

A hand is shown holding a tablet computer. The background is a blue-toned image of a globe with a network of white lines and human icons overlaid on it. The logo for 'unav' is in the top left, with 'unión de agencias de viajes' written below it.

unav
unión de agencias de viajes

MEMORIA 2020



ÍNDICE

Presentación	
<u>Censo y movimiento de asociados</u>	1
<u>Estadísticas Web</u>	2
<u>Balance de actuaciones 2020 COVID-19</u>	3
Plan de actuación	6
Comunicaciones enviadas.....	10
Gestiones realizadas en colaboración con CEAV ...	20
<u>CEIM</u>	23
<u>Dirección General de Turismo</u>	24
<u>Comunidad de Madrid – IBERAVAL SGR</u>	25
<u>Sierra Norte de Madrid</u>	26
<u>Seminarios</u>	27
Resumen Seminarios realizados	29
<u>Prensa y Comunicación</u>	31
<u>Asesoría Jurídica</u>	33
Relacion de actividades realizadas	34
<u>Asesoría laboral / ERTEs</u>	36
<u>Bonos</u>	37
<u>Ministerio de Consumo</u>	39
<u>Reunion Ministra de Industria, Comercio y Turismo</u>	40
<u>Normativa e Viajes Combinados</u>	42
<u>IATA / APJC</u>	43
<u>Reembolsos Compañías Aéreas y Cruceros</u>	45
<u>PULLMANTUR</u>	47
<u>FITUR</u>	48
<u>Libro Blanco, Código QR y Varios</u>	53
<u>Acuerdos marketing TURISMO ANDALUZ / HORECA</u>	54
<u>Primer Foro Dual UNAV / Gran Canaria</u>	56
<u>Cierre</u>	

PRESENTACIÓN



Estimados y estimadas colegas,

Antes de dar comienzo oficial a esta Memoria, y por todas las cosas que han pasado a causa de la COVID-19, permitidme que os diga que el año 2020 ha sido un tiempo para el olvido.

Para el conjunto de las personas, lógicamente, pero también de forma especial para nuestro sector, porque nadie --ni siquiera en sus peores pesadillas-- pudo imaginar las consecuencias que a nivel mundial se iba a desencadenar una pandemia como la que estamos viviendo todavía.

De ahí que, con este panorama, lo primero que me gustaría resaltar ante este plenario es el magnífico trabajo que han realizado vuestras agencias de viajes y vuestro personal en todo este periodo. Incluso a pesar de las circunstancias tan difíciles con las que tuvimos que luchar.

También querría dar las gracias en esta Asamblea por su colaboración, al igual que al resto del Comité Ejecutivo y al Consejo Directivo de UNAV, pues sin ellos nada de este trabajo hubiera sido posible.

Un trabajo que, ya os lo adelanto, hay que continuar. La lucha ha de seguir, porque todavía nos faltan muchas cosas por conquistar.

Queridos colegas, como presidente de UNAV, os prometo mi compromiso total con esta Asociación, con nuestra Asociación, que este año cumple ya 44 años.

Un aniversario que nos exige a todos continuar en la lucha, para que así, más pronto que tarde, consigamos retomar nuestra actividad y nuestro futuro y, al tiempo, situar a nuestro país en la posición de liderazgo que todos ansiamos recuperar. Una posición que, dicho sea de paso, es obra en parte de los agentes de viajes.

Antes de concluir, por último, en mi nombre y en el nombre de UNAV me gustaría transmitir mi más hondo pesar y mis condolencias de corazón a todos los familiares, amigos y colegas que nos han dejado. Siempre seguirán con todos nosotros.

Mucho ánimo a todos y a seguir en la lucha. Gracias a todos.

José Luis Méndez
Presidente

CENSO Y MOVIMIENTO DE ASOCIADOS

A 31 de diciembre de 2020, el número total de Asociados, sucursales, Miembros Adheridos y Grupos de Gestión asciende a 1.367, una vez computadas las altas y bajas en la Asociación, expresadas de la siguiente forma:

ALTAS EN LA ASOCIACIÓN AA.VV. socios independientes 8
Adheridos 1

BAJAS EN LA ASOCIACIÓN AA. VV. socios Independientes 18
Adheridos 3

agencias asociadas

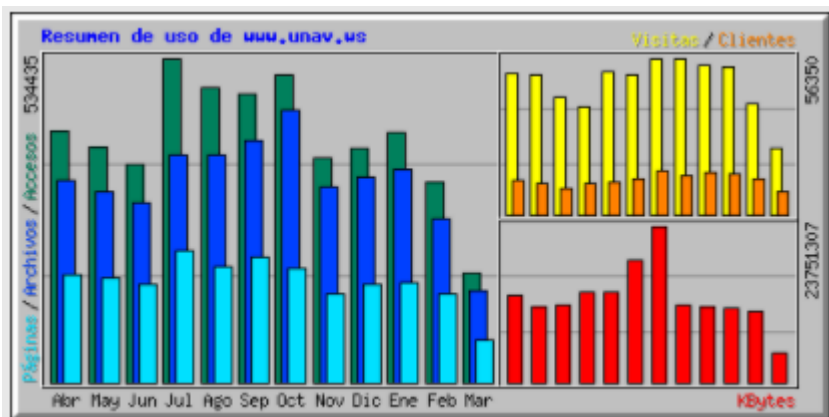
- ACUARELA
- ARENAS
- ARISTA
- ATENEO
- BADAJOZ
- BROOKLYN BOY S.L.
(ENDEAVOR MARATONES INTERNACIONALES)
- CAMPA
- CATAI
- CELLAR TASTINGS, S.L.
- CEMO / TROTAMUNDOS
- CENTRAL DE VACACIONES.COM
- CENTURY INCOMING, SL
- CHARMED BY SPAIN, SL
- CIFA - CENTRAL IBERICA DE FAMILIAS, SL
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- DEL UNO AL OTRO CONFIN S.A.U
- DESTINIA, S.L.
- DOLPHINS TRAVEL
- DYNAMIC TOURS
- EL CORTE INGLES
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- EXCELSIOR
- FRONTIA
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS, S.L.
- GLOBAL COMPASS SPAIN, SLU
- GOLFSpain TOURS
- GRUPO AJRMET/CYBAS
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO DIT GESTION
- GRUPO EXPERTRAVEL - VIAJES REUNIDOS
- GRUPO STAR VIAJES
- HELICE
- HIMALAYA
- INCENTIVOS KARISMA, SL
- INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY, S.L.
- INTERNATIONAL QUETZAL TOURS, S.L.
- JTB VIAJES SPAIN S.A.
- LINTUR, S.A.
- MADE FOR SPAIN AND PORTUGAL
- MAPA TOURS
- MARFA TRAVEL
- MARLY CAMINO, SL
- MAYORISTA DE VIAJES S.A.
- MCI SPAIN EVENTS SERVICES S.A.
- MI MUNDO TRAVEL PLANNER
- MILLAN TRAVEL
- MTZ. DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN II, UTE
- MUNDO AMIGO
- N.L. VIAJES
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- PANAVISION
- PANDORA TOURS, SA
- POLITOURS
- POLVANI TOURS
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- PROXIMO ORIENTE
- RURALIA, S.L.
- RUSTICAE VIAJES, S.L.
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES, SL
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SENTIR Y VIAJAR
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SET VIAJES, S.L.
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L.
- SINGLES EN LA RED
- SOCIEDAD GEOGRAFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SUDON
- SURLAND
- TAJO
- TAKSEE MOBILITY, SL
- TOURMUNDIAL
- TRABAX TURISMO, S.L.
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJABIEN, S.L.
- VIAJES DOS
- VIAJES ECO, S.A.
- WORLD 2 MEET, SLU
- ZAFIRO

empresas adheridas

- ABREUONLINE
- ADVANTIO
- AENA, S.A.
- AIR FRANCE - KLM
- AMADEUS ESPAÑA
- AMERICAN EXPRESS EUROPE, SA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- DINERS CLUB SPAIN, S.A.
- E.P.G. TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- MOVELIA
- OFICINA NACIONAL AUSTRIACA DEL TURISMO
- PARQUE NATURAL SIERRA DE HORNACHUELOS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- SCHMETTERLING INTERNATIONAL GmbH & Co. KG
- SEGITRAVEL
- TRAVELPORT

ESTADÍSTICAS WEB

Resumen por meses										
Mes	Media diaria				Totales mensuales					
	Accesos	Archivos	Paginas	Visitas	Cientes	KByte	Visitas	Paginas	Archivos	Accesos
Dic 2020	12463	10912	5251	1731	15364	10.96 GB	53662	162781	338282	386362
Nov 2020	12299	10745	4864	1878	13921	11.11 GB	56350	145925	322378	368994
Oct 2020	16340	14442	6030	1802	15746	22.65 GB	55890	186945	447712	506559
Sep 2020	15881	13269	6879	1678	12919	17.72 GB	50356	206388	398079	476443
Ago 2020	15683	12122	6136	1659	12040	13.14 GB	51439	190228	375783	486202
Jul 2020	17239	12069	6989	1247	11251	13.11 GB	38675	216684	374164	534435
Jun 2020	12014	9896	5406	1400	9582	11.25 GB	42013	162181	296898	360441
May 2020	12489	10176	5583	1625	11076	10.92 GB	50396	173079	315469	387177
Abr 2020	13838	11090	5889	1690	12255	12.52 GB	50724	176697	332702	415162
Mar 2020	16200	12095	6739	2089	23338	21.01 GB	64759	208939	374955	502214
Feb 2020	17788	14233	6432	2530	23551	17.9 GB	73372	186534	412758	515869
Ene 2020	17874	13573	7191	2324	20537	13.03 GB	72065	222933	420786	554109
Totales					175.32		659701	2239314	4409966	5493967



BALANCE DE ACTUACIONES COVID-19

Estamos atravesando una situación totalmente anómala que nos está generando dificultades de una magnitud hasta ahora desconocida en nuestro sector.

En estas circunstancias, es no solo normal, sino también deseable que nuestros socios busquen en nuestra Asociación información y ayuda para resolver los problemas que nos acechan.

Desgraciadamente, en ocasiones, no podemos alcanzar las metas que nos hemos fijado, que por supuesto serían atender todos los problemas que nos trasladáis con la mayor rapidez posible y que además el resultado de nuestras gestiones fuera siempre un éxito.

Sin embargo, queremos asegurarnos que en nuestra voluntad está el llevarlo a cabo, y que, dentro de los medios con los que contamos, estamos tratando de minimizar este impacto brutal en nuestras empresas y en la economía.

- **Reforzamos inmediatamente nuestro departamento de Asesoría, jurídica, fiscal y laboral**, liderado por María Dolores Serrano, responsable del departamento jurídico UNAV Legal & Deiurem, que con el apoyo de todo su equipo y en especial de Sergio Serrano y Sergio Japaz como especialista en protección de datos, intervinieron en la **coordinación de las labores de repatriación** de multitud de pasajeros. Desde aquí les damos las gracias a todos ellos.
- **Publicamos dos guías con preguntas y respuestas** para afrontar por parte de las agencias de viajes la situación provocada por el COVID desde un punto de vista jurídico y **respondieron a multitud de consultas**, así como estuvieron en contacto continuo con otras asociaciones y con CEAV.
- Igualmente coordinaron la colaboración con el despacho de abogados DWF-RCD especializados en concursos de acreedores junto con el que **se elaboró un servicio preventivo de análisis de viabilidad empresarial**.
- Circunstancias difíciles que tuvimos que negociar con unas compañías aéreas y proveedores que un día sí y otro también **nos negaban los reembolsos y nos obligaban a la aceptación de bonos**.
- Con unas asociaciones de consumidores **incitando a nuestros clientes a demandarnos**.
- Con **una Ley de Viajes Combinados que perjudica enormemente los intereses de las agencias de viajes**.
- Con todos los **problemas que tuvimos que sortear para repatriar a los viajeros** que les sorprendió la pandemia fuera de sus casas, a nivel visado y con infinidad de dificultades para hablar con los proveedores implicados.
- **Sin ayudas estatales para hacer ese trabajo**, que en muchos casos, además, tuvimos que hacer desde nuestras propias casas, en la modalidad de teletrabajo sin estar preparados.

- **Con los cierres impuestos de nuestros centros de trabajo** y obligados a despedir a parte de nuestro personal y solicitar ERTes.
- **Con la negativa de los bancos y sin apoyos para solicitar ICOS** y poder seguir ejerciendo nuestra actividad.
- **Con falta de ayudas a fondo perdido** por parte del Estado, Comunidades y Ayuntamientos...
- **Con los gastos generales** de locales, impuestos, seguros etc. **Y todo ello, claro, sin ingresos.**

Con todo, y en este contexto tan complejo, **UNAV, desde el primer minuto, creó un Comité Ejecutivo compuesto por 10 personas del Consejo Directivo**, con el fin de ir tomando sobre la marcha las mejores decisiones y quién y dónde teníamos que acudir.

Así fue como en este tiempo **hemos mantenido infinidad de conversaciones y videoconferencia con todos los ministerios e instituciones que eran necesarias** (Turismo, Sanidad, Asuntos Exteriores, Consumo, Secretaría de Estado, CEIM, CEOE, ATA, comunidades autónomas (en especial la de Madrid) y Ayuntamientos.

Además de estas reuniones en videoconferencia, UNAV, a través de nuestra confederación (CEAV), y en coordinación con otras asociaciones, **hemos transmitido y planteado las necesidades de nuestro sector, al igual que lo hemos hecho ante otras entidades** (Aesa, aerolíneas, AENA, proveedores, compañías de seguros ...)

Para mantener al tanto a nuestros asociados y miembros adheridos, esta línea de comunicación también se trasladó al ámbito interno, con la emisión de más de 400 'flashes' informativos y la celebración de ocho Webinar, con casi 1.300 asistentes, además de elaborar un vídeo homenaje a los agentes de viajes. A mediados de diciembre, por último, celebramos el **Primer Foro Dual UNAV en Gran Canaria**, con la asistencia de 250 invitados, tanto en presencial como por streaming. La organización técnica corrió a cargo de D. Antonio Caño, que le manifestamos nuestro agradecimiento a él y a su equipo.

Actuaciones llevadas a cabo en colaboración con ReiniziaT y Task ONE:

- Dirección técnica y elaboración del Libro Blanco de la Sostenibilidad en las Agencias de Viajes
- Organización del Seminario Digital "Destinos y agencias en la 'nueva normalidad': Gran Canaria"
- Integrantes del Comité Organizador del XXIII Congreso UNAV de Cádiz (finalmente no celebrado)
- Integrantes del Comité Organizador del Primer Foro Dual UNAV para el Futuro del Turismo
- Intervenciones en sendas conferencias de este Foro:
 - Mesa de presidentes de organizaciones empresariales. Visiones y reflexiones en torno a un futuro incierto. Coordinación: José María Paredes (Task ONE) a quien le felicitamos por su trabajo y entrega.
 - Sostenibilidad, una oportunidad de liderazgo para la agencia de viajes. Moderador: Marcos Franco (ReiniziaT), que también le queremos enviar nuestro agradecimiento.

Queremos ponernos a vuestra disposición para desarrollar cualquier iniciativa que consideréis que pueda ser de ayuda, al igual que para que nos transmitáis vuestras inquietudes.

Esperamos poder comunicaros en breve mejores noticias y seguiremos informándoos puntualmente del desarrollo de los acontecimientos.

Igualmente, en cuanto las circunstancias nos lo permitan, seguiremos con nuestro plan de trabajo de efectuar seminarios formativos, monitores de destinos sostenibles, Libro Blanco de Sostenibilidad, y ObservaTUR, capitaneado por Marcos Franco no solo de análisis de la situación sino con directrices y ayudas para afrontar el momento.

Y UNAV pondrá todo su empeño en ello. Un empeño dirigido a conseguir:

- Máximas ayudas directas
- Prolongación ERTEs
- Ayudas seguro avales y RC
- Modificación Ley de Viajes Combinados
- Pasaporte Sanitario
- Máxima rapidez en Vacunación
- Código QR Agencias
- Reanudación IMSERSO
- Rutas Culturales Comunidad de Madrid



PLAN DE ACTUACIÓN UNAV

Unión Nacional de Agencias de Viajes

La Unión Nacional de Agencias de Viajes es una entidad
sin ánimo de lucro, fundada en noviembre de 1977,
con estatutos depositados en el
Ministerio de Trabajo el 2/12/77, al amparo de la
Ley 19/1977 de 1º de abril
CIF G-78030475

DIRECCIÓN: Rosario Pino, 8 - 1º B
28020 Madrid

Concepto de empresa

La Unión Empresarial de Agencias de Viajes (UNAV) es una entidad asociativa que actúa en todo el territorio español. Se constituyó en 1977, lo que la convierte en la asociación decana del sector de las agencias de viajes.

Está integrada en la actualidad por 121 miembros, todos ellos titulares de establecimientos de agencias de viajes y sucursales, contando con un total de 3.670 puntos de ventas. Además de las agencias, son miembros de UNAV una veintena de firmas de referencia del sector del turismo y los viajes.

En el año 2002, el Gobierno de España le concedió la Placa de Oro al Mérito Turístico. Es miembro de la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV), de la Cámara de Comercio de Madrid y de CEIM-CEOE y forma parte del patronato del Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR). Posee diferentes sistemas de gestión de calidad, que incluyen el Certificado ISO 9001.

En conjunto, y hasta antes del impacto de la pandemia, las compañías agrupadas en torno a UNAV daban empleo a cerca de 5.000 trabajadores y facturaban anualmente una cifra estimada próxima a los 6.000 millones de euros.

Objetivos

- Comité Ejecutivo, para conseguir agilizar y facilitar la labor del Consejo Directivo.
- Comité de Congresos, Post-Congresos Foros y eventos.
- Análisis coyuntural Turístico y Sectorial.
- Cambio en el formato del Congreso.
- Agenda de trabajo con representantes de UNAV para asistir en nombre de todos.
- Realización de Consejos fuera de la oficina para fomentar alianzas y avenencia.



Plan de actividades

- WORKSHOP independiente.
- FITUR, dar más contenido, utilizar más espacio.
- Jornadas, Seminarios.
- Desayunos de Trabajo.
- Más comunicaciones, Flashes, Newsletter, artículos de opinión.
- Mas presencia en RR.SS.
- Plataforma para comunicar lo tratado con IATA, RENFE, AÉREOS, etc. y principalmente con la Asesoría Jurídica.



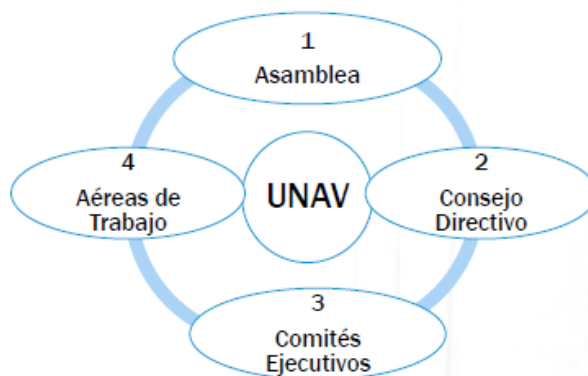
Compromiso de actuación

- Plan para crecer en número de socios y en representatividad sectorial.
- Empatía con el asociado.
- Estudio para ayudas para conciliar a las micro pymes y a las freelance. Reducción de cuotas.
- Actuación con los Grupos de Gestión. Estructura de participación.
- Defensa de Agencias de Viajes, grandes y pequeñas en CEAV.
- Captación de Miembros Adheridos.
- Conseguir posicionar a la asociación como referente.
- Buscar alianzas en otras empresas o asociaciones, dentro o fuera de Ceav, creando acuerdos que lidere UNAV.



Órganos Ejecutivos

- Asamblea General órgano supremo y soberano de la Unión. Está integrada por todos los representantes de las Agencias de Viajes socias.
- Consejo Directivo es, por delegación de la Asamblea de carácter ordinario el órgano superior de la Asociación.
- Comités. El Presidente facultará a los Vicepresidente y Consejeros de las funciones y áreas de actuación.
- Áreas de trabajo.



unav
unión de agencias de viajes

Se relacionan las comunicaciones enviadas durante el periodo COVID 2020

MARZO

- 13/02 CORONAVIRUS, RECOMENDACIONES DEL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES
- 25/02 COMUNICADO DE IBERIA –IBERIA FLEXIBILIZACIÓN TARIFAS IBERIA – CORONAVIRUS
- 26/02 RECOMENDACIONES DE VIAJAR CON PRECAUCIÓN Y ABSTENERSE DE HACERLO POR DETERMINADAS ZONAS EN LOS SIGUIENTES PAÍSES POR MOTIVO DEL CORONAVIRUS: KUWAIT, BAHREIN, GEORGIA, ANGOLA
- 27/02 COMUNICADO DE IBERIA –CORONAVIRUS UPDATE 4
- 27/02 COMUNICADO DE LA REPÚBLICA DE COREA
- 02/03 COMUNICADO DE CEAV SOBRE EL CORONAVIRUS
- 02/03 COMUNICADO DE IBERIA – CORONAVIRUS EN JAPÓN
- 06/03 CLAUSULADO HOTELES CUARENTENA
- 06/03 CORONAVIRUS: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE PRL
- 06/03 WEB DEL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN, ACTUALIZADA
- 09/03 POLÍTICA DE NUEVAS RESERVAS SIN COSTE
- 09/03 COMUNICADO DE ROYAL AIR MAROC SOBRE CORONAVIRUS
- 10/03 COMUNICADO IBERIA JAPÓN
- 10/03 COMUNICADO DE PRENSA: AIR FRANC Y KLM EN ESPAÑA LANZAN OFERTAS Y AUTORIZAN EL CAMBIO SIN GASTOS DE LOS BILLETES EMITIDOS EN TODA SU RE
- 10/03 APLAZAMIENTO JORNADAS TÉCNICAS DE CEAV EN VIENA
- 10/03 PRODUCTOS ACONSEJADOS SEG&TRAVEL ANTE CORONA IRUS
- 10/03 CORONAVIRUS – ORDEN PCM/205/2020, DE 10 DE MARZO ACUERDO DEL CONSEJO DE MINISTROS
- 11/03 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS Y TRABAJADORES DEL SECTOR TURÍSTICO
- 11/03 CANCELACIÓN VIAJES IMSERSO CORONAVIRUS
- 11/03 ACTUALIZACIÓN RECOMENDACIONES MAEC-
- 11/03 CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM – MEDIDAS PREVENTIVAS DE SALUD PÚBLICA EN LA COMUNIDAD DE MADRID (COVID-19); Y ACTUACIONES EN RELACIÓN AL CORONAVIRUS.
- 12/03 COMUNICADO DE IBERIA –ACCIONES VIGENTES IBERIA – COVID19 –
- 12/03 OMS CORONAVIRUS – DECLARA EL BROTE DE CORONAVIRUS “PANDEMIA GLOBAL”
- 12/3 CORONAVIRUS – RECOMENDACIONES DEL MAEC
- 12/03 RESUMEN DE ACTUACIONES ANTE EL CORONAVIRUS POR PARTE DE UNAV-
- 12/03 RESUMEN DE ACTUACIONES ANTE EL CORONAVIRUS POR PARTE DE UNAV-
- 13/03 COMUNICADO DE IBERIA – ACCIONES VIGENTES IBERIA – COVID19-
- 13/03 ACTUALIZACIÓN RECOMENDACIONES VIAJES MAEC-
- 13/03 PUBLICACIÓN EN B.O.E. REAL DECRETO LEY 7 2020
- 15/03 BANDO DEL ALCALDE DE MADRID ANTE LA CRISIS DEL CORONAVIRUS
- 15/03 SITUACIÓN DE EMERGENCIA DE SALUD PÚBLICA OCASIONADA POR EL COVID-19
- 16/06 SITUACIÓN DE EMERGENCIA DE SALUD PÚBLICA OCASIONADA POR EL COVID-19
- 16/03 DECLARACIÓN CEOE CEPYME
- 16/06 LIQUIDACIONES NEGATIVAS IATA
- 16/03 EVELOP INFORMA
- 16/03 INFORMACIÓN A PASAJEROS SOBRE COVID-19- DIFERENTES PROVEEDORES
- 16/03 MENSAJES OBLIGATORIOS EN LOS SISTEMAS DE VENTA DE BILLETES ONLINE
- 16/03 MODELO ACREDITACIÓN PRESTACIÓN LABORAL

16/03 INFORMACIÓN DE VIAJE IMPORTANTE DE RENFE

16/03 CAMBIOS EN LA OPERATIVA DE NUESTROS VUELOS

16/03 TRAMITACIÓN RESERVAS EN SUSPENSO

16/03 SUSPENDIDA CONCILIACIÓN SMAC

16/03 SERVICIO DE ATENCIÓN UNAV

16/03 NOTA DE PRENSA UNAV, SITUACIÓN ACTUAL

17/03 CONSEJO TRANSPORTE LOGÍSTICA (MEDIDAS TRANSPORTE CARRETERA Y DUDAS MOVILIDAD)

17/03 MEDIDAS LABORALES COVID-19

17/03 MEDIDAS DURANTE EL PERIODO DE ALARMA. ANULACIÓN DE TODOS LOS BILLETES.

17/03 INFORMACIÓN A LOS PASAJEROS SOBRE COVID-19 · DIFERENTES PROVEEDORES: EMIRATES, ETIHAD, LATAM AIRLINES, UKRAINE AIRLINES, AIR INDIA, TURKISH AIRLINES

17/03 IMPORTANTE CONTINUACIÓN CIRCULAR 100-2020 LIQUIDACIONES NEGATIVAS IATA

17/03 TOURMUNDIAL NADA MÁS FÁCIL- GASTOS DE CANCELACIÓN Y GESTIÓN o PARA RESERVAS CON SALIDA HASTA EL 30-4

18/03 URGENTE E IMPORTANTE REAL DECRETO MEDIDAS URGENTES COVID 19

18/03 INFORME MEDIDAS URGENTES Y EXTRAORDINARIAS REAL DECRETO LEY 8-2020

18/03 INTERPRETACIÓN REAL DECRETO-LEY 8/2020

19/05 LIQUIDACIONES NEGATIVAS IATA

19/03 INCIDENCIAS PASAJEROS EN DESTINO

19/03 NUEVA VENTA ESTADO DE ALARMA

19/03 Q&A AGENCIAS DE VIAJES – COVID 19

19/03 INFORMACIÓN SOBRE COVID-19 · DIFERENTES PROVEEDORES: AMERICAN AIRLINES 2, AER LINGUS, AIR EUROPOA, BINTER, AEROMEXICO, UKRAINE

19/03 INSTRUCCIONES EN MATERIA DE TRANSPORTE POR CARRETERA Y AÉREO

19/03 CRITERIO OPERATIVO ITSS COVID

20/03 ROYAL AIR MAROC VUELOS AFECTADOS POR EL COVID-19

20/03 INFORMACIÓN COMISIÓN EUROPEA SOBRE LA DIRECTIVA DE VIAJES COMBINADOS EN RELACIÓN CON EL COVID 19

20/03 NOTA DE PRENSA DE AESA

20/03 GUÍA MEDIDAS EXCEPCIONALES LABORALES RD LEY 8-2020

20/3 COMUNICACIONES W2M

23/03 RESUMEN TEMAS DE TRABAJO CEAV

23/03 ACTUALIZACIÓN COMUNICADOS RENFE

23/03 RESTRICCIÓN TEMPORAL DE VIAJES NO IMPRESCINDIBLE

23/03 VUELO DE REPATRIACIÓN ESPAÑOLES O RESIDENTES EN ESPAÑA DESDE SENEGAL A MADRID

23/03 DOCUMENTACIÓN COVID 19 SECTOR COMERCIAL

23/03 INFORMACIÓN SOBRE COVID-19 · DIFERENTES PROVEEDORES

23/03 MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES

23/03 INFORMACIÓN DE ECTAA SOBRE IATA

23/03 INSTRUCCIONES BAJAS POR CORONAVIRUS

23/03 ACTUALIZACIÓN – Q-A FUERZA DE VENTAS – COVID19

23/03 DIRECCION GENERAL DE TRABAJO-ERTES Y AUTÓNOMOS

23/03 FALLECIMIENTO JOSÉ ANTONIO DE LA TORRE

24/03 MINISTERIO DE CONSUMO- BONOS

24/03 RENFE

24/03 MINISTERIO DE HACIENDA -PAGOS PENDIENTES DE LA ADMINISTRACION

24/03 MINISTERIO DE TRANSPORTES LOGÍSTICA DE LOS HOTELES

24/03 ANULACIÓN BILLETES EMITIDOS EN METÁLICO AGENCIAS DE VIAJE EN EL ESTADO DE ALARMA

24/03 COMUNICADO IBERAGENCIAS CORONAVIRUS

- 24/03 ANULACIÓN BILLETES EMITIDOS EN METÁLICO AGENCIAS DE VIAJE EN EL ESTADO DE ALARMA.
- 24/03 VUELO DE REPATRIACIÓN ESPAÑOLES O RESIDENTES EN ESPAÑA DESDE SENEGAL A MADRID
- 25/03 DOCUMENTACIÓN COVID 19
- 25/03 INFORMACIÓN DE ECTAA SOBRE IATA
- 25/03 CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM:
- SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA LA DIGITALIZACIÓN DE PYMES Y AUTÓNOMOS.
 - LÍNEA DE AVALES A EMPRESAS Y AUTÓNOMOS POR EL COVID-19.
- 26/03 RESUMEN DE COMUNICADOS ENVIADOS SOBRE NUESTRA ACTIVIDAD
- 26/03 INFORMACIONES W2M PRO
- 26/03 CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- MEDIDAS DE LA UNIÓN EUROPEA/INFORME DE BUSINESSEUROPE.
 - PUBLICACIÓN EN EL BOE DE LA APROBACIÓN DE LA LÍNEA DE AVALES A EMPRESAS Y AUTÓNOMOS POR COVID-19.
 - MORATORIA ESTABLECIDA POR LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PAGO DE IMPUESTOS.
 - FLEXIBILIZACIÓN DE REQUISITOS DEL PROGRAMA IMPULSA PARA AUTÓNOMOS, POR COVID-19.
- 26/03 VUELOS DE REPATRIACIÓN IBERIA BOGOTÁ.
- 26/03 DOCUMENTACIÓN BOE AVALES DEL ICO PARA EMPRESAS Y AUTÓNOMOS
- 27/03 COMUNICADOS RENFE
- 27/03 CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- EL AYUNTAMIENTO DE MADRID INICIA LA MODIFICACIÓN DE LAS ORDENANZAS PARA BAJAR EL IBI Y EL IAE
- 27/03 CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- FISCAL N° 10. PUBLICADA LA MORATORIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL PAGO IMPUESTOS MOTIVADA POR EL COVID-19
 - LABORAL N° 18. SOLICITUDES A LA TESORERÍA O AL INSS.
- 27/03 SEMINARIO UNAV 31-3 - COVID-19 MEDIDAS LABORALES Y CONCURSALES ANTE LA CRISIS
- 27/03 MUY IMPORTANTE IATA FRENE AL COVID19
- 27/03 UNAV AGRADECE EN UN VÍDEO EL TRABAJO DE LOS AGENTES DE VIAJES EN LA CRISIS DEL COVID-19
- 30/03 SEMINARIO UNAV 31-3 - COVID-19 MEDIDAS LABORALES Y CONCURSALES ANTE LA CRISIS- ULTIMAS PLAZAS
- 30/03 PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA GESTIONAR EL DÍA A DÍA DE LAS AGENCIAS FRENTE AL COVID-19
- 30/03 IMPORTANTE Y URGENTE CIRCULAR 178-2020 PERMISO RETRIBUIDO RECUPERABLE
- 31/03 NOTA INFORMATIVA AIR FRANCE Y KLM ESPAÑA- CAMBIO DE OPERATIVA DESDE EL 1 DE ABRIL A LA T-4 DEL AEROPUERTO ADOLFO SUÁREZ MADRID-BARAJAS
- 31/03 UNAV AGRADECE EN UN VÍDEO EL TRABAJO DE LOS AGENTES DE VIAJES EN LA CRISIS DEL COVID-19

ABRIL

- 01/04 EL CONSEJO DE MINISTROS APRUEBA EMITIR BONOS A LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LUGAR DE EFECTUAR REEMBOLSOS
- 01/04 ATOUT FRANCE COVID-19- INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES
- 01/04 IMPORTANTE Y URGENTE - REAL DECRETO LEY BONOS AGENCIAS VIAJES
- 03/04 VIAJAMAÑANA# INFORME ELABORADO POR LA UNWTO SOBRE TURISMO Y COVID
- 03/04 CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- 06/04 APLAZAMIENTO DE LA REVISIÓN FINANCIERA DE IATA
- 06/04 VÍDEO SOBRE CÓMO SOLICITAR UN VOUCHER PARA TU CLIENTE DURANTE EL COVID19
- 10/04 IATA PAGO LIQUIDACIONES NEGATIVAS IATA

- 11/04 CEIM Y MÁS DE 70 ORGANIZACIONES LANZAN UN MANIFIESTO INSTITUCIONAL
- 11/04 RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO
- 13/04 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS CENTROS DE TRABAJO
- 13/04 DOCUMENTACIÓN BOE
- REAL DECRETO 487/2020, DE 10 DE ABRIL, POR EL QUE SE PRORROGA EL ESTADO DE ALARMA DECLARADO POR EL REAL DECRETO 463/2020
 - RESOLUCIÓN DE 10 DE ABRIL DE 2020, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE ECONOMÍA Y APOYO A LA EMPRESA.
 - ORDEN SND/338/2020, DE 8 DE ABRIL,
- 13/04 RENFE - MEDIDAS DE VENTA Y POSVENTA POR SEGUNDA PRÓRROGA ESTADO DE ALARMA
- 13/04 GRABACIÓN SEMINARIO UNAV – 31-03-2020
- 13/04 CUESTIONARIO UNAV PARA PODER SEGUIR Y MEJORAR.
- 13/04 APLAZAMIENTO DE LA REVISIÓN FINANCIERA DE IAT
- 13/04 SRILANKAN AIRLINES REISSUE-REFUND POLICY COVID-19
- 13/04 CIRCULAR INFORMATIVA CEIM
- INICIATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID "VOLVEMOS SI TU VUELVES"
- 13/04 CIRCULAR INFORMATIVA CEIM
- ACTIVACIÓN DEL SEGUNDO TRAMO DE LA LÍNEA DE AVALES DEL ICO (COVID-19)
- 13/04 TOURMUNDIAL POLÍTICA DE CANCELACIÓN RESERVAS INTERNACIONALES CON SALIDA ENTRE EL 1 Y 10 DE MAYO INCLUSIVE
- 13/04 INFORMACIÓN COVID19 DISTINTOS PROVEEDORES
- ETIHAD AIRLINES
 - SRILANKA AIRLINES
 - JAPAN AIRLINES
 - EMIRATES
- 13/04 PREGUNTAS Y RESPUESTAS FRENTE AL COVID 19 TRAS LA APROBACIÓN DEL REAL DECRETO-LEY 11/2020
- 15/04 MEDIDAS TRIBUTARIAS COVID19
- 15/04 EXONERACIÓN 10381- DW POR CORONAVIRUS
- 16/04 PROGRAMA VACACIONES DEL IMSERSO
- 16/04 DOCUMENTACIÓN BOE
- RESOLUCIÓN DE 8 DE ABRIL DE 2020, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL.
 - RESOLUCIÓN DE 10 DE ABRIL DE 2020, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL.
- 16/04 AYUDAS AUTÓNOMOS Y PYMES DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE LA CM
- 16/04 INFORMACIÓN COVID19 DISTINTOS PROVEEDORES
- 17/04 SUSPENSIÓN TEMPORAL FUNCIONAMIENTO TERRAZAS HOSTELERÍA (DISTRITO CENTRO)
- 17/04 CIRCULAR INFORMATIVA CEIM
- PLAN CONFIANZA DE AVALMADRID, S.G.R. (COVID-19).
- 17/04 CIRCULAR INFORMATIVA CEIM
- PROGRAMA CONTINÚA PARA AUTÓNOMOS.
- 21/04 RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN - AFECTACIÓN CIRCULACIONES MEDIDAS EXCEPCIONALES
- 21/04 NEWSLETTER UNAV ABRIL 2020
- 21/04 RESTRICCIÓN TEMPORAL DE VIAJES NO IMPRESCINDIBLES DESDE TERCEROS PAÍSES A LA UNIÓN EUROPEA Y PAÍSES ASOCIADOS SCHENGEN
- 21/04 MODIFICACIÓN CERTIFICADOS SEGITRAVEL
- 22/04 CIRCULAR INFORMATIVA CEIM:
NOVEDADES COMUNICACIÓN ERTES AL SEPE.
- 22/04 W2M - AMPLIAMOS PERIODO DE CANCELACIÓN SIN GASTOS HASTA 09 DE MAYO
- 22/04 ACTUALIZACIÓN NUEVOS DOCUMENTOS DE POLÍTICA DE FLEXIBILIZACIÓN IBERIA

- 23/04 MORATORIA EN EL PAGO DEL ALQUILER
- 24/04 MEDIDAS URGENTES COMPLEMENTARIAS ECONÓMICAS Y LABORALES
- 28/04 LEVANTAMIENTO MEDIDAS COVID19 UE
- 30/04 INFORMES OFICINAS DE TURISMO EN EL EXTERIOR, SOBRE LA SITUACIÓN Y TENDENCIAS EN LOS MERCADOS EMISORES
- 30/04 INFORMES OFICINAS DE TURISMO EN EL EXTERIOR, SOBRE LA SITUACIÓN Y TENDENCIAS EN LOS MERCADOS EMISORES

MAYO

- 01/05 169-SEMINARIO UNAV – 05-05-2020
- 04/05 170-CIRCULAR INFORMATIVA CEIM - ERTES EN LA FASE DE DESCONFINAMIENTO
- 04/05 171-SEMINARIO UNAV – 07-05-2020 - BONOS COVID-19
- 06/05 172-RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN - AFECTACIÓN CIRCULACIONES MEDIDAS EXCEPCIONALES
- 07/05 173-2020 DOCUMENTO SOBRE LA ESTRATEGIA PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CRISIS DEL COVID-19
- 07/05 174-CEIM NDP Y VÍDEO.-
- 07/05 175-REEMBOLSO IMSERSO
- 07/05 176-RENFE INFORMA - MEDIDAS DE VENTA Y POSVENTA POR CUARTA PRÓRROGA ESTADO DE ALARMA
- 07/05 177-VUELOS CANCELADOS EN JUNIO POR COVID-19 -ACTUALIZADO 06-MAYO
- 08/05 178-TURKISH AIRLINES PROCEDURE
- 08/05 179-IFEMA SE REARMA PARA SU VUELTA A LA ACTIVIDAD
- 11/05 180-MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONTAGIO POR EL CORONAVIRUS SARS-COV-2
- 11/05 181- INFORMACIONES DE INTERÉS ASOCIACIONES DE TURISMO Y HOSTELERÍA
- 11/05 182-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO 14-MAYO
- 11/05 183-INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA CONTINUIDAD DE NUESTRO NEGOCIO
- 12/05 184-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO 14-MAYO
- 13/05 185-IMPORTANTE Y URGENTE REAL DECRETO-LEY 18-2020, DE 12 DE MAYO, DE MEDIDAS SOCIALES EN DEFENSA
- 13/05 186-CIRCULAR INFORMATIVA CEIM - MEDIDAS SOCIALES EN DEFENSA DEL EMPLEO
- 17/05 187-GRABACIÓN SEMINARIOS “LOS JUEVES DE UNAV.-
- 18/05 188-DOCUMENTACIÓN BOE
- 18/05 PROGRAMA IMPULSO
- 19/05 189-UNAV AFECTADA POR ERTE
- 19/05 190-CIRCULAR INFORMATIVA CEIM - PLAN DE DESESCALADA Y NOVEDADES
- 19/05 191-CIRCULAR INFORMATIVA CEIM - MODIFICACIONES ERTE
- 19/05 192-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO 21-MAYO
- 20/05 193-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO 21-MAYO
- 20/05 194-ACTUALIZACIÓN MEDIDAS PARA NAVEGACIÓN MARÍTIMA EN EL ESTADO DE ALARMA
- 20/05 195-ARGENTINA - VUELOS DE REPATRIACIÓN 22-23 MAYO
- 20/05 196-IATA COVID-19 AGENT TOOLKIT
- 20/05 197-CARTELES RECOMENDACIÓN HIGIENE Y SEGURIDAD COVID 19 EN EL COMERCIO
- 20/05 198-COMUNICADO DE PRENSA- AIR FRANCE REFUERZA SU PROGRAMA - RETOMARA LAS RUTAS DE IBIZA Y PALMA DE MALLORCA E INCREMENTARÁ FRECUENCIAS EN BARCELONA Y MADRID
- 22/05 199-CARTA ABIERTA DE LA MESA DEL TURISMO AL SECTOR
- 25/05 200-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO PRESENTE Y FUTURO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICO- 28-MAYO
- 25/05 201-PUBLICACIONES COE COVID19.- ESTADO DE ALARMA
- 25/05 202-FLEXIBILIZACIÓN MEDIDAS (FASE II)

- 26/05 203-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO PRESENTE Y FUTURO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICO- 28-MAYO
- 27/05 204-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO PRESENTE Y FUTURO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICO- 28-MAYO
- 27/05 205-ESTADÍSTICA DE CLIENTES ALOJADOS EN HOTELES DE MADRID
- 28/05 206-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS AGENCIAS DE VIAJES COVID-19 ICTE
- 28/05 207-CUESTIONARIO CUMPLIMIENTO PROTOCOLO ICTE COVID 19
- 28/05 208-INFO COSTO SELLO CALIDAD TURÍSTICA Y CONTACTO

JUNIO

- 01/06 209-ACCESO PROFESIONAL WEB ALHAMBRA - REUNIÓN ALHAMBRA DE HOY
- 01/06 210- FLEXIBILIZACIÓN DE DETERMINADAS RESTRICCIONES DE ÁMBITO NACIONAL FASE 3 DEL PLAN PARA LA TRANSICIÓN HACIA UNA NUEVA NORMALIDAD
- 01/06 211.-IBERIA Q&A RESERVA CON CONFIANZA TARIFAS CORPORATE
- 03/06 212-ACTUALIZACIÓN FLEXIBILIZACIÓN COVID19, MAS PROMOCIÓN RESERVA CON CONFIANZA HASTA 30-06-2020
- 03/06 213-CIRCULAR INFORMATIVA CEIM - BONIFICACIONES EN EL IBI Y IAE - AYUNTAMIENTO DE MADRID
- 04/06 214-RENFE INFORMA 67-20 NOVEDADES EN LA OPERACIÓN DE CAMBIO DE BILLETES
- 08/06 215- CRITERIOS ERTES FUERZA MAYOR TOTAL Y FUERZA MAYOR PARCIAL- COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL
- 08/06 216-DOCUMENTACIÓN COVID 19
- 10/06 217-URGENTE E IMPORTANTE MODIFICACIÓN BONOS ALTERNATIVOS DE VIAJES COVID 19
- 10/06 218-NEWSLETTER UNAV MAYO 2020
- 11/06 219-NDP CEAV REUNIÓN MINISTERIO DE CONSUMO
- 11/06 220-TURISMO DE AUSTRIA - VIENA ESTÁ GIRANDO DE NUEVO
- 12/06 221-COMUNICADO DE LA AEPD EN RELACIÓN CON LA TOMA DE TEMPERATURA POR PARTE DE COMERCIOS, CENTROS DE TRABAJO Y OTROS ESTABLECIMIENTOS
- 16/06 222-COMUNICADO AON- NUEVOS PRODUCTOS COVID
- 16/06 223-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO LA ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE UNA CRISIS- CLAVES DE FUTURO- 18-JUNIO
- 16/06 224-COMUNICADO ATOUT FRANCE REAPERTURA MONUMENTOS EN FRANCIA
- 16/06 225-IBERIA - NUEVO PROCEDIMIENTO EMBARQUE
- 18/06 226-DOCUMENTACIÓN BOE COVID 19 AVALES ICO TURISMO
- 19/06 227- IMPORTANTE Y URGENTE CIRCULAR 382 -2020 PLAN DE IMPULSO DEL SECTOR TURÍSTICO POST COVID 19
- 22/06 228-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO 'EL FUTURO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS ANTE INSTITUCIONES Y PROVEEDORES- 25-JUNIO
- 22/06 229-RESTRICCIONES VIAJES UE Y SCHENGEN Y PORTUGAL
- 22/06 230-UPDATE 3 - IBERIA-BA MES DE JUNIO.-
- 23/08 231-ACUERDO CEAV SGS SELLO
- 24/08 232-LOS JUEVES DE UNAV-SEMINARIO 'EL FUTURO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS ANTE INSTITUCIONES Y PROVEEDORES- 25-JUNIO
- 24/06 233-MEDIDAS ADOPTADAS POR REAL DECRETO LEY 23-2020
- 26/06 234-RENFE - 29-06 SE IMPLANTA EL BILLETE PERSONALIZADO.-
- 26/06 235-LISTOS PARA LLEVARTE A 47 DESTINOS
- 26/06 236-CEAV - SOLICITA TU SELLO ICTE

- 26/06 237-NUESTRA RED DE DESTINOS SIGUE AUMENTANDO
- 26/06 238-AIR FRANCE Y KLM INCENTIVAN LA UTILIZACIÓN DE BILLETES Y EMD CDET AFECTADOS POR INCIDENCIAS COVID
- 29/06 239-ACUERDO SOCIAL EN DEFENSA DEL EMPLEO
- 30/06 240-NUEVA OPCIÓN DE MÉTODO ALTERNATIVO DE PAGO EN EL BSP DE ESPAÑA
- 30/06 241-AYUDAS CÁMARA DE COMERCIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS PYMES CAM

JULIO

- 01/07 242-WEBINAR GRAN CANARIA -DESTINO DE CONFIANZA-
- 01/07 243-COMUNICADO RECORDATORIO PRODUCTOS COVID
- 01/07 244-TOURMUNDIAL ACTUALIZACIÓN POLÍTICA DE GASTOS DE ANULACIÓN VIAJES DE LARGA DISTANCIA
- 03/07 245-POLÍTICA DE FLEXIBILIDAD AFKL POR COVID 19 - REEMBOLSOS GDS DISPONIBLES 1AUG20
- 06/07 246-RENFE-CONFINAMIENTO DE LA COMARCA DE SEGRITÀ (LLEIDA)
- 06/07 247-DISTINTIVO TURISMO RESPONSABLE
- 06/07 248-REAL DECRETO-LEY 25-2020, DE 3 DE JULIO, DE MEDIDAS URGENTES PARA APOYAR LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA
- 07/07 249-GRABACIÓN SEMINARIOS - LOS JUEVES DE UNAV
- 07/07 250-PLAN DE RUTAS DE LARGO RADIO DE IBERIA EN VERANO
- 08/07 251-EMBAJADA DE LA INDIA, MADRID - MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES TA
- 08/07 252-SEG&TRAVEL- NUEVO PRODUCTO COVID-19
- 16/07 253-URGENTE IMPORTANTE COMUNICACION PULLMANTUR
- 17/07 254-COMUNICADO AON- LAS MEJORES COBERTURAS DEL MERCADO - AON VIP
- 21/07 255-DEROGACIÓN DEL DESPIDO OBJETIVO POR FALTAS DE ASISTENCIA AL TRABAJO
- 21/07 256- CRITERIOS RESTRICCIÓN TEMPORAL DE VIAJES
- 21/07 257-IATA UPLOAD NOTIFICACIÓN - REVISIÓN FINANCIERA ANUAL - ACTUALIZACIÓN DE ESTADO
- 24/07 258- IMPORTANTE FONDO DE APOYO A LA SOLVENCIA DE EMPRESAS ESTRATÉGICAS
- 27/07 259-COMUNICADO AON- NUEVO PRODUCTO AON TRAVEL 2020
- 27/07 260-EXIGENCIA DE CUARENTENA PARA VIAJAR A REINO UNIDO
- 29/07 261-LÍNEA DE AVALES A FINANCIACIÓN CONCEDIDA A EMPRESAS Y AUTÓNOMOS
- 29/07 262-DEROGACIÓN NORMAS REGULADORAS SUBVENCIONES GARANTÍA JUVENIL - NOTICIA EDUCACIÓN
- 29/07 263-VARIOS DOCUMENTOS COVID19
- 29/07 264-CIRCULARES EMIRATES
- 30/07 265-CONTROLES SANITARIOS A REALIZAR EN LOS PUNTOS DE ENTRADA DE ESPAÑA
- 30/07 266-REEMBOLSOS A TRAVÉS DE GDS Y NDC DISPONIBLES NUEVAMENTE DESDE EL 27 DE JULIO DE 2020
- 30/07 267-ULTIMAS ACTUALIZACIONES IB Q&A RESERVAS CON CONFIANZA T. PUBLICAS-CORPORATE- POLÍTICA DE FLEXIBILIZACIONES COVID 19
- 31/07 268- COMUNICADOS RENFE
- 31/07 269-COMUNICADO AON- PROGRAMA FIDELIZACIÓN WIN WAY

AGOSTO

- 04/08 270-COMUNICADOS RENFE
- 05/08 271-BALANCE DE LA ACCIÓN DE COMUNICACIÓN UNAV – JULIO
- 05/08 272- PRESTAMOS ICO
- 06/08 273-CRITERIO SERVICIO ORDENACIÓN JURÍDICA PRESTACIONES SOBRE LOS ERTES
- 06/08 274-CARTA ADMINISTRADORES LEVEL EUROPE
- 07/08 275-ACTUALIZACIÓN POLÍTICAS COMERCIALES

- 07/08 276-URGENTE PARA VIAJEROS PROCEDENTES DE LA PENÍNSULA CON DESTINO AUSTRIA
- 07/08 277-RESTRICCIONES DE VIAJE PARA ESPAÑOLES EN ALEMANIA, AUSTRIA Y DINAMARCA
- 14/08 278-RECOMENDACIÓN VIAJES A EGIPTO
- 19/08 280-AMADEUS - DEACTIVATION OF REFUND CAPABILITIES –INFORMATIONAL
- 19/08 281-SERVICIO DE PRUEBAS PCR PARA LAS AAVV
- 19/08 282-RESTRICCIONES DE VIAJE PARA ESPAÑOLES EN ALEMANIA E ITALIA
- 28/08 283-RESTRICCIONES DE VIAJE PARA ESPAÑOLES A PAÍSES BAJOS
- 28/08 284-ERTE POR REBROTE
- 31/08 285-NOTICIA PRE-CONCURSO POLITOURS – ACLARACIÓN

SEPTIEMBRE

- 02/09 285-NOTICIA PRE-CONCURSO POLITOURS - ACLARACIÓN
- 07/09 287-T&L NOTA INFORMATIVA PULLMATUR CRUISES
- 09/09 288-COMUNICADO IBERIA UPDATE SEPTIEMBRE
- 09/09 289-TOURMUNDIAL GASTOS -0- GARANTÍA COVID19
- 09/09 290-COMUNICADO AON- NUEVO PRODUCTO ASISTENCIA Y ANULACIÓN COVID
- 11/09 291-NUEVA NORMATIVA REGULADORA COVID EGIPTO
- 11/09 292-COMUNICADO IBERIA UPDATE SEPTIEMBRE-GRUPOS
- 11/09 293-VOLVER A VIAJAR
- 14/09 294-REEMBOLSOS PENDIENTES A LA AGENCIAS DE VIAJES
- 14/09 295-IATA UPLOAD NOTIFICACIÓN - REVISIÓN FINANCIERA ANUAL - ACTUALIZACIÓN DE ESTADO
- 15/09 296-COMUNICADO IBERIA- UPDATE 4 - MAPA INTERACTIVO
- 16/09 297-CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE UNA RESTRICCIÓN TEMPORAL DE VIAJES NO IMPRESCINDIBLES
- 17/09 298-COMUNICADO AON - PRODUCTOS GRUPOS COVID
- 17/09 299-COMUNICADO DE PRENSA AIR FRANCE - RESERVAR LOS VIAJES CON TODA CONFIANZA
- 18/09 300-COMUNICADO DE PRENSA KLM - TODOS LOS BILLETES PUEDEN SER CAMBIADOS POR UN VALE REEMBOLSABLE
- 21/09 301-PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS COMUNIDAD DE MADRID - IBERAVAL.-
- 22/09 302-COMUNICADO AON - RECORDATORIO PROGRAMA FIDELIZACIÓN WINWAY
- 24/09 303- IMPORTANTE LEY ORGÁNICA SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS DEL REGISTRO DE NOMBRES DE PASAJEROS
- 25/09 304-RENFE SERVICIOS MÍNIMOS DECRETADOS CON MOTIVO DE LA HUELGA GENERAL CONVOCADA POR CGT EN ANDALUCÍA EL 25 DE SEPTIEMBRE
- 25/09 305-CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM - CALENDARIO LABORAL 2021
- 29/09 306-ACTUALIZACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES 28 SEP.
- 29/09 307-COMUNICADO IBERIA - UPDATE 5 - BRITISH AIRWAYS NETWORK
- 30/09 308- III ACUERDO SOCIAL EN DEFENSA DEL EMPLEO-LÍNEAS MAESTRAS
- 30/09 309-BONO TURÍSTICO DE ANDALUCÍA

OCTUBRE

- 01/10 310-REAL DECRETO LEY 30-2020 DE MEDIDAS SOCIALES EN DEFENSA DEL EMPLEO
- 01/010 311-CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM-PRÓRROGA DE LOS ERTES
- 01/10 312-CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- 01/10 313-REAL DECRETO LEY 30-2020 DE MEDIDAS SOCIALES EN DEFENSA DEL EMPLEO
- 01/10 314-COMUNICADO IBERIA - UPDATE 6 - FLEXIBILIZACIÓN GENERAL Y GRUPOS
- 05/10 315-PREGUNTAS FRECUENTES ERTES
- 06/10 316-ACTUALIZACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES 05 OCT.

- 06/10 317-RENFE INFORMA-MEDIDAS POSVENTA POR RESTRICCIÓN MOVILIDAD MEDINA DEL CAMPO, LEÓN Y PALENCIA. –
- 07/10 318-ESQUEMA RESTRICCIONES MOVILIDAD ZONAS CONFINADAS
- 08/10 319-INFORMACIÓN SEPE REAL DECRETO LEY 30-2020
- 13/10 320-CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- 15/10 321- PLANES DE IGUALDAD
- 15/10 322-INVITACIÓN DE POLVANI PARA PARTICIPAR EN UN WEBINAR PARA MINORISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES
- 16/10 323-CUOTA ANUAL 2021 DE IATA
- 21/10 324-RENFE MEDIDAS POSVENTA POR RESTRICCIÓN MOVILIDAD BURGOS LEON PALENCIA
- 21/10 325-NUEVO SERVICIO UNAV SPAD
- 23/10 326-RENFE MEDIDAS POSVENTA RESTRICCIÓN MOVILIDAD LA RIOJA
- 26/10 327-IMPORTANTE ACUERDO APJC ESPAÑA CRITERIOS FINANCIEROS LOCALES IATA
- 26/10 328-CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM
- 26/10 329-ESTADO DE ALARMA
- 27/10 330-MAPA CONFINAMIENTO ESPAÑA
- 27/10 331-RENFE MEDIDAS POSVENTA POR RESTRICCIÓN MOVILIDAD PAÍS VASCO Y ARAGÓN
- 28/10 332-RADAR COVID
- 30/10 333-RENFE MEDIDAS POSVENTA POR RESTRICCIÓN MOVILIDAD ASTURIAS

NOVIEMBRE

- 03/11 334-LOTERÍA NAVIDAD UNAV-2020
- 05/11 335-XXIII CONGRESO DE TURISMO UNAV
- 06/11 336- RENFE-SNCF EN COOPERACIÓN. CANCELACIÓN SIN GASTOS HASTA 4 ENERO – ACTUALIZACIÓN
- 11/11 337-COMUNICADO IBERIA- UPDATE 8 - REAPERTURA TEMPORAL REEMBOLSOS GDS
- 11/11 338-NEWSLETTER - ANDALUCÍA DEJA HUELLA
- 11/11 339-COMUNIDAD IBERIA- UPDATE 9 - NEWSLETTER NDC OCT
- 12/11 340-CALENDARIO LABORAL 2021
- 12/11 341-COMUNICADO IBERIA- UPDATE 10 - EXTENSIÓN MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN + RELANZAMIENTO PTE AÉREO
- 12/11 342-CONCURSO DE ACREEDORES VOLUNTARIO Y SIN LIQUIDACIÓN DE POLITOURS
- 12/11 343-CONTROLES SANITARIOS A REALIZAR EN LOS PUNTOS DE ENTRADA DE ESPAÑA
- 12/11 344-NEWSLETTER - LUGARES COLOMBINOS
- 13/11 345-COMUNICADO IBERIA-IMPORTANCIA VUELOS ESPECIALES A LIM – NOVIEMBRE
- 13/11 346-COMUNICADO IBERIA - 2ª REAPERTURA REEMBOLSOS 31 JUL.
- 13/11 347-NEWSLETTER - ANDALUCÍA - CIUDADES PATRIMONIO MUNDIAL DE LA UNESCO
- 16/11 348-CONTINUACIÓN - DECRETO LEY 17-2020, DE MEDIDAS EXTRAORDINARIAS EN MATERIA TURÍSTICA POR LA COVID-19 EN CANARIAS
- 16/11 349-RENFE INFORMA-AMPLIACIÓN MEDIDAS POSVENTA RESTRICCIÓN MOVILIDAD ÁMBITO NACIONAL
- 17/11 350-CONSULTAS RESOLUCIÓN 11-11-2020 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA- CONTROLES SANITARIOS ESPAÑA
- 18/11 351-COMUNICADO AON- TEST PCR
- 20/11 352-REQUERIMIENTO RC PULLMANTUR
- 20/11 353-NEWSLETTER - ORIGEN Y DESTINO
- 24/11 354-SEG&TRAVEL- PÓLIZA SALUD
- 24/11 355-BONO TURÍSTICO DE ANDALUCÍA
- 24/11 356-RYANAIR

- 26/11 357-NEWSLETTER – CÁDIZ – 01
30/11 358-COMUNICADO AIR FRANCE-KLM- IMPORTANTE INFORMACIÓN SOBRE LOS PAGOS EN LOS AEROPUERTOS POR SERVICIOS ADICIONALES
30/11 359-CIRCULARES INFORMATIVAS CEIM- ACTUALIZACIÓN ÁREAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON MEDIDAS DE RESTRICCIÓN POR COVID-19
30/11 360-COMUNICACION DE CRÉDITOS DE LA AGENCIA DE VIAJES POLITOURS
30/11 360-a-CONCURSO POLITOURS.

DICIEMBRE

- 02/12 361-IATA UPLOAD NOTIFICATION- NEW IMPORTANT INFORMATION ON AIR ITALY -IG 191-
07/12 362-ENCUESTA INVIERNO OBSERVATUR
07/12 363-IATA- CRITERIOS FINANCIEROS LOCALES ESPAÑA Y LIMITE DE CRÉDITO (RHC)
12/12 364-1ER FORO UNAV DUAL PARA EL TURISMO DEL FUTURO - 15-12-2020 – 10 H
09/12 365-ACTUALIZACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES
17/12 366-REVISIÓN FINANCIERA IATA
23/12 367- PLAN DE REFUERZO PARA LA HOSTELERÍA, EL TURISMO Y EL COMERCIO
23/12 368-MEMORIA DE TRABAJO DEL PRIMER FORO DUAL UNAV CANARIAS – MADRID

Gestiones realizadas en colaboración con CEAV

	gestiones	resultado	comentarios
REPATRIACIONES	Coordinación junto con CEAV y el Ministerio de AAEE Incidencias en destino y repatriación de pasajeros	Ayuda a las agencias que posibilitó la repatriación de muchos pasajeros	
NORMATIVA VIAJES COMBINADOS	Múltiples gestiones ante los ministerios turismo y consumo desde el minuto 1 de la crisis Elaboración de un texto conjunto con el S.E Turismo para modificar 10 artículos	Desde el 1 de abril, aprobación bonos sustitutivos de viajes Anulación, 11 de junio	Creemos fundamental el haberlo logrado, aunque fuese de forma temporal. Se sigue trabajando a nivel UE
BONOS SUSTITUTIVOS	Guía de preguntas y respuestas para gestionar el día a día de las agencias de viaje frente al COVID-19 Guía de preguntas y respuestas para gestionar el día a día de las agencias frente al COVID-19 (tras el Real Decreto-Ley 11/2020 de 31 de marzo junto con dos modelos de bonos)	Distintas entidades solicitaron autorización para enviarlo como modelo a sus agencias de viajes	
FORMACIÓN LABORAL Y CONCURSAL	Webinar conjunto con el DESPACHO DWF-RCD: - "Medidas laborales y concursales ante la crisis" - "Visión actualizada medidas de ámbito laboral y concursal"	Formación a las agencias en dichas áreas	
CUARENTENA	Múltiples contactos y presiones para eliminarla Se solicito que España hiciera un mapa por destinos	Se logró con la finalización del estado de alarma Se ha conseguido en noviembre a través de la WebSpain Travel Health	Solicitamos una unificación a nivel europeo

	gestiones	resultado	comentarios
SEMINARIO LOS JUEVES DE UNAV	- Bonos COVID-19 - Preguntas y respuestas COVID-19 - La atención al cliente durante una crisis: claves de futuro" - Futuro de las agencias de viajes y de eventos ante instituciones y proveedores	1.298 asistentes	
SERVICIO PREVENTIVO DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO	Puesta en marcha del servicio SPAD para orientar a las agencias de viajes sobre viabilidad y medidas a implementar	Primeros 100 días del servicio, aumento importante de consultas	
RESOLUCIÓN DE CONSULTAS Y ASESORAMIENTOS	Información + demandada: - políticas de devolución, - sistema de bonos - medidas laborales y concursales	Incremento de un 300% en el número de consultas y asesoramientos prestados	
PCRs TEST DE ANTÍGENOS	Se han solicitado desde el verano Acuerdo Clínica Quilrón	PCRs obligatorias desde el 23 de noviembre CEAV ha solucionado múltiples consultas al respecto	Ahora pedimos admitan los test de antígenos Por razones excepcionales, se puedan hacer a la llegada a España sin multa
COMPAÑÍAS ÁEREAS	Cartas y reuniones a las principales aerolíneas y a AESA y a Consumo reclamando cumpla Reglamento 261 Se realizó encuesta a más de 500 agencias de viajes para valorarlo y varias notas de prensa Requerimientos Service Fees Residentes	Consumo ha amenazado con sancionar y AESA nos informó de haber abierto expediente sancionador a más de 22 AESA se abre como canal de comunicación para las agencias. La UE ha mantenido la obligación de reembolso	CEAV plantea acción jurídica al respecto Ha enviado previo burofax a Ryanair y Air Europa. Reuniones con Iberia y Vueling

	gestiones	resultado	comentarios
COMPAÑÍAS DE CRUCEROS	<ul style="list-style-type: none"> - Gestiones reembolsos MSC - Burofax a Royal Caribbean por bonos Pullmantur - Información sobre el concurso de acreedores de Pullmantur - Trasmediterránea: envío de burofax incumplimiento de pagos 	<p>Se han obtenido las autorizaciones de reembolsos solicitadas</p> <p>Hay un compromiso de devolución</p>	
CLIA CRUCEROS	<ul style="list-style-type: none"> - Múltiples reuniones y gestiones 	<p>Colaboración mutua para tratar de adelantar reembolsos y reactivar su actividad</p>	
CONVENIO COLECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Múltiples reuniones desde primeros de marzo - Teletrabajo: adaptación del convenio colectivo - Convenio marco hasta 2022 sin incremento salarial 	<p>Paralización negociaciones apoyo ERTES fuerza mayor</p> <p>Pagas extraordinarias no incluyen variables</p>	<p>Somos unos de los pocos sectores que lo han conseguido</p>
OCU / FACUA	<p>Aclaraciones en medios y varios burofax</p>	<p>Han cambiado su enfoque, dirigiéndose ahora hacia las aerolíneas</p>	<p>CEAV les va a recordar las recomendaciones de la UE</p>
PRESENCIA E INFORMACIÓN EN CEOE	<p>Asistencia a todas las reuniones y presión continua a través de su vicepresidente</p>	<p>Inclusión de las agencias en todas sus gestiones</p>	<p>Creemos necesaria nuestra presencia directa</p>

	gestiones	resultado	comentarios
IATA	<p>Múltiples contactos y presiones para suavizar su 'presión' en el acuerdo APJC criterios financieros locales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pago liquidaciones negativas - Aplazamiento de la revisión financiera de IATA - Adaptación de los CFL por el COVID-19 - Se ha logrado mantener la valoración financiera de la agencia del 2019 	<p>Tenemos en mente seguir con la acción legal pago mensual</p>
RENFE	<p>Múltiples contactos para lograr su flexibilidad en ciertas cuestiones</p> <p>Consulta protección datos</p>	<p>Pago liquidaciones mensuales negativas mediante transferencia cambios de billetes via agencias</p>	<p>Queremos negociar con Renfe las comisiones de este año</p>
AYUDAS AUTÓNOMOS	<p>Múltiples reuniones y gestiones con el Gobierno y CEOE desde primeros de marzo</p>	<p>Mantenimiento de ayudas hasta el 31 de enero</p>	<p>Pedimos que amplien hasta finales de año</p>
AYUDAS DIRECTAS Y AL ALQUILER DE LOCALES	<p>Múltiples reuniones y gestiones con Gobierno y CEOE desde primeros de marzo con especial mención al MICE</p> <p>Se va a autorizar una línea ICO específica para agencias de viajes al 1,5 fijo por el tema de los reembolsos</p>	<p>De momento no se ha logrado a nivel nacional; si en cambio en algunas CCAA</p>	
ICOS	<p>Múltiples reuniones y gestiones con el Gobierno y CEOE desde primeros de marzo</p>	<p>Mantenimiento</p>	<p>Se logró la ampliación y mejora de las condiciones</p>

	gestiones	resultado	comentarios
REBAJA DEL IVA	Múltiples reuniones y gestiones con el Gobierno y CEOE desde primeros de marzo	La ministra ha anunciado que no se va a tocar	El Gobierno se mantiene firme en su posición
ERTE's POR FUERZA MAYOR	Múltiples reuniones y gestiones con el Gobierno y CEOE desde primeros de marzo Pedimos prórrogas hasta marzo 2021 y eliminación de la cláusula de mantenimiento	Mantenimiento de ayudas hasta el 31 de enero de 2021	
APERTURA HOTELES TRABAJADORES ESENCIALES	Múltiples reuniones y gestiones con el Gobierno y CEOE desde primeros de marzo	Se logró a primeros de abril	
SELLO 'SAFE TOURISM CERTIFIED'	Múltiples reuniones y gestiones con el Gobierno e ICTE desde primeros de marzo	Protocolo propio para agencias de viajes (Chek List) Acuerdo especial SGS	Solicitud de ayudas a las CCAA
MEDIDAS DE PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del descuento de residentes de Islas Baleares, Canarias y Ceuta y Melilla a todos los ciudadanos españoles - Aplicación de la partida del Programa de Vacaciones del IMSERSO a viajes para público de cualquier edad - Actuaciones de promoción con TURESPAÑA (Dirección Comercial) - Proyecto de Colaboración Turística entre CCAA elaborado por las Asociaciones de Agencias de Viajes - Bono Vacacional Familiar: cheque/bono/credito subvencionado para incentivar las familias que disfruten de unas vacaciones por España 	<p>Actuaciones de promoción con TURESPAÑA (Dirección Comercial)</p> <p>Proyecto de Colaboración Turística entre CCAA elaborado por las Asociaciones de Agencias de Viajes</p> <p>Se han aprobado diferentes bonos turísticos en varias CCAA, siendo el más satisfactorio el de Andalucía</p>	

	resultado	comentarios
TRABAJO CEAV	<ul style="list-style-type: none"> - Más de 600 circulares - Elaboración video corporativo - Elaboración manifiesto por el turismo - 2.000 gestiones directas realizadas area digital comercial - Constitución fondo defensa jurídica - Han entrado en CEAV dos nuevas asociaciones: AGAVI y ARPTA - Pendientes de aprobación nuevas solicitudes 	El fondo ha contratado una empresa de 'lobby' hemos entrado en CEOE
TRABAJO UNAV	<ul style="list-style-type: none"> - Más de 400 'flashes' Informativos - Celebración de 8 'webinars' • 1.298 asistentes - 56 notas de prensa - 630 noticias generadas - Nº espectadores expuestos a marca UNAV > 12 millones - Valor económico estimado en publicidad: 1,4 millones€ - 1 video Institucional • 4.569 visualizaciones / Youtube • 640 visualizaciones / Facebook - Promoción de 10 Rutas literarias - Celebración del Primer Foro Dual UNAV / 250 participantes - Negociación seguros 	

CEIM

Con **CEIM**, CEOE, Sindicatos, Fundación y Tripartita se realizan varias reuniones para estudiar el tema de los ERTes, minimizar los efectos desastrosos que pueden llegar a ocasionar en las agencias. La intervención de la Ministra Nadia Calviño, de Comisiones y de la CEOE fue decisiva para que no se agravara más el tema. E intentar la prolongación de los ERTes, flexibles, más allá del 30 de junio.

En las distintas reuniones virtuales mantenida y precisamente, en la última, UNAV propuso al Presidente D. Miguel Garrido la realización de un manifiesto junto con el resto de asociación. Realizar algo parecido como lo que hizo el Ayuntamiento de Madrid con el tema de IBI, etc.

Se unieron 70 asociaciones que propusieron 23 medidas, UNAV planteó la que más no afectaba, que era el ERTE.

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

Se realizan varias reuniones, con la Dirección General de Turismo que se puso en contacto con UNAV para hacer estudiar el tema de los ERTes, minimizar los efectos desastrosos que pueden llegar a ocasionar en las agencias.

Durante el primer año de ejercicio de la actividad, esta garantía debe cubrir un importe mínimo de 100.000 euros. A partir del segundo año de ejercicio de la actividad, el importe de esta garantía debe ser equivalente, como mínimo al 5 % del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados alcanzado en el ejercicio anterior, y en cualquier caso el importe no puede ser inferior a 100.000 euros.

Si se cogen las cifras del año anterior las agencias se quedan en situación muy delicada por el importe de las mismas cuando este año no ha habido ventas. Parece ser que las Administraciones de otras CC.AA. están aceptando cifras bastante inferiores de facturación.

Muchas aseguradoras están saliéndose del ramo.

Tenemos prevista reunión con la Dirección General de Turismo para tratar el tema.

COMUNIDAD DE MADRID / IBERAVAL SGR

Desde la presidencia se mantuvieron varias reuniones y conversaciones con el Vicepresidente de la Comunidad de Madrid e IBERAVAL SGR. Se les solicita que den una subvención al sector.

Nos informaron que la Comunidad tiene convenio con la empresa IBERAVAL SGR que ya está ofreciendo al sector, líneas de financiación de circulante para empresas afectadas por la crisis del COVID-19 hasta 50.000€ cuyo plazo finalizará el 30 de noviembre de 2020.

Contemplan distintas subvenciones:

LÍNEA SUBVENCIONADA COMUNIDAD DE MADRID - IBERAVAL:

Producto: PRÉSTAMO MADRID COVID 19

Importe máximo: 50.000 euros

Plazo: 30 meses (incluido 6 meses de carencia)

Subvención para costes máxima: 3.250 euros.

LÍNEA CIRCULANTE COVID 19:

Producto 1: Préstamo

Plazo: 5 años (incluidos hasta 12 meses de carencia)

Importe máximo: 750.000 euros

Producto 2: Crédito

Plazo: 3 años

Importe máximo: 750.000 euros

Estas ayudas las van a estudiar para poder ofrecerlas al resto de comunidades. Dijeron que tienen 11 sucursales en toda España.

ASOCIACIÓN SIERRA NORTE DE MADRID

La reunión con la Asociación de la Sierra Norte de Madrid, fue convocada por la Comunidad de Madrid, y en la que participaron UNAV, FETAVE, Guías de Turismo, Asociación de Camping, Hostales, Asociación de Hostelería.

Como resultado se ha creado un Federación. D. Javier Ponte ha remitido una circular, indicando dónde se pueden solicitar ayudas para la inversión de la Cámara de Comercio, hasta un 40% para la transformación digital.

Seguimos estando en esta Asociación, sin incorporarnos a la Federación. Necesitaríamos, para valorarlo, documentación que a la fecha no nos han enviado. Aunque sabemos que es una Federación muy pequeña. Hemos asistido porque la idea es estar en todos los foros y también por compromiso con la Comunidad de Madrid.

Cuando le llegue la información la someterá a votación del Consejo.

SEMINARIOS / WEBINARS

A raíz de la intervención de la Ministra Nadia Calviño, de Comisiones y de la CEOE fue decisiva para que no se agravara más el tema de los ERTes, e intentar la prolongación y la flexibilización más allá del 30 de junio.

Como consecuencia de la intervención, las consultas se dispararon, por la gran cantidad de dudas que se generaba en el sector y optamos por la realización de varios seminarios sobre este tema, previo acuerdo con el Comité Ejecutivo de UNAV.

Coordinados por D^a Dolores Serrano y DEIUREM contamos con la presencia en nuestros Seminarios del despacho de Abogados DWF-RCD expertos en la interpretación de los ERTes y Concurso de Acreedores, lo cuales, se veían a largo plazo e innecesarios, pero que ahora ya lo vemos más inminente para algunas empresas. Contamos con ellos para seguir asesorando a nivel particular.

Empezamos por dos seminarios dedicados a los ERTes y temas jurídicos. Seguimos con las Instituciones públicas, privadas, Comunidad de Madrid, Ayuntamiento, Ministerio de Turismo, Secretaria de Estado. El resultado ha sido muy positivo, se ha quedado bien con la Instituciones y las agencias han estado informadas de todas las novedades en todo momento.

Por la demanda de información que nos pedían, después de realizar el primer seminario , la cantidad de consultas y los cambios de normativas que se estaban produciendo, tuvimos que realizar un segundo para poder contestar a estas dudas, una vez que se aprobaron los ERTes,. Intervinieron del despacho de abogados **DWF-RCD**.

Posteriormente comenzaron los seminarios sobre los bonos con la intervención de **D. Pascual Martínez Espín**, catedrático de derecho e Investigador del Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla La Mancha, que fue muy interesante porque nos dio una visión distinta para nosotros por su postura cercana a Consumo. Además de conseguir también una labor de sensibilización de nuestra problemática.

Seguimos con el dedicado al **“El futuro de las agencias de viajes y el papel del asociacionismo”**. El siguiente jueves se realizó **“Presente y Futuro en la Prestación de Servicios Turísticos”**. Continuamos con el dedicado a los Grupos **“La atención al cliente durante una crisis: claves de futuro”**.

Tuvimos otro que contamos con las administraciones: **“El futuro de las agencias de viajes y de eventos ante instituciones y proveedores”**. Fue una pena que no pudiera asistir. D. Antonio Nieto, hubiera sido muy interesante su punto de vista, sí que contamos con D^a Asunción Estellés, con D^a Almudena Maíllo y D^a Mercedes Tejero.

Terminamos con un último de “destinos” organizado en colaboración con **Gran Canaria**. Con la colaboración de D. Marcos Franco, D. José María Paredes y D. Antonio Caño que, formaron parte de la organizaron y fue decisiva su participación.

Proponemos dos formulas para desarrollar los seminarios, desarrollando varias actividades para la realización de un formato de seminario en destino, como promoción para el destino turístico para que esté justificada su aportación económica.

- Una seminario más comité ejecutivo.
Se desplazaría a ese destino y se organiza un seminario con temática elegida de una hora y media a continuación se desarrollaría el comité ejecutivo. El desplazamiento sería en el día. Principalmente a ciudades AVE. Los gastos los pagaría el destino turístico elegido.
- El otro sería, seminario más encuentro profesional más comité ejecutivo.
Se desarrollaría el seminario formativo con la temática elegida y un encuentro profesional con agencias de viajes de ese destino turístico. En esta opción sería necesario hacer una noche, todos estos gastos los pagaría el destino elegido. En todos estos gastos estaría incluida una parte para la organización de UNAV.

Posibles temáticas:

- Seminario Destinos Turísticos Inteligentes: nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo.
- Turismo Experiencial. De la estrategia a la creatividad.
- Agencias online y la legislación del e-commerce
- Técnicas de ventas en agencias de viaje

Todo ello a modo de ejemplo, además de tener otro seminario con el tema jurídico. Todo ello paralizado, pero en cuando podamos empezaremos.

También teníamos otro seminario preparado de Sostenibilidad que ha pasado a un segundo plano, ya que ahora el tema no es tan prioritario.

En la realización de los seminarios hemos intentado que los participantes, en general, fueran empresas de la asociación y del Consejo Directivo. Damos las gracias por el esfuerzo realizado. También han participado Asociaciones de CEAV como ACAVE de Cataluña, Cantabria, De Castilla y León, de Aragón, Andalucía, Córdoba, hemos contado con la participación de D^a Mercedes Tejero y de D. Carlos Garrido con la Asociación de Agencias de Viajes especialistas en Corporate, asistió su Presidenta D^a Mar García.

Hemos enviado una invitación a la Ministra D^a Reyes Maroto, para cerrar el ciclo, y que nos transmitiera la posición del Ministerio en relación con las agencias de viajes. Le hemos brindado la oportunidad de intervenir con los presidentes de la Cámara de Comercio, de CEIM, de la Confederación y con UNAV. Así como empresas socias de UNAV. Estamos pendientes de su contestación.

Resumen Seminarios 2020		
Fecha	Tema a tratar	Impartido:
31/03/2020	COVID-19 MEDIDAS LABORALES Y CONCURSALES ANTE LA CRISIS	<ul style="list-style-type: none"> Despacho de abogados DWF-RCD
05/05/2020	COVID-19: ¿Y AHORA, QUÉ? ¿MEDIDAS DE ÁMBITO LABORAL? ¿CONCURSAL? UNA VISIÓN ACTUALIZADA-	<ul style="list-style-type: none"> Despacho de abogados DWF-RCD
07/05/2020	BONOS COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> D. Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho. Dª Mª Dolores Serrano. Responsable UNAV LEGAL/DEIUREM.
14/05/2020	PREGUNTAS Y RESPUESTAS COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> D. Pascual Martínez Espín. Catedrático de Derecho. Dª Mª Dolores Serrano. Responsable UNAV LEGAL/DEIUREM. Dª Katia Estace, Executive Director Travel AON.
21/05/2020	EL FUTURO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y EL PAPEL DEL ASOCIACIONISMO	<ul style="list-style-type: none"> D. José Luis Méndez, Presidente de UNAV D. Antonio Caño, presidente de la Asociación de Agencias de Viajes. D. Martín Sarrate, presidente de ACAVE. D. Juan José Oliván, presidente de Airmet & Cybas. Jon Arriaga, presidente de DIT Gestión. D. Eduardo García, presidente de la Asociación de Agencias de Viajes y Operadores de Turismo de Cantabria (AAVOT).
28/05/2020	PRESENTE Y FUTURO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> D. José Luis Méndez, presidente de UNAV. D. Antonio Caño, presidente de la Asociación de Agencias de Viajes de Córdoba. D. Adolfo García. Director de Ventas España de Iberia. D. Fernando Sánchez, Director General de Catal Tours. D. Carlos Garrido, Presidente de CEAV. D. Manuel López, CEO de Intermundial. D. Jorge Zamora, CEO de Servivuelo.
18/06/2020	LA ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE UNA CRISIS: CLAVES DE FUTURO	<ul style="list-style-type: none"> D. José Luis Méndez, presidente de UNAV Dª Mercedes Tejero, gerente de CEAV. Dª Mª Dolores Serrano, Responsable UNAV LEGAL/DEIUREM. Dª Nagore Arriaga, Responsable Comunicación Grupo DIT Gestión. Dª Pilar López, Responsable Asesoría Jurídica Viajes El Corte Inglés. Dª Sofía Lahcini, Responsable Atención al Cliente Catal. Dª Susana Entrena, Jefe Área Organización y Procedimientos Viajes Carrefour.

25/06/2020	EL FUTURO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS ANTE INSTITUCIONES Y PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • D. José Luis Méndez, Presidente de UNAV • Dª Mª Dolores Serrano, Responsable UNAV LEGAL/DEIUREM. • Dª Asuncion Estellés, Subdirección General de Competitividad Turística de la CAM. • D. Antonio Nieto Magro, Subdirector General de Cooperación y Competitividad Turística. • Dª Almudena Mallo del Valle, Concejala Delegada de Turismo del Ayuntamiento de Madrid. • Dª Mercedes Tejero, Gerente de CEAV. • Dª Mar García, Presidenta de Agencias de Eventos Españolas Asociadas (AEVEA). • •
02/07/2020	GRAN CANARIA "DESTINO DE CONFIANZA"	<ul style="list-style-type: none"> • D. Marcos Franco, Director General ObservaTUR. • D. Pablo Linares, Director Gerente Patronato de Turismo de Gran Canaria. • D. Sergio Moreno Gil, Viceconsejero de Turismo Gobierno de Canarias. • D. Antonio Garzón, consultor turístico. • Dª Paloma Utrera, Manager de Ventas IBERA Express • D. Pablo Landrau, Jefe desarrollo de mercados Exteriores BINTER Canarias • D. Jose Luis Mendez, Presidente UNAV • d. Arriaga, Presidente Grupo DIT Gestión • D. Juan José Oliván, Presidente Grupo AIRMET • D. Jorge Moncada, Presidente Asociaciones Aragonesa de AA.VV. • D. Pablo Parrilla, Presidente Asociación AA.VV. Castilla y León

PRENSA Y COMUNICACIÓN

La política de comunicación de UNAV, que inicialmente se había marcado otros objetivos, tuvo que replantear su línea de trabajo, a causa de la crisis desatada, y adoptar una estrategia de comunicación orientada a la consecución de tres metas en particular:

- Proyectar el liderazgo de la asociación en un momento de crisis.
- Trasladar las demandas de nuestra entidad a los diferentes estamentos de la Administración y a la opinión pública.
- Transmitir en el ámbito asociativo un sentimiento de apoyo y unión.

Con el propósito de trasladar nuestras demandas a la opinión pública y sensibilizar a las distintas administraciones, reforzamos la comunicación a través del Departamento de Prensa de Task ONE, dirigido por José María Paredes.

Comunicación externa

En este apartado lanzamos 56 notas de prensa, participamos en cerca de medio centenar de entrevistas (en prensa, radio y televisión) y generamos cerca de 650 noticias, con más de 12 millones de espectadores expuestos a la marca UNAV. También se han elaborado varios artículos de opinión para diversos medios de comunicación, firmado tanto por el presidente de UNAV como por la responsable de UNAV Legal-Deiurem.

- Viajes combinados y COVID-19, la tormenta perfecta para las agencias de viajes (M^a Dolores Serrano)
- Rumbo hacia lo desconocido(M^a Dolores Serrano)
- El sector turístico, contra las cuerdas (José Luis Méndez)
- Los españoles no vamos a estar más seguros cerrando las fronteras (José Luis Méndez)
- Agencias de viajes: resistir para ganar (José Luis Méndez)

El valor económico de estas acciones, en términos de equivalencia publicitaria, según los datos de las empresas especializados en este campo, habría alcanzado un valor de 1,4 millones de euros.

Además, para mantener vivo el interés por la cultura de los viajes, y al mismo tiempo lanzar un mensaje de optimismo al mercado y a la opinión pública, se idearon varias acciones dirigidas los medios de comunicación pero igualmente a reforzar nuestra presencia en RR.SS.

Destacan en este apartado dos iniciativas. La primera, ideada con motivo de las celebraciones del Día del Libro, que proponía un viaje cultural por España a través de 12 rutas literarias #sinsalirdecasa, y la segunda, la creación de varias rutas UNAV para el 'día después', esta última gracias al acuerdo de colaboración suscrito por Turismo de Andalucía y HORECA Cádiz.

Comunicación interna

Para mantener al tanto a nuestros asociados y miembros adheridos, esta línea de comunicación también se trasladó al ámbito interno, con la emisión de más de 400 ‘flashes’ informativos y la celebración de ocho Webinar, con casi 1.300 asistentes, amparados bajo el epígrafe ‘Los jueves de UNAV’.

Asimismo se elaboró un vídeo homenaje a los agentes de viajes, que tuvo una gran acogida tanto en los medios tradicionales como en las RR.SS, con más de 4.500 visualizaciones en Youtube y 640 a través de nuestro canal en Facebook.

Reseñar igualmente que la web de UNAV registró más de 5 millones de accesos en 2020. En total, el sitio electrónico de UNAV tuvo 619.539 visitas, con 2,1 millones de páginas vistas. El periodo de visitas más acentuado se produjo en el mes de febrero, coincidiendo con la presentación del Libro Blanco de la Sostenibilidad de las Agencias de Viajes.

A mediados de diciembre, por último, celebramos el Primer Foro Dual UNAV en Gran Canaria, con la asistencia de más de 250 invitados, tanto en presencial como por streaming, dado su carácter híbrido. En este evento intervinieron un total de 29 ponentes distintos.

ASESORIA JURÍDICA

Servicios Jurídicos para Empresas

UNAV LEGAL & DEIUREM han diseñado este servicio para que nuestros socios reciban una respuesta ágil y profesional a los problemas cotidianos que pueden surgir a la hora de llevar a cabo las funciones correspondientes a su ámbito de gestión.

Estamos en disposición de brindar la mejor defensa posible en caso de controversia y de llegar a la más adecuada y eficaz de las soluciones, proporcionando un servicio jurídico altamente cualificado y de gran calidad.

Aspiramos a superar sus expectativas y a convertirnos en su Departamento Jurídico de confianza. De hecho, la valoración obtenida por este servicio por parte de las agencias de viajes que han hecho uso del mismo en el año 2015, resulta altamente satisfactoria en base los resultados reflejados en los cuestionarios de calidad cumplimentados.

UNAV LEGAL & DEIUREM disponen de un servicio jurídico que resolverá todas las cuestiones que le puedan surgir en relación con la problemática que afecta al día a día de las agencia de viajes.

➤ Desconocimiento de sus obligaciones legales, lo que les puede llevar a recibir:

- ➔ Reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes.
- ➔ Sanciones Administrativas
- ➔ Demandas Judiciales

➤ Falta de recursos para afrontarlas

¿Cómo puede ayudar UNAV ante esta problemática? ¿Qué servicios presta UNAV a sus asociados?

- Un ágil asesoramiento vía e-mail asesoriajuridica@unav.ws
- Recomendación de la vía de respuesta más adecuada a las reclamaciones planteadas contra la agencia de viajes
 - Redacción de escritos básicos de contestación
 - Asesoramiento sobre contratos de Viajes Combinados
 - Asesoramiento en los expedientes sancionadores incoados por la Administración.
 - Análisis inicial en cuestiones derivadas del día a día: Contratos de arrendamiento, licencias etc.
 - Información y divulgación a través de la propia UNAV de disposiciones y normas.
 - Análisis de contratos con proveedores de servicios y aseguradoras.

Servicio UNAV LEGAL & DEIUREM permite contar con condiciones económicas especiales para su representación en cualquier procedimiento judicial

Las consultas atendidas por DEIUREM en el año 2020 han sido:

- ✓ 202 primeras consultas y
- ✓ 21 segundas consultas.

**RELACIÓN DE ACTIVIDADES, SEMINARIOS Y REUNIONES
LLEVADAS A CABO POR LA ASESORIA JURÍDICA UNAV LEGAL / DEIUREM**

2020

27/02	REUNIÓN DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO JUNTO CON ACAVE	POR LA ACTUACIÓN DE RENFE EN LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS
05/03	CARTA CEIM	CORREOS OFRECIMIENTO DE VIAJES COMBINADOS
20/03	COORDINACIÓN JUNTO CON CEAV Y EL MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES	EXTERIORES INCIDENCIAS EN DESTINO Y REPATRIACIÓN DE PASAJEROS
30/3	GUÍA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS	RESPUESTAS PARA GESTIONAR EL DÍA A DÍA DE LAS AGENCIAS DE VIAJE FRENTE AL COVID-19
31/03	WEBINAR LABORAL CON DESPACHO DWF-RCD	RCD “ MEDIDAS LABORALES Y CONCURSALES ANTE LA CRISIS” (CUESTIONARIO)
03/04	SE PROMOVIO LA CONSULTA A LAS ASEGURADORAS DE CAUCIÓN	CAUCIÓN SOBRE LA COBERTURA DE LOS BONOS A TRAVÉS DE LAS CORREDURÍAS DE SEGUROS
13/04	PREGUNTAS Y RESPUESTAS PARA GESTIONAR EL DÍA A DÍA DE LAS AGENCIAS FRENTE AL COVID-19	TRAS LA APROBACIÓN DEL REAL DECRETO-LEY 11/2020 DE 31 DE MARZO JUNTO CON DOS MODELOS DE BONOS
05/05	WEBINAR LABORAL CON DESPACHO DWF-RCD	VISIÓN ACTUALIZADA MEDIDAS DE ÁMBITO LABORAL Y CONCURSAL
07/05	SEMINARIO BONOS COVID 19	COMIENZO DE “ LOS JUEVES DE UNAV”
14/05	LOS JUEVES DE UNAV	SEMINARIO PREGUNTAS Y RESPUESTAS COVID 19
08/06	REUNIÓN JUNTO A CEAV DIRECTOR GABINETE DE MINISTERIO DE CONSUMO	POR MODIFICACIÓN REAL DECRETO LEY 21/2020 QUE ELIMINABA LOS BONOS

18/06	LOS JUEVES DE UNAV	SEMINARIO: "LA ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE UNA CRISIS: CLAVES DE FUTURO"
25/06	LOS JUEVES DE UNAV	SEMINARIO "FUTURO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS ANTE INSTITUCIONES Y PROVEEDORES"
05/10	REUNIÓN CEAV Y ACAVE	PROPUESTA MODIFICACIÓN NORMATIVA VIAJES COMBINADOS EN COLABORACIÓN CON LA SECRETARÍA DE ESTADO
	COLABORACIÓN CON EL DESPACHO DE ABOGADOS DWF-RCD	PROYECTO SERVICIO SPAD SERVICIO PREVENTIVO DE ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO

ASESORÍA LABORAL / ERTES

En cuanto al tema laboral, nos movemos en un total indefinición jurídica en una situación nueva con normas nuevas y no podemos contrastar la interpretación por la premura que se saca las normas.

Las consultas que están haciendo las agencias de viajes no son sencillas pueden conllevar consecuencias importantes por eso se ha buscado apoyo en el despacho internacional que se brindó para darnos soporte en esta situación. Con ellos se realizó el primer seminario dedicado a los ERTES y concursal, al que asistieron más de 150 personas. Se dijo que enviaríamos la grabación pero no fue posible, porque les han comprado un despacho inglés y están en la fase de que necesitan permiso para la difusión. Para contrarrestar esto, nos han ofrecido hacer un segundo seminario para poder dar respuestas a las dudas y aclarar las nuevas normativas aprobadas, probamente en una semana o dos se pueda hacer el otro seminario de derecho laboral.

El despacho DWF-RCD que está especializado en derecho concursal y se ofrece para dar información. Se puede poner un servicio de auditoría para las agencias. Lo que observamos es que hay muchas que están paralizadas por la situación, nos saben qué hacer, sería como un servicio de hoja de rutas. La agencia puede facilitar sus datos y ellos harán una valoración y les dirán la viabilidad de cada una. El coste del despacho es altísimo pero se ha llegado a un acuerdo.

Son administradores concursales de empresas que con un previo estudio bien asesoradas podrían haber salido adelante.

El estudio para las agencias pequeñas, previo envío de los datos económicos tendrían una reunión de 2 horas a través de Skype, les harían la valoración de la situación que hemos conseguido a un precio de 200€.

Para las agencias más grandes serian 5 horas con unos honorarios de 400 €. También se ofrecen para cualquier asesoramiento a nivel laboral, concursal, etc.

El número de consultas atendidas por la Asesoría Laboral y Fiscal ha sido de 115

BONOS

Se han mantenido contacto, permanente con el Ministerio de Consumo, a través de CEAV, para que permitieran a las agencias de viajes la utilización del bono como medio de pago, en la misma medida que lo realiza el proveedor, para no vulnerar la Ley de Viajes Combinados que nos obligaba a la devolución en efectivo en un plazo no superior a 14 días, creándonos un problema muy importante de liquidez.

Los bonos permitieron poder forzar el acuerdo con el cliente ya que dan 60 días para llegar a una resolución favorable para ambas partes, no tener que realizar la devolución antes de recibirla por parte del proveedor pero si el cliente no lo acepta después de esta fecha se le debe devolver el dinero.

Como consecuencia de la gran presión ejercida V ante la Secretaría de Estado de Turismo y ante el Ministerio de Consumo, el día 1 de abril se publicó en el BOE el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que 16 en su art. 36. 4 reguló la posibilidad de emitir bonos por parte de las agencias de viajes, estableciendo lo siguiente:

- Esta excepción a la normativa de los viajes combinados se debe aplicar a— aquellos viajes combinados que hayan sido cancelados con motivo del COVID19.
- El organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o— usuario un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido.
- Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el— consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado.
- En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal— deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución. Entendemos que las garantías actuales de las agencias de viajes son suficientes para garantizar esta ejecución
- No obstante lo anterior, el organizador, o en su caso el minorista, deberán— proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos solicitaran la resolución del contrato, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 16o del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hubieran procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios.
- Si solo algunos de los proveedores de servicios del viaje combinado efectuaran— la devolución al organizador o, en su caso, al minorista, o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del bono entregado por la resolución del contrato.
- El organizador o, en su caso, el minorista, procederán a efectuar los reembolsos— citados anteriormente en un plazo no superior a 60 días desde la fecha de la resolución del contrato o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución.

Sin embargo, esta medida fundamental tuvo solo dos meses y unos días de vigencia, ya que el 10 de junio se publicó en el BOE el Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que modificaba, en su disposición final quinta, los bonos de viajes regulados en el artículo 36.4 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo de la siguiente forma:

«4. En el supuesto de que se trate de contratos de viaje combinado, que hayan sido cancelados con motivo del COVID19, el organizador o, en su caso el minorista, podrán entregar al consumidor o usuario, previa aceptación por parte de este, un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización de la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido. Transcurrido el periodo de validez del bono sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado que deberá abonarse, a más tardar, en 14 días. En cualquier caso, el eventual ofrecimiento de un bono sustitutorio temporal deberá contar con el suficiente respaldo financiero que garantice su ejecución.»

Y ello porque, con fecha 13 de mayo de 2020, la Comisión Europea emitió la Recomendación (UE) 2020/648, relativa a los bonos ofrecidos a los pasajeros y a los viajeros como alternativa al reembolso de viajes combinados y servicios de transporte cancelados en el contexto de la pandemia de COVID-19, por lo que el Gobierno de España, lamentablemente, se vio forzado a adaptar el apartado 4 del artículo 36 de dicho Real Decreto-ley al contenido de la Recomendación. No obstante, este cambio no tuvo efectos retroactivos, por lo que todos aquellos bonos emitidos entre el 1 de abril y el 10 de junio siguieron plenamente vigentes hasta el 21 de junio de 2020 (1 años desde la formalización del estado de alarma).

MINISTERIO DE CONSUMO

El 8 de junio UNAV junto con la Confederación Española de Agencias de Viajes, se reunió de urgencia con el director del Gabinete del Ministerio de Consumo, Desiderio Manuel Cansino, y con el Secretario General de Consumo, Rafael Escudero, para tratar la grave problemática con la que se iban a encontrar las agencias de viajes una vez se modifique el art. 36.4 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

La modificación incluyó la voluntariedad por parte del consumidor de aceptación de dichos bonos, así como la eliminación de los 60 días establecidos para proceder a efectuar los reembolsos, volviendo a los 14 días recogidos en la normativa de viajes combinados. No obstante, la modificación no tuvo efectos retroactivos, por lo que los bonos emitidos hasta el momento de su publicación quedando amparados legalmente.

Desde el Ministerio de Consumo confirmaron que la Comisión Europea había iniciado una investigación a 12 Estados Miembros que aprobaron normativas de flexibilización de la Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados para las cancelaciones de viajes combinados por COVID-19, entre los que se encontraba España.

En el marco de dicha investigación, la Comisión remitió cartas a dichos países para requerirles que se adecuaran a lo dispuesto en dicha directiva y advirtiéndoles de que, en cancelaciones por COVID-19, los bonos alternativos al reembolso deberían tener únicamente un carácter voluntario, debiendo mantener siempre el viajero el derecho a elegir el reembolso en efectivo de la totalidad del importe pagado en concepto del viaje en el plazo máximo de 14 días naturales. Además, advertía a España del inicio de un expediente sancionador si no se cambiaba la normativa con urgencia, por lo que el Consejo de Ministros aprobó, una modificación al respecto.

Se transmitió al Ministerio de Consumo su disconformidad con la medida, ya que los bonos habían aliviado en parte la presión que sufrían las agencias de viajes durante esta crisis. Por este motivo, solicito al Gobierno que igualmente se aprobase una línea de crédito ICO específica para sufragar las tensiones de tesorería que esta 19 decisión va a conllevar para las agencias de viajes, en unas condiciones con aval del estado al 100%, y flexibilizar los criterios administrativos de petición de información y de autorización, reduciendo los requerimientos y cargas notariales y registrales, para que las empresas pudieran acceder a las líneas ICO de forma más ágil, dada la urgencia que tienen las agencias de viajes.

Se le solicitó que urgiera tanto a las compañías aéreas como al resto de proveedores a que procedan a los reembolsos pendientes de forma inmediata, y que así instruyan a las Comunidades Autónomas, que son las competentes para sancionar, y a AESA, en el caso de las compañías aéreas. El Ministerio de Consumo consideró razonables estas peticiones y en consonancia con las recomendaciones de la Comisión Europea.

REUNIÓN CON LA MINISTRA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

El día 22 de mayo, fue la reunión con la Ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, para tratar la situación de nuestro sector tras la crisis del COVID-19.

Queremos destacar y dejar constancia de la ejemplaridad con la que se ha comportado el sector, repatriando a sus clientes, atendiéndoles y gestionando sus reembolsos o bonos correspondientes, solicitó las siguientes medidas:

En primer lugar, y previo acuerdo alcanzado con las organizaciones sindicales representativas del sector (SPV, UGT y CCOO), se solicitó al Gobierno de España ser incluido como uno de los sectores a los que se extendiese la aplicación de los ERTES por fuerza mayor total más allá del 30 de junio de 2020, en concreto hasta el 15 de septiembre, mediando el diálogo social y la negociación colectiva.

Se le trasladó la necesidad de mantener la excepción regulada por el RDL 11/2020 en lo relacionado a que las agencias de viajes puedan emitir bonos cuando los proveedores no les reembolsen, lo que consideramos muy importante para la supervivencia de la red de agencias de viajes de nuestro país.

Asimismo, se le reiteró la necesidad de ampliar las ayudas a los autónomos y mantener los créditos del ICO, de los que 6.500 millones se han destinado ya al sector turístico, así como ayudas directas a las agencias de viajes. También se le trasladó la necesidad de aplicar los fondos de la UE para las empresas.

A continuación, se insistió en que se debe obligar a las compañías aéreas a que procedan de forma inmediata a reembolsar a los pasajeros siguiendo las indicaciones de AESA y de la Comisión Europea, como hemos denunciado ante Consumo y ante AESA.

También se le transmitió nuestro desagrado sobre el comportamiento de las asociaciones de consumidores de cara a las agencias de Viajes, que nos ha perjudicado mucho, cuando nos hemos comportado de forma ejemplar.

En relación al Business Travel y MICE, se le informó de la creación de un Comité Business Travel, para dar una mayor información a los pasajeros de empresa, que serán los primeros que empiecen a viajar, solicitando su apoyo para esta cuestión fundamental para la reactivación de este segmento tan importante. Es necesario considerar las características especiales de este sector ya que, una vez se restablezcan los viajes, tardará en recuperar su actividad y volver a facturar debido a su forma de comercializar los servicios, sus tiempos, la inversión y los periodos para el retorno de negocio. Hablamos de un tipo muy singular de negocio turístico, muy diferente al resto de negocios de las agencias de viajes.

Además, se le solicitaron las siguientes medidas:

- De promoción a corto plazo que se canalicen a través de las agencias de viajes, como la ampliación, de forma temporal, del descuento de residentes de las Islas Baleares, Canarias y Melilla a todos los ciudadanos españoles, así como la aplicación de la partida del Programa de

Vacaciones de mayores a viajes de pasajeros de cualquier edad, o la emisión de bonos de viaje para el colectivo sanitario que tanto lo merece.

- Subvención por parte del Gobierno del Sello Safe Tourism Certified aprobado por el ICTE para las agencias de viajes. Asimismo, se ha solicitado estar en la comisión para la reconstrucción del turismo.
- La reducción de los tipos impositivos a los servicios prestados por el sector turístico.
- Como principal novedad, la ministra explicó que están trabajando en un calendario de movilidad para poder llegar al mes de julio con posibilidad de volar fuera de España, lo que es coherente con las fases de desescalada de la Unión Europea.

En cuanto a promoción, nos confirmó que estaban trabajando en dos campañas, una nacional para las primeras semanas de junio, para estimular la demanda, y otra internacional. Se le solicitó que se canalicen a través de las agencias de viajes, en la medida de lo posible.

La Sra. Maroto nos apoyó en la petición de la ampliación de los ERTES, así como en la ya aprobada prestación por cesación de actividad para autónomos también hasta esa fecha, pero se remitió a lo que acuerde la Mesa Tripartita, que estaba trabajando en los sectores más afectados por la crisis.

Nos considera un sector que sacó a España de la crisis del 2008 y nos va a apoyar en nuestra petición de excepcionalidad de las agencias de viajes para la reincorporación progresiva de los trabajadores.

La ministra desea trasladar esta propuesta a todo el sector turístico a través de CONESTUR, y presentarnos un avance de estas medidas dentro del plan de recuperación del turismo en el que están implicados cinco ministerios.

Asimismo, confirmó que estaba analizando si se podía reorientar el programa del IMSERSO para otros colectivos, aunque es complicado porque hay unos contratos firmados para unos servicios concretos.

NORMATIVA DE VIAJES COMINADOS

Cuando se aprobó el Real Decreto Ley 21/2020 que impedía seguir emitiendo bonos, esto suscitó un cúmulo de consultas y mucho malestar por parte de las agencias de viajes, como es lógico, todo esto ya fue comentado en la anterior reunión de Consejo Directivo. Afortunadamente no se ha producido la retroactividad, pero si tenemos ahora a nivel jurídico y en los medios de comunicación a las asociaciones de consumidores, incidiendo en este tema.

En la reunión con que se tuvo con el Gabinete del Ministro Alberto Garzón se dijo que esta Normativa venía de Europa y hay algunos países de la Unión Europea que ya la han retirado. Las consultan de asesoría jurídica se han disparado, y han duplicado a las del año pasado, y eso que fue también un año importante en consultas por la nueva normativa y también hubo muchas.

Hay sensación entre las agencias de saber “cómo nos han metido este gol”. Se les informa de que desde las asociaciones llevamos años combatiendo la normativa de viajes combinados y peleando desde hace mucho tiempo. Insistíamos que es necesaria una unión por parte de todo el sector. Lo que ha hecho es que la gente tome conciencia. Todavía hay muchas agencias que decían no saberlo, sigue habiendo desconocimiento entre ellas.

D. Jorge Zamora quiere aclarar algo en relación con el gol que nos han metido de los Viajes Combinados. Todos sabíamos cómo era el contrato y ahora no se acuerdan de las responsabilidades que nos encontramos las agencias. Muchas de ellas han confeccionado viajes combinados si saber qué responsabilidades tenían y cómo hacer esto. Ya se venía viendo, sobre todo, por las compañías de seguros que cuando hablaban de este tema, nos parecía que nos lo decían para vender su seguro. Realmente es una carencia de responsabilidad que se asumen sin saberlo.

D^a M^a Dolores Serrano, indica que UNAV lleva haciendo seminarios desde hace 3 años sobre este tema y las agencias no son conscientes todavía de esto a la altura que estamos. No hay contratos. Las agencias deben tomar conciencia de todo esto, no saben ni siquiera el seguro que les correspondería contratar para tener todo en regla.

Continúa diciendo que cuando tuvimos la modificación de la Normativa de Viajes Combinados todo el mundo se puso a hacer contratos tipo. Mi opinión fue, no hacer un contrato tipo, porque las agencias no tiene la formación para aplicar este contrato que debe estar coordinado con sus condiciones generales, con la documentación del cliente y con los seguros, el resultado que obtienes no sirve de nada, no te protege en nada.

Continua diciendo D. José Luis Méndez que se están teniendo numerosas consultas, a parte de nuestros asociados, de empresas que no pertenecen a la asociación, nos deben de tomar como una asociación oficial. Vamos a empezar a cobrar a los no asociados, si os parece bien. Es una de las propuestas que iba a plantear al consejo, ya que así, no nos confunden con una asociación oficial. Nuestro trabajo es atender a los socios.

IATA / APJC

Informamos a continuación de las reuniones que se convocaron del APJC. Llevaban sin convocar más de dos años ninguna reunión. Con temas tan importantes como el cambio de frecuencia y la supresión a las agencias del pago mensual, se decidió no hacerlas y posponerlas para cuando se pudiera hacer, lo antes posible, y de forma presencial.

El pasado 23 de octubre, en la situación excepcional por la que atravesaban la totalidad de las agencias de viajes, y después de cuatro meses de intensa y complicada negociación, se llegó un acuerdo con las aerolíneas integradas en IATA para la flexibilización de los Criterios Financieros Locales que se aplicarían en el 2021, tal y como había recomendado a nivel global la asociación de aerolíneas. Dicho acuerdo fue aprobado por unanimidad de los miembros asistentes del APJC. Se adjunta un cuadro resumen básico:

Opción para la AAVV de ser evaluadas con las cuentas del 2019 ó con las del 2020																															
<p>Durante 2021, se establece una única frecuencia de liquidación y entrega de fondos para todas las agencias en el mercado. 10+5WD</p> <p>Cada agencia deberá indicar, en la fecha que entra en vigor este cambio en los LFC, (el 1 de Enero de 2021) su elección de análisis de cuentas: Si opta por mantener las de 2019, o que dicha revisión se realice con las cuentas de 2020. En caso de no informarlo de forma fehaciente a IATA en dicha fecha, se considerará que aplica la revisión sobre cuentas de 2019.</p> <p>Estos cambios sobre los LFC y sobre la entrega de fondos, afectan únicamente a la revisión a realizar durante 2021, quedando sin efecto para revisiones futuras.</p>	<p>con-CUENTAS-2019</p> <p>Se toman los resultados del análisis de cuentas de 2019 como referencia.</p>	<p>con-CUENTAS-2020</p> <p>Las agencias que fueron analizadas por Rating en 2020 con las cuentas de 2019, se mantendrán en análisis por Rating en la revisión a realizar en 2021 por las cuentas de 2020. Aquellas agencias que lo fueron por Ratios, se mantendrán en análisis por Ratios.</p>																													
		<p>A) RATING</p>																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Empresa-1: de 1 a 10</th> <th colspan="2">Empresa-2: de 1 a 20</th> </tr> <tr> <th>Rating</th> <th>%GF</th> <th>Rating</th> <th>%GF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>0</td> <td>9</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>40</td> <td>8</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>75</td> <td>7</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>100</td> <td>6</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>100</td> <td>5</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Empresa-1: de 1 a 10		Empresa-2: de 1 a 20		Rating	%GF	Rating	%GF	5	0	9	0	4	40	8	40	3	75	7	75	2	100	6	100	1	100	5	100
		Empresa-1: de 1 a 10		Empresa-2: de 1 a 20																											
Rating	%GF	Rating	%GF																												
5	0	9	0																												
4	40	8	40																												
3	75	7	75																												
2	100	6	100																												
1	100	5	100																												
<p>B) RATIOS</p> <p>--Beneficios: se permiten pérdidas hasta un 50% de los fondos propios</p> <p>--Solvencia a corto plazo sin ponderar igual o mayor que 0,9.</p>																															
AGENCIA-PASS	No entrega garantía																														
AGENCIA-FAIL	Entrega de Garantía Financiera en base al promedio de venta neta de los últimos 18 meses.																														

UNAV considera este acuerdo como un gran éxito, ya que las agencias podrán optar entre ser evaluadas por sus resultados económicos del 2019 o los del 2020, con lo cual todas aquellas agencias de viajes que superaron los Criterios Financieros Locales se mantendrán en esa situación, por lo que IATA no les exigirá ninguna garantía. Esto supone un balón de oxígeno para el sector en el momento más complicado de su historia.

Aquellas agencias que en 2019 no cumplían los criterios sí que tendrán que mantener sus garantías, recalculándose su importe conforme a las ventas de los últimos 18 meses, a menos que decidan optar por presentar las cuentas del 2020.

Asimismo, para aquellas agencias que decidan ser valoradas en base a cuentas 2020, también se aprobó una flexibilización de los criterios, tanto de los ratings aplicables como de los ratios. En este sentido cabe destacar que se ha rebajado el resultado del rating necesario para no tener que presentar garantía, y para las agencias que se analizan por ratios se modificó el ratio de solvencia a corto plazo, que se estableció en 0,9 sin ponderar, así como el ratio de beneficios, permitiendo que las agencias de viajes puedan presentar pérdidas hasta un 50% de sus fondos propios.

El de España es el único gran BSP mundial, hasta la fecha, que, considerando la grave situación por la que atravesamos las agencias, ha acordado analizar al sector con las cuentas de 2019, manteniéndose la frecuencia de pago estándar de 10 días. Si bien, se reducen de manera temporal en unos días los plazos de entrega de fondos, quedando establecidos los periodos de pago en 10 días naturales más 5 días laborables para la entrega de fondos.

El texto íntegro de esta propuesta fue aprobado por la PaConf en el mes de diciembre y los nuevos criterios financieros locales entraron en vigor el día 1 de enero de 2021.

REEMBOLSOS COMPAÑÍAS AÉREAS Y CRUCEROS

Compañías Aéreas

Desde el inicio de la crisis UNAV ha gestionado, luchado y denunciado la postura en la que se posicionaron una gran parte de los proveedores de las agencias de viajes, mandando constantes requerimientos a las compañías aéreas para que procediesen a cumplir con sus obligaciones.

Recordamos a los pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por parte de las compañías aéreas debido a la expansión del coronavirus tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91.

- ➔ Información: entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- ➔ Asistencia: comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- ➔ Reembolso o transporte alternativo hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sin coste alguno.

Si bien el artículo 7.3 del Reglamento 261/2004 establece que la compensación por una cancelación de vuelo “...se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios”, las compañías aéreas lo hacen directamente y sin ofrecer la posibilidad de reembolso en metálico, y sin el previo acuerdo del pasajero por lo que entendemos que no es conforme a este Reglamento.

Se cuantificó en 325 millones de euros los reembolsos pendientes de sus proveedores, de los que unos 250 millones correspondían a las compañías aéreas, tras realizar una encuesta que fue cumplimentada por sus agencias de viajes. Si bien antes de verano se podía fijar en una cuantía de 400 millones de euros, es cierto que se produjo una rebaja importante, ya que sí hubo proveedores que han procedido a gestionar sus reembolsos.

Las agencias se han visto han visto en la obligación de adelantar los reembolsos correspondientes a los vuelos incluidos en los paquetes contratados con las aerolíneas, con el consiguiente perjuicio, gravándose con la situación de parón de ventas por la que atraviesan los agentes de viajes.

RYANAIR

Entre todos los requerimientos, cabe destacar el realizado a Ryanair, debido a su peculiar actuación frente al canal de agencias, en concreto en lo referente a la negativa por parte de la aerolínea de devolver los importes de los billetes aéreos que han sido cancelados a consecuencia de la pandemia, aparte de estar solicitando a los clientes de las agencias de viajes un formulario de verificación del cliente para obtener de forma ciertamente ilícita sus datos.

Desde la Confederación denuncian, también, las desafortunadas afirmaciones en las que Ryanair acusaba a las agencias de viajes de bloquear los reembolsos de la aerolínea. Unas afirmaciones que desde CEAV consideramos inadmisibles, ya que no podemos entender como una aerolínea que hoy adeuda importes millonarios a nuestros asociados, así como a los pasajeros consumidores, se atreva a realizar tales manifestaciones y que calificamos de injuriosas, al estar insinuando una actuación fraudulenta de las Agencias sin base alguna para ello, además de chocantes ya que es la aerolínea la que no está abonando el importe de los billetes cancelados a raíz de la pandemia.

Desde entonces hasta marzo de 2021 nos hemos estado cruzando diversas comunicaciones con la Asesoría Jurídica de Ryanair, habiéndonos amenazado en su última misiva con iniciar acciones legales sino dejamos de afirmar que están cometiendo un ilícito penal (Apropiación indebida del importe de los billetes aéreos de los pasajeros de las agencias de viajes).

AIR EUROPA

Air Europa ha sido una de las Compañías Aéreas que peor ha gestionado los reembolsos originados con la Pandemia, cuando, por otra parte, opta a obtener fondos de la SEPI, así como a mantener el empleo a costa de los fondos públicos, pero no hace frente a sus compromisos. En otros Estados Miembros de la Unión Europea se ha exigido a las aerolíneas cumplir con sus obligaciones con los viajeros antes de optar a fondos públicos. Se trasladó esta problemática a la Dirección General de Aviación Civil quien se comprometió a trasladar esta información y exigir compromisos a la compañía a través de los dos representantes de la Administración Pública en su Consejo de Administración.

Se les realizó un requerimiento vía Bufofax el día 19 de noviembre de 2020 y AIREUROPA respondió el 10 de diciembre de 2020, aludiendo a las circunstancias de crisis económica para eludir sus obligaciones

PULLMANTUR

El 15 de julio de 2020, PULLMANTUR remitió a las agencias de viajes una comunicación sobre el inicio de un proceso de reorganización de la empresa, el cual se apoyaba en las medidas previstas por la regulación concursal española.

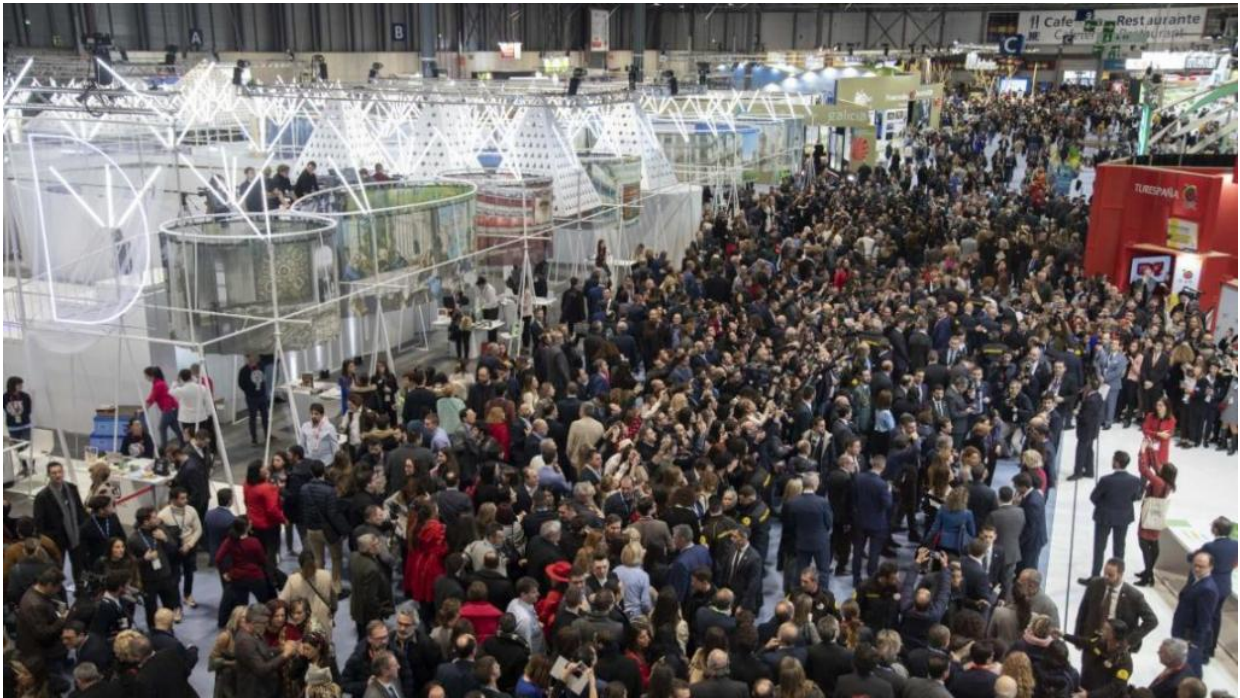
No va a ser el único caso que analizar, lamentablemente habrá más casos. Se ha solicitado a la Dirección General de Turismo los datos de su póliza de caución y lo único que dieron fue los datos oficiales y la copia de la póliza no me la quiso dar, me indicaron que era un contrato privado y que no podemos tener acceso.

Asimismo, y en cuanto a los bonos ofrecidos a las agencias tras la cancelación de sus cruceros, informaban de las diferentes opciones respecto a los mismos, que serían gestionadas por Royal Caribbean Internacional o Celebrity Cruises (marcas que forman parte del grupo Royal Caribbean).

A finales del mes de julio y principios de agosto se publicaron en el BOE los siguientes procedimientos:

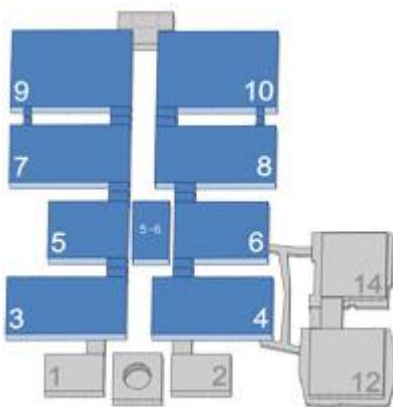
- Procedimiento número 699/2020 por auto de 16 de julio de 2020 se ha declarado en concurso voluntario ordinario al deudor PULLMANTUR, S.A.U., con CIF A28261337 con domicilio en Madrid, calle Mahonia nº 2, Edificio Pórtico, (Madrid).7. Como ve, se publicó en el BOE el día 22 de julio, por lo que hay un plazo de un mes para comunicar los créditos, es decir, hasta el 22 de agosto de 2020.
- Concurso ordinario 896/2020, con Número de Identificación General del procedimiento 28.079.00.2-2020/0080292, por auto de fecha 30 de julio de 2020, se ha declarado en concurso voluntario a PULLMANTUR CRUISES, S.L., con n.º de identificación B84581701, y domiciliado en calle Mahonia, 2, Edificio Pórtico, Planta 5.ª A, 28043 Madrid. Como ve, se publicó en el BOE el día 5 de agosto, por lo que hay un plazo de un mes para comunicar los créditos, es decir, hasta el 5 de septiembre de 2020. EN ESTE PROCEDIMIENTO SE ENCUENTRAN LA GRAN PARTE DE RECLAMACIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE SUS PASAJEROS.

FITUR



Como en años anteriores, UNAV dispone de stand en FITUR-2020 que, se puso a disposición de todos los asociados, cuyos datos y plano fueron los siguientes.

- PABELLÓN 10
- STAND 10.B04



Mapa de Fitur 2014 Pabellón 10



Stand 10.B22

La feria madrileña ha tenido un 5% más de profesionales registrados y un nuevo récord de visitas

La Feria Internacional de Turismo, FITUR 2020, que celebra este año su 40 Aniversario, cierra hoy sus puertas con un excelente balance de resultados. Una edición especial que ha vuelto a superar todos los parámetros en cuanto a la convocatoria de empresas, países y regiones y de los profesionales de la industria turística mundial.

Así lo revela, el crecimiento de la participación profesional en un 5,16%, hasta alcanzar la cifra de 150.011 participantes. En el capítulo internacional, hay que destacar el crecimiento del 6,4 % en los visitantes internacionales provenientes de 140 países. Además, a pocas horas del cierre de la feria, se espera que la visita de público durante el fin de semana superara las 100.000 personas., con lo cual esta edición de FITUR superará los 255.000 participantes.

Se estima que todo este movimiento de personas en torno a FITUR ha generado en la ciudad un impacto económico de aproximadamente de 333 millones de euros.

La buena salud del sector turístico tanto en España como a nivel internacional, como muestran los records históricos de sus indicadores en 2019, ha tenido su impacto en esta potente FITUR 2020 que, nuevamente, ha situado a Madrid en el punto de mira de la comunidad turística internacional, ofreciendo uno de los más completos escaparates de esta industria. Prueba de ello ha sido la gran oferta reunida en esta edición, que alcanza sus mejores cifras históricas: 255.000 participantes; 918 expositores titulares; 11.040 empresas, 165 países y regiones, y una participación internacional del 56%. Todo ello reunido a lo largo de 69.697,5 m² netos de exposición, con un crecimiento de la superficie del 3,3%, y la ocupación de 10 pabellones de Feria de Madrid.

En términos globales, la presencia nacional ha representado el 44% de la cuota de participación de FITUR y la internacional el 56%. Este último dato representa un impulso significativo de la internacionalización de la feria liderado principalmente por el aumento de la participación de Asia-Pacífico (+21,5%); África (+19,5%) ambos ubicados este año en pabellones independientes. También han crecido los pabellones destinados a Europa (+5,3) y América (+ 3,3 %).

FITUR que cada año congrega a cientos de expositores, destaca en esta edición la fidelidad de Adif, Hotusa Hotels, Melià Hotels, Paradores, Renfe, Turespaña y la revista Viajar que han cumplido también 40 años de presencia ininterrumpida en la feria.

Gran apoyo de Casa Real y presencia Institucional. El continuo apoyo de la Casa Real a FITUR, a lo largo de toda su trayectoria, también se ha puesto de manifiesto en esta edición, festejada con una Cena de 40 Aniversario en el Palacio de Cibeles, que presidió S.M. el Rey de España. En la cena también participaron numerosos Ministros de Turismo de todo el mundo y destacadas autoridades del gobierno de Madrid y de todo el País. La presencia de S.M. la Reina en el acto de inauguración de FITUR puso el broche de oro a esta especial edición.

Durante la celebración de FITUR, la feria recibió la visita del Presidente del Gobierno, Pedro Sánchez, en dos ocasiones, así como a más de 700 autoridades, entre ministros, gobernadores y embajadores de todo el mundo, presidentes y consejeros de turismo de todas las Comunidades Autónomas y Alcaldes de pueblos y ciudades, entre otros.

Prensa y RRSS Igualmente destacable ha sido el interés que, como cada año, despierta la celebración de FITUR en medios de comunicación de todo el mundo. En esta ocasión, durante las jornadas profesionales, la feria ha acreditado a 7.625 periodistas de 61 países. En redes sociales, FITUR ha sido un referente durante sus días de celebración, logrando llegar a la cifra de 217.000 seguidores en todas sus plataformas. El hashtag #FITUR2020 fue TT mundial el día de la inauguración, alcanzando a 105 millones de usuarios con más de 17.000 cuentas tuiteando sobre la feria.

En cuanto a las novedades de esta edición, señalar el amplio despliegue realizado por Corea del Sur, como País Socio Fitur, bajo la marca “Imagine your Korea” en coincidencia con el 70 aniversario de las relaciones diplomáticas entre Corea y España. Unas 25 organizaciones, incluido el gobierno coreano, los principales gobiernos locales, agencias de viajes y aerolíneas han estado presentes en el stand de Corea, en un esfuerzo por promover el turismo coreano con la temática “Convergencia de la tradición y la modernidad”.

FITUR 2020 estrenó la sección FITUR TALENT, así como la plataforma de encuentro profesional MEET ÁFRICA orientada a favorecer el conocimiento de la oferta turística de este continente y las alianzas comerciales. Precisamente el continente africano cuenta con un gran potencial para el desarrollo de proyectos comunes con empresas españolas, que por otra parte están cada vez más presentes en este mercado. Así se destacó en el XI Foro INVESTOUR, celebrado en el marco de FITUR, y que como cada año organizaron conjuntamente la Organización Mundial del Turismo, (OMT), Casa África y FITUR,

El desarrollo de FITUR 2020 también ha estado marcado por su destacada orientación al negocio, potenciando contenidos y espacios de encuentros B2B, como los programas FITUR B2B Match y FITUR MICE; por ofrecer contenidos especializados, foros de conocimiento y tendencias, y destacar la innovación y la transformación digital como claves de competitividad del sector, en sus diferentes secciones especializadas: FITURTECHY, FITUR KNOW HOW & EXPORT, FITUR SCREEN, FITUR FESTIVALS, FITUR GAY (LGBT +) y FITUR HEALTH.

Un completo contenido en el que la sostenibilidad ha sido la gran constante atendiendo a la propia evolución del turismo y a los valores culturales y sociales asociados a esta actividad. En este sentido, también el Observatorio FITURNEXT ofreció una interesante programación, bajo el patrocinio de Bankia, que dio voz a las iniciativas ganadoras del reto de este 2020, centrado en cómo el turismo puede contribuir al desarrollo económico local, y presentó el Informe FITURNEXT 2020 que analiza más de 250 iniciativas con efectos positivos a nivel social y medioambiental en clave de sostenibilidad y con un alto potencial de ser replicadas.

En línea con este compromiso, FITUR, en colaboración con del Instituto de Turismo Responsable, ITR, también otorgó por primera vez el Premio “STAND SOSTENIBLE”.

CIFRAS FIGURES 2020

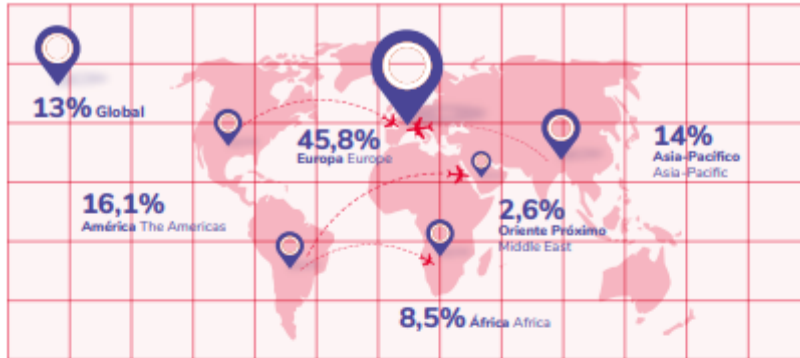


VISITANTES PROFESIONALES: DISTRIBUCIÓN POR CARGO TRADE VISITORS ACCORDING TO JOB TITLE



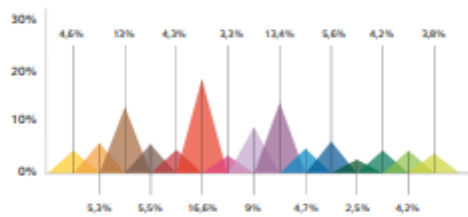
VISITANTES PROFESIONALES POR ÁREAS GEOGRÁFICAS DE INTERÉS

TRADE VISITORS BY GEOGRAPHICAL AREAS OF INTEREST



VISITANTES PROFESIONALES POR SECTOR DE INTERÉS

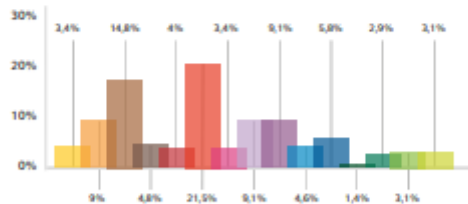
TRADE VISITORS BY AREA OF INTEREST



- Asociaciones profesionales
Trade associations
- Empresas de servicios
Service companies
- Hotelería
Hotels & Accommodation
- Incentivos, reuniones y congresos
Incentives, meetings & congresses
- Know how/Tecnología
Know how/Technology
- Mayoristas/Agencias de viajes/Receptivos
Tour operators/travel agencies/inbound services
- Medios de comunicación
Travel media
- Ocio y cultura
Leisure & Culture
- Organismos oficiales
Official organizations
- Restauración/Catering
Restaurants/Catering
- Transporte
Transport
- Turismo cinematográfico
Screen tourism
- Turismo de festivales
Festivals tourism
- Turismo de salud
Health tourism
- Turismo residencial
Residential tourism

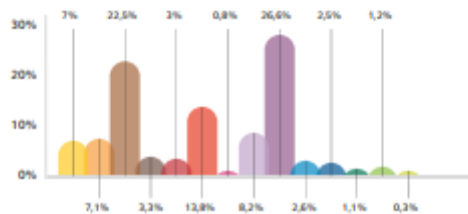
VISITANTES PROFESIONALES POR ACTIVIDAD DE SU EMPRESA

TRADE VISITORS BY COMPANY ACTIVITY



PARTICIPACIÓN DE EXPOSITORES POR SECTORES

PARTICIPATING EXHIBITORS BY SECTOR



(Fitur) |

SAVE THE DATE

20-24

enero/January 2021

ifema.es

OFFICIAL MEMBER

OFFICIAL AIRLINE

LIBRO BLANCO, CÓDIGO QR Y VARIOS

Otra de las iniciativas que queremos llevar a cabo es hacer un sello de sostenibilidad, además del libro blanco que se ha quedado paralizado.

El código de QR para las agencias de viajes, que se ha comentado con la Comunidad de Madrid este proyecto es muy interesante porque cuando se vaya a una agencia de viajes al pasar el móvil por la aplicación puedes ver si tiene avales, etc.

Se va a poner en valor a UNAV a nivel nacional pero no vamos hacer nunca nada que pueda entrar en competencia con cualquier actividad no propia de la asociación. Se va a desarrollar labor de captación, a la comunidad donde vayamos seria una fuente de ingresos económicos para la asociación.

Se tiene previsto reforzar desde UNAV con el Workshop de CEAV en octubre.

El vino de Navidad que ofrecimos el año pasado en de la Cámara de Comercio, se puede reforzar este año con ayuda de Córdoba. O cualquier otro Patrocinador.

Se puede buscar algún tipo de patrocinio con los seguros una vez que empecemos la actividad.

Tenemos este año 2020 que realizar el seguimiento de la ISO: 9001, estamos intentando llegar un acuerdo para dejarlo en suspensión hasta enero de 2021. Nos tienen que dar la contestación

Queremos seguir realizando seminario y desde aquí os pedimos que os animéis para aportar ideas con el fin de llevarlo a cabo.

ACUERDOS TURISMO ANDALUZ / HORECA

Se ha firmado **acuerdo de colaboración con Turismo Andaluz**, para proyectar la marca Andalucía como destino seguro y de garantía. Se adjunta para el conocimiento de todos, el calendario de las acciones a desarrollar.

TIPO DE ACTUACIÓN	OCTUBRE		TIPO DE ACTUACIÓN	NOVIEMBRE		TIPO DE ACTUACIÓN	DICIEMBRE	
	FECHA	ACCIÓN		FECHA	ACCIÓN		FECHA	ACCIÓN
ACCIONES CON MEDIOS ¿EVENTO RR.PP?	¿?	Anuncio del acuerdo colaboración entre UNAV y la Consejería de Turismo	ACCIONES CON MEDIOS EVENTO*	1º Q	XXIII Congreso UNAV: Comunicados de prensa y flashes informativo	ACCIONES CON MEDIOS	3	Comunicado de prensa sobre rutas "Camino de Pasión", "Ciudades Medias" y Rutas "Legado Andaluz"
PUBLICIDAD EN LÍNEA	5 - 9	Preparación e inserción de un 'banner' publicitario	MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	2ª Q	XXIII Congreso UNAV: Envío de conclusiones	EVENTO RR.PP	14	Tradicional presentación de la copa de Navidad y presentación campaña de Navidad.
MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	5	Elaboración de contenidos monográficos para la newsletter "Andalucía deja huella"	PUBLICIDAD EN LÍNEA	1º Q 2ª Q	Mantenimiento del 'banner' publicitario	PUBLICIDAD EN LÍNEA	14	Campaña de Navidad Mantenimiento del 'banner' publicitario
ACCIONES CON MEDIOS	8 - 9	Comunicado de prensa de la ruta por los lugares colombinos				ANÁLISIS & EVALUACIÓN	1º Q 2º Q	Balance y presentación de la memoria de actuaciones llevadas a cabo
MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	15	Elaboración contenidos monográficos para la newsletter "Ciudades Patrimonio de la Humanidad"						
ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	30	Comunicado de prensa y flash informativo sobre la ruta "Origen y destino"						
ACCIONES CON MEDIOS	30	XXIII Congreso UNAV: definición de fechas						

- Traslado de acciones a las cuentas institucionales de UNAV en RR.SS
- Verbalización de la marca Andalucía en entrevistas y foros sectoriales
- Envío de todos los contenidos generados a la BB.DD de la asociación
- Inclusión de los contenidos (o una selección de los mismos) en la 'newsletter' institucional.

También se ha llegado a un **acuerdo de co-marketing con el Patronato Provincial de Turismo de Cádiz y HORECA** para mantener el interés hacia el destino de Cádiz y su provincia, del cual también adjuntamos el calendario de acciones.

Estos dos convenios nos van a ayudar a paliar el tema económico de la asociación, salvar el presupuesto de 2020 y tener cubierta la tesorería. Aunque estos proyectos se cobraría en 2021.

TIPO DE ACTUACIÓN	NOVIEMBRE		TIPO DE ACTUACIÓN	DICIEMBRE		TIPO DE ACTUACIÓN	ENERO '21	
	FECHA	ACCIÓN		FECHA	ACCIÓN		FECHA	ACCIÓN
PUBLICIDAD EN LÍNEA	1Q 2Q	Inserción y mantenimiento de un 'banner' publicitario en web UNAV	PUBLICIDAD EN LÍNEA	1Q 2Q	Mantenimiento del 'banner' publicitario'	PUBLICIDAD EN LÍNEA	1Q 2Q	Mantenimiento del 'banner' publicitario'
ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 04	Anuncio del XXIII Congreso UNAV en Cádiz Comunicado de prensa y flash informativo	ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 01	Comunicado de prensa "25 experiencias para recorrer la provincia de Cádiz en el Puente de la Constitución"	EFEMÉRIDE ACCIÓN CON MEDIOS	DÍA 11	Comunicado de prensa DÍA MUNDIAL DE LAS AVES "Cádiz y el turismo ornitológico"
MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	DÍA 06	Newsletter monográfica: "Paisaje, mar, aventuras, arte y tradición"	MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	DÍA 04	Newsletter monográfica "25 experiencias para recorrer la provincia de Cádiz en el Puente de la Constitución"	MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	DÍA 18	CUADERNOS MONOGRÁFICOS UNAV "Cádiz y el turismo ornitológico"
ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 09	Anuncio del acuerdo colaboración Comunicado de prensa y flash informativo	ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 09	Comunicado de prensa "Cádiz en Navidad: la ruta de los belenes vivientes"	MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	DÍA 25	Flash informativo Cádiz, destino turístico inteligente
MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	DÍA 13	Newsletter monográfica: "Rutas desconocidas de la provincia de Cádiz"	MK DE CONTENIDOS MK RELACIONAL	DÍA 11	Newsletter monográfica: "Cádiz en Navidad: la ruta de los belenes vivientes"	ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL		Comunicado de prensa Cádiz, destino turístico inteligente
ACCIONES CON MEDIOS	DÍA 09-25	XXIII Congreso UNAV Cádiz: Fase de creación de expectativa: 'venta' secuenciada del contenido del Congreso	ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 14	Comunicado de prensa: Rutas para dar 'el cante' - (Paco de Lucía / Camarón)			
EVENTOS RR.PP	DÍA 19	Foro digital sobre la provincia de Cádiz y sus posibilidades turísticas. Menciones aparte al Congreso UNAV	ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 21	Comunicado de prensa & Flash informativo Viaje por la gastronomía andaluza de la mano de UNAV			
ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 19	Contenido del Foro: comunicado de prensa	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de acciones a las cuentas institucionales de UNAV en RR.SS y menciones a las cuentas que se proporcionen • Verbalización de la marca Provincia de Cádiz en entrevistas y foros • Envío de todos los contenidos generados a la BB.DD de la asociación • Inclusión de los contenidos (o una selección de los mismos) en la 'newsletter' institucional. • Análisis & Evaluación: balance mensual de la memoria de actuaciones llevadas a cabo 					
ACCIONES CON MEDIOS MK RELACIONAL	DÍA 20	Newsletter monográfica: Principales conclusiones del foro digital						
EVENTO HÍBRIDO ACCIONES CON PRENSA (ver programa)	DÍA 26	XXIII Congreso UNAV: Celebración y desarrollo del evento 'venta' de contenidos						

PRIMER FORO DUAL UNAV/GRAN CANARIA

El proyecto fue un evento híbrido presencial-remoto de nueva creación, con sede principal en Gran Canaria, donde se abordaron algunos de los temas de interés que más preocupan al turismo y en particular, a los profesionales de las agencias, a los destinos y, en general, al conjunto de los actores de la industria.

Se analizó el papel del sector turístico en la economía, los aspectos que cambiarán a partir de ahora en la industria y el marco regulatorio y legal necesario para abordar los problemas que se han identificado durante la crisis.

En el foro se trató de dar respuesta asimismo a las preguntas que han surgido en este periodo de emergencia, entre ellas, por ejemplo, cómo se habría que reactivar el turismo en la era post COVID-19, cómo serán los viajeros del nuevo tiempo que se vislumbra o qué habrán de hacer los destinos para proyectar su 'nueva normalidad', reflexiones acerca del liderazgo del modelo turístico nacional.

La celebración de este encuentro ha supuesto todo un éxito. Un mensaje de impulso para las agencias de viajes en un momento en el que comienzan a asomar por vez primera en muchos meses noticias esperanzadoras acerca de la inminencia de una vacuna que ponga fin (esperemos) a la crisis.

Adjuntamos a continuación la **Memoria de trabajo del Primer Foro Dual UNAV Canarias / Madrid CEIM-CEOE**, proyecto impulsado por la UNAV para contribuir a la reactivación del sector desde la óptica de los profesionales de la industria, con el foco especialmente orientado en la relación entre las agencias y los destinos en la llamada 'nueva normalidad'.



Gran Canaria, 14 al 16 de diciembre de 2020

I Foro Turístico Unav

Análisis de futuro

15 diciembre 2020

el turismo a partir de ahora

REFLEXIONES EN TORNO A
UN FUTURO INCIERTO

**memoria
de actuaciones**

CON LA COLABORACION DE



a modo de presentación

Tras muchas vicisitudes ocasionadas por la crisis sanitaria que se vive en todo el mundo, y a pesar del impacto que ha tenido (y tiene todavía) en nuestro país y en sus diferentes territorios, finalmente la Unión Nacional de Agencias de Viajes (UNAV) va a celebrar su I Foro Turístico.

Y lo hará además en Gran Canaria, un destino extraordinario que se ha brindado a acoger el desarrollo de nuestra cita anual con la industria del turismo y los viajes, tras resultar fallida la convocatoria de Cádiz —sitio inicialmente previsto para el evento— por las actuales circunstancias sanitarias que vive Andalucía.

Con todo, no cejamos en el intento y, si las circunstancias lo posibilitan, realizarlo en Andalucía el próximo año, tierra en la que nos sentimos como en nuestra propia casa, y que siempre ofrece un marco de colaboración abierto y permanente a las agencias de viajes.

Para nuestra asociación es una gran noticia, pues supone un aliento de esperanza en un año aciago para nuestro sector, particularmente para las agencias, máxime con las noticias esperanzadoras acerca de la inminencia de una vacuna que ponga fin (esperemos) a la crisis sanitaria, económica, política y social que ha traído la pandemia del coronavirus.



José Luis Méndez
Presidente de UNAV

La celebración del I Foro Turístico de UNAV es una gran noticia, pues supone un aliento de esperanza en un año aciago

El desarrollo del I Foro Turístico de UNAV, en principio, no diferirá del planteamiento que se había realizado, esto es, su carácter híbrido, con sesiones tanto presenciales como en remoto, gracias al compromiso continuado de UNAV con la tecnología, consciente de su valor de futuro.

El programa, además, será el mismo, con cambios mínimos en la estructura y en las intervenciones, a veces por incompatibilidad de las agendas de los ponentes, dado su cambio en las fechas de celebración, que será el 15 de diciembre en lugar del 28 de noviembre, como habíamos previsto.

Las garantías y protocolos de seguridad de este I Foro Turístico de UNAV, por supuesto, serán los mismos, o incluso reforzados, pues nuestra industria, desde el primer momento, ha sido responsable con los mandatos de las autoridades sanitarias.

De hecho, si nos atenemos a los datos del Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias, dependiente de la Secretaría de Estado de Sanidad, el sector turístico se encuentra entre los que menos brotes y casos acumulados de coronavirus ha registrado desde que finalizó la desescalada, con menos de un centenar de afectados y apenas unos 14 brotes durante estos últimos meses.

Se da la circunstancia, por añadidura, de que Gran Canaria es uno de los destinos que mejor se ha preparado en esta crisis, lo que le ha permitido posicionarse como un destino seguro, innovador y responsable, valores que refuerzan más si cabe las condiciones turísticas de Gran Canaria, la isla de las posibilidades infinitas.

No quisiera terminar esta presentación sin antes agradecer el trabajo que se ha llevado a cabo hasta ahora por parte de todos para que el Foro Turístico de UNAV (tanto en el XXIII Congreso de Cádiz como en este I Foro Turístico de Gran Canaria) fuese posible, que pone de manifiesto —una vez más— la necesidad de la colaboración público-privada para salir adelante en esta crisis tan grave. Colaboración que ha de ser una de las claves de la reactivación del turismo en nuestro país y de las empresas —en especial las agencias de viajes— que hacen posible a diario su liderazgo.



Las firmas integradas en UNAV tienen una alta capacidad de prescripción y, en conjunto, suman 3.670 puntos de ventas, que en 2019 movilizaron a cerca de 10 millones de españoles a través de sus distintos canales

PROGRAMA DE TRABAJO

CHARLAS, ORADORES & PONENCIAS

Martes, 15 de diciembre

10:00 h. – 10:20 horas | Inauguración oficial | Foro Turístico de UNAV - Gran Canaria

-Toda la programación es en hora peninsular-

En este acto estarán presentes D. Carlos Álamo Cabrera, Consejero de Turismo y Presidente del Patronato de Turismo de Gran Canaria y D. José Luis Méndez, Presidente de UNAV para dar la bienvenida a los congresistas y llevar a cabo la Inauguración oficial.

- Coordina y presenta el evento: D. Antonio Caño, Vicepresidente primero de UNAV

10:20 h. – 10:40 horas | Presentación de los recursos turísticos de Gran Canaria

- D. Pablo Llinares Bethencourt Director Gerente del Patronato de Turismo del Cabildo de Gran Canaria

10:40 h. – 11:00 horas | Inauguración de las Sesiones de Trabajo

El papel del turismo en la economía

- D. Antonio Garamendi, presidente de CEOE

11:00 h. – 11:10 horas · Videos promocionales destino turísticos Gran Canaria

11:10 h. – 12:20 horas | Viejos problemas para un nuevo presente: consideraciones legales para el futuro de las agencias de viajes.

Participantes:

- D. Eduardo Fernández Palomares, Subdirector General de Cooperación y Competitividad Turística, Secretaría de Estado de Turismo.
- D^a Katia Estaca, Executive Director Travel, Aon Risk Solutions
- D. Sergio Japaz, Abogado experto en Empresas y Protección de Datos
- D. Josep Garcia, Manager Travel, Aon Risk Solutions

Modera: D^a M^a Dolores Serrano, responsable de la Asesoría Jurídica UNAV LEGAL/DEIUREM

+

12:20 h. – 13:30 horas | **Mesa de Presidentes de Organizaciones Empresariales**

Visiones y reflexiones en torno a un futuro incierto

Entre otros temas se analizarán:

- *Liderazgo turístico de España: ¿hacia un nuevo modelo?*
- *Cómo será el turismo a partir de ahora*
- *Cómo reactivar el turismo en los destinos*
- *Cuál será el papel de las agencias de viajes y de sus profesionales*

Entrevistas a:

- D. **Miguel Garrido de la Cierva**, presidente de CEIM
- D. **Lorenzo Amor Acedo**, presidente de la Asociación de Trabajadores Autónomos
- D. **Eduardo García**, presidente de AAVOT
- D. **José Luis Méndez Álvarez**, presidente de UNAV

Entrevistados por:

- D. **Juan Carlos Cavero**, director de Agenttravel
- D. **Rafael Miñana**, director de la Gaceta del Turismo

Coordina: D. **José María Paredes**, director de Task ONE

13:30 h. - 16:00 horas | **RECESO**

16:00 h. - 16:20 horas | **Designación de Córdoba como sede del II Foro turístico U**

- D^a **Isabel Albás Vives**, Primera Teniente de Alcalde y Delegada de Turismo y Desarrollo Económico del Ayuntamiento de Córdoba

16:20 h. – 17:20 horas | **Charlas para reactivar el turismo en la era post-COVID**

Destinos domésticos como tabla de salvación.

- Ponente: D. **Jon Arruga**, Presidente DIT GESTIÓN
- Ponente: D. **Rubén Fernández**, Director General de Retail en IAG7

Balance de una temporada para olvidar y nuevos proyectos de cara al futuro.

- Ponente: D^a **Ingrid Graells**, Directora Comercial, BERONI
- Ponente: D^a **Cristina Moreno**, TRAVELPORT
- Ponente: D. **David Hernandez**, CEO PANGEA The Travel Store

Moderador: D. **Fernando Sánchez**, director general Tour Operador Premium W2M en W2M WORLD 2

17:20 h. – 18:20 horas | **Sostenibilidad, una oportunidad de liderazgo para la agencia de viajes**

- *Consejos y normas del Libro Blanco de Sostenibilidad de UNAV*

Participantes:

- D^a Teresa Parejo, Directora de Sostenibilidad IBERIA
- D. Álvaro Gallego Luengo, Responsable de RSC de VIAJES EL CORTE INGLÉS
- D^a Mónica Prieto, Chief Operating Officer de DESTINIA
- D. Pablo-Lucas Bobes Hernandez, Head of Sustainability de AMADEUS

Modera: D. Marcos Franco, REINIZAT y socio fundador de Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR).

18:20 h. – 18:30 horas | **Conclusiones y Clausura del I Foro Turístico de UNAV - Gran Canaria**

I Foro Turístico de UNAV - COMITÉ ORGANIZADOR:

- Jose Luis Méndez
- Antonio Caño
- Iván Méndez
- M^a Dolores González (Secretaria Técnica)
- M^a Dolores Serrano – (Jurídico)
- Marcos Franco – (Marketing)
- Jose María Paredes – (Prensa)





CIERRE

Al cierre de la presente memoria se puede concluir sin ambages que se ha sacado adelante con un resultado bastante satisfactorio en un año a priori complicado y posiblemente el peor año conocido turísticamente a nivel mundial por la situación de la pandemia COVID-19.

El generoso esfuerzo de toda la UNAV ha conseguido incrementar los niveles de servicio y actividad cuando más necesario resultaba para el sector que se encuentra sometido a diversas turbulencias al igual que el resto de las empresas del país. Por tanto, hacemos extensivo nuestro agradecimiento a todos los que forman del Consejo Directivo, Comité Ejecutivo, colaboradores y al equipo humano de la Asociación por el esfuerzo que no han dudado ofrecernos durante dicha pandemia trabajando por nuestra Asociación todos los días.

CONSEJO DIRECTIVO UNAV 2020

D. JOSÉ LUIS MÉNDEZ
D. CARLOS GARRIDO
D. JOSÉ LUIS PRIETO
D. ANTONIO CAÑO
D. JORGE ZAMORA
D. JON ARRIAGA
D. ANGEL MUÑOZ
D. DAVID VILLARINO
D. FERNANDO LUCINI
D. FERNANDO SANCHEZ
D. IVÁN MÉNDEZ
D. JAVIER DE FRIAS
D. JUAN JOSE OLIVAN
D. M^a DOLORES SERRANO
D. MANUEL DE LA ROSA
D. MANUEL SOLANS
D. RICARDO FERNANDEZ
D. SANTIAGO VALLEJO
D. VICENTE GARCÍA
D. JOSÉ LUIS GARCÍA LOZANO

ADMINISTRACIÓN
D^a LOLI GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

A hand is shown holding a tablet computer. Overlaid on the scene is a digital graphic featuring a globe and a network of white lines connecting various human icons. The background is a soft-focus blue.

unav
unión de agencias de viajes