hasta su posible integración en UNAV, amén de cuestiones operacionales.

El peso otorgado en el ejercicio 2025 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 sobre todo con ILUNIÓN Formación.

A continuación se efectúa un **repaso por las principales acciones realizadas en el ejercicio 2025 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 2025.**
- **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 LA CASA REAL

- Solicitud formal a la **Casa de SM el Rey de la invitación para la aceptación de la Presidencia de Honor** de la VI edición del Foro de Turismo UNAV (septiembre)

ANTE EL MINISTERIO DEL INTERIOR

- **Reuniones de trabajo** para tratar de reconducir el desarrollo del RD 933/2021 -Varias durante primer trimestre del año
- **Reuniones de coordinación con otras entidades (ACAVE y FETAVE)** -Varias durante primer trimestre del año
- **Envío de comunicaciones** diversas al Ministerio.
- **Preparación de documentación técnica para asociados:**
 - Documento informativo para el cliente en el que se le traslada el motivo de la necesidad de recoger sus datos para la reserva de los servicios de hospedaje y/o alquiler de vehículos a motor en base al RD 933/2021
 - Documento de renuncia por parte del cliente a facilitar o admitir la comunicación de los datos requeridos por el Real Decreto 933/2021



Con mucho afecto,

V. ely R

- **Reunión de trabajo con el presidente de la [Agencia Española de Protección de Datos](#), Lorenzo Cotino (diciembre)**

ANTE EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

- **Reunión con la Dirección de Políticas Turísticas de la Secretaría de Estado de Turismo para hacer entrega de un [Manifiesto en contra del RD 933/2021](#) (enero)**
- **Actualización anual del listado de agencias de viajes españolas interesadas en trabajar con el mercado chino:** División de Cooperación y Competitividad Turística - Secretaría de Estado de Turismo (julio)

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

- **Solicitud de participación en la Comisión de Seguimiento del Programa del Imsero (mayo)**
- **Reunión de trabajo con la Dirección General del Imsero para transmitir las preocupaciones de las agencias respecto al actual programa (diciembre)**



■ ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • AUTONÓMICA

- Asistencia al **acto de presentación del programa Rutas Culturales de la Comunidad de Madrid** para mayores de 55 años (marzo)
- Intervención para la **puesta en marcha de un programa de turismo social para mayores en la Comunidad de Castilla-La Mancha (agosto).**
- Toma de contacto con otras administraciones autonómicas para la **posible extensión del programa de turismo social en otros territorios** (varias fechas).
- **Reuniones preparatorias para elección de la sede del sexto Foro UNAV**, entre ellas la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- **Reuniones de trabajo con representantes de la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid** para la celebración del VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo (varias fechas).
 - Viceconsejería de Cultura, Turismo y Deporte
 - Dirección General de Turismo



■ ACTUACIONES ANTE LA ADMINISTRACIÓN • LOCAL

- **Reuniones de trabajo con representantes de la Dirección General de Turismo del Ayuntamiento de Madrid** de cara a la celebración del Tecno Travel Agency (varias, con distintos interlocutores).

■ INTERVENCIONES ANTE OTROS PÚBLICOS

- Presentación candidatura conjunta UNAV- FETAVE para el **Comité Nacional del Transporte por Carretera** (mayo)
- Información relativa al **Convenio Colectivo Laboral para el Sector de las Agencias de Viajes correspondiente al año 2025**.
- Reuniones de trabajo con la **Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)** (diciembre).



- Reuniones de trabajo y coordinación con la **Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense de Madrid**:
 - Con motivo del Día Internacional del Turismo (septiembre)
 - Con motivo de la organización del Foro UNAV
- **Reuniones de trabajo relativas a la APJC de IATA** (diciembre)



- Reunión de trabajo y coordinación con el **Presidente del Consejo Social de la UCM, Jesús Nuño de la Rosa y Coloma** (septiembre-octubre)
- **Gestión de patrocinios de los diversos eventos convocados por UNAV:**
 - Tecno Travel Agency
 - VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo
 - Jornada Jurídica de Derecho Turístico
- **Reuniones de trabajo y coordinación** con ponentes e invitados de los distintos foros celebrados:

Tecno Travel Agency

Parques Reunidos - Los Viajes de Sofía - MOGU - Conecta Turismo - TDCS Travelport - Pipeline Software - Destinia - Quadrant Travel Technology - Amadeus - BOTECH - Beroni

VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo

Instituto para el desarrollo de la Gastronomía y el Turismo - ILUNION Formación - Carrefour Viajes - Los Viajes de Sofía - Movelia - Iberia Cards - MSC Cruceros - Task ONE - TDCS Travelport - Renfe - Iryo - BOTECH - Beroni

Jornada Jurídica de Derecho Turístico

Beroni - Facultad de Derecho de la Universidad de Castilla-La Mancha - AON - Explora Traveler - Universidad de las Illes Balears - Viajes El Corte Inglés - ACAVe

- **3 reuniones de trabajo en diversas fechas para avanzar en la unidad sectorial** (abril-junio).



■ POSICIONAMIENTOS PÚBLICOS EN ASUNTOS DE INTERÉS SECTORIAL

- UNAV y ACAVe denuncian que sigue la **inseguridad jurídica de las agencias de viajes**, cuatro meses después de la entrada en vigor del RD 933/2021 (02/04/2025)
- Los patronos de ObservaTUR, entre ellos UNAV, creen posible alcanzar con éxito los **100 millones de turistas en 2025** (junio)
- UNAV se suma a las exigencias de ALA para la solución de las **congestiones en los filtros de seguridad del Aeropuerto Madrid-Barajas** (15/09/2025)
- Posicionamiento de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV), ante la **aprobación por parte del Parlamento Europeo de la revisión de la Directiva sobre Viajes Combinados** (septiembre)
- UNAV se suma a las **críticas del nuevo procedimiento de licitación que quiere imponer Hacienda** y apoya a GEBTA España en su recurso (28/10/2025)
- **UNAV valora el acuerdo alcanzado por el Parlamento Europeo y el Consejo** para actualizar la normativa de viajes combinados (03/12/2025)
- **Elaboración de documentos prácticos para el agente de viajes:**
 - relativos a la interrupción suministro eléctrico (documento preguntas frecuentes)
 - referidos a la aplicación del Rd 933/2021 (ver apartado de actuaciones ante la Administración)



■ REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

- Firma de un **acuerdo de colaboración con la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes** para la promoción y difusión turística de ambos países (enero)
- Firma de un **acuerdo para impulsar la recuperación turística de las zonas afectadas por la DANA** (enero)
- **Renovación del convenio de colaboración institucional con Iberia** (enero)
- Participación en las **reuniones anuales de seguimiento de ObservaTUR** (enero-mayo-octubre).
- Asistencia a la edición número 30 de los **Premios Travelranking organizados por Agenttravel (marzo)**.
- Asistencia a la **apertura del Espacio Iberia en el Espacio Cultural Serrería Belga en Madrid** (mayo).
- Participación en los actos del **78º aniversario de la Asociación Peruana de Agencias** (mayo)
- Participación en la **presentación de los estudios de temporada de ObservaTUR** (junio).
- **Asistencia al acto anual de ACAVe “La noche del socio”** (julio)
- **Asistencia al evento de verano** organizado por AON (julio)
- **Asistencia a la XXIV edición del Foro ACAVe**, que este año se celebraba bajo el lema “25 años generando debate y conocimiento en el Turismo” (septiembre).
- Día Internacional del Turismo: los asociados a UNAV analizan la **situación del turismo ante los alumnos de la Facultad de Comercio y Turismo de la UCM** (septiembre)
- **Asistencia al I Almuerzo Profesional de Turismo – Tourism Pitch Lunch (TPL)** organizado por FEMAV (octubre)
- **Asistencia a la XXXI Convención Anual del Grupo Star** celebrada en San Lorenzo de El Escorial (noviembre)
- **Asistencia al viaje inaugural con conexión directa de Iberia y Recife**, en Brasil (diciembre)



HECHOS RELEVANTES

Del conjunto de hechos registrados a lo largo de 2025, **desde el ámbito de la gestión asociativa se destacarían varios asuntos principales:**

■ UN BUEN AÑO PARA EL TURISMO, CON SEÑALES DE MODERACIÓN

2025 ha sido, en líneas generales, un año muy positivo para el sector turístico en todo el mundo, incluso en algunos casos con cifras muy sobresalientes.

En el ámbito internacional, por ejemplo, [se han alcanzado los 1.520 millones de turistas](#), casi 60 millones más que en 2024. Este dato, [según el WTTC](#), supone el 10,3% del PIB mundial, con una aportación total de 11 billones de euros a la economía del planeta.

En el plano nacional, mientras tanto, se han rozado los 96,8 millones de turistas, el mejor dato en la serie histórica, que realizaron en conjunto un gasto de 134.712 millones de euros. El empleo turístico, además, superó por primera vez los 3 millones antes de la temporada alta.



España, en sintonía con estos guarismos, se consolidó en 2025 como el séptimo país del mundo con mayor contribución del sector turístico a la economía, efectuando una aportación estimada de 283.000 millones de dólares al PIB, un 4,7% más que en 2024, según el Consejo Mundial del Turismo.

Con todo, desde distintas fuentes, entre ellas ObservaTUR o CaixaBank Research, han comenzado a advertir señales de cambio de ciclo, con subidas más moderadas, que pondrían de manifiesto cierta estabilización natural del mercado, condicionada por el aumento de los costes y por un cliente cada vez más selectivo.

Lo ponen de manifiesto, por ejemplo, los datos de la Encuesta de Turismo de Residentes. De este modo, si en 2024 los españoles realizaron 184,4 millones de viajes, las cifras de los tres trimestres de los que se disponen datos ofrecen un comportamiento oscilante en lo que se refiere a turismo interno español:

- Primer trimestre: los residentes en España realizaron 34,7 millones de viajes (-14,3%)
- Segundo trimestre: los residentes en España realizaron 46,4 millones de viajes (+2,9%)
- Tercer trimestre: los residentes en España realizaron 58,2 millones de viajes (-3,6%)

Con todo, ha habido un aumento del 1,9% en el gasto, alcanzando 25.014 millones de euros.

Respecto al año 2026, a pesar de todo, somos optimistas, siempre que no se produzcan situaciones excepcionales. Por convencimiento, en primer lugar. Y porque todos los estudios últimos (Caixabank Research, Amadeus, Foro Económico Mundial, Europe Travel Market Report....) así parecen constatarlo, tanto en el ámbito vacacional —con informes que dicen que españoles planean irse de vacaciones incluso más que en 2025— como en el turismo de negocios, con aumentos históricos del 8,1% en 2026, según GBTA.

El futuro, no obstante, dependerá de varios factores, a juicio de UNAV. En primer lugar de la evolución de los precios. También condicionará el coste del combustible y de las materias primas. Y, sobre todo, la situación geopolítica, en particular la invasión rusa de Ucrania, pero también los acontecimientos que se están produciendo en Oriente Medio, que en el momento del cierre de esta Memoria son preocupantes, pues amenazan la normalidad del turismo y puede arrastrar al conjunto de la economía.

■ LOS PRECIOS LASTRAN EL RESULTADO DE LAS AGENCIAS

2025 ha sido igualmente un buen año para las agencias de viajes y los turoperadores, con un crecimiento en la facturación del 3,3%, cuatro puntos porcentuales por debajo del 7,3% registrado en 2024, según datos oficiales difundidos por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

Estas cifras se aproximan a las previsiones estimadas por UNAV para el pasado ejercicio, que calculaban un aumento del volumen de negocio cercano al 5%, con una subida en el empleo del 2%. Esta rebaja, a juicio de UNAV, ha sido consecuencia del alza continuada de los precios, que además ha impactado negativamente en la rentabilidad de los negocios.

En cuanto al nivel de ocupación, las agencias crecieron un 2,5% a lo largo del pasado año, con un aumento anual en diciembre del 2,3% y un descenso de apenas el 0,9% entre el último mes de 2025 y noviembre.

El BSP de IATA, entretanto, superó en 2025 los 18,5 millones de transacciones, con ventas superiores a los 5.421,2 millones de euros. En otro orden de cosas, señalar también en el apartado de AAVV, que según el INE, en la actualidad habría en nuestro país 8.608 puntos de venta, un 4,3% más. Madrid (1.578), Cataluña (1.576) y Andalucía (1.565) lideran el sector, destacando una recuperación notable en la red física.

Apuntar, por último, que según las previsiones del Observatorio Sectorial DBK de INFORMA, con fecha del 15 de julio de 2025, las agencias de viajes minoristas cerrarían 2025 con un volumen de negocio de unos 13.450 millones de euros, en torno a un 5% más que en el año anterior.

Month Name	Gross Sales 2025 (MM LC)	Gross Sales 2024 (MM LC)	Variance 2025 vs 2024	SCU's 2025	SCU's 2024	Variance 2025 vs 2024	% CASH 2025	% CASH 2024
January	455.12	395.90	14.96%	1,636,699	1,501,563	9.00%	57.69%	61.45%
February	477.17	446.79	6.8%	1,634,917	1,564,609	4.49%	57.90%	61.48%
March	468.37	429.96	8.93%	1,577,708	1,452,943	8.59%	57.87%	62.78%
April	465.19	450.94	3.16%	1,582,769	1,542,338	3.27%	58.05%	61.34%
May	490.63	462.06	6.18%	1,664,648	1,593,371	4.47%	57.38%	61.93%
June	434.61	407.33	6.7%	1,455,877	1,393,243	4.50%	58.20%	63.68%
July	454.17	409.01	11.04%	1,483,265	1,375,106	7.87%	58.24%	65.77%
August	365.50	342.74	6.64%	1,236,802	1,169,289	5.77%	57.43%	64.45%
September	485.23	422.48	14.85%	1,679,390	1,477,280	13.68%	54.37%	59.30%
October	521.00	472.90	10.17%	1,777,027	1,649,503	7.73%	53.94%	60.31%
November	442.79	392.75	12.74%	1,579,034	1,449,711	8.92%	54.70%	61.01%
December	352.50	307.36	14.69%	1,247,164	1,085,377	14.91%	54.95%	60.37%
December YTD (EUR)	5,412.27	4,940.22	9.56%	18,565,300	17,254,333	7.60%	56.71%	61.96%

▣ Datos IATA 2025

■ INTENSA ACTIVIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES UNAV

En la órbita del Universo UNAV, por otra parte, 2025 resultó ser un año intenso, con múltiples actuaciones en ámbitos muy diferentes.

Subrayar, lo primero, las nuevas incorporaciones registradas por la asociación a lo largo del año 2025, con lo que ha mantenido la base social estable de nuestra entidad, que sigue siendo la cifra más elevada de su historia, sumando en la actualidad 4.800 puntos de venta y 30 marcas adheridas.

Por otra parte, las firmas integradas en UNAV, como puede verse en el apartado “El Universo UNAV es noticia” (página 79), han registrado también una intensa actividad, en especial en lo relativo a novedades comerciales, firmas de acuerdos de colaboración y procesos de expansión, con una dinámica de aperturas muy notable en el caso de algunas de las firmas UNAV.

La mejora e impulso de la tecnología ha sido igualmente muy pujante, con vistas a ofrecer los mejores productos y servicios a sus clientes, con gran protagonismo de la inteligencia artificial.

2025 ha sido también un año muy importante para algunas de las marcas del firmamento asociativo, que definitivamente han dado el salto y se han lanzando a procesos de internacionalización.

● ACTIVIDAD ONLINE

Si 2025 ha sido, en líneas generales, un buen año para las agencias físicas, el pasado ejercicio ha sido igualmente óptimo para la actividad de las marcas UNAV que operan online, como ya sucediera en 2024.

Dos de estas compañías, Destinia y Central de Vacaciones, de hecho, han vuelto a situarse en el TOP 10 del [Ranking Hosteltur de Agencias de Viajes Online de España](#), con cifras de resultados por encima del año anterior.

Mientras tanto, las cifras de facturación del comercio electrónico en España, siguen situando a las agencias de viajes y operadores turísticos a la cabeza. Así, según los últimos datos de comercio electrónico disponibles en el [portal CNMCDData](#), los mayores ingresos se registraron en el sector de las agencias de viajes y operadores turísticos, con el 10 % de la facturación total.

Para ahondar en el conocimiento de este ámbito, precisamente, Central de Vacaciones —agencia UNAV desde 2019—, coincidiendo con la celebración del Día Internacional del Turismo, reeditaba un nuevo perfil de los viajeros nacionales digitales, cuyas características se recogen en la siguiente ilustración.



● VALOR DEL ASOCIACIONISMO

En las palabras de bienvenida a los asistentes al VI Foro UNAV, el presidente de la asociación, José Luis Méndez, realzó el valor del asociacionismo e hizo igualmente una firme defensa de los valores que día a día representan el trabajo de los profesionales de las agencias.

Porque las agencias y sus trabajadores —aseguró— han sabido adaptarse a cada situación, a pesar de los cantos agoreros. De ahí la importancia del compromiso de las organizaciones sectoriales, porque el asociacionismo —indicó— es la herramienta que permite a las pequeñas y medianas agencias mantener su competitividad frente a los gigantes tecnológicos y afrontar los desafíos regulatorios y económicos del sector turístico moderno.

En consonancia con este posicionamiento, esta defensa de los intereses de las agencias de viajes es el valor más sobresaliente que se le confiere al asociacionismo, según el Observatorio Nacional del Turismo.

En especial, dice la consulta, frente a los proveedores (68%), ante la Administración (60%) —sobre todo por sus excesos regulatorios (50%)— y, en menor medida, para dar réplica a los consumidores (35%).



El asociacionismo es la herramienta que permite a las pequeñas y medianas agencias mantener su competitividad frente a los gigantes tecnológicos y afrontar los desafíos regulatorios y económicos del sector turístico moderno

JOSÉ LUIS MÉNDEZ

PRESIDENTE DE UNAV

■ MARCO LEGAL

En 2025, los principales temas legales que afectaron a las agencias de viajes giraron en torno a la regulación del registro de viajeros, la protección de datos y la revisión de la normativa europea sobre viajes combinados. Estos debates generaron incertidumbre jurídica en el sector y reforzaron el papel de las asociaciones profesionales como UNAV en la defensa y representación de los intereses de las agencias ante las administraciones públicas y las instituciones europeas.

◎ HECHOS LEGALES Y JURÍDICOS MÁS DESTACADOS

I. Incertidumbre jurídica por el desarrollo del RD 933/2021

A fecha de 31 de diciembre de 2025, es decir, 12 meses después de su entrada en vigor, el Real Decreto 933/2021 sigue ocasionando incertidumbre y cuantiosos problemas al sector turístico, que estaría arrastrando a un “limbo jurídico”.

Según los datos facilitados por la secretaria de Estado de Seguridad, la plataforma del Ministerio de Interior acumula un total de 292.451 altas de establecimientos y empresas turísticas. De ese número, [5.822 son agencias de viajes](#), que es el número más elevado después de los hoteles (283.417).



2. Problemas técnicos en la plataforma SES Hospedajes

Las agencias manifestaron dificultades en la plataforma oficial SES Hospedajes, utilizada para registrar los datos exigidos por la normativa. Estos problemas técnicos dificultaban el cumplimiento de las obligaciones legales impuestas al sector.

3. Dudas sobre la compatibilidad con la normativa de protección de datos

El sector expresó preocupación porque algunas exigencias del registro de viajeros podrían entrar en conflicto con la legislación de protección de datos y con la normativa europea, lo que aumentaba la inseguridad jurídica.

4. Debate sobre la revisión de la Directiva de Viajes Combinados

A finales de 2025, el Parlamento Europeo y el Consejo alcanzaron un acuerdo para actualizar la normativa de viajes combinados. A partir de ese instante, el trámite ha de ser aprobado formalmente entre ambas instituciones, previsiblemente a comienzos de 2026.



Los países de la UE dispondrán luego de 28 meses para adaptar su legislación a las nuevas normas y de 6 meses adicionales para comenzar a aplicarlas. Según el ponente del Parlamento responsable de este expediente, Alex Agius Saliba, “se trata de un buen acuerdo que ayudará tanto a los consumidores como a las empresas en toda Europa”.

Sin embargo, existe la percepción en el seno asociativo de que seguirá habiendo más obligaciones, a pesar de los cambios que se puedan producir, porque sigue habiendo cierta propensión proteccionista hacia los consumidores, considerando la jurisprudencia dictada hasta ahora que consolida la máxima tutela del viajero. En igual sentido, los expertos en derecho turístico reclaman una menor complejidad legislativa y más claridad.

Los cambios propuestos sobre los cuales ponen el foco las agencias son:

Preocupación por la nueva definición de viaje combinado

UNAV alertó de que la nueva redacción de la directiva podría perjudicar a las agencias de viajes, al ampliar responsabilidades y obligaciones en determinadas combinaciones de servicios turísticos.

Debate sobre la limitación de los depósitos de los viajeros

Otro aspecto jurídico controvertido fue la posibilidad de que los Estados miembros decidieran limitar los depósitos o anticipos que las agencias pueden cobrar a los clientes, lo que podría afectar a la liquidez del sector.



■ FORMACIÓN & CALIDAD

© 20.000 HORAS DE CONTENIDOS ESPECIALIZADOS

La formación ha sido, un año más, uno de los ejes nucleares de la línea de trabajo de UNAV, para lo cual ha continuado celebrando acuerdos con distintas entidades. Fruto de esta actuación, la asociación ofertó en 2025 más de 20.000 horas de contenido formativo especializado, entre más de 250 cursos programados.

En paralelo, también ha convocado cursos y sesiones específicas de formación, sobre todo de carácter jurídico y, especialmente, encaminados al sistema Veri*Factu, cuya entrada en vigor estaba prevista para enero de 2026, y que finalmente se pospuso a enero de 2027.

Para el desarrollo de las marcas en los nuevos medios y canales sociales, UNAV, en colaboración con la firma especializada, organizó diversas acciones formativas e informativas dedicadas al uso de LinkedIn como herramienta de diferenciación, posicionamiento y captación de clientes, que se ofreció en tres modalidades:

- Master Class online abierta: miércoles, 5 de marzo
- Taller exclusivo presencial: miércoles, 12 de marzo
- Mentoría personalizada e individual



© CALIDAD

Desde 2017, UNAV ha venido renovando periódicamente su sistema de calidad, siendo la primera y única entidad asociativa del sector en posesión de la ISO 9001. En esa dirección, en junio de 2025 certificó nuevamente este sistema hasta el año 2028.

El sistema de calidad es aplicable tanto a la captación y seguimiento de asociados, como a la prestación de servicios jurídicos, laborales y fiscales, entre otros.

En paralelo, en este mismo tiempo, la asociación ha comenzado a dar los primeros pasos para avanzar en la creación de un sello de confianza para prevenir fraudes y malas prácticas profesionales.

El impulso de la política de calidad fue uno de los compromisos adquiridos por el Consejo de Dirección de UNAV, dentro de su Plan Estratégico de Actuación UNAV Future, que daba continuidad a la línea de trabajo puesta en marcha en 2017.



■ DIGITALIZACIÓN

La digitalización, nuevamente, ha sido un asunto recurrente en el año 2025 en el seno de la asociación, intentando con este respaldo avanzar en la tecnologización de las agencias de viajes. Porque como se dijo en el Tecno Travel Agency UNAV, la digitalización no es una opción para las agencias, es una necesidad.

El ejercicio 2025, en este sentido, ha supuesto un importante impulso en este capítulo.

De hecho, **la mitad de las agencias españolas cree que su nivel de innovación se ha elevado en el último año**, como reconocía el tercer Barómetro Beroni de Innovación de las Agencias de Viajes.

De acuerdo con el [2º Barómetro Beroni sobre Innovación en las Agencias de Viajes](#), realizado por ObservaTUR, el 50% de las agencias de viajes nacionales consideraba que su nivel de innovación había aumentado significativamente en el último año.

El informe destacaba que, en comparación con el año anterior, había mejorado la percepción de digitalización en este sector. Sin embargo, un 47% de los encuestados opinaba que aún existía un margen considerable para seguir avanzando, ya que los progresos realizados hasta el momento eran percibidos como leves (39%) o insuficientes (8%). Un 4% de las agencias señalaba también que su nivel de innovación se había mantenido igual.

En cuanto a las previsiones, se esperaba que las inversiones en innovación siguiesen una tendencia similar a la otros ejercicios. Las principales áreas de inversión se habían enfocado hacia la formación especializada de su personal, el marketing y la publicidad.

Entre los ámbitos de digitalización, se anticipaba un crecimiento en la inversión en campañas de promoción (+8 puntos), formación (+6 puntos) y la mejora de los sitios web de las agencias (+2 puntos) en comparación con el

Gracias primeramente al programa del Kit Digital ([Kit Digital: hablan los agentes digitalizadores que han ayudado a la tecnologización de 300 agencias de viajes](#)), pero también al compromiso del canal con un viajero que cada día es más digital.



Tal es así la cosa, que en [abril de 2025](#) se constituyó en UNAV un grupo de trabajo exclusivo de digitalización, con el objetivo de impulsar este apartado entre las empresas integradas y fomentar las tecnologías emergentes.

Una de sus primeras tareas fue, como se ha dicho, la organización del Tecno Travel Agency, un evento que reunió en Madrid a expertos, innovadores y profesionales de la industria, y congregó a más de 250 invitados.

Entre las conclusiones más destacadas se señalaron las siguientes:

- La tecnología, imprescindible para ofrecer experiencias personalizadas.
- La tecnología y la capacidad de adaptación de los equipos son claves para el futuro de las agencias
- IA: la verdadera revolución está todavía por llegar, porque permitirá una segmentación de clientes más precisa, posibilitando un marketing más efectivo y una mayor fidelización
- La seguridad y protección de los datos, un asunto de todos
- Concienciación, formación, anticipación, implicación y planes de contingencia frente a los "malos"

Con todo, se considera que todavía hay un margen amplio de desarrollo, como se puso de manifiesto en este evento. Sobre todo en las cuestiones relativas a la inteligencia artificial ([6 de cada 10 agencias creen necesario que la Administración impulse la IA en el sector](#)) y la ciberseguridad, porque 8 de cada 10 pymes españolas están en riesgo alto o muy alto frente a ciberataques, según un informe de BOTECH.

12 claves tecnológicas para asegurar el futuro de las agencias con éxito

- 1) La digitalización ha de basarse en el convencimiento, no en la obligación; porque la tecnología es la gran aliada del agente de viajes.
- 2) Es fundamental que las agencias independientes puedan disponer de las mismas herramientas tecnológicas que las grandes para poder competir en igualdad de condiciones.
- 3) El cliente ha cambiado. Es más digital, exigente, informado y multicanal. Valora mucho el precio, la inmediatez y la excelencia, sin duda, pero está comenzando a priorizar las experiencias.
- 4) Por más tecnología que venga, no hay que perder la esencia del trabajo de los agentes de viajes; han de apoyarse en esas herramientas y en las soluciones que hay en el mercado al servicio de las agencias.
- 5) La clave está en combinar la potencia de los datos con la empatía de las marcas. Las empresas turísticas que sepan conectar tecnología, emoción y momento de compra serán las que ganen el futuro.
- 6) El verdadero reto no es solo tecnológico, sino humano; el éxito depende tanto de los instrumentos como de la capacidad para adaptarse, formarse y liderar el cambio.
- 7) Automatizar no es complicarse, es liberar recursos para lo importante: asesorar, vender y fidelizar.
- 8) La IA no es una moda; será un cambio trascendental, que va a transformar tanto a las agencias como al propio viaje. Un cambio que conllevará una mejora en la eficiencia de las agencias.
- 9) Otro concepto esencial gracias a la IA será la hiperpersonalización: se va a pasar de lo rígido a lo fluido. La IA debe ser ética y sostenible, para conferir mayor automatización y eficiencia.
- 10) La IA concentra todas las claves para que el turismo y las agencias se desarrollen exponencialmente: capacidad de computación, capacidad de almacenamiento, el coste de entrenamiento y capital.
- 11) La ciberseguridad no es asunto de una única persona, o de un departamento. Es responsabilidad de todos y de tener una visión del riesgo global.
- 12) La ciberseguridad tiene que ser un servicio más a los clientes. Porque a estas alturas hay dos tipos de empresas, las que han sido atacadas y las que lo va a ser.

■ SOSTENIBILIDAD

Las agencias de viajes desempeñan un papel clave en materia de sostenibilidad, al influir en las decisiones de los viajeros mediante su asesoramiento profesional y una prescripción responsable de destinos y productos turísticos.

En esta línea, UNAV fue pionera en el sector al publicar dos obras de referencia: el [Libro Blanco de la Sostenibilidad de las Agencias de Viajes](#) y el [Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España](#), que analizan la relación entre agencias, destinos y sostenibilidad. Estas iniciativas ayudan a generar conocimiento y orientar al sector hacia prácticas más responsables.

Además, la organización ha impulsado en 2025 la sensibilización de los viajeros, combatiendo la percepción de que la sostenibilidad implica necesariamente viajes más caros. Para ello, insiste en la necesidad de que destinos y proveedores informen mejor sobre sus políticas sostenibles, ya que actualmente solo una pequeña parte lo hace.

UNAV también apoya la sostenibilidad entre sus asociados mediante la difusión de buenas prácticas, concursos sectoriales, formación y actividades de sensibilización. Organiza seminarios, mesas de trabajo y cursos especializados dentro de su programa formativo.

En 2025, precisamente, en el transcurso del VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo, organizó una mesa de debate para analizar la situación actual y los avances que se habían producido en el sector después de la publicación de los trabajos citados.

Esta mesa puso en valor el rol de las agencias de viajes en favor de la sostenibilidad, exponiendo, además, las diferentes actuaciones que están llevando a cabo algunas de las empresas de los sectores más representativos del transporte sobre esta materia, como son Iberia, Iryo, Movelia o MSC Cruceros.

Los representantes de estas compañías dieron a conocer sus políticas en las tres vertientes de la sostenibilidad y las prácticas que ejecutan para ser más sostenibles, todas ellas tendentes a minimizar el impacto de su actividad.

En esta ponencia, a partir del análisis de varios informes, se dio a conocer el compromiso de los viajeros sobre este asunto, que todavía tiene camino por recorrer, si bien la sensibilización es mayor día tras día.



Y es que la sostenibilidad se impone cada vez más como factor de competitividad. Y de ahí la importancia mejorar los flujos de comunicación con los agentes de viajes, pues se ha conocido que sólo el 5% de los destinos informa a las agencias de viajes sobre sus políticas de sostenibilidad. Porcentaje bajo que dificulta la prescripción de estos destinos y condiciona la proyección a la opinión pública del inequívoco compromiso del turismo con las generaciones venideras. Porque el futuro o es sostenible o no hay futuro...

© PLANEA MADRID

A través de sus canales de comunicación y redes sociales, además, promueve iniciativas responsables desarrolladas por agencias. Entre sus proyectos destaca la plataforma tecnológica Planea Madrid, creada por FEMAV con apoyo de la Comunidad de Madrid, que permite a las agencias diseñar experiencias y paquetes turísticos con proveedores locales.

Esta herramienta fomenta un turismo más equilibrado y sostenible al impulsar destinos más allá de la capital. Actualmente cuenta con más de 200 proveedores turísticos integrados y promueve destinos como Alcalá de Henares, Aranjuez y San Lorenzo de El Escorial. En conjunto, estas acciones muestran el compromiso de UNAV con la transición hacia un turismo más sostenible y responsable.

■ FEMAV

En septiembre de 2025 se cumplieron 3 años de la constitución de la Federación Madrileña de Agencias de Viajes, FEMAV, la entidad surgida de la fusión de la Unión Madrileña de Agencias de Viajes (UMAV) y la Asociación Empresarial Madrileña de Agencias de Viaje (AEMAV), cuyo objeto principal es la defensa de los intereses del colectivo de las agencias tanto a nivel municipal como regional.

En este tiempo ha llevado a cabo una fructífera actividad, destacando la firma de sendos convenios de colaboración con la Comunidad de Madrid para la promoción y comercialización del destino Madrid.

Estos acuerdos incluyen varias líneas de trabajo, todas ellas orientadas al diseño, desarrollo y puesta en marcha de diversas herramientas de inteligencia de mercado para el sector de las agencias de viajes, entre ellas la creación del Observatorio Turístico FEMAV.

La Federación de Agencias de Madrid ha colaborado también con Turismo de la Comunidad en la promoción de diversos destinos. Ha firmado un acuerdo para la promoción de los campos de golf de la Región como sedes de reuniones y eventos profesionales. FEMAV avanza igualmente en el desarrollo y consolidación de planeamadrid.es, una plataforma que permite a las agencias crear paquetes con proveedores locales, que cuenta ya con cerca de 200 empresas.

La Federación forma parte de Madrid Turismo by IFEMA, una iniciativa impulsada por la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid e IFEMA Madrid para posicionar Madrid como uno de los principales destinos turísticos del mundo en los mercados emisores de largo radio.



■ TURISMO SOCIAL

2025 ha sido el año de la incorporación de otros territorios autonómicos a los programas de turismo social para mayores de 55 años, orientados a la promoción de un envejecimiento activo, en primer término, pero también enfocados a la consecución de otros fines, entre ellos dinamizar la actividad del sector turístico en su conjunto, y acercar los servicios de las agencias de viajes a la ciudadanía

Castilla-La Mancha fue la primera en su adopción, tras la Comunidad de Madrid, y UNAV prestó el apoyo técnico e institucional para desarrollar e implantar este nuevo modelo turístico

Esta [primera cita](#) ofertó más de 1.800 salidas, con un total de 93 rutas nacionales, 171 internacionales, y 13 cruceros, tanto marítimos como fluviales.

La Comunidad de Madrid, mientras tanto, celebró en 2025 la XX edición del programa de [Rutas Culturales para Mayores](#), iniciativa en la que han participado hasta la fecha cerca de 900.000 madrileños. En 2025 se organizaron viajes a 423 destinos nacionales, 868 internacionales, 69 cruceros y 53 mercadillos navideños.

En ambos casos, el grupo de agencias participantes está conformado por Viajes El Corte Inglés, Nautalia, Halcón Viajes, B The Travel, Camino Senior, Viajes Cibeles e IAG7 Viajes.



■ PRESTIGIO Y DEFENSA DE LOS AGENTES DE VIAJES

Además de la actividad institucional y jurídica llevada a cabo, el equipo de UNAV ha adoptado diversas acciones en el año 2025, como han sido la elaboración de artículos y tribunas de opinión en defensa del sector y una campaña para reivindicar el papel de la agencias y sus valores.

“Porque pocos profesionales asumen tanta responsabilidad sin que se les reconozca”, como escribía en su cuenta de LinkedIn la responsable de UNAV Legal-Deiurem, M^a Dolores Serrano. Y es que las agencias, añadía, están siempre ahí, “[invisibles pero imprescindibles](#), gestionando el caos y protegiendo al viajero”. Cuando no siendo la “[tabla de salvación](#)” en momentos de caos, como el que se vivió el 28 de abril con el apagón generalizado que se produjo en España.

De este modo, dentro del objetivo asociativo de promover y preservar los intereses del sector, nuestra organización emprendió en octubre una campaña de sensibilización para poner en valor y reivindicar el papel de las agencias de viajes y de sus profesionales, así como velar por su prestigio.

Una campaña basada en sus valores de siempre (atención, conocimiento experto, responsabilidad, rigor, transparencia, seguridad, garantías...), que se está llevando a cabo en las principales redes sociales y a través de la newsletter institucional, que recoge los diferentes mensajes divulgativos.

La serie consta de un total de 9 creatividades, cada una de ellas dedicada a un apartado concreto del trabajo de los profesionales de las agencias. La campaña se apoya en gráficas generadas a través de inteligencia artificial, e incluirá asimismo un vídeo-resumen en estos mismos canales.



■ IMSERSO

Tras la insistencia y demandas reiteradas, UNAV, conjuntamente con FETAVE, ha conseguido ser incluida en el **espacio de diálogo abierto con la Dirección General del Imserso**, que tiene vocación de ser estable, una participación fundamental para resolver incidencias con mayor diligencia y agilidad.

Ambas organizaciones entienden que este nuevo escenario puede servir a la mejora del programa y a la actualización de sus comisiones, además de otros propósitos, como son la resolución de los desajustes con mayor agilidad y evitar que la imagen de las agencias, como canal de comercialización, se vea perjudicada por hipotéticas disfunciones del sistema.

Tanto FETAVE como UNAV consideran que se trata de un programa social imprescindible, que permite viajar a personas mayores con menos recursos o con mayores dificultades para hacerlo por su cuenta, garantizando el acceso al turismo a precios asequibles.

En opinión de estas organizaciones, el programa cumple al mismo tiempo una función clave para el empleo y la economía de numerosos destinos turísticos, especialmente en los meses de menor demanda.





EVENTOS, FOROS & CONGRESOS

Como organización de referencia, a lo largo de 2025, y como viene siendo habitual, nuestra institución promovió la celebración de diversos eventos sectoriales, entre ellos la primera edición del Tecno Travel Agency (8 y 9 de mayo), el VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo (22 de octubre), y una edición más del Foro de Derecho Turístico UNAV (19 de noviembre).

Además, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, a través de FEMAV, también organizó en octubre la primera edición del Tourism Pitch Lunch. Esta misma Federación, a comienzos de diciembre, convocó la VII Mesa de Turismo Comercializa Tu Experiencia Rural.

A remarcar asimismo en este capítulo la participación en la Feria Internacional de Turismo de Madrid, FITUR, celebrada entre el 22 y el 26 de enero.

■ PRESENCIA EN FITUR 2025

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 22 al 24 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 continuó dando a conocer a sus diversos públicos el plan de acción UNAV Future, en vigor hasta 2025, entre cuyos proyectos figuraba el Tecno Travel Agency, que tuvo lugar en Madrid, en el mes de mayo, con el respaldo de diversas instituciones y marcas.

Otra novedad de UNAV en esta Feria fue la celebración de diversos acuerdos de colaboración con otras entidades nacionales e internacionales, entre ellos varias firmas con entidades nacionales e internacionales.

Asimismo, los representantes de UNAV mantuvieron diferentes encuentros institucionales con destinos y proveedores, a quienes igualmente se les explicó la estrategia asociativa de cara al año 2025, que de nuevo puso el foco especialmente en la formación. El stand de UNAV en la Feria, además, fue lugar de encuentro de firmas asociadas con representantes sectoriales.

La Feria contó ese año con un total de 10 áreas de especialización, con el objeto de contribuir al impulso de los distintos sectores que hacen el panorama turístico más diverso y sostenible.

UNIVERSO UNAV EN FITUR 2025 / momentos para el recuerdo

- 1) **UNAV** > Éxito rotundo de la nueva edición de FITUR, con la presencia una vez más de la Unión Nacional de Agencias..
- 2) **COMUNIDAD DE MADRID** > El viceconsejero de Turismo y la directora general de Turismo visitaron el stand de FEMAV.
- 3) **UNAV LEGAL** > La responsable de UNAV Legal, Loly Serrano, recibió la visita en el stand de miembros de la comunidad legal.
- 4) **VIAJES CARREFOUR** > Héctor Floro, director de Viajes Carrefour, junto a miembros de su equipo de trabajo.
- 5) **GRUPO STAR & FETAVE** > Antonio Caño acompañado del presidente del Grupo Star, M. Benavides, y de representantes de FETAVE.
- 6) **DUAOC** > Caño, vicepresidente 1º de UNAV, junto a Avelino del Riego, director general de 'Del uno al otro confin'.
- 7) **AON** > Iván Méndez y Mª Dolores Serrano, junto a Katia Estace e Isabel Linares, de AON.
- 8) **SERVIVUELO** > Stand de Servivuelo, del Universo UNAV, en la última edición de Fitur.
- 9) **AMADEUS** > Stand de Amadeus, del Universo UNAV, en la última edición de Fitur.
- 10) **PANGEA** > Stand de PANGEA, del Universo UNAV, en la última edición de Fitur.
- 11) **INTERMUNDIAL** > Stand de Intermundial, del Universo UNAV, en la última edición de Fitur.



**FITUR
2025
VÍDEO
RESUMEN**



■ TECNO TRAVEL AGENCY



UNAV celebró los días 8 y 9 de mayo la primera edición del Tecno Travel Agency, un evento pionero en este segmento que reunió a expertos, innovadores y profesionales de la industria, con el fin de explorar las últimas tendencias y avances tecnológicos y conocer la evolución que podía tener la digitalización en este segmento.

Fue el primer proyecto que puso en marcha el Grupo de Trabajo de Tecnología y Digitalización constituido por esta asociación en el mes de abril, que tiene como objetivos impulsar estos capítulos entre las empresas asociadas y adheridas, y fomentar las tecnologías emergentes.

El programa incluyó cuatro grandes ponencias de debate, exposición y reflexión, cada una de las cuales fue diseñada en exclusiva por los miembros del citado grupo, que confeccionaron igualmente el plantel de intervinientes y los temas tratados. En conjunto, participaron en este encuentro una veintena de conferenciantes y expertos,

El Tecno Travel Agency mostró las últimas herramientas y soluciones tecnológicas implementadas para facilitar la actividad diaria de agencias y touroperadores, ya sea para el ámbito de la gestión de las reservas, la comercialización, el análisis o el marketing en sus distintas vertientes.

PRESENTACIÓN

PROGRAMA

MEMORIA

IMÁGENES

DE UTILIDAD





■ VI FORO UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO



Cerca de 250 invitados participaron el 22 de octubre en el VI Foro UNAV para El Futuro del Turismo, celebrado en Madrid, en la Facultad de Comercio y Turismo de la Universidad Complutense (UCM).

La sexta convocatoria congresual de la Unión Nacional de Agencias de Viajes fue la tercera enmarcada dentro del proyecto estratégico UNAV Future, y tuvo como lema 'Formación y empleo: retos estratégicos para el futuro que viene'.

Los ejes de la agenda de contenidos de esta edición, organizada en colaboración con la Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), fueron la calidad y la seguridad, el liderazgo femenino, la formación para el empleo, los destinos sostenibles y el futuro que viene, que se encamina también, según la organización, hacia un modelo basado en la tecnología y la sostenibilidad.

El plantel de ponentes de las sesiones —el 40 por ciento mujeres— incluyó personalidades diversas del ecosistema del turismo y los viajes, la política, el mundo académico y la restauración.

En el transcurso de las charlas, el presidente de UNAV puso de relieve el papel de las agencias de viajes y subrayó la importancia del asociacionismo para hacer frente a los nuevos desafíos y retos que encara nuestro sector.

Foro UNAV > 6 retos de futuro

- Las agencias de viajes son un eslabón fundamental en la industria del turismo y son claves en el éxito de los destinos.
- Hay que variar el foco en las enseñanzas para formar profesionales capaces de leer los comportamientos de los viajeros.
- El atractivo de la profesión turística pasa por la creación de itinerarios profesionales claros y reconocidos económicamente.
- Actores sectoriales y destinos han de mejorar sus flujos de comunicación para favorecer la prescripción sostenible de los agentes de viajes.
- Hay que romper las reglas, apostar por la libertad y no tener miedo al liderazgo femenino.
- El cibercrimen es cada vez más creativo y sofisticado y ha puesto en el punto de mira al sector turístico.

PRESENTACIÓN

PROGRAMA

MEMORIA

CONCLUSIONES

NEWSLETTER



■ FORO DE DERECHO TURÍSTICO UNAV

A través de UNAV Legal-Deiurem, el día 19 de noviembre se celebró una nueva edición de la Jornada Jurídica UNAV de Derecho Turístico. En conjunto asistieron alrededor de 125 participantes, entre público presencial y virtual, en su mayoría representantes legales de algunas de las más importantes agencias de viajes de España integradas en UNAV. El programa de trabajo incluyó tres ponencias, todas con un enfoque muy práctico para los profesionales de este canal, cada una de ellas dedicada a diferentes temáticas de interés con implicaciones legales.

En síntesis, la idea principal destacada de la 2ª Jornada de Derecho Turístico fue la necesidad de garantizar la protección de los consumidores, al igual que lo es asegurar la viabilidad de los negocios, para lo cual es imprescindible menor complejidad legislativa y más claridad.

El seminario, analizó también el impacto en las agencias de la nueva Directiva de Viajes Combinados, el sentido de algunas de las sentencias y pronunciamientos jurídicos que más pueden incidir en el desempeño profesional de los agentes y las implicaciones legales de la entrada en vigor del sistema Veri*Factu.

En la introducción de las sesiones, M^a Dolores Serrano, responsable de UNAV Legal-Deiurem, manifestó que aunque el derecho turístico pueda sonar como algo muy ajeno, "es la herramienta que sostiene el trabajo diario de miles de agencias y la guía de sus departamentos de atención al cliente y jurídicos, cuando surgen problemas". De ahí que, según explicó el objetivo de esta iniciativa asociativa es convertir el derecho turístico y a quienes lo practican en algo conocido y cercano, "contribuyendo a una profesionalización mayor del sector".

PRESENTACIÓN

PROGRAMA

IMÁGENES

CONCLUSIONES

NEWSLETTER



II JORNADA JURÍDICA DE DERECHO TURÍSTICO

CÓMO AFECTA EL DERECHO TURÍSTICO A TU AGENCIA

- Verifactu ya está aquí: qué implica y cómo adaptarse a tiempo.
- Sentencias reales: cómo están resolviendo los tribunales los conflictos que afectan a las agencias
- Nueva normativa de viajes combinados: lo que cambiará y cómo prepararte.



■ TOURISM PITCH LUNCH

La Federación Madrileña de Agencias de Madrid (FEMAV), conjuntamente con FETAVE y la Comunidad de Madrid, organizó el 9 de octubre la primera edición del Tourism Pitch Lunch (TPL), un encuentro ágil, dinámico y distendido, diseñado para mostrar las últimas novedades de interés de diversas firmas para las agencias de viajes de la Comunidad de Madrid, en el que los asistentes tuvieron la oportunidad de interactuar tanto con proveedores como con representantes de diferentes destinos de este territorio.

En el transcurso de las charlas, que tuvieron una duración máxima de 10 minutos, se explicaron entre otros temas la situación en la que se encontraba el RD933 y cómo avanzaba la implementación del sistema Veri*Factu. Este primer TPL puso también el foco en destinos de la Región de Madrid, con propuestas pensadas para vender mejor y ampliar productos en las agencias.

Junto a las presentaciones organizadas durante el almuerzo de trabajo, el encuentro sirvió igualmente para solventar dudas, ampliar la agenda de contactos y fortalecer una red de 'networking' en esta Región



■ COMERCIALIZA TU EXPERIENCIA RURAL

En el marco del convenio de colaboración vigente con la Comunidad de Madrid y, específicamente, con la plataforma Planea Madrid desarrollada por FEMAV, se celebró a comienzos de diciembre la VII Mesa de Turismo Comercializa Tu Experiencia Rural.

Se trata de un proyecto dirigido a profesionales y agencias interesadas en ampliar su oferta vinculada al turismo experiencial y rural dentro de la región, que en esta ocasión puso el foco en Las Vegas & Alcarria Madrileña.

Entre otros contenidos se ofrecieron claves para la venta de productos y experiencias en entornos rurales y también se explicaron las necesidades del cliente MICE y cómo adaptarse a ellas. Asimismo se dio a conocer la plataforma planeamadrid.es, creada conjuntamente por FEMAV y la Comunidad de Madrid,

Los touroperadores asistentes pudieron mantener reuniones breves y efectivas con empresarios del destino (alojamientos, restauración, bodegas, almazaras, experiencias y servicios complementarios).



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Al igual que en los cuatro últimos años, **UNAV llevó a cabo una intensa actividad comunicativa en 2025, 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 156 ‘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 40 comunicados.

Estas actuaciones, en conjunto, han generado un total de 838 reseñas en medios. El número de espectadores expuestos a la marca UNAV rondó los **12 millones de personas**. El valor económico estimado en publicidad de estas acciones se aproximaría a 3.720.000 euros.

NEWSLETTER UNAV

A lo largo de 2025, **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: **306.000**
- Envíos realizados a la base de datos (promedio mensual): **25.500**
- Tasa de apertura: **18 por ciento**
- Número total de páginas publicadas: **240**
- Número de noticias publicadas: **450**
- Noticias publicadas de asociados/adheridos: **124**
- Número total de fotografías incluidas: **260**
- Enlace & Hipervínculos insertados: **283**

The image displays a grid of 12 newsletter covers from UNAV, numbered 75 to 86. Each cover features a headline, a photograph, and a brief summary of the article. The covers are arranged in a 3x4 grid.

- Cover 75:** "El número de turistas en España registra su cifra más alta y supera los 80,5 millones".
- Cover 76:** "El plan para activar el Kit Digital sigue abierto hasta el 30 de junio".
- Cover 77:** "El gran sueño de los españoles para 2025, un crucero por el Caribe".
- Cover 78:** "El futuro de las agencias pasa por invertir más en tecnología y publicidad".
- Cover 79:** "El 'gran apogeo' de los agentes de viajes, de nuevo tabla de salvación de los viajeros".
- Cover 80:** "En marcha una nueva edición del Informe de Temporada ObservaTUR".
- Cover 75 (Detailed):** "UNAV y ACAVE valoran muy negativamente la orden ministerial que desarrolla el RD 933/2021".
- Cover 76 (Detailed):** "Las agencias, unidas en contra del RD 933/2021".
- Cover 77 (Detailed):** "Los programas de turismo social se extienden entre la ciudadanía".
- Cover 78 (Detailed):** "UNAV, presente en la feria más importante de España".
- Cover 79 (Detailed):** "Las agencias se comprometen a asegurar para impulsar la recuperación turística de las zonas afectadas por la crisis".
- Cover 80 (Detailed):** "UNAV celebra el 27 de marzo su Asamblea General Ordinaria".
- Cover 75 (Detailed):** "El turismo emisor crecerá de nuevo en 2025, aunque sus cifras se moderarán".
- Cover 76 (Detailed):** "El turismo mundial recupera el pulso y registra 1.100 millones de llegadas".
- Cover 77 (Detailed):** "El aseguramiento seguro y el ahorro de tiempo, razones para acudir a las agencias de viajes".
- Cover 78 (Detailed):** "La Asamblea de UNAV ratifica por unanimidad la gestión de 2024".
- Cover 79 (Detailed):** "Tecnó Travel Agency UNAV, un viaje al futuro de las agencias".
- Cover 80 (Detailed):** "Excelente acogida a la 1ª edición del Tecnó Travel Agency UNAV".

El turismo nacional mantiene su impulso y avanza un nuevo verano de éxito

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

Novedades del nuevo Convenio Colectivo del Sector de Agencias de Viajes para 2025

Las agencias UNAV a la conquista del mundo con ambiciosos proyectos de internacionalización. El impulso adquirido por las empresas del sector del turismo y de viajes...

El inserso rechaza la colaboración de las principales asociaciones de agencias en la Comisión de Seguimiento. En su escrito dirige a los representantes de UNAV, FETRAVE y AGAVE...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

UNAV critica las omisiones de la carta de AEPD sobre el RD 933/2021. Apenas unas horas después del promulgamiento de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)...

La venta de los viajes del Inserso comenzará el 6 de octubre

Las agencias de viajes facturan un 4% más en el 1er semestre de 2025. En este mismo período, también incrementaron un 3,3% sus plantillas...

El sector sigue a la espera de la publicación de la orden que desarrolle el RD 933. Dice Jesús después de su entrada en el RD 933/2021...

UNAV ha ofrecido más de 14.000 horas de formación en el primer semestre de 2025. UNAV ha ofrecido a sus asociados y miembros profesionales...

El marketplace hotelero WebBeds se incorpora a UNAV como miembro adherido a la asociación. WebBeds es un marketplace online global para la industria de los viajes...

Madrid acogerá el 22 de octubre el VI Foro UNAV para el Futuro del Turismo. La nueva convocatoria ofrecerá una visión acerca de las perspectivas de futuro de las agencias...

La Directiva sobre Viajes Combinados sigue generando preocupación en el sector de las agencias de viajes. En su escrito a sus asociados, que también ha remitido a los medios de comunicación...

Nuevos cursos formativos, con cerca de 2.000 horas de contenido especializado

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

El sector sigue a la espera de la publicación de la orden que desarrolle el RD 933. Dice Jesús después de su entrada en el RD 933/2021...

UNAV ha ofrecido más de 14.000 horas de formación en el primer semestre de 2025. UNAV ha ofrecido a sus asociados y miembros profesionales...

El marketplace hotelero WebBeds se incorpora a UNAV como miembro adherido a la asociación. WebBeds es un marketplace online global para la industria de los viajes...

Madrid acogerá el 22 de octubre el VI Foro UNAV para el Futuro del Turismo. La nueva convocatoria ofrecerá una visión acerca de las perspectivas de futuro de las agencias...

La Directiva sobre Viajes Combinados sigue generando preocupación en el sector de las agencias de viajes. En su escrito a sus asociados, que también ha remitido a los medios de comunicación...

Agencias y operadores turísticos, sectores con mayores ingresos en "e-commerce"

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

El valor del asociacionismo. La delimitación de los límites de las agencias de viajes es un tema muy debatido...

Más de 125 profesionales asisten a la 2ª Jornada de Derecho Turístico UNAV. Es necesario garantizar la protección de los consumidores...

El Gobierno traslada hasta 2027 la entrada en vigor del sistema VeriFactu

Las agencias de viajes valoran un sobresaliente el trabajo de las agencias de viajes. El último Informe Observatorio UNAV también destaca el hecho de que la oferta más joven (18-34 años) ha crecido...

El valor del asociacionismo. La delimitación de los límites de las agencias de viajes es un tema muy debatido...

Más de 125 profesionales asisten a la 2ª Jornada de Derecho Turístico UNAV. Es necesario garantizar la protección de los consumidores...

REDES SOCIALES

La acción comunicativa se ha completado con la presencia de UNAV en Facebook, plataforma en la que **ha ‘colgado’ 278 post, habiendo alcanzando a 83.868 personas a través esta vía.**

Estos mensajes generaron 7.074 interacciones y cerca de 700 de estas entradas fueron compartidas. Un dato destacado: **la cuenta de UNAV en Facebook ha cerrado el año 2025 con un total de 1.553 seguidores, un incremento del 4% respecto a 2024.**

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

La dirección electrónica de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) registró cerca de **77,7 millones de accesos en el año 2025**, según los datos internos de control ofrecidos por Pipeline Software.

Mayo y septiembre fueron los meses con mayor número de accesos, con más de 9,3 y 8,6 millones de entradas, respectivamente. Tras esos meses, abril fue el periodo que concentró más accesos (8.405.113).

2025 cerró el ejercicio con un total de 5,4 millones de visitas y 66,8 millones de consultas.

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Clientes	KBytes	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2025	89495	62264	59580	17326	158482	64.97 GB	537123	1846991	1930198	2774367
Nov 2025	82699	63807	55940	19465	227056	72.56 GB	583950	1678221	1914229	2480997
Oct 2025	195462	73452	151070	19037	244405	88.95 GB	590157	4683200	2277021	6059343
Sep 2025	287161	65799	249714	15852	94986	90.42 GB	475577	7491424	1973983	8614843
Ago 2025	208422	63087	182739	13914	50283	77.3 GB	431361	5664926	1955702	6461091
Jul 2025	233103	116638	199583	15156	81052	95.62 GB	469853	6187094	3615783	7226199
Jun 2025	253712	86078	227914	15518	55369	108.59 GB	465554	6837445	2582357	7611387
May 2025	299776	62812	269064	14818	40335	85.77 GB	459365	8341006	1947185	9293058
Abr 2025	280170	67590	249496	12726	39950	82.88 GB	381789	7484893	2027704	8405113
Mar 2025	227521	112568	207588	10639	35578	72.38 GB	329815	6435234	3489626	7053178
Feb 2025	169165	66479	146440	11894	36710	64.05 GB	333054	4100337	1861433	4736633
Ene 2025	224775	45721	197947	11870	36189	62.76 GB	367975	6136373	1417379	6968052
Totales						966.25	5425573	66887144	26992600	77684261

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	



EL UNIVERSO UNAV ES NOTICIA...

EN LOS CANALES PROPIOS ASOCIATIVOS

A lo largo del año 2025, 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

- MSC Cruceros estrena su primera terminal en España
- Las firmas de seguros asociadas a UNAV dinamizan sus servicios con nuevas coberturas
- InterMundial lanza Interclub, su club de fidelización para las agencias
- Iberia Plus se transforma en Club Iberia Plus
- Azulmarino posiciona su marca “con un nuevo color”
- Aon: “‘Fast Track’ redefine la forma de las agencias de gestionar los siniestros”
- W2M y Mundiplan, empresas del Universo UNAV adjudicatarias del Lote 2
- World 2 Fly incorpora tarjetas de seguridad en braille en sus aviones
- Mundiplan relanza la marca Mundicolor para gestionar el Programa de Turismo del IMSERSO
- CDV inaugura sus nuevas oficinas en el centro de Alicante
- Central de Vacaciones: las contrataciones online se incrementarán un 8%
- Grupo VDT: claves estratégicas en la evolución de la compañía

INCORPORACIONES

- La agencia SoloGrupos se integra en UNAV como empresa asociada
- Eluxgroupe, especializada en viajes de lujo y experienciales, se incorpora a UNAV
- Parques Reunidos se integra a UNAV como empresa adherida
- BOTECH se integra en UNAV como miembro asociado
- El marketplace hotelero WebBeds se incorpora a UNAV como miembro adherido a la asociación

TECNOLOGÍA & INNOVACIÓN

- DIT Gestión: premio a la digitalización
- Beroni desarrolla la primera IA pensada para ayudar al agente de viajes
- Orbis Hoteles amplía su oferta con nuevos proveedores y mejoras
- Europamundo usará la inteligencia artificial para optimizar sus procesos
- AMADEUS: El final de la facturación está cerca
- IBERIA presenta un hub de innovación para ser referente en digitalización
- TourIO lanza Xendea, la herramienta que facilita la reserva de actividades
- Nace Iberiagencias, la plataforma de Iberia para interactuar con las agencias
- Pipeline Software integra Open Tours en su Plataforma Orbis Hoteles
- Traveltool abre una nueva etapa centrándose en la innovación tecnológica
- Pipeline Software integra WebBeds en su plataforma Orbis Hoteles
- Quadrant ofrece a las agencias el poder tecnológico que necesitan

RESULTADOS ECONÓMICOS

- Viajes El Corte Inglés logra ingresos de 3.449 millones en 2024
- Icarion: planes de futuro y previsiones de negocio 2025
- Viajes El Corte Inglés: Beneficio de 224 millones de euros en el primer semestre
- Viajes Carrefour: Récord en ventas aéreas y apuesta por la distribución de larga distancia
- Webbeds/Web Travel: Subidas significativos en reservas, transacciones, ingresos

ACUERDOS & ALIANZAS

- Central de Vacaciones: acuerdo con el mayor marketplace de eSIM del mundo
- Beroni y Quadrant Travel Cloud sellan un acuerdo para integrar sus tecnologías de reservas
- Pipeline firma un acuerdo con INESPAY para incorporar su pago de transferencia online
- Destinia e iryo: alianza para integrar las ventas en la plataforma del operador ferroviario

- Central de Vacaciones: acuerdo estratégico con FLOA, del grupo bnp
- W2M y Live Nation España firman una alianza estratégica para promover el turismo musical
- Beroni y Civitatis firman un acuerdo de colaboración

EFEMÉRIDES

- 66 Aniversario del descubrimiento de la Cueva de Nerja
- 43 años de Viajes Surland
- 400 agentes de viajes para celebrar 25 años de Viajes Carrefour
- Azulmarino finaliza la integración de Viajes EROSKI
- Central de Vacaciones: aniversario del primer viaje comercializado con inteligencia artificial

ESTUDIOS & HÁBITOS DE LOS CLIENTES

- MSC Cruceros presenta una nueva radiografía del crucerista nacional y sus hábitos
- Tendencias de los Viajes Corporativos en 2025, según Amadeus y Globetrender
- Intermundial: perfil de turista que más contrata seguros de viajes
- III Radiografía del viajero actual: preferencias y su relación con los cruceros
- Beroni: estudio sobre el viajero corporativo y sus retos tecnológicos

CONVENCIONES & EVENTOS

- Airmet culmina su gira Con Altura en las islas Canarias
- Airmet celebra su 10ª Convención y 25º Aniversario en Cádiz
- DIT Gestión: la V Convención se celebrará del 30 de octubre al 2 de noviembre
- AIRMET reúne a más de 600 profesionales durante su 10ª convención
- Grupo Star celebrará en noviembre su convención en San Lorenzo del Escorial
- DIT Gestión da el pistoletazo de salida a su V Convención
- Grupo Star Viajes celebra su Convención 2025 en el año de su 35º aniversario
- DIT Gestión celebra su V Convención Nacional en Huelva

EXPANSIÓN

- Viajes Carrefour vuelve a abrir agencias en propiedad
- IAG 7 Viajes compra Axil Travel Services, especializada en turismo religioso
- PANGEA prevé superar este año los 30 puntos de venta
- PANGEA Travel Store aterriza en León
- MOGU consigue 2,2 millones de euros para acelerar su crecimiento
- Deiurem crea una línea de actividad especializada en la gestión de activos inmobiliarios turísticos de alto valor
- IAG7 compra una OTA de viajes para singles y suma nueva oficina
- Viajes Carrefour retoma su plan de expansión y abre 30 nuevas agencias
- Viajes Carrefour: dos nuevas aperturas en Bilbao y Madrid
- Viajes El Corte Inglés renovará 104 de sus más de 430 agencias de viajes
- Pangea anuncia la apertura de 70 tiendas en España

INTERNACIONALIZACIÓN

- World2Meet impulsa el turismo español en Arabia Saudí
- W2M sigue avanzando en su expansión internacional
- Servivuelo: el contenido internacional, clave para el futuro

INSTITUCIONAL

- Airmet: “Imposible imaginar el sector sin las agencias de viajes independientes
- Grupo Star: las agencias necesitan más formación en redes sociales
- García Garrido (Travel Live): “No se vende por precio, sino por servicio”
- Amadeus: David Vidal, nuevo director general de la compañía en España

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 16 informes de temporada**, el último de los cuales se presentó el día 13 de enero de 2026.

Además de UNAV, integraban ObservaTUR a fecha de 31 de diciembre de 2025 las siguientes firmas: Amadeus, AON, Beroni, Carrefour Viajes, Exoticca, IAG7/Airmet, Iberia, Ilunion Hotels, Mundiplan y ReiniziaT.

LA INFOGRAFÍA

Las claves del verano 2025

FUENTE > ObservaTUR



El 94% de los viajeros nacionales consultados tiene previsto viajar este verano; un 82% declara estar seguro de ello



Agosto es el mes protagonista de las vacaciones de verano (35%), seguido de julio (33%)



La mitad de los viajeros disfrutará de más de una semana de vacaciones. El periodo más habitual de la mayoría (36%) será tener una semana completa



El hotel lidera el tipo de alojamiento decidido (58%). 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 (47%)



El avión consolida su sólida recuperación, prosigue una tendencia al alza (44%) y alcanza su porcentaje más elevado en el periodo 2021-2025



Entre los que han decidido el destino, y contratarán alojamiento, algo menos más de 6 de cada 10 viajeros optarán por un destino nacional. En comparación con 2024, crecen los viajes al exterior

CON QUIÉN

70%
CON LA PAREJA

PRESUPUESTO

739€

ALOJAMIENTO	33%
RESTAURACIÓN	23%
TRANSPORTE	19%
ACTIVIDADES	11%
COMPRAS	10%
OTROS GASTOS	4%

TIPO DE VIAJE

SOL & PLAYA	39%
CULTURAL	21%
FAMILIAR	12%
RURAL-NATUR	11%
EXPERIENCIAL	8%
BIENESTAR	5%

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

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 prevé 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. **Se trata de la primera herramienta especializada e interactiva de análisis para el sector de las agencias de viajes**, que permite el diseño de estadísticas adaptadas a las necesidades de cada agencia.





análisis
DISPONIBLE
AQUÍ



análisis
DISPONIBLE
AQUÍ



análisis
DISPONIBLE
AQUÍ

EL FUTURO DE LAS AGENCIAS

SEGÚN LOS PRINCIPALES MEDIOS INTERNACIONALES

Según informes y análisis de referencia internacional del mercado turístico —especialmente de Phocuswright, considerada una de las fuentes más citadas en inteligencia de mercado del sector— **el papel de las agencias de viajes en 2025 se ha caracterizado por una reconfiguración, más que por una desaparición**, dentro de un mercado cada vez más digitalizado y dominado por múltiples canales de distribución.

A continuación se sintetizan los **principales roles y tendencias identificados en 2025** en informes como Global Travel Market Report, Travel Forward y estudios específicos sobre agencias.

1. Papel clave en un mercado turístico global en crecimiento

El turismo mundial ha recuperado plenamente su dinamismo tras la pandemia. Las reservas globales de viajes alcanzaron aproximadamente 1,67 billones de dólares en 2025, con perspectivas de acercarse a 1,8 billones hacia 2027. El sector turístico genera más de 11,7 billones de dólares de PIB mundial y alrededor de 371 millones de empleos.

En este contexto, **las agencias de viajes —tanto tradicionales como online (OTAs)— siguen siendo un pilar del sistema de distribución turística**, conectando proveedores (aerolíneas, hoteles, tours) con consumidores.

2. Crecimiento y resiliencia del canal de agencias

Los estudios de Phocuswright muestran, por tanto, que **las agencias en 2025 no solo han sobrevivido, sino que han recuperado cuota en algunos segmentos**.

- En EE. UU, las ventas de agencias de viajes han crecido alrededor del 9% en 2025.
- La cuota de mercado de las agencias en el total del mercado de viajes podría pasar del 21% en 2022 a alrededor del 26% en 2026.

Esto demuestra que, **frente a predicciones de desintermediación total, las agencias mantienen una relevancia estructural**.



3. Especialización en viajes complejos y de alto valor

Las agencias se concentran cada vez más en productos donde el valor del asesoramiento es mayor, por ejemplo:

- Viajes premium y de lujo
- Cruceros
- Viajes a medida o itinerarios complejos
- Viajes corporativos

Este posicionamiento responde a que los consumidores siguen reservando productos simples directamente online, **mientras que recurren a agencias cuando necesitan asesoramiento o planificación avanzada.**

4. Transformación digital del papel de las agencias

El papel de las agencias en 2025 se redefine dentro de un ecosistema digital:

- El valor de las reservas online alcanzó alrededor de 1,07 billones de dólares en 2025.
- Las reservas online superarán el 65% del total mundial antes de 2026.

Por ello:

- muchas agencias tradicionales se convierten en asesores híbridos (digital + humano);
- el uso de IA, automatización y chat conversacional está transformando la fase de planificación del viaje.
- las OTAs siguen siendo actores importantes en la distribución digital.

5. Rol estratégico en la distribución turística

Las agencias continúan cumpliendo funciones críticas dentro de la cadena de valor:

Distribución y agregación de oferta

- Integran inventarios de múltiples proveedores.
- Facilitan la comparación y compra en un único punto.

Asesoramiento y personalización

- Aumenta el valor del “travel advisor” frente al simple “agente”.

Gestión del riesgo y del servicio

- Reprogramaciones, cancelaciones y asistencia durante el viaje.

Acceso a mercados internacionales

- Permiten a hoteles o operadores pequeños llegar a mercados globales.

6. Nuevo equilibrio entre canales: directo vs intermediado

Uno de los temas centrales en los informes de Phocuswright es la tensión entre venta directa y intermediación.

Proveedores como aerolíneas y hoteles intentan aumentar las reservas directas. Sin embargo, OTAs y agencias siguen siendo esenciales para la captación de clientes y marketing internacional.

Incluso algunos proveedores que intentaron eliminar intermediarios han terminado firmando acuerdos con OTAs para mantener alcance de mercado.

Conclusión

Según los análisis de Phocuswright y otras publicaciones internacionales del mercado turístico, el papel de las agencias de viajes en 2025 se caracteriza por:

- Persistencia y crecimiento moderado del canal intermediado.
- Especialización en viajes complejos y de alto valor.
- Integración digital y coexistencia con OTAs y canales directos.
- Transformación del agente tradicional en asesor experto.
- Función clave en la distribución global del turismo.

En síntesis, **las agencias no desaparecen, sino que evolucionan hacia un modelo de asesoría especializada dentro de un ecosistema digital multicanal.**



Aspectos que valoran de agencia de viajes

Tras este contexto, imprescindible para conocer hacia dónde vamos, es necesario hablar de todo lo sucedido en nuestro país en 2025 en el entorno de las agencias de viajes.

Algunas situaciones vividas a lo largo de ese año, como fueron el caso del “gran apagón” que sufrió nuestro país el 28 de abril o la huelga general que paralizó la red ferroviaria de Italia, y dejó inmovilizados a miles de viajeros (entre ellos a centenares de españoles), han puesto **de manifiesto una vez más el papel imprescindibles de las agencias de viajes.**

Así lo reconoció, además, en sendos artículos la consejera y responsable del área legal de UNAV, M^a Dolores Serrano, porque en ambos casos, y en otros muchos episodios vividos en 2025, se evidenció el valor del desempeño de las agencias de viajes, como ya se dijo en la página 60.

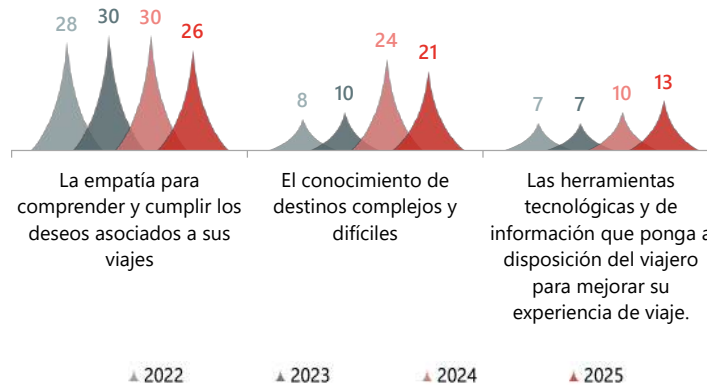
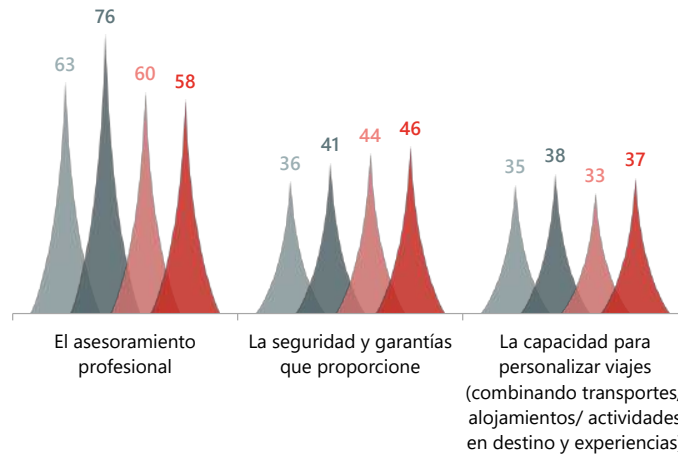
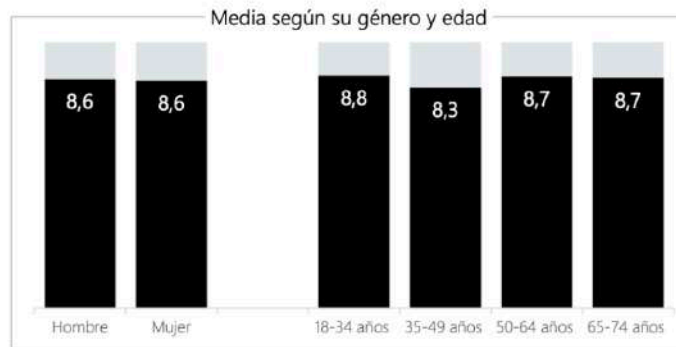
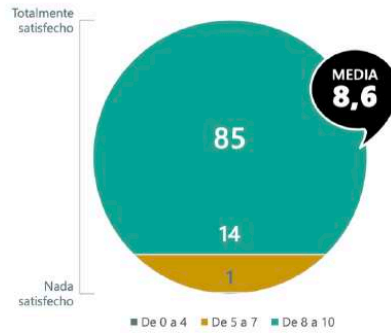
“Creo que este tipo de situaciones deben servir para reivindicar el papel de las agencias de viajes que sí cumplen, que trabajan con rigor y transparencia, y que garantizan al viajero una contratación segura”, sostenía la CEO de Deium. Y añadía: “Pocas profesiones asumen tanta responsabilidad sin que se reconozca. **Las agencias están ahí, invisibles pero imprescindibles, gestionando el caos y protegiendo al viajero**”.

Quizás por todo ello, un año más, **los viajeros nacionales han calificado con un sobresaliente el trabajo de los profesionales de las agencias de viajes**, según recoge el informe ObservaTUR 2025.

Así, la puntuación global obtenida por las empresas de nuestro canal ha sido de 8,6 puntos sobre 10. Aunque las valoraciones son similares tanto en género como en edad, destaca el hecho de que **la franja más joven (18-34 años) es la que otorga la puntuación más alta (8,8 puntos)**. Tanto hombres como mujeres evalúan con la misma nota el trabajo de los agentes de viajes (8,6 puntos).

Los elementos que más valoran los viajeros, en opinión de las agencias, siguen siendo el asesoramiento profesional, la seguridad, las garantías proporcionadas y la personalización de los viajes (que crece 5 puntos con respecto al verano 2024).

AGENCIAS DE VIAJES · VALORACIÓN DEL SERVICIO - ASPECTOS MÁS DESTACADOS



En el mismo sentido se manifestaba otro estudio (“Análisis de los cliente de asesores de viaje), en este caso presentado por la plataforma de reservas Expedia TAAP, a partir de los resultados de una encuesta online llevada a cabo en 10 mercados, entre ellos España, que igualmente concluía que **la obtención de asesoramiento experto y el ahorro de tiempo eran las principales razones para recurrir a los profesionales de las agencias de viajes.**

Tras esos motivos, los entrevistados señalaban otros factores, como que los asesores de viajes proporcionan experiencias sin estrés, por lo que son especialmente solicitados para encargarse de los viajes internacionales o a varios destinos.

Es más probable que reserven con un asesor cuanto más complejo sea el viaje

Los viajeros también piensan que, en comparación con la reserva de un viaje por su cuenta, **los asesores son más eficaces a la hora de encontrar las mejores ofertas, gestionar imprevistos y garantizar una experiencia agradable y sin estrés.** Las respuestas de los participantes dejaban claro, por tanto, que **es más probable que reserven con un asesor cuanto más complejo sea el viaje.**

Los encuestados señalaban igualmente como elementos fundamentales a la hora de acudir a una agencia de viajes es que sus asesores **ofrezcan un buen servicio de atención al cliente y una comunicación eficaz,** por lo que buscarán alternativas si la calidad del servicio, el precio o la relación entre ambos no están a la altura de sus expectativas.

Los viajeros tienen interés asimismo en recibir ayuda con servicios que van más allá de la reserva de hoteles y vuelos, como pueden ser actividades, seguros y coches de alquiler; apunta el análisis de Expedia.

A la hora de elegir una agencia de viajes, los entrevistados citan el boca a boca como la fórmula más popular de elección, si bien las generaciones más jóvenes prefieren las búsquedas online y las RR.SS.

El informe incluye asimismo **consejos y recomendaciones sobre las medidas que pueden adoptar los asesores de viaje para que puedan impulsar su negocio.**

5 recomendaciones clave para los asesores

Además de los resultados del estudio llevado a cabo, **el informe presentado por Expedia TAAP contiene una serie de recomendaciones para los agentes de viajes.**

1. Muestra tus conocimientos

Los conocimientos especializados son uno de los principales factores por los que los viajeros recurren a las agencias y por los que escogen a un asesor. Muestra tus años de experiencia, especialización y viajes a clientes potenciales y existentes.

2. Ofrece un servicio sin problemas

Los viajeros quieren que su asesor les ahorre tiempo y estrés: piensa en lo que necesitan tus clientes antes del viaje y anticipa a posibles imprevistos.

3. Ofrece asistencia completa

Los viajeros quieren recibir asistencia con temas que van más allá de la reserva de hoteles y vuelos. Ten en cuenta qué buscan los clientes para que su viaje sea perfecto, desde las actividades y el transporte en el destino hasta la asistencia con visados y pasaportes.

4. Haz que tu comunicación sea sólida

La atención al cliente y la comunicación fidelizan a los clientes. Infórmate sobre las preferencias de tus viajeros y manténlos al tanto durante todo el proceso de organización.

5. Sacar partido a las ofertas

Los descuentos son el aspecto principal en el que los viajeros quieren ayuda, así que es importante que tus clientes tengan acceso a tarifas competitivas, algo en lo que puede ayudarte Expedia TAAP




Unav
unión de agencias de viajes

INFORME DE GESTIÓN 2025

>>

flashes informativos
ANEXO



A lo largo de 2025, UNAV ha remitido más de 150 ‘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 2025

>>

**flashes informativos
ANEXO**

FLASHES INFORMATIVOS 2025

■ ENERO

- 1) Balance de la comunicación UNAV – diciembre.
- 2) ObservaNEWS – nº 162.
- 3) Representatividad convenio colectivo agencias de viajes.
- 4) Circular informativa CEIM – cambios normativos.
- 5) Renfe – comunicaciones varias:
 - Nuevos servicios sinergizados Madrid–Almería (modificativo).
 - Actualizada normativa internacional de viajeros Interrail.
 - Actualizada normativa internacional de viajeros Eurail.
 - Prórroga de los abonos gratuitos para viajeros recurrentes en los servicios de media distancia y servicios regionales de Catalunya 2025.
 - Prórroga abono recurrente Cercanías 2025.
 - Prórroga del ajuste tarifario y adecuación de las condiciones comerciales para los servicios Avant 2025.
 - Modificación de T. E. nº 4 v. I. Convenio Renfe–Junta Castilla y León. Bonificación tarifaria títulos multiviaje de media distancia.
 - Actualizada N.I.V. Tren Celta.
 - Actualizada T.E.4 convenio Renfe–Junta CyL bonificación abonos Avant.
- 6) FITUR 2025 – 22 al 26 de enero.
- 7) Cueva de Nerja – comunicaciones varias:
 - Exposición temporal Luis Acosta.
 - Conmemoración del 66 aniversario de su descubrimiento.
- 8) Gala Nerja y su Cueva – FITUR 2025.
- 9) Convocatoria lectura y entrega manifiesto en contra del Real Decreto 933-2021 en FITUR.
- 10) Seminario informativo RD 933-2021.
- 11) UNAV te invita a un cóctel en FITUR.
- 12) Entrega de manifiesto en contra del RD 933 al ministro de Turismo en FITUR.

■ FEBRERO

13. Balance de la comunicación UNAV – enero.
14. Servicio inmobiliario TIAVA (transacciones de alto valor añadido) Deiurem.
15. Iryo – ¡nuevo acuerdo entre ITA Airways e iryo!
16. Iberia – comunicaciones varias:
 - Recordatorio de la obligatoriedad de incluir los datos del pasajero en la reserva.
 - Información importante: Electronic Travel Authorisation (ETA) para viajar a UK.
 - Iberia relanza el Puente Aéreo con dos nuevas tarifas.
 - Vuelos a destinos de Australia, India, Pakistán, Sri Lanka... a precios increíbles.
 - Novedades en el tour conductor de los billetes de grupos.
 - Nuevas rutas desde Melilla.
 - Iberia Plus evoluciona pensando en tu cliente.
 - Seúl, nuevo destino de Iberia gracias a nuestra alianza con Qatar Airways.
 - Información relevante sobre los vuelos de Madrid a Caracas.
17. ObservaNEWS – nº 164.
18. Renfe – comunicaciones varias:
 - Modificación servicios AVE y Avant Barcelona–Figueras Vilafant.
 - Flexibilización de la opción de precio básico.
 - Actualizada T.E.3 comercialización trenes AVE y LD.
 - Modificación servicios AVE Madrid–Sevilla y Madrid–Málaga.
 - Actualizada tarifa especial nº 1 II.1 cambios y anulaciones.
 - Actualizada tarifa especial nº 3 I.8 restauración a bordo.
 - Actualizada normativa internacional de viajeros AVE internacional España–Francia.
 - Previsión de nuevas funcionalidades en los canales de venta.
 - Modificación servicios larga distancia Madrid–Galicia.
 - Cese comercialización del abono recurrente de Cercanías, Rodalies, MDC y regionales de Catalunya.
 - Cese ajuste tarifario y adecuación de las condiciones comerciales para los servicios Avant 2025.
 - Actualizada tarifa especial nº 2 III.1 convenio Renfe – Ministerio de Defensa.
19. Todo lo que nos hace humanos empieza aquí, en la cueva que no para, siempre en innovación.
20. Iryo – nuevo manual GDS.
21. Newsletter agencias – enero 2025.

■ MARZO

22. Balance de la comunicación UNAV – febrero.
23. Formación exclusiva LinkedIn – diferenciación, posicionamiento y captación de clientes.
24. Nuevo catálogo Seg&Travel 2025.
25. Renfe – huelga el 8 marzo 2025.
26. Iberia – comunicaciones varias:
 - Estrenamos Club Iberia Plus, nueva temporada y mucho más.
 - Ahora más posibilidades para viajar con tu mascota.
 - Información relevante sobre los vuelos entre Madrid y La Habana.
 - Cambios importantes en la distribución de Iberia.
 - Importancia de incluir el identificador de empresa en las reservas.
 - Vuelos con Iberia desde Madrid a India, Pakistán, Bangladesh y Filipinas a un precio increíble.
27. Iryo – comunicaciones varias:
 - Cambios operativos en el corredor nordeste.
 - Ya puedes cambiar el asiento asignado.
 - Nuevos menús a bordo.
28. Renfe – activación medidas posventa por huelgas marzo-abril 2025.
29. ObservaNEWS – nº 164.
30. Renfe – huelga en Renfe días 17, 19, 24, 26 y 28 de marzo; 1 y 3 de abril 2025.
31. Renfe – huelga en Renfe días 17, 19, 24, 26 y 28 de marzo; 1 y 3 de abril 2025 (actualización).
32. Cueva de Nerja – nueva exposición temporal en el Museo de Nerja Mona Guerra, 2022-2025.
33. Renfe – desconvocatoria huelga Renfe marzo-abril 2025.
34. Nuevo catálogo 2025 Insurance Travel.
35. UNAV formación exclusiva LinkedIn – diferenciación, posicionamiento y captación de clientes.
36. Novedades Seg&Travel 2025.
37. ObservaNEWS – nº 166.
38. Cueva de Nerja – el presidente de la Fundación recibe al visitante 20 millones en el recinto de la cavidad.
39. Iberia – comunicaciones varias:
 - Más opciones de precios según el momento de compra.

- Incrementamos capacidad y mejoramos conexiones en los vuelos entre Madrid y Doha.
- Todavía estás a tiempo de multiplicar hasta x3 los puntos elite.
- Más vuelos a las Islas Baleares y Canarias en Semana Santa.

40. Renfe – desconvocatoria paros parciales 24 y 28 de marzo y 3 de abril 2025.
41. Tecnotravel – save the day.
42. UNAV formación exclusiva LinkedIn – diferenciación, posicionamiento y captación de clientes.



■ ABRIL

43. Balance de la comunicación UNAV – marzo.
44. ObservaNEWS – nº 167.
45. Renfe – comunicaciones varias:
 - Reagrupamiento de los clientes prémium.
 - Ruta de Trasierra–Tierras de Granadilla 2025.
 - Contactos Renfe para incidencias.
 - Tren de la “Ruta de la Camelia en Flor”.
 - Menús especiales.
 - Convenio Renfe – Ministerio de Defensa.
 - Tren de José Zorrilla (actualización).
 - Unificación del plazo de compra en los canales de venta.
 - Avlorenfe.com.
 - Interrail promoción primavera 2025.
 - Tren de la Semana Santa de Valladolid 2025.
 - Viajes de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida.
 - Tren del Valle de Alagón.
 - Tarifa especial I IV.1 viaje con animales de compañía (mascotas).
 - Grupos “Rutas naturales por Segovia”.
 - Modificación horarios Granada/Málaga–Madrid.
 - Actualizada tarifa especial nº I IV.3 salas Club.
 - Nuevos servicios pasantes Barcelona–Málaga.
 - Actualizada tarifa especial nº I II.4 programa de fidelización Más Renfe.
 - Tren de la Sierra de Montánchez y Tamuja.
 - Tren del Teatro Clásico 2025.
 - Actualizada tarifa especial nº 3 IV.1 I tarifa empresas.
 - Tren turístico de lujo “El Transcantábrico Gran Lujo” 2025.
 - Tren de la Cuchillería.
 - Modificación oferta servicios Madrid–Logroño.
 - Actualizada tarifa especial nº I I.1 sistemas y canales de venta.
 - Actualizada tarifa especial I II.1 cambios y anulaciones.
 - Nuevos servicios pasantes Sevilla–Barcelona.
46. Iberia – comunicaciones varias:
 - Nuevos destinos, puntualidad y más frecuencias.
 - Roma, París y Viena, protagonistas europeas de Iberia el próximo invierno.
 - Club Iberia Plus evoluciona para ofrecer más ventajas a tu cliente.
 - Norteamérica te espera a precios especiales.
 - Más de un millón de plazas esta Semana Santa.
47. Beroni informa – nueva ley Verifactu y su impacto en las agencias de viajes.

48. Comunicado de prensa UNAV – avance de noticias.
49. Te invitamos al Congreso Tecnotravel Agency 2025.
50. Iryo – comunicaciones varias:
 - Viaja en alta tranquilidad con iryo.
 - Nuevas rutas de refuerzo para mayo.
 - Nuevo desayuno a bordo.
51. NP – el Instituto de Investigación Cueva de Nerja debate sobre la importancia del mar en las comunidades prehistóricas.
52. Renfe – comunicaciones varias:
 - Actualizada tarifa especial nº 2 I.16 grupos.
 - Condiciones prórroga del abono gratuito para viajeros recurrentes en los servicios de Cercanías 2025.
 - Condiciones prórroga de los abonos gratuitos para viajeros recurrentes en los servicios de media distancia y regionales de Catalunya 2025.
 - Tren turístico II.8 “Ruta de los Molinos”.
 - Tren turístico II.9 “Campo Arañuelo”.
 - Tren turístico II.10 “De la Cerámica”.
 - Formalización y anulación de viaje abonos gratuitos para viajeros recurrentes servicios de media distancia a través de Renfe Contigo (venta telefónica).
 - Nueva parada servicios MD Antequera–Algeciras en Antequera AV.
 - Tren turístico II.11 “Paleontológico y del Patrimonio de Cuenca”.
 - Ajustes producto Madrid–Barcelona.
 - Tren turístico II.12 tren Alcalá del Júcar.
53. Iberia – tres premios internacionales, Washington con el XLR, Espacio Iberia en Buenos Aires.
54. ObservaNEWS – nº 168.



■ MAYO

55. Documento preguntas frecuentes interrupción suministro eléctrico.
56. Últimas plazas para el Congreso Tecnotravel Agency 2025.
57. Balance de la comunicación UNAV – abril.
58. Seg&Travel – información provisional.
59. Renfe – comunicaciones varias:
 - Tren turístico II.4 tren del Valle de Alagón.
 - Tren turístico II.13 tren del Mercurio.
 - Actualizada tarifa especial 2 I.12 Galicia Rail Pass.
 - Tren turístico II.14 ruta de los Faros.
 - Actualizada tarifa especial 3 I.5 servicio de viaje menores sin acompañante.
 - Actualizada tarifa especial 7 I.1 Avlo.
 - Servicios Madrid–Santiago de Compostela – puente mayo 2025.
 - Ajustes producto Madrid–Barcelona 14 mayo 2025.
 - Medidas posventa para trenes afectados por el apagón eléctrico.
 - Tren turístico II.15 tren “Ruta Reserva de la Biosfera Transfronteriza Tajo Internacional”.
 - Tren de Teresa de Ávila 2025.
 - Modificación parada comercial Valencia S. Justa por Valencia Nord.
 - Observaciones sobre trenes sinergiados.
 - Tarifa conferencia ONU.
 - Nuevas funcionalidades en los canales de venta.
 - Código QR dinámico en la app de Cercanías.
60. Iberia – comunicaciones varias:
 - Flexibilización de tarifas por corte de suministro eléctrico en la península ibérica.
 - El contenido de Iberia disponible en Sabre NDC.
 - Nuevas rutas a Brasil y Estados Unidos para el próximo invierno.
 - ¿Y si nos vamos a Estados Unidos?
61. Iryo – descubre las novedades de este mes.
62. ObservaNEWS – nº 169.
63. Cueva de Nerja – nueva exposición temporal en el Museo de Nerja de la artista Pepa Cano.
64. SamaTravel multiplica su oferta a Egipto, alcanzando las 55.000 plazas anuales.
65. ObservaNEWS – nº 170.
66. Presentación candidatura conjunta UNAV–FETAVE para el Comité Nacional del Transporte por Carretera.
67. Nuevos espectáculos en Parque Warner – Parques Reunidos.

68. Iberia – comunicaciones varias:
- Vive Boricua en Puerto Rico.
 - Grupos a destinos más allá de Doha.
69. Renfe – comunicaciones varias:
- Oferta 4 x 3.
 - Implantación de la tarjeta sin contacto “+Renfe &Tú” en el núcleo de Cercanías Galicia.
 - Tren de la Ruta del Vino de Ribeira Sacra del Sil.
 - Nuevo servicio Alvia Madrid–Badajoz.
 - Servicio de asistencia en la estación de Huércal-Viator.
 - Nuevos servicios SP Extremadura.
 - Actualizado anexo 2 de la tarifa especial 2 VII. I viajes para trabajadores, prejubilados y pensionistas de Renfe.
 - Bonificación de los trenes de servicio público entre Miranda de Ebro, Vitoria y Alsasua.
 - Tarifa especial trenes turísticos de lujo temporada 2026.
 - Tren turístico II.18 de la “Experiencia Mega y A Coruña de 1906”.
 - Tren turístico II.19 de la “Ruta de las Mariñas”.
 - Nueva parada Alvia Salamanca–Madrid Chamartín C.C.
 - Tren turístico II.20 de la “Ruta del Vino de Rías Baixas”.
 - Nueva oferta de servicios en Galicia.
 - Superprecios de verano.
 - Actualizada tarifa especial nº I II.4 programa de fidelización Más Renfe.



Sábados, del 1 de junio al 26 de octubre

renfe

Ayuntamiento de Ávila
 Del Rey · De los Leones · De los Caballeros

■ JUNIO

70. Balance de la comunicación UNAV – mayo.
71. ObservaNEWS – nº 171.
72. Iryo – comunicaciones varias:
 - Viajes en grupo con iryo.
 - Ampliación de horarios en las rutas.
 - Últimas novedades del mes.
 - Anulación sin gastos para clientes.
 - Corrección: anulación sin gastos para clientes.
73. Iberia – comunicaciones varias:
 - Cantabria, donde el mar abraza la montaña.
 - Espacio Iberia Madrid, España y Argentina más cerca que nunca. Premio Mejor Iniciativa de Sostenibilidad 2025.
 - Importancia de incluir el identificador (CHD) para los niños en la reserva.
 - Iberia Plus pasa a denominarse Iberia Club.
74. Cueva de Nerja – comunicado de la Fundación Cueva de Nerja:
 - Procedimiento de licitación para la gestión del Festival Cueva de Nerja 2025.
75. Renfe – comunicaciones varias:
 - Tren turístico II.21 de la “Ruta de los Pazos y Jardines Históricos de Galicia”.
 - Actualizada normativa internacional de viajeros AVE internacional España–Francia.
 - Tren turístico II.23 de “La Lavanda”.
 - Tren turístico II.22 del “Vino de Valdepeñas”.
 - Tren turístico II.24 de la “Ruta de los Quesos de Galicia”.
 - Actualizada tarifa especial 3 IV.6 producto 4 o más.
 - Tren turístico II.17 de la “Ruta de los Monasterios”.
 - Tren turístico II.4 tren del Valle de Alagón 2025 – anulación.
 - Renfe informa 46/25 suspensión temporal del servicio de la sala Club de Barcelona Sants.
 - Renfe informa 47/25 superprecios de verano – ampliación fecha venta.
 - Actualizada tarifa especial nº 3 IV.4 BonoAVE BonoAVE flexible.
 - Actualizada tarifa especial nº 3 IV.7 bono colaborativo.
 - Modificación horarios en servicio público Extremadura.
76. Pipeline firma un acuerdo con Inespay.
77. Iberiagencias, la plataforma que promete transformar la manera en que las agencias de viaje interactúan con el universo Iberia.

■ JULIO

78. Balance de la comunicación UNAV – junio.
79. ObservaNEWS – nº 174.
80. Renfe – comunicaciones varias:
- Actualizada tarifa especial 2 II.4 viajes de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida.
 - Grupos “En tren a Almagro – un viaje al Siglo de Oro”.
 - Nueva oferta de servicios en Galicia (modificativo).
 - Tren turístico II.25 de las “Rutas de los vinos de Galicia con origen Ourense”.
 - Códigos QR o Aztec en los pretrip.
 - Promoción Verano Joven 2025 – reducción del precio de los billetes.
 - Promoción “Verano Joven” 2025 – reducción del precio del pase Interrail.
 - Tarifa conferencia ONU – actualización.
 - “Verano Joven” en trenes de servicios comerciales para miembros Más Renfe.
 - Nuevos abonos para los servicios de Cercanías.
 - Adecuación de las condiciones comerciales para los servicios Avant desde el 1 de julio de 2025.
 - Actualizada tarifa especial 2 I.2 tarjeta dorada.
 - Actualizado anexo 3 de la tarifa especial I IV.I viaje con animales de compañía (mascotas).
 - Nuevos abonos para los servicios de media distancia y servicios regionales de Catalunya (actualización).
 - Adecuación de las condiciones comerciales para los servicios Avant desde el 1 de julio de 2025 (actualización).
 - Bonificación tarifaria abono mensual por parte de la Universidad de Córdoba.
 - Actualizada tarifa especial nº I II.4 programa de fidelización Más Renfe.
 - Oferta 4 x 3 verano 2025.
 - Modificación horaria trenes Alvia línea Madrid Atocha–Algeciras.
 - Precio de los abonos mensuales nominativos en trenes de servicio público entre las estaciones de Manzanos y Araia.
 - Bonificación tarifaria abono mensual normal y joven por parte de la Junta de Castilla y León.
 - Trenes playeros 2025.
81. Iryo – comunicaciones varias:
- Iryo obtiene la certificación Carbon Neutral.
 - Mejora de la conexión de los clientes a bordo.
 - Novedades de iryo del mes.
 - Iryo se une al programa de fidelización Win Way.
82. Cueva de Nerja – comunicado Festival Cueva de Nerja 2025.

83. Iberia – comunicaciones varias:
- Costa Rica al mejor precio.
 - Estreno de la nueva web para agencias de viajes.
 - Oferta a destinos más allá de Doha.
84. Funeral por Luis Sosa Sosa - V.Arenas.
85. Renovación listado ADS 2025.
86. Parques Reunidos – comunicaciones varias:
- Parque Warner Beach y Aquopolis Villanueva abren sus puertas.
 - Novedades 2025 de Parque Warner.
 - Cantajuego en Parque de Atracciones de Madrid.
87. Renfe – comunicaciones varias:
- Actualizada tarifa especial nº I IV.3 salas Club.
 - Actualizada tarifa especial nº I IV.2 aparcamientos con franquicia.
 - Actualizado anexo I tarifa especial nº 3 I.8 restauración a bordo.
 - Actualizado anexo 2 tarifa especial nº 3 I.1 comercialización de trenes AVE y larga distancia.
 - Última hora ajustes de servicio Madrid–Barcelona.
 - Nueva denominación de la estación de Santiago de Compostela.
 - Actualizado anexo 3 de la tarifa especial I IV.1 viaje con animales de compañía (mascotas).
 - Actualizado anexo V de la tarifa especial 5 II.9 tarjeta transporte consorcio metropolitano de Sevilla.
 - Actualizado anexo V de la tarifa especial 5 II.10 tarjeta transporte consorcio metropolitano de Málaga.
 - Actualizado anexo IV de la tarifa especial 5 II.8 tarjeta transporte consorcio metropolitano de la Bahía de Cádiz.
 - Actualizada tarifa especial 7 I.1 Avlo.
 - Actualizada tarifa especial nº I III.3 condiciones de posventa.
 - Nuevos servicios AVE con 106 en la relación Madrid–Alicante y Murcia.
 - Comunicación de cambio de domicilio fiscal y social.
 - Notificaciones de apertura de check-in y vía.
 - Actualizada tarifa especial nº 2 I.1 viajes de menores.
88. Iberia – comunicaciones varias:
- Vuelo a Innsbruck con equipaje de esquí o snowboard gratuito.
 - Eslovenia es amor a primera vista.
89. Iryo – comunicaciones varias:
- Mejoras en el proceso de compra.
 - Actualización de la política de equipajes.
90. Nuevo convenio colectivo del sector de agencias de viajes para 2025.
91. Renovación listado ADS 2025.

92. ObservaNEWS – nº 175.
93. Renfe – comunicaciones varias:
- Nueva versión del formulario de solicitud de la tarjeta Renfe & Tú personalizada.
 - Prórroga de la carga de los abonos bonificados de Cercanías en la tarjeta Renfe & Tú no personalizada.
 - Actualizado anexo I tarifa especial 5 II.2 tarjeta sin contacto Renfe & Tú.
 - Actualizada tarifa especial 3 I.5 servicio de viaje menores sin acompañante.
 - Información sobre funcionalidades en los canales de venta.
 - Información sobre el lanzamiento del nuevo sistema de venta (NSV).
 - Traslado del canal de venta de Madrid Puerta de Atocha a Almudena Grandes.
94. Iberia – comunicaciones varias:
- Factura tu equipaje un día antes y viaja más ligero.
 - Costa Rica al mejor precio, ampliación hasta el 31 de agosto.
95. Cueva de Nerja – nueva exposición temporal “Miradas de cine”, de Enrique del Pozo.
96. Balance de la comunicación UNAV – julio.

■ AGOSTO

97. Iryo – muy pronto podrás reservar tus grupos directamente desde la web.



■ SEPTIEMBRE

98. Renfe – comunicaciones varias:
- Nuevos abonos para los servicios de Cercanías (actualización).
 - Nuevos abonos para los servicios de media distancia y regionales de Catalunya (actualización).
 - Adecuación de las condiciones comerciales para los servicios Avant desde el 1 de julio de 2025 (actualización).
 - Continuidad del abono gratuito para viajeros recurrentes en los servicios de Cercanías de Asturias y Cantabria 2025.
 - Modificación del servicio Tren Celta del 17 de agosto al 30 de octubre.
 - Anulación PAT Zamora–Puebla del 31 de agosto al 3 de noviembre.
 - Nuevos servicios entre Madrid y Santander.
99. Iberia – comunicaciones varias:
- Nueva ruta Madrid–Orlando.
 - Level lanza su mayor programación de invierno con un incremento del 51 % en su capacidad.
100. Iryo – comunicaciones varias:
- Información sobre política de equipaje.
 - Experiencia Infinita Bistró en rutas transversales.
101. Cueva de Nerja – comunicado Festival Cueva de Nerja 2025.
102. Balance de la comunicación UNAV – agosto.
103. Iberia – comunicaciones varias:
- ¿Ver stories o vivir historias?
 - América desde 139 € con Level.
 - Oferta a destinos más allá de Doha.
 - Cambios en la distribución de Iberia en el producto VFR de España a LATAM.
104. ObservaNEWS – nº 176.
105. VI Foro de Turismo UNAV – 22 de octubre de 2025 – Madrid.
106. Hay aspectos de la directiva que siguen generando preocupación.
107. Renfe – comunicaciones varias:
- Ajustes de producto en trenes Avlo y AVE Madrid–Barcelona–Madrid.
 - Cambio de disposición a plazas enfrentadas en trenes AVE Madrid–Barcelona–Madrid.
 - Tarjeta Renfe Mastercard.
 - Nuevos servicios AVE con 106 en la relación Madrid–Alicante y Murcia (anulación).

- Unificación del plazo de anulación por error en los canales digitales.
- Cambios y anulaciones.

108. Iberia – comunicaciones varias:

- Promoción de grupos a Innsbruck.
- Últimos días: América desde 139 € con Level.
- Promoción de grupos a Recife y Fortaleza.
- Recordatorio de la política de ADMs y mejora SSR OTHS para POC.
- Descuento del 25 % para agentes de viajes en vuelos a Recife y Fortaleza.

109. Cueva de Nerja – comunicado Festival Cueva de Nerja 2025.

110. Iryo – comunicaciones varias.

111. Parques Reunidos – Halloween.

112. ObservaNEWS – nº 177.

113. Renfe – comunicaciones varias:

- Nueva denominación de la estación de Córdoba – Julio Anguita.
- Ruta de Trasierra–Tierras de Granadilla.
- Cierre de la sala Club de Valladolid Campo Grande.
- Tarifa especial nº 1 IV.3 salas Club.
- Tren turístico II.28 tren de la Alcarria.
- Feria internacional ganadera de Zafra.
- Tarifa especial nº 3 IV.11 tarifa empresas.





■ OCTUBRE

114. Balance de la comunicación UNAV – septiembre.
115. Invitación almuerzo profesional con destinos y proveedores – TPL.
116. Invitación VI Foro de Turismo UNAV–FEMAV.
117. ObservaNEWS – nº 178.
118. Renfe – última hora: huelga 15-10-2025.
119. Iberia – comunicaciones varias.
120. Intermundial – novedades.
121. VI Foro de Turismo UNAV–FEMAV – 22 de octubre en Madrid. Últimas plazas.
122. Renfe – comunicaciones varias.
123. Iryo – comunicaciones varias.
124. Cueva de Nerja – la Cueva de Nerja finaliza su temporada alta con equilibrio entre las visitas y la conservación de este BIC.
125. Iberia – comunicaciones varias:
 - Bucarest y Tivat, nuevos destinos de Iberia para el verano 2026.
 - Lanzamiento de nuevas rutas: Monterrey, Bucarest y Tivat, con descuentos en Avios.
 - Vuelos a Estados Unidos desde Barcelona con descuento.
126. VI Foro de Turismo UNAV–FEMAV – conclusiones.
127. UNAV apoya a GEBTA.
128. La nueva era de la facturación segura Verifactu.
129. Iberia – comunicaciones varias.

■ NOVIEMBRE

130. Balance de la comunicación UNAV – octubre.
131. ObservaNEWS – nº 178.
132. Save the day – seminario jurídico 19-11.
133. Lotería Navidad UNAV 2024.
134. Renfe – comunicaciones varias:
- Actualizada normativa internacional de viajeros AVE internacional España–Francia.
 - Actualizado anexo 3 de la tarifa especial I IV.I viaje con animales de compañía (mascotas).
 - Plataforma de entretenimiento PlayRenfe.
 - Acciones en las salas Club en 2025.
 - Tarjeta “Renfe & Tú” no personalizada: nueva funcionalidad en taquillas de Cercanías (Visir).
 - Plataforma de entretenimiento PlayRenfe (actualización).
 - Códigos QR o Aztec en los pretrip.
135. Iryo – comunicaciones varias:
- Novedades de iryo de octubre.
 - Oferta grupos MICE.
136. II Jornada de Derecho Turístico Madrid.
137. II Jornada de Derecho Turístico Madrid.
138. Renfe – comunicaciones varias:
- Tren de refuerzo Galicia.
 - Superprecios campaña Avlo (sur).
 - Cambio de fecha en la circulación del tren turístico de “La Alcarria”.
 - Billete combinado tren + autobús.
 - Suspensión temporal del servicio de la sala Club de Valencia Joaquín Sorolla.
 - Descarrilo mercancías Salvaterra – As Neves.
139. ObservaTUR – encuesta. Participa y gana.
140. FEMAV – invitación VII Mesa de Turismo Vegas y Alcarria Madrileña.
141. ObservaNEWS – nº 180.
142. ObservaTUR – encuesta. Participa y gana.
143. Iberia – comunicaciones varias:
- ¿Ya conoces Level?
 - Vuelos especiales en Navidad a Baleares y Canarias.
 - Level – Black Friday con tarifas especiales desde Barcelona.

- Nueva ruta a Toronto, Espacio Iberia en São Paulo y conectividad gratuita.
- Nuevo vuelo directo al aeropuerto internacional Newark Liberty en Nueva York.
- Black Friday.

144. Iryo – comunicaciones varias:

- Billetes de 2026 ya a la venta.
- Novedades de noviembre.

145. Cueva de Nerja – “Una visión de Nerja”, del fotógrafo Robert Holder.

146. Renfe – comunicaciones varias:

- Actualizada tarifa especial 7 I.I Avlo.
- Ampliación de la antelación de cierre de check-in en la estación Madrid Chamartín – Clara Campoamor.
- Superprecios por Black Friday.
- Normativa internacional de viajeros tren Celta.
- Interrail promoción invierno 2025.
- Cierre temporal sala Club Barcelona Sants.
- Nueva parada en Barcelos de los trenes Celta a partir del 14/12/25.
- Ajuste de servicios en la línea de Extremadura desde el 01/12/25.
- Actualizada tarifa especial 7 I.I.
- Cambios en la oferta de Pamplona y Logroño a partir del 14/12/25.



■ DICIEMBRE

147. Iberia – comunicaciones varias:
- Cyber Monday.
 - Aviso importante sobre datos personales.
148. Aplazamiento de la entrada en vigor del reglamento Verifactu.
149. Balance de la comunicación UNAV – noviembre.
150. Acuerdo alcanzado por el Parlamento Europeo y el Consejo para actualizar la normativa de viajes combinados.
151. Iberia – comunicaciones varias:
- Nueva tasa aeroportuaria en el aeropuerto de Lima.
 - Level empieza a operar con su propio código IATA “LL”.
152. Renfe – comunicaciones varias:
- Campaña Avlo niños a 5 €.
 - Actualizada tarifa especial 7 I.I Avlo.
 - Luces de Navidad en Vigo.
 - Acciones en las salas Club en 2025 (finalización).
153. Cueva de Nerja – visita grupos.
154. Iryo – frecuencias a Andalucía 2026.
155. Renfe – comunicaciones varias:
- Tren refuerzo Galicia 20/12/2025.
 - Modificación servicios corredor Madrid–Sevilla.
 - Actualizado anexo 2 tarifa especial 3 I.5 servicio de viaje menores sin acompañante.
 - Normativa internacional de viajeros tren Celta.
 - Actualizada normativa internacional de viajeros Interrail.
 - Actualizada normativa internacional de viajeros Eurail 01-01-26.
 - Actualizados anexos 1 y 3 de la tarifa especial I IV.I viaje con animales de compañía (mascotas).
 - Tren de refuerzo Asturias.
 - Tren refuerzo Galicia.
 - FITUR 2026 modelo autorizado para viajar en Renfe.
156. Iberia – comunicaciones varias:
- Actualización importante – addendum de agencias de viajes para 2026.
 - San Juan de Puerto Rico te espera.
 - Hay mucha Navidad en cada vuelo.



El viaje no es sólo un producto; es una forma de mirar al mundo. De ahí la necesidad de variar el foco de las enseñanzas para formar profesionales que sean capaces de leer los comportamientos de los viajeros. Ese es el verdadero cambio: entender los viajes antes de que empiecen

FRANCISCA BLASCO LÓPEZ

DECANA DE LA FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO

Unav
unión de agencias de viajes