



## Gran éxito del Foro UNAV para El Futuro del Turismo

- El presidente de UNAV hace un llamamiento solicitando respeto al trabajo que hacen los agentes de viajes y subraya la obligación de defenderse ante las agresiones que se hacen al sector turístico

**El Foro UNAV para El Futuro del Turismo, celebrado en Antequera, en Málaga, ha resultado un éxito, tanto por la participación, como por el contenido de las ponencias, la calidad de los oradores y por la amplia resonancia alcanzada en los medios por este encuentro. Esa es la opinión generalizada transmitida al Consejo de UNAV por los diferentes asistentes que han tomado parte en esta quinta edición, que tuvo lugar del 23 al 25 de octubre, y que, según muchos de los invitados, es ya una de las citas obligadas dentro del calendario sectorial de eventos. Desde estas páginas, UNAV quiere agradecer a todos cuantos han hecho posible esta convocatoria por el trabajo llevado a cabo, pues el resultado logrado ha colmado las expectativas que inicialmente se había marcado esta entidad. A todo ellos, gracias.**

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

El Congreso de los Diputados aprobó hace unos días por mayoría la **Proposición No de Ley** (PNL) presentada por el Partido Popular solicitando la suspensión del RD 933/2021, cuya entrada en vigor está prevista para el 2 de diciembre.

Al conocer el resultado de la votación, UNAV, ACAVE y FETAVE remitieron al ministro Marlaska una **carta solicitando con carácter urgente** que se acuerde una nueva prórroga del periodo de adaptación del RD más allá de la fecha límite actual. En el escrito piden asimismo iniciar un nuevo proceso de diálogo, con el fin de desarrollar una Orden Ministerial que limite los sujetos obligados, especialmente las agencias de viajes.

La PNL aprobada en el Congreso se produce tras la **carta abierta** al sector publicada el 8 de octubre por UNAV, ACAVE, y FETAVE en la que reiteraban el rechazo total al 933 y exponían la situación real en torno al mismo tras la **reunión que las tres asociaciones** tuvieron el 17 de octubre con miembros del Grupo Popular / PÁGINA 10

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

*El encuentro, que se celebrará día 27 de noviembre, reunirá a más de 20 expertos en seis sesiones dedicadas al turismo, el consumo, la ciberseguridad y la tecnología vinculada al sector / Página 9*



V Foro Turístico  
**UNAV**  
Antequera (Málaga)  
23 al 25 de octubre de 2024



## V FORO TURÍSTICO DE UNAV

ANTEQUERA, 23- 25 OCTUBRE 2024



Andalucía

 Gobierno de España   Fondos Europeos  Junta de Andalucía



# actividad asociativa



► **V FORO UNAV** AVANZANDO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO

## La 5ª edición del Foro UNAV defiende al turismo de las críticas y destaca el papel de las agencias en la elección de los destinos

La 5ª edición del Foro UNAV para El Futuro del Turismo, celebrada en Antequera, Málaga, bajo el tema 'Avanzando en la transformación del turismo', ha resultado de nuevo un éxito, con la participación de una treintena de ponentes y cerca de 150 invitados.

De hecho, el contenido de todas sus sesiones ha tenido un amplio seguimiento informativo, habiendo registrado más de un centenar de impactos en los medios de comunicación (incluidos los de difusión masiva).

Medios que se han hecho eco de sus conclusiones más señaladas, entre ellas la importancia del turismo para el conjunto del Estado por las cifras de actividad que genera (por cada euro que consume crea 1,5 euros), el valor de la colaboración público-privada y el papel destacado que han de tener las agencias de viajes en la industria, "porque son los mejores embajadores en la elección de uno u otro destino".

V FORO UNAV-ANTEQUERA 2024

Vídeo-resumen con algunos de los momentos más destacados del evento ▶

Las agencias han de formar parte de la agenda de trabajo de los legisladores para contar con su criterio

► La responsable de Turismo del Ayuntamiento subraya la visibilidad y el empuje que el Foro puede proporcionar a Antequera

Otras conclusiones señaladas del evento convocado por UNAV en la ciudad malagueña de Antequera incidieron en la necesidad de que las agencias de viajes formen parte de la agenda de trabajo de los legisladores para tener en cuenta su opinión y criterio en todo momento.

Una vez más se reiteró también la relevancia de la tecnología ("clave para la transformación") y la sostenibilidad de cara al futuro, "porque el turismo será sostenible o no será".

■ Un destino "altamente recomendable"

La organización de este V Foro, que ha contado con la presidencia de honor de SM el Rey Felipe VI, quiso poner en valor la sede de esta edición, Antequera, un destino "altamente recomendable" que merece la pena conocer, "por su situación geográfica, su cultura, su legado y su gastronomía, entre otras muchas cosas". Y porque concentra, se recordó, el 85% del patrimonio histórico de la provincia de Málaga.

"Antequera es la 'guinda' a una visita a Málaga", afirmó Ana Cebrián, teniente de alcalde delegada de Turismo del Ayuntamiento de Antequera. De ahí la importancia de acoger este Foro, indicó la municipal, por el empuje y la visibilidad que nos puede proporcionar, subrayó.

## El turismo aporta muchos más recursos de los que consume

Gemma del Corral, Delegada Territorial de Turismo en Málaga de la Junta de Andalucía, remarcó en su intervención la importancia del turismo no sólo para esta comunidad, sino para el conjunto de España, por las cifras de actividad que genera. Y recordó que, en el caso de Andalucía, por cada euro que consumía el turismo se devolvían 1,5€. Aporta mucho más de lo que consume, dijo, y el turismo tiene que ser un orgullo nacional. "Por eso no deberíamos de tener que estar justificando nuestro trabajo".

# patrocinadores & colaboradores

## PATROCINADORES

---



## SPONSORS

---



## COLABORADORES

---



# actividad asociativa



## MESA 1 • HACIA DÓNDE CAMINAN LOS GRUPOS DE GESTIÓN

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

### ► V FORO UNAV AVANZANDO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO

## Las agencias de viajes independientes, muy fortalecidas de la pandemia, en el punto de mira de los grupos verticales

- UNAV se compromete a promover la regulación de los programas de turismo social autonómico y luchar por obtener las mejores condiciones posibles de cara al futuro

Antes de dar comienzo al debate de la primera mesa de trabajo, sus participantes —representantes de los principales grupos de gestión nacionales, que sumaban en conjunto más de 3.100 puntos venta— ofrecieron su visión acerca de qué son estas entidades.

Así, dentro un plano general, los ponentes coincidieron en que, ante todo, son grupos creados para ayudar a las agencias de viajes en su día a día para adaptarse a sus necesidades, cada uno desde su propio posicionamiento y especialización.

### ■ Impacto en la independencia de las agencias

Igualmente acordaron los portavoces de los grupos presentes (que no eran todos los que estaban, pero sí algunos de los más importantes) en que las agencias independientes han resultado muy fortalecidas tras la pandemia.

Y este fortalecimiento ha hecho —también se dijo— que los grandes grupos verticales habían puesto sus ojos en los grupos de gestión, con opiniones a favor y en contra entre los intervinientes sobre cómo puede incidir esto en la independencia de las agencias.

## Programas autonómicos de turismo social, un buen producto que precisa regulación

En esta misma sesión, a instancias de Jon Arriaga, Presidente de DIT Gestión y vicepresidente del Área de Grupos de Gestión de UNAV, los portavoces de estos grupos hablaron sobre si las agencias y los grupos han de ser generalistas o especializadas, un asunto que tampoco generó un criterio único.

“Lo único cierto es que han de saber adaptarse a las necesidades de los clientes”, señalaron mayoritariamente los representantes en ese diálogo.

Respecto a la aparición de los programas de turismo social, tema que despertó una gran expectación en el debate entre los participantes en la mesa, con diferentes visiones, algunas a favor y otras críticas por su impacto en la rentabilidad, se expuso la necesidad de regular esta tipo de programas, teniendo en cuenta, además, su territorialidad.

A este respecto, el presidente de UNAV, José Luis Méndez, recogió el sentir de los intervinientes y prometió luchar por obtener las mejores condiciones posibles para estos programas de cara al futuro, dado el ‘boom’ que este tipo de viajes tendrán en el futuro, porque es un buen producto, “pero que hay que darle una vuelta”, dijo uno de los ponentes.



“

Representación, alegaciones, pliegos de descargo, recursos, contratos... Los campos de actuación de UNAV son diversos y abarcan distintas especialidades. Infórmate. No estás solo. Estamos a tu lado.

## Catálogo de servicios UNAV a los asociados

- Intervención en actuaciones administrativas, y en todas sus instancias, en expedientes incoados por la Administración, relacionados con la actividad de agencia de viajes, redactando alegaciones y pliegos de descargo e interponiendo y formulando los recursos procedentes en vía administrativa.
- Asesoría Jurídica Consultiva y de apoyo para viabilizar posibles actuaciones ante la jurisdicción contencioso-administrativa derivadas del punto anterior.
- Representación de las agencias de viajes asociadas en los actos de preconciliación administrativa ante la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid en reclamaciones de usuarios.
- Reclamaciones, en trámite extrajudicial y en las condiciones establecidas, de aquellas cantidades adeudadas a la agencia de viajes asociada.
- Disponibilidad de acceso, a través de la Confederación, a los datos del Registro de Anomalías Comerciales o de Morosos de nuestra actividad
- Asesoría Jurídica Consultiva y de apoyo en aspectos derivados del punto anterior y sobre posibles contenciosos relacionados con la agencia de viajes

## Información, formación, apoyo, asesoramiento y análisis en distintas especialidades

- Información y divulgación, vía Internet, fax o postal, de las disposiciones y normas que puedan afectar a nuestras Empresas miembros.
- Estudio de los contratos de seguro, en cuanto al alcance y adecuación de sus coberturas y condiciones, suscritos por nuestros asociados, con especial detenimiento en cuanto a las de Responsabilidad Civil.
- Información, coordinación y apoyo en expedientes de subvenciones oficiales y cooperación con la Administración.
- Análisis para asesoramiento laboral, fiscal y contable.
- Asesoramiento y apoyo en el Area Informática en cuanto a Redes, Sistemas, Aplicaciones, Conexiones y Equipos.
- Participación en Planes de Formación Continua para nuestros asociados, sin coste alguno para ellos.



# actividad asociativa



## MESA 2 • TECNOLOGÍA & DIGITALIZACIÓN: QUÉ HAY DE NUEVO

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

### ► V FORO UNAV AVANZANDO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO

## Tecnología y digitalización en las agencias: aún queda camino por recorrer, a pesar de los avances alcanzados

- Las 'traveltech' del sector piden más pedagogía a las asociaciones de agencias e instan a sensibilizar acerca de la digitalización de los procesos

Los participantes en esta mesa destacaron los importantes avances alcanzados por el sector en materia de tecnología y digitalización, aunque todavía falta mucho camino por recorrer, explicaron, pues el grado de digitalización es todavía disímil dependiendo de cada agencia. Hay todavía mucho recorrido y oportunidades "espectaculares", se indicó.

También se subrayó igualmente la importancia de la tecnología para agencias de viajes, y el papel relevante que ha tenido en la implantación del modelo de atención 24/7.

### ■ Malas noticias para 2025 en materia de cumplimiento normativo

Los ponentes, no obstante, solicitaron asimismo una mayor pedagogía y el rol destacado que deberían de tener las asociaciones en la tarea de sensibilizar acerca de la digitalización de los procesos. Porque sin tecnología no se puede competir, afirmaron.

Antes de concluir, alguno de los ponentes anticipó que el año 2025 se presenta con "muy malas noticias" para las agencias en materia de cumplimiento normativo, "por lo que se viene encima".

### ► MOGU GLOBAL HÉCTOR GARCÍA

Ante la falta de tiempo "brutal" que tienen las agencias de viajes, el CEO de MOGU Global hizo una defensa firme de la necesidad de apostar por la tecnología y los procesos para mejorar la gestión.

### ► BERONI INGRID GRAELLS

La directora comercial y marketing de esta firma destacó el papel determinante de la tecnología, "porque ayuda a los agentes a enfrentar esa continua sobrecarga de contenido y mantener la competitividad de su negocio.

### ► TDCS TRAVELPORT MAITE AÑORGA

Añorga afirmó que las empresas tecnológicas deberían de ser capaces de anticiparse a las necesidades de las agencias. También aseguró que hay mucho camino hecho, "pero tenemos que crecer más". No hay agencias sin tecnología, sentenció.

### ► CONECTA TURISMO JOSÉ A. FLORES

Inició en la importancia de dos conceptos clave: la escalabilidad y la modularidad, "y esto es lo que permite la tecnología", que tiene que llevarse a todos los procesos, en su opinión. Asimismo planteó la conveniencia de poner más el foco en la fidelización. También aventuró que la tecnología va a ser más cara en el futuro, "aunque es la que más rápido retorna".

### ► PIPELINE SEBASTIÁN BRIONES

La tecnología es la base para cualquier empresa, dijo. Y su productividad, además, depende de la disposición de buenas herramientas (motor de reservas, sistema de backoffice, CRM...). Aunque la clave realmente es la conectividad entre todas las herramientas. Auguró asimismo un año 2025 con "muy malas noticias" en materia de cumplimiento normativo.

### ► QUADRANT T T DAVID HERNÁNDEZ

Para Hernández la implantación de la tecnología en las agencias es algo "crítico" y hay que invertir para crecer, aseguró. Y hacerlo desde el principio y en todas las fases. Por ello es fundamental disponer de un buen CRM que permita un control total sobre el cliente, que además de atender 24/7 posibilite la fidelización.

# UNAV

## Relación de agencias asociadas

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

## UNAV / miembros adheridos

- AENA
- AMADEUS ESPAÑA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ARKEA - FORMACIÓN, OCIO Y AVENTURA
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- CONECTA TURISMO
- CUEVAS DE NERJA
- ENJOY TRAVEL GROUP
- FINETWORK
- EPG TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INSURANCE TRAVEL
- INTEGRITY 360
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- IRYO
- MOGU
- MOVELIA TECNOLOGÍAS
- MSC CRUCEROS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- QUADRANT TRAVEL TECHNOLOGIES
- RENFE - SOC. MERCANTIL ESTATAL
- SAMA TRAVEL
- SEGITRAVEL
- SOLTOUR
- TDCS TRAVELPORT
- TOUR10 TRAVEL
- WORLD 2 MEET TRAVEL



# actividad asociativa



## MESA 3 • EL PAPEL DE LA MUJER EN EL TURISMO

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

### ► V FORO UNAV AVANZANDO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO

## Las mujeres en la alta dirección de la industria, una tarea que avanza aunque requiere un cambio cultural profundo

- Las directivas que ocupan ya puestos de mando en el sector plantean la necesidad de emprender campañas continuadas de sensibilización hasta alcanzar la plena igualdad

Katia Estace, moderadora de la tercera sesión, antes de dar paso a las invitadas al debate, fue contundente en la presentación de algunos datos acerca de la presencia de la mujer en el sector: hay 48 millones de mujeres en todo el mundo trabajando a diario en esta industria, aunque sólo un tercio ocupa posiciones directivas, cuestión que desató múltiples visiones críticas acerca de esa falla tan importante, que —se dijo— tiene que irse corrigiendo sin más demora.

También se puso sobre la mesa el asunto de la brecha salarial que todavía se da con más frecuencia de la deseada, reclamándose la igualdad retributiva para el mismo trabajo y mismos perfiles. El sistema de cuotas fue otro elemento sometido a análisis, que en este caso apenas logró adhesiones entre las ponentes.

### ■ Campañas que requieren el trabajo y el esfuerzo de todos

Al hilo de la charla, se planteó la necesidad de un cambio de mentalidad, con campañas activas de sensibilización. Campañas que han de ser continuadas en el tiempo y que requieren el trabajo y el esfuerzo de todos.

Otro aspecto en el que hubo acuerdo generalizado fue el de la conciliación, un tema que no ha de ser sólo una cosa exclusiva de las mujeres. Y para ello es preciso también un cambio cultural profundo.

Los hombres ocupan el 64.3% de los puestos directivos, mientras que las mujeres sólo el 35.7%

Según del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), citados por Katia Estace en la presentación del debate, las mujeres en el turismo representan una parte significativa de la mano de obra del sector, con cerca del 40% del empleo total.

Esto marca un aumento sustancial de 2010 a 2019, destacando un aumento del 24% en el empleo femenino dentro del sector, pasando de 38,6 millones a 47,8 millones.

### ■ Hay que seguir trabajando

Sin embargo, el análisis de las 25 empresas líderes en el sector turístico revela que existe una disparidad de género significativa en los niveles directivos.

Los hombres ocupan el 64.3% de los puestos directivos, mientras que las mujeres ocupan el 35.7%. Esta distribución sugiere que, aunque hay una presencia considerable de mujeres en posiciones de liderazgo, todavía predominan los hombres.

Según los autores del informe 'Alta Dirección del Sector Turismo en los medios', esta desigualdad pone de manifiesto la necesidad de seguir trabajando hacia la igualdad de género en puestos de liderazgo en la industria turística.



1977-2024 / UNAV

# 47 años al servicio de las agencias de viajes

4.800 puntos de venta

29 firmas líderes de la industria del turismo y los viajes

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

CONSULTA NUESTRO  
CATÁLOGO DE SERVICIOS



Únete a UNAV. Hazte socio.  
Súmate a 47 años de experiencia asociativa

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

**CUENTA ESPECIAL  
47 ANIVERSARIO**

**INFÓRMATE DE  
NUESTRAS  
PROMOCIONES**



# actividad asociativa



## MESA 4 • AÑO 2025: PERSPECTIVAS DE FUTURO

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

### ► V FORO UNAV AVANZANDO EN LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO

## Representantes de grandes empresas turísticas vaticinan un año 2025 “excelente”

■ Aseguran también que se han recuperado las reservas con antelación y ese aspecto permite planificar mejor y obtener mejores precios, cuya subida en 2024 ha sido la única mácula

El criterio general de los participantes en esta sesión es que el año 2024 ha sido un año excelente en cuanto a actividad, con sólo una mácula: el incremento que ha habido de los precios.

Y los pronósticos para el nuevo ejercicio se mueven en esa misma dirección: el año 2025 “tiene una pinta “excelente”, según dijo uno de los intervinientes. Y, además, se ha recuperado un hecho que se había perdido durante la pandemia, dijeron: se reserva con mayor antelación, y ese aspecto permite planificar mejor y, sobre todo, obtener mejores precios. Se insistió igualmente en que la consolidación de la cultura de los viajes entre los españoles va en aumento.

El incremento de precios al que se refirieron los ponentes, especialmente por el aumento del precio de la energía, entre otros factores, podría verse beneficiado por el desarrollo de los combustibles de nueva generación, como el SAF, una alternativa más económica y limpia al combustible de aviación convencional, fabricado utilizando recursos renovables y sostenibles, como aceites residuales de origen biológico, residuos agrícolas o incluso algas. Y en este asunto, se recordó, España ocupa una posición privilegiada.

## El desencuentro entre locales y turistas, una controversia localizada que pronto pasará

Además de exponer las expectativas que manejan para 2025, los representantes de las grandes empresas turísticas analizaron otros aspectos, entre ellos los episodios aislados de turismofobia, la intermodalidad o el futuro más inmediato de la consolidación.

A propósito de la turismofobia, se coincidió en que era algo muy localizado, que sólo se ha dado en puntos concretos, aunque se tiene la percepción de que es una controversia que pronto pasará.

Según se expuso, la intermodalidad será otro de los retos de los dos próximos años (periodo 2025 y 2026), tanto para las empresas como para las autoridades. “Podemos competir, pero también cooperar. Pero además son necesarias más infraestructuras. De ahí que sea difícil a día de hoy”, se declaró.

Respecto a contextos que cobrarán protagonismo en el año 2025, se afirmó que uno de estos ámbitos sería el de la consolidación, cuyas cifras se piensa que irán a más (en estos momentos según cifras no oficiales el volumen de negocio rondaría los 1.000 millones de euros).

Entre otros factores de este crecimiento se citaron las nuevas pautas que están implantando las empresas, especialmente con la amortización de puesto de trabajo o el desconocimiento del uso de los GDS. Por último, hubo referencias a la IA, “que jugará un papel fundamental de ahora en adelante. Y hemos de adaptarnos y no rechazarla”.



# V FORO UNAV / reconocimientos

- 1) **RECONOCIMIENTO A AON** > Recoge el galardón Katia Estace.
  - 2) **RECONOCIMIENTO A BERONI** > Recoge el galardón Ingrid Graells.
  - 3) **RECONOCIMIENTO A IBERIA** > Recogen el galardón M<sup>a</sup> José Eiras y Adolfo G<sup>a</sup> Serrano.
  - 4) **RECONOCIMIENTO A MOVELIA** > Recoge el galardón Christian Pauwels.
  - 5) **RECONOCIMIENTO A MUNDIPLAN** > Recoge el galardón Jacob Fernández.
  - 6) **RECONOCIMIENTO A PIPELINE** > Recoge el galardón Sebastián Briones.
  - 7) **RECONOCIMIENTO A RENFE** > Recoge el galardón David Martín y Gema Jiménez.
  - 8) **RECONOCIMIENTO A TDCS TRAVELPORT** > Recoge el galardón Maite Añorga.
  - 9) **RECONOCIMIENTO A W2M** > Recogen el galardón Fernando Sánchez y Fernando Lucini.
- El décimo galardón fue para la agencia mayorista DUAC, que no pudo asistir.

## GRACIAS POR VUESTRO COMPROMISO CON UNAV

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



# actividad asociativa

## UNAV, ACAVE y el Colegio de la Abogacía de Barcelona organizan el 1er Foro Estatal de Derecho Turístico

→ Los bloques de contenido podrán seguirse tanto en modalidad presencial como online y los asociados y colegiados a las entidades promotoras tendrán importantes descuentos

UNAV y ACAVE, en colaboración con el Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB), celebrarán el próximo día 27 de noviembre el **1er Foro Estatal de Derecho Turístico**, que tendrá lugar en la sede del ICAB, si bien las sesiones también podrán seguirse vía online.

En total habrá seis bloques temáticos de contenido, que abordarán los asuntos legales de mayor interés jurídico en el momento actual desde la óptica del derecho turístico por su impacto en los viajeros o en las empresas que operan en este sector.

Entre los temas que se analizarán se incluye la problemática diversa en torno a la aplicación del RD 933/2021, que establece las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas, cuya retirada ha sido ampliamente solicitada por el sector.

La modificación de esta norma, cuya entrada en vigor está prevista el 2 de diciembre, es una de las reivindicaciones más demandadas por las agencias, por su colisión con derechos fundamentales. Los derechos de los pasajeros, la modificación de la Directiva de Viajes Combinados, los efectos de la Inteligencia Artificial (IA) en la industria o aspectos relativos a la ciberseguridad y a la protección de datos serán otras de las materias que se abordarán.

En conjunto tomarán parte en este encuentro más de una veintena de profesionales del sector, entre abogados, expertos en consumo y representantes legales del ámbito turístico.

El precio de esta jornada varía entre los 20 euros y los 60 euros, en función del formato elegido, si bien los colegiados/as y asociados/as a ICAB, al igual que los miembros de UNAV y ACAVE tienen importantes descuentos. El plazo para las inscripciones ya está abierto, y pueden formalizarse cada una de las sedes de las firmas promotoras.

Este 1er Foro cuenta con el patrocinio de AON, líder en consultoría de riesgos y gestión de seguros, y la tecnológica Beroni, especializada en el desarrollo de soluciones para el sector del turismo y los viajes.

La aplicación del 933, los cambios en la Directiva de Viajes Combinados, los efectos de la IA en la industria o aspectos relativos a la ciberseguridad y a la protección de datos, ejes del programa

La jornada de trabajo de este primer Foro de Derecho Turístico se iniciará con un debate sobre la directiva de viajes combinados con la participación de Catiana Tur, gerente de ACAVE, y los responsables jurídicos de UNAV y Viajes El Corte Inglés, M<sup>a</sup> Dolores Serrano y Pilar López. Paz Cano Sallarés, presidenta de la sección de derecho de consumo del ICAB, será la moderadora.

Tras ellas, Marc Gallardo, abogado y presidente de la sección TIC del ICAB hablará sobre las cuestiones jurídicas que plantea la aplicación de la inteligencia artificial (IA) en la industria turística.

Seguidamente, se tratarán las consideraciones legales de la aplicación del RD 933/2021 con Marta Martínez, abogada y decana del Colegio de Abogados de Tortosa; Catiana Tur, gerente de ACAVE; y M<sup>a</sup> Dolores Serrano, con moderación de César Gutiérrez, presidente de FETAVE.

Tras el almuerzo, las charlas seguirán con una sesión dedicada a los derechos de los pasajeros ante el Reglamento 261/2004 en la que tomarán parte M<sup>a</sup> Francisca Patilla, jefa de división de pasajeros de AESA; Gemma Triviño, asesora jurídica de ACAVE; y Esther Lorente, abogada y vocal de la sección de derecho de consumo del ICAB. Moderará la sesión una vocal de la sección de derecho aeronáutico de este mismo Colegio.

La quinta sesión estará dedicada a los ADR's (Alternative Dispute Resolution) en el sector turístico, tema que abordarán Susana Pérez, asesora jurídica de ACAVE; Albert Garreta, abogado de la Asociación de Consumidores; y un representante de la Agència Catalana de Consum. Carles Garcia Roqueta, diputado responsable de formación y del Centro ADR- ICAB será moderador.

El I Foro Estatal de Derecho Turístico terminará con una ponencia dedicada a la ciberseguridad, en la que intervendrán Oriol Torruella, director de la Agencia de Ciberseguridad de Cataluña; Óscar Campuzano Martín, director de Professions & Associations en AON Affinity; e Ignacio Bragado Villar, Senior Legal Counce de Destinia. Oficiará de moderadora Ingrid Graells Paul, presidenta Tech Tourism Cluster y Directora Comercial Beroni.

La apertura del acto corresponderá a Jesús M. Sánchez, decano del Col·legi de l'Advocacia de Barcelona; Miguel Garrido, presidente de CEIM; Jordi Martí Utset, presidente de ACAVE; y José Luis Méndez, presidente de UNAV. La clausura correrá a cargo de Miquel Sàmper, Consejero de Empresa y Trabajo de la Generalitat de Catalunya.

**I FORO  
DERECHO  
TURÍSTICO**

**27 NOV  
PRESENCIAL  
ON LINE**



**ACAVE**



**ICAB**  
ADVOCACIA  
BARCELONA



Con la colaboración de:

**AON BERONI**

## Sabemos mucho de derecho turístico

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



## Protegiendo los intereses de nuestros clientes desde 2005

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

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

Más sobre Deiurem



### Asesoramiento Continuo (ALC)

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



### Resolución de Conflictos

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



### Cumplimiento Sectorial

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



### Externalización

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



### Contratos Turísticos

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



### Creación de Empresas

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

Trabajemos Juntos

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

#### Expertos en Derecho Turístico

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

#### Áreas de Trabajo

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

#### Atención al Cliente

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

#### Información Legal

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

# actividad asociativa

## ► RD 933/2021 NOVEDADES

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

- ➔ Las tres entidades agradecen el apoyo mayoritario de los grupos políticos de la Cámara Baja a sus reivindicaciones ▶||
- ➔ Las asociaciones de referencia de las agencias se reúnen con el PP antes de que anunciase la propuesta de revisión de la norma ▶||
- ➔ Carta abierta al sector de UNAV, ACAVE y FETAVE ▶||
- ➔ SOS de las agencias de viajes ante el Ministro de Industria y Turismo ▶||



El Congreso de los Diputados aprobó hace unos días por mayoría la **Proposición No de Ley (PNL)** presentada por el Partido Popular solicitando la suspensión del RD 933/2021, cuya entrada en vigor está prevista para el 2 de diciembre.

Al conocer el resultado de la votación, UNAV, ACAVE y FETAVE remitieron al ministro Marlaska una **carta solicitando con carácter urgente** que se acuerde una nueva prórroga del periodo de adaptación del RD más allá de la fecha límite actual. En el escrito piden iniciar un nuevo proceso de diálogo, con el fin de desarrollar una Orden Ministerial que limite los sujetos obligados, especialmente las agencias de viajes.

La PNL aprobada en el Congreso se produce tras la **carta abierta al sector** publicada el 8 de octubre por UNAV, ACAVE, y FETAVE en la que reiteraban el rechazo total al 933 y exponían la situación real en torno al mismo y tras la **reunión que las tres asociaciones tuvieron** el 17 de octubre con miembros del Grupo Popular.

Las tres asociaciones consideran que la aprobación de la PNL es un paso importante a para la consecución del objetivo principal del sector: la exclusión de las agencias de viajes de la aplicación del RD.

MÁS INFO ▶||

CONSULTAR HISTÓRICO DE ACTUACIONES

## Puntos clave de la Proposición no de Ley

De acuerdo con lo aprobado en dicha proposición no de ley, se insta al Gobierno español a:

- Prolongar la suspensión de la aplicación del Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor, hasta tanto en cuanto se aborde una revisión y readecuación en profundidad y proporcionada de esta normativa en compañía de los subsectores turísticos más afectados por la misma, considerando su falta de viabilidad y potenciales efectos negativos para la capacidad organizativa y la realidad operativa de nuestras empresas turísticas, así como los notables perjuicios que se ocasionarían a los intereses turísticos españoles en el caso de producirse la entrada en vigor prevista a partir del próximo 2 de diciembre.
- Elaborar el desarrollo normativo mencionado en el punto uno considerando los acuerdos ya adoptados durante el procedimiento de implantación (desde 2021 a la actualidad) con los sujetos obligados. En este sentido especial mención a la exclusión de los viajes corporativos, el turismo de eventos (MICE) y los grupos, para los cuales el cumplimiento resulta inviable según lo expresado reiteradamente por las organizaciones más representativas del sector.
- Revisar las obligaciones de recolección de datos financieros exigidos por el Real Decreto para asegurar su compatibilidad con las normativas de protección de datos europeas, como la Directiva PSD2 y el Reglamento (UE) 2018/389, que limitan el acceso a datos encriptados y protegen la privacidad del cliente.
- Apoyar en todo caso las reivindicaciones que viene planteando de manera unánime desde 2021 el sector turístico español en su conjunto, — habiéndose obtenido igualmente el respaldo de las asociaciones turísticas de la Unión Europea—, acerca de los efectos perniciosos del alcance y contenido del Real Decreto 933/2021 para el funcionamiento de la actividad turística, contemplada la insensibilidad sistemática del Gobierno de coalición para con el primer sector productivo de la economía española.
- Abrir un nuevo proceso de diálogo con los actores del sector turístico, incluyendo a asociaciones como CEHAT, CEAV, ACAVE, FETAVE, UNAV o FENEVAL, para consensuar el desarrollo normativo mediante orden ministerial señalado y conseguir una mayor eficacia en su entrada en vigor mediante su adaptación a las realidades operativas del sector. Proceso durante el cual, y hasta no alcanzar el consenso, el régimen sancionador no debería tener efecto.
- Desplegar e implementar dentro de la acción del Gobierno como principio rector medidas favorables a la mejora de la capacidad competitiva de la marca España y que no se traduzcan finalmente en una pérdida de competitividad ni lastre para la cadena de valor turística española dentro del mercado turístico mundial”.

# actividad asociativa

## Iberia estrena los vuelos entre Madrid y Tokio

Iberia estrenó el 27 de octubre los vuelos entre Madrid y Tokio, estableciendo la única conexión directa entre España y Japón.

La nueva ruta es la más larga de toda la red de Iberia, con 14 horas a la ida y 16 a la vuelta. En ambos trayectos se vuela hacia el Este, como consecuencia del cierre del espacio aéreo ruso y la dirección de los vientos, de forma que los clientes de Iberia darán una vuelta al mundo completa en cada viaje de ida y regreso a Tokio y sobrevolarán, entre otros, las islas Aleutianas, Alaska, Groenlandia y pasarán muy cerca del Polo Norte.



Iberia ofrece tres frecuencias a la semana con aviones Airbus A350, con capacidad para 348 clientes en las clases Business, Turista Premium y Turista.

Esta operación se enmarca dentro de las acciones de promoción que promueve Madrid Turismo by IFEMA, impulsado por la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid e IFEMA MADRID, y en el que colaboran las empresas y asociaciones que conforman la Mesa de Expertos del Turismo de la capital, entre las que se encuentra FEMAV. La iniciativa cuenta, además, cuenta con el apoyo del Gobierno central a través de Turespaña.

## ► UNIVERSO UNAV

### ✎ AIRMET: EL TOUR CON ALTURA SIGUE SU RUTA POR ESPAÑA



AIRMET sigue celebrando su 25º Aniversario de una manera muy especial: recorriendo la geografía española con un tour diseñado para conectar, aprender y crecer, que denomina 'Tour con altura', un espacio en el que las agencias de viajes independientes de este grupo son las protagonistas.

En total recorrerán ocho ciudades y las próximas visitas serán en Madrid (19 octubre), Barcelona (25 octubre), Bilbao (16 noviembre) y Sevilla (22 noviembre). En cada parada, comparten tendencias, abordan los desafíos del sector, y presentan sus novedades. Las sesiones incluyen charlas inspiradoras con líderes del sector y mesas redondas para intercambiar ideas y estrategias.

MÁS INFO ►

### ✎ TRAVELTOOL CELEBRA SU III CONVENCION PARA AGENCIAS Y PROVEEDORES



El grupo de gestión Traveltool e-services ha celebrado su III Convención para agentes de viajes, que ha tenido lugar del 24 al 27 de octubre en el Grand Luxor Hotel & Village de Benidorm.

Con el claim 'Marcamos la diferencia', la III Convención de Traveltool ha reunido a casi 400 profesionales del sector, entre agentes de viaje y proveedores.

Se han abordado temas de interés para los profesionales como la modificación de la Directiva de Viajes Combinados, la nueva normativa de registro de viajeros o la importancia de la innovación como clave para el futuro de las agencias de viaje.

MÁS INFO ►

### ✎ SIGUEN LOS PROGRAMAS FORMATIVOS PARA AGENTES DE VIAJES

Siguen abiertos los cursos de formación para agentes de viajes, que promueven UNAV, ILUNIÓN Formación y Adara Formación, que son gratuitos para los miembros asociados a nuestra organización.

En total 11 programas formativos, que suman más de 300 horas lectivas. ¡Elige el tuyo e insíbete!

Tienes más información en los enlaces:

► ILUNIÓN FORMACIÓN

► ADARA FORMACIÓN

CANAL  
UNAV



ACTUALIDAD ASOCIATIVA

## ✎ REVISTA DE PRENSA

PREFERENTE > W2M amplía su red de tiendas premium con una nueva apertura ►►

LAS PROVINCIAS > Viajes El Corte Inglés celebra la I Feria del Crucero y Grandes Viajes ►►

GACETA DEL TURISMO > Convención Grupo Star 2024 «El futuro es nuestro» ►►



# actividad asociativa

## ► SERVICIOS ■ COBERTURAS ADAPTADAS A CADA NECESIDAD

### Insurance Travel, firma especializada en seguros de viajes, se integra en UNAV como miembro adherido

- Con esta incorporación, la asociación nacional decana de las agencias se queda a las puertas de la treintena de marcas asociadas
- La nueva firma centra su propuesta de valor en torno a tres pilares: especialización, tecnología y cercanía con el canal de distribución

## ► UNAV IVÁN MÉNDEZ

### Nos satisface ampliar nuestra cartera de asociados porque aumentan las opciones de elección de nuestros clientes

Iván Méndez, gerente de la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV): "Con la incorporación de Insurance Travel nuestra asociación roza ya la treintena de miembros adheridos, un hito muy importante para nuestra entidad, que se pone en valor en mayor medida por el perfil de la nueva firma, que goza de una gran experiencia y está especializada además en el ámbito del turismo y los viajes. También nos satisface mucho ampliar nuestra cartera de asociados porque se amplían también las opciones de elección para nuestros clientes, algo que siempre resulta de interés para mejorar la prestación de servicios de las agencias de viajes".

## ► INSURANCE TRAVEL JORGE GARCÍA

### Formar parte de UNAV nos permite estar más cerca de las agencias de viajes, que son actores esenciales del sector

Jorge García Millán, Director Comercial de Insurance Travel, por su parte, señala lo siguiente: "Estamos encantados de formar parte de la asociación nacional decana de las agencias de viajes de España, no ya sólo por el prestigio acumulado a lo largo de sus 47 años de historia sino también por la oportunidades que nos ofrece para estar más cerca de las agencias de viajes, que son actores esenciales de la industria, en particular para nuestro objeto de actividad: ofrecer las coberturas más adecuadas a las necesidades del viaje vacacional o corporativo".



La Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) e Insurance Travel (I4T) anuncian hoy la incorporación de esta última marca a esta asociación, que el día 7 de noviembre cumplió 47 años de trayectoria histórica.

Con esta integración, UNAV suma ya un total de 29 marcas adheridas, además de congrega a una cifra superior a las 3.000 agencias de viajes, con un total cercano a los 4.800 puntos de venta.

La nueva firma del Universo UNAV, que se suma en calidad de miembro adherido, es un intermediario asegurador especializado en el sector turístico, cuya sede central se encuentra en Madrid. Ofrece sus servicios a través de diferentes delegaciones repartidas por el territorio nacional.

I4T cuenta con una amplia experiencia en el corretaje de seguros de viaje, cuyo valor añadido se centra en tres pilares fundamentales: especialización, tecnología y cercanía con el canal de distribución, ofreciendo a los diferentes actores del mercado las coberturas más adecuadas a las necesidades del viaje vacacional o corporativo.

Para más información, visita [www.i4t.es](http://www.i4t.es)

## ► EMPRESA ADHERIDA A UNAV BENEFICIOS

La consideración de empresa adherida supone ser beneficiario de una serie de ventajas, entre las que se incluyen, por ejemplo, el uso de los servicios del catálogo de prestaciones de UNAV, la interacción con sus miembros a través de sus canales de comunicación, así como la participación en sus foros y congresos de manera preferencial.

MIEMBROS  
ADHERIDOS A  
UNAV





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

 **Task ONE**  
comunicación estratégica



636 641 691



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



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

En **reinizia<sup>T</sup>** queremos...



...**Ayudar** a las empresas, entidades y destinos turísticos a transformarse y adaptar su propuesta de valor para aprovechar nuevas oportunidades



...**desarrollar** proyectos innovadores con una visión práctica y que tengan impacto real en la cuenta de resultados de nuestros Clientes




...**compartir** objetivos y resultados con nuestros Clientes a través de una relación basada en el compromiso y la confianza mutua.

Consultoría especializada en desarrollo de negocios turísticos

Contáctanos

 646 116 574

 [info@reiniziat.es](mailto:info@reiniziat.es)



Monasterio de las Huelgas 20-B  
28049 Madrid

# actividad asociativa

## planeamadrid.es, la plataforma digital de las agencias para contribuir al desarrollo sostenible

- ➔ Uno de sus objetivos es contribuir al Proyecto Gran Madrid, cuyo propósito es ir más allá de la capital y promocionar otros municipios de la región
- ➔ Si es clave la diversificación del turismo, la comercialización juega un papel crucial, especialmente considerando que las agencias son fundamentales para superar los retos que aún están por delante



La Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV), en colaboración con la Comunidad de Madrid, presentaron recientemente en Aranjuez [planeamadrid.es](#), la primera plataforma tecnológica de España que permite a las agencias de viajes de la Región la creación de [experiencias únicas](#) y [paquetes turísticos personalizados](#) con proveedores turísticos locales.

La presentación se desarrolló en el transcurso de una jornada de trabajo a la que asistieron, entre otros, los alcaldes de Alcalá de Henares (Judith Piquet Flores), Aranjuez (Miguel Gómez Herrero) y San Lorenzo de El Escorial (Carlota López Esteban), representantes de las ciudades declaradas Patrimonio Mundial. Este fue el primer acto conjunto que realizaban y en el que se presentaron como los primeros destinos de la nueva herramienta digital de promoción y comercialización.

El acto fue presidido por el Viceconsejero de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, Luis Martín Izquierdo, y la Directora General de Turismo, Laura Martínez Cerro. Como anfitriones también estuvieron presentes los copresidentes de FEMAV, José Luis Méndez Álvarez y César Gutiérrez Calvo.

Antes de presentar las [características y funcionalidades](#) de la plataforma —“que, sobre todo, es práctica, sencilla e intuitiva”—, se destacó que uno de los objetivos de ella plataforma es contribuir al Proyecto Gran Madrid, cuya finalidad ir más allá de la capital y promover otros municipios de la región.

Gutiérrez expresó el agradecimiento de FEMAV a la Comunidad de Madrid, en particular a la Viceconsejería y a la Dirección General de Turismo, por su apoyo fundamental en el desarrollo de la plataforma. [VER GALERÍA DE FOTOS](#)

### ► QUÉ ES PLANEAMADRID.ES

Planea Madrid es una [innovadora plataforma tecnológica profesional](#) dirigida a agencias de viajes y touroperadores de la Comunidad.

Se trata de una herramienta creada para agilizar y mejorar la labor de este canal, que permitirá la creación de paquetes turísticos personalizados en cuestión de minutos, reduciendo tiempos y costes gracias a acuerdos exclusivos con proveedores locales.

Además de permitir conocer qué proveedor puede ser el más adecuado y facilitar el diseño de paquetes a la medida, [planeamadrid.es](#) contiene toda la información relativa a las comisiones se pueden recibir con cada venta.

### ► CÓMO ESTÁ ORGANIZADA

Una vez dentro de la plataforma, las agencias pueden explorar diferentes destinos de la Comunidad de Madrid. Cada destino está organizado en secciones como restaurantes, alojamientos y actividades, facilitando la selección y combinación de servicios para crear paquetes atractivos.

La nueva aplicación alberga material digital muy diverso, desde imágenes hasta planos, e incluso ofrece un cuaderno de bitácora.

### ► CÓMO REGISTRARSE

El proceso de registro es sencillo: las agencias solo necesitan ingresar sus datos básicos —nombre de la agencia, código de turismo, grupo de gestión y datos fiscales y de contacto— y, tras una breve revisión manual, recibirán sus claves de acceso en pocas horas.

### ► FASES DE DESARROLLO

En una primera fase, [planeamadrid.es](#) incluye a los principales proveedores turísticos de Aranjuez, Alcalá de Henares y San Lorenzo de El Escorial, tres ciudades que ostentan el título de Patrimonio Mundial por la UNESCO.

**PLANEAMADRID**



# de interés

► **BERONI & OBSERVATUR** • INFORME

## WhatsApp y un teléfono 24/7, herramientas tecnológicas más valoradas por los clientes en su relación con las agencias

- No preocupa llevar la información impresa y se resta importancia a disponer de la documentación en formato digital
- Las apps de acompañamiento tienen un limitado atractivo entre los clientes y no forman parte de las demandas habituales a las agencias de viajes
- Otorgan un bajo interés al hecho de poder reservar su viaje a través de una web de venta online B2C

**BERONI**

**observaTUR**

### ■ RELACIÓN CLIENTES/AGENCIAS • ASPECTOS TECNOLÓGICOS



Un canal de WhatsApp y un teléfono de atención 24/7/365 son las herramientas tecnológicas más valoradas por los clientes en su relación con las agencias de viajes, según un estudio de la firma tecnológica Beroni elaborado por el Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR), instrumento del que forma parte desde su creación, en abril de 2018.

Los resultados del informe de Beroni señalan también que los usuarios de las agencias de viajes consideran fundamental la tecnología, eso sí, en la fase de inspiración y preparación del viaje, pues contribuye no sólo a la personalización del viaje, sino también a participar de forma muy directa en la organización de su propio itinerario.

➔ MÁS DETALLES EN LA SALA DE PRENSA DE BERONI

## La tecnología, fundamental en la fase de inspiración

De acuerdo con el informe de Beroni realizado por ObservaTUR, las apps de acompañamiento en el viaje, que en los últimos tiempo parecían haber ganado enteros, tienen todavía un limitado interés en los clientes y no forman parte de las demandas habituales a las agencias de viajes, según han declarado los entrevistados.

En coherencia con el canal de compra seleccionado, los usuarios de las agencias de viajes otorgan una baja importancia al hecho de poder reservar su viaje a través de una web de venta online B2C.

### ■ Tecnología que inspira los sueños

“Aparte de la importancia que otorgan a las herramientas tecnológicas de acompañamiento en el viaje, que les proporciona seguridad y confianza ante cualquier eventualidad, lo que más ha llamado nuestra atención del informe que Beroni ha llevado a cabo con ObservaTUR es la importancia que se da a la tecnología en la fase de inspiración”, asegura el CEO de Beroni, Josep Bellés.

“Ello supone” —añade Bellés— “que es clave para las agencias mantener, por ejemplo, una relación continuada con sus clientes a través del envío de ofertas o newsletters que ayuden a dar forma a sus viajes soñados”.



# de interés

## ► CNMC EVOLUCIÓN TRIMESTRAL

### Comercio electrónico: agencias de viajes y operadores turísticos, sectores de actividad con mayores ingresos

➔ La facturación del e-commerce en España aumenta en el primer trimestre un 13,7 % interanual hasta los 21.793 millones de euros, según los últimos datos disponibles en CNMCData

LAS DIEZ RAMAS DE ACTIVIDAD CON MAYOR PORCENTAJE DE VOLUMEN DE NEGOCIO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO (I-24, porcentaje)



Fuente: CNMC

De acuerdo con los últimos datos presentados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), las agencias de viajes y los operadores turísticos son los sectores de actividad que mayores ingresos han registrado en el primer trimestre del año 2024, con el 10,3 % de la facturación total. Tras estos ámbitos, le siguen el transporte aéreo, con el 6,6% y las prendas de vestir, en tercer lugar, con el 6,3%.

La facturación del comercio electrónico en España aumentó en el primer trimestre de 2024 un 13,7 % interanual hasta los 21.793 millones de euros, según los datos de CNMCData. En conjunto se efectuaron más de 412 millones de transacciones.

En cuanto a la segmentación geográfica, el 41,7 % de los ingresos tuvieron como destino España. El 58,3 % restante correspondió a compras con origen en España hechas en el exterior.

➔ MÁS DETALLES EN LA SALA DE PRENSA DE LA CNMC

## Las áreas relacionadas con el sector turístico concentraron el 62,1% de las compras desde el exterior con España

Según estos mismos datos de la CNMC, las áreas de actividad relacionadas con el sector turístico (que agrupa las agencias de viajes, transporte aéreo, transporte terrestre, alquiler de automóviles y los hoteles) acapararon el 62,1 % de las compras desde el exterior con España.

Por número de transacciones, el 35,0% de las compraventas tuvieron como destino España y el 65,0%, el extranjero.

El volumen de negocio de las transacciones con origen en España y dirigidas hacia el exterior fue de 12.707 millones de euros, un 17,6 % más que en el primer trimestre del año anterior. El 94,0 % de las compras desde España hacia el exterior se realizó en comercios ubicados en la Unión Europea.

La rama de actividad con más volumen de negocio desde España hacia el exterior fueron las prendas de vestir (9,5 %).

Por su parte, las compraventas desde el exterior con España facturaron 2.733 millones de euros, un 9,2 % más que en el primer trimestre del año anterior. El 61,4 % de las compras desde el exterior provino de la Unión Europea.

Los ingresos de comercio electrónico dentro de España ascendieron un 8,2 % interanual hasta los 6.354 millones de euros. Lideraron la facturación dentro de España los carburantes (8,1 %), las agencias de viaje y operadores turísticos (7,7 %) y la administración pública, impuestos y seguridad social (7,3 %).

## Los españoles gastarán más en sus vacaciones en 2025

Según un informe de [Skyscanner](#), los españoles tienen previsto gastar más en sus próximas vacaciones en 2025 con un auge de los viajes en grupo y aquellos que buscan una experiencia inmersiva como los eventos deportivos o las escapadas de bienestar. A pesar de este aumento en el gasto, el precio sigue siendo el principal factor que influye en la elección de los destinos. Las guías turísticas (45 %), las RRSS (45 %) y el boca a boca (44%) son las principales fuentes de inspiración para viajar en 2025.



# MONITOR DE AGENCIAS DE LOS DESTINOS SOSTENIBLES DE ESPAÑA



Recuerda que, si lo deseas, puedes descargarte de la [página web de UNAV](#) la edición digital del Monitor de Agencias de los Destinos Sostenibles de España (MADS), la última publicación editada hasta el momento por esta asociación bajo la dirección técnica de Task ONE y ReiniziaT. O, si lo prefieres, puedes hacerlo directamente desde el código QR que se acompaña en esta misma página.

>>  
**101 propuestas seguras,  
sostenibles y de confianza  
sugeridas por los agentes  
de viajes UNAV**

# de interés



**EGATUR** ENERO-SEPTIEMBRE 2024

**El gasto total de los turistas internacionales aumenta un 16,9% y alcanza los 99.086 millones de euros**

Según la última [Encuesta de Gasto Turístico \(EGATUR\)](#), publicada con fecha del 31 de octubre de 2024, durante los nueve primeros meses del año el gasto total de los turistas internacionales aumentó un 16,9% y alcanzó los 99.086 millones de euros.

En el mes de septiembre, en concreto, el gasto total realizado por los turistas internacionales que visitaron España alcanzó los 12.615 millones de euros, con un aumento del 12,7% respecto al mismo mes de 2023.

El gasto medio por turista fue de 1.315 euros, con un incremento anual del 3,3%. Por su parte, el gasto medio diario creció un 3,8%, hasta los 195 euros.



Los principales países emisores en cuanto al nivel de gasto en septiembre fueron Reino Unido (con el 19,5% del total), Alemania (13,0%) y Francia (8,1%).

El gasto en actividades fue la principal partida en septiembre, con un 19,8% del total del gasto y un aumento del 9,7% respecto al mismo mes de 2023. Las siguientes partidas fueron el gasto en transporte internacional (no incluido en paquete turístico) y en paquete turístico, con un 19,6% y un 19,1% del total, respectivamente. El primero aumentó un 16,2% y el segundo un 8,2%.

► **FRONTUR** SEPTIEMBRE 2024 • DATOS PROVISIONALES

## España supera los 73,9 millones de turistas en los 9 primeros meses del año

- España recibió 9,6 millones de turistas internacionales en septiembre, un 9,1% más que en el mismo mes de 2023
- Con paquete turístico llegaron más de 2,7 millones, un 4,8% más con respecto al pasado ejercicio

España ha recibido en los nueve primeros meses de 2024 un total de 73,9 millones de turistas, cifra que supone un aumento del 10,9% con respecto al año 2023. Es la cifra más elevada de la serie Frontur del INE.

En septiembre, últimos datos oficiales dados a conocer el 31 de octubre por la [Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras \(FRONTUR\)](#), nuestro país recibió 9,6 millones de turistas internacionales, un 9,1% más que en el mismo mes de 2023.

Reino Unido fue el principal país de residencia, con más de 2,0 millones de turistas y un aumento del 5,3% respecto a septiembre de 2023. De Alemania llegaron 1,3 millones (un 1,1% más) y de Francia 1,1 millones (un 14,3% más).

Los principales países emisores en los nueve primeros meses del año fueron Reino Unido (con más de 14,7 millones y un aumento del 7,4%), Francia (con casi 10,3 millones y un incremento del 10,5%) y Alemania (con cerca de 9,4 millones, un 8,0% más).

Illes Balears fue el primer destino principal de los turistas en septiembre, con el 22,4% del total. Le siguieron Cataluña (21,2%) y Andalucía (15,0%).

Casi 6,9 millones de turistas viajaron sin paquete turístico en septiembre, un 10,9% más. Con paquete turístico llegaron más de 2,7 millones, un 4,8% más.

➔ [MÁS DETALLES EN LA SALA DE PRENSA DEL INE](#)

PRODUCTO SUJETO A LAS  
SUBVENCIONES DE KIT  
DIGITAL PARA PYMES

**KIT**  
DIGITAL  
AGENTE DIGITALIZADOR

# Orbis

## WEB

La gestión comercial  
para agencias de viajes  
líder en España, con  
servicio en la nube

### La versión más completa de Orbis

**Orbis WEB**, mantiene las características principales de nuestras más avanzadas y potentes herramientas de gestión de agencias de viajes, ofreciéndole la versión más completa de Orbis.

### Siempre disponible

**Orbis WEB** está disponible las 24h e incluye un seguimiento continuo del mantenimiento del servidor así como de las versiones del programa y la gestión de las copias de seguridad.

### Flexible y escalable

Con las licencias de **Orbis WEB** se puede ampliar o reducir el número de conexiones simultáneas ajustando el servicio a sus necesidades mes a mes y con tarifas escaladas por número de puestos.

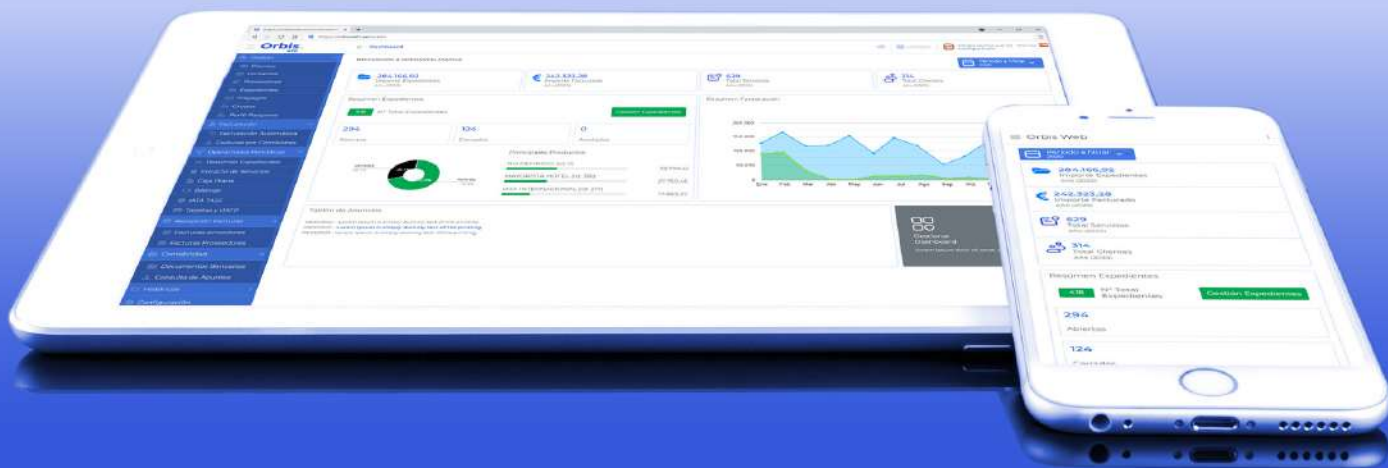
### Céntrese en su negocio

Ya no será necesario preocuparse por la pérdida de datos, caídas de servidores, mantenimiento, licencias ni copias de seguridad.

- **Acceso remoto** a través de Internet y desde cualquier lugar del mundo.
- Datos centralizados y visualización en **tiempo real**.
- **Protección de datos**.
- Copias de seguridad diarias.
- **Asistencia telefónica**.
- Siempre **actualizado** a la última versión.



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



**Pipeline**  
software

C/ Estatuto, 6A Bajo, 12004 Castellón, España  
Tfno: +34 964 72 33 90  
[pipeline@pipeline.es](mailto:pipeline@pipeline.es)