



Gran éxito del Foro UNAV para El Futuro del Turismo

- La participación, la calidad de las ponencias, el nivel de los oradores y la amplia resonancia alcanzada consagran a este evento como una de las citas de referencia del calendario congresual del sector

El Foro UNAV para El Futuro del Turismo, celebrado en Úbeda, ha resultado un éxito, tanto por la participación, como por el contenido de las ponencias, la calidad de los oradores y por la amplia resonancia alcanzada en los medios por este encuentro. Esa es la opinión generalizada transmitida al Consejo de UNAV por los diferentes asistentes que han tomado parte en esta cuarta edición, que tuvo lugar del 25 al 27 de octubre, y que, según muchos de los invitados, es ya una de las citas obligadas dentro del calendario sectorial de eventos. Desde estas páginas, UNAV quiere agradecer a todos cuantos han hecho posible esta convocatoria el trabajo llevado a cabo, pues el resultado logrado ha colmado las expectativas que inicialmente se había marcado esta entidad. A todo ellos, gracias.

UNAV apuesta por un modelo turístico de calidad, inclusivo, sostenible, fundado en la tecnología, la formación y la felicidad de sus profesionales

Un modelo turístico de calidad, con equipamientos y servicios de altura, inclusivo, sostenible, equilibrado y sin sobrecargas. Apoyado en la innovación y en las oportunidades que brindan las nuevas herramientas tecnológicas, entre ellas la IA. Con profesionales formados y reconocidos salarialmente, como factores clave de su felicidad, que es un ánimo esencial para transmitir pasión e ilusión a los clientes ante los retos que plantean los nuevos tiempos.

Estas serían, en conclusión, las ideas principales de las sesiones de trabajo que se han celebrado en Úbeda, en Jaén, enmarcadas dentro del IV Foro UNAV para El Futuro del Turismo, que este año tenía como lema "Nuevos tiempos para un nuevo cliente", en las que han intervenido una treintena de ponentes, ante un centenar de invitados.

Interior aprueba la prórroga del periodo de adaptación del RD 933/2021 propuesta por UNAV, ACAVe y Fetave

Las 3 entidades presentan también alegaciones al borrador de la Orden Ministerial

IV FORO UNAV • ALGUNAS OPINIONES

“

AÑO TRAS AÑO, LA PROPUESTA DE VALOR DEL FORO UNAV CADA VEZ RESULTA MEJOR. ENHORABUENA A TODO TU EQUIPO POR UN EXCELENTE TRABAJO Y DEDICACIÓN AL 100%. ES UN LUJO PARA MÍ FORMAR PARTE DE LA COMUNIDAD UNAV

► **INGRID GRAELLS PAUL**
DIRECTORA COMERCIAL • BERONI

“

MUCHAS GRACIAS AL EQUIPAZO DE UNAV. GRACIAS POR VUESTRA LABOR, LUCHA INCANSABLE POR EL SECTOR Y EN CONCRETO POR LA ORGANIZACIÓN DEL FORO. HA ESTADO MUY BIEN, EL AÑO QUE VIENE NOS LLEVAMOS ROBOTS CON IA A LA MESA DE TECNOLOGÍA

► **JOSÉ ANTONIO FLORES**
CEO • DIRECTOR GENERAL • CONECTA TURISMO

“

HA SIDO UN HONOR RECIBIROS Y PARTICIPAR EN VUESTRO CONGRESO

► **JOSÉ AYALA MENDIETA**
DELEGADO TERRITORIAL DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTE EN JAÉN • JUNTA DE ANDALUCÍA

“

HA SIDO UN PLACER COLABORAR EN LA VIABILIDAD DEL EVENTO. ME TENÉIS A VUESTRA DISPOSICIÓN PARA LO QUE NECESITÉIS

► **AVELINO DEL RIEGO**
DIRECTOR GENERAL • DUACOC

“

FUE UN PLACER PODER PARTICIPAR EN EL IV FORO UNAV PARA EL FUTURO DEL TURISMO

► **SUSANA ENTRENA SANTANA**
JEFE ÁREA DE CALIDAD Y FORMACIÓN • CARREFOUR VIAJES

“

MUCHAS GRACIAS A UNAV. HA SIDO TODO UN PLACER Y ENHORABUENA POR LA ORGANIZACIÓN

► **KATIA ESTACE**
CHIEF COMMERCIAL OFFICER – AFFINITY, SME & DIGITAL SOLUTIONS • EXECUTIVE DIRECTOR • AON

“

HA SIDO UN HONOR PARTICIPAR EN VUESTRO EVENTO Y APORTAR NUESTRO GRANITO DE ARENA A ESTE TAN APASIONADO SECTOR

► **ALBERTO PÉREZ**
DIRECTOR CORPORATIVO DE OPERACIONES • CDV / GRUPO LWT

“

¡ENHORABUENA A TODOS! POR MUCHOS FOROS / EVENTOS COMO ESTE...

► **M^a DOLORES SERRANO**
SOCIA FUNDADORA • DEUREM ABOGADOS

“

QUEREMOS AGRADECERLES LA OPORTUNIDAD QUE TUVIMOS DE PARTICIPAR EN EL FORO TURÍSTICO DE AGENCIAS DE VIAJES. TANTO ALUMNOS COMO PROFESORAS VIMOS MUY INTERESANTES LAS DIFERENTES PONENCIAS. ESPERAMOS VERNOS DE NUEVO

► **ANTONIA M^a MARTÍNEZ GALIANO**
PROFESORA • ESCUELAS PROFESIONAL DE LA SAGRADA FAMILIA

“

¡ENHORABUENA A TO@SI A SEGUIR...

► **SARA IOZANO**
GRUPO AC

“

MUCHAS GRACIAS COMO SIEMPRE POR LA ORGANIZACIÓN DE ESTOS INTERESANTES FOROS DONDE SE TRATAN TANTOS TEMAS RELEVANTES. AGRADECER TAMBIÉN LA ACOGIDA PERSONAL Y LABORAL TANTO DE LA UNAV COMO DE LOS DIFERENTES REPRESENTANTES DE ÚBEDA Y JAÉN

► **IRENE ALAMAN SIRODEY**
DIRECTORA GENERAL • GRUPO VDT

“

UN PRIVILEGIO PARTICIPAR COMO PÚBLICO EN EL IV FORO TURÍSTICO DE UNAV. NO TENGO MÁS QUE PALABRAS DE AGRADECIMIENTO TANTO POR LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO, COMO POR LA CALIDAD DE LOS MÓDULOS TRATADOS Y PRESTIGIO DE L@S PONENTES

► **DAVID ROMERO MORENO**
PROFESOR / TUTOR • IES GRAN CAPTÁN

actividad asociativa



■ ÚBEDA 2023 / NUEVOS TIEMPOS PARA UN NUEVO CLIENTE

La 4ª edición del Foro UNAV destaca el papel “imprescindible” que tienen las agencias de viajes en la promoción de los destinos

La cuarta edición del Foro UNAV para El Futuro del Turismo, celebrada en Úbeda, Jaén, bajo el lema ‘Nuevos tiempos para un nuevo cliente’, ha resultado de nuevo un éxito, con la participación de una treintena de ponentes y cerca de un centenar de invitados.

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

Medios que se han hecho eco de sus conclusiones más destacadas, entre ellas la necesidad de trabajar en favor de un modelo turístico de calidad, con equipamientos y servicios de altura, inclusivo, sostenible, equilibrado y sin sobrecargas.

Un modelo apoyado en la innovación y en las oportunidades que brindan las nuevas herramientas tecnológicas, entre ellas la IA. Con profesionales formados y reconocidos salarialmente, como factores clave de su felicidad, que es un ánimo esencial para transmitir pasión e ilusión a los clientes ante los retos que plantean los nuevos tiempos.

Primer evento enmarcado dentro del proyecto estratégico UNAV Future, creado para hacer frente a los nuevos retos del sector

- UNAV agradece a los patrocinadores, ponentes, invitados y firmas colaboradoras su implicación en el desarrollo del Foro

Se da la circunstancia de que esta edición ha sido la primera enmarcada dentro del proyecto estratégico UNAV Future, que es la propuesta de esta organización a los retos que plantea la nueva realidad post-pandemia, que está condicionada por la digitalización y la sostenibilidad, pero también por un nuevo tipo de cliente más tecnológico y exigente, que demanda información y atención en tiempo real en todas las etapas del viaje y que ha ganado relevancia creciente y un mayor poder en el proceso de toma de decisiones.

Por todo ello, UNAV desea agradecer tanto a Andalucía (que es la tercer vez que nos acoge), como a la ciudad de Úbeda (el año en el que celebra el 20 aniversario de su declaración como ciudad Patrimonio Mundial de la Humanidad), así como a todos los participantes de este Foro, su implicación en el desarrollo de este encuentro profesional.

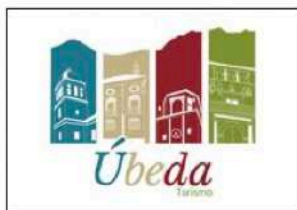
Porque entre todos han hecho posible que el 4º Foro UNAV para El Futuro del Turismo haya sido —como se ha indicado— un éxito por cuarto año consecutivo.

Las agencias de viajes, un eslabón clave e imprescindible

Con anterioridad al comienzo de la charlas profesionales, los diversos portavoces institucionales que estuvieron presentes en la apertura del evento de referencia de UNAV remarcaron el importante papel (“eslabón clave e imprescindible”, dijeron) que tienen las agencias de viajes en la promoción de los destinos, que, en el caso de Andalucía, resultan ser “uno de sus mejores aliados”.

patrocinadores & colaboradores

PATROCINADORES



SPONSORS



COLABORADORES



actividad asociativa



MESA 1 • SOSTENIBILIDAD, ODS Y OLEOTURISMO

Ana Fernández Zamora · Directora de Promoción y Turismo · Diputación Jaén ■ **José Ayala Mendieta** · Delegado Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Jaén ■ **Miguel Ángel Avendaño** · Brand Manager y Patrono de la Fundación Atlantigo Group ■ **Santos Nuñez del Campo** · Dirección General de Desarrollo y Estrategia | Renfe ■ Moderador: **Manuel López** · CEO | Intermundial

■ ÚBEDA 2023 / NUEVOS TIEMPOS PARA UN NUEVO CLIENTE

La sostenibilidad, “gran oportunidad” para el sector turístico

- Según los participantes en la primera de las mesas, la sostenibilidad “no es una moda ni algo pasajero”, un mensaje que ya es un mantra que se repite con insistencia

El primero de los coloquios del IV Foro UNAV para El Futuro del Turismo sirvió para enfatizar el valor que tiene la sostenibilidad como “gran oportunidad” para el sector, según criterio generalizado de los participantes, quienes también coincidieron en señalar que “no es una moda ni algo pasajero”, un mensaje que ya es un mantra que se repite con insistencia.

Porque al entender de los ponentes, “es algo que se va quedar en nuestra industria”, como se quedará del mismo modo en la movilidad, “que será sostenible o no será”, al decir de uno de los portavoces invitados.

Se recalcó también que hay que tomar medidas para que la sostenibilidad rijan como pilar de desarrollo en los destinos y ayudarán a su venta, “con ideas nuevas, que se adaptan a las nuevas necesidades”.

Oleoturismo, una modalidad turística en alza, que potencia el arraigo y favorece el desarrollo rural

En este bloque, los participantes andaluces pusieron el acento en uno de los productos turísticos más sostenibles de su territorio, el oleoturismo.

Y no únicamente porque Jaén sea el principal productor de aceite de oliva, sino porque marida con otros productos turísticos, señalaron, “y es compatible con otras modalidades turísticas, como el turismo rural o el gastronómico”.



Es además —según explicaron— una herramienta más para el mundo rural y para potenciar su arraigo. “Y está favoreciendo la industrialización y la modernización del campo”, adujeron. Amén de ayudar a la desestacionalización, puntualizaron.



Hay que tomar medidas para que la sostenibilidad rijan como pilar de desarrollo en los destinos y ayudarán a su venta, “con ideas nuevas, que se adaptan a las nuevas necesidades”

“

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

Catálogo de servicios UNAV a los asociados

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

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

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



actividad asociativa



MESA 2 • INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, IA Y NUEVOS DESARROLLOS

Maite Añorga • Directora General Corporativa • TDCS Travelport ■ **Sara Hernández** • CEO MOGU ■ **Ingrid Graells** • Directora Comercial • Beroni ■ **José Antonio Flores Montero** • CEO Conecta Turismo ■ **Moderador: Marcos > Franco** • Socio fundador REINIZIAT & ObservaTUR

■ ÚBEDA 2023 / NUEVOS TIEMPOS PARA UN NUEVO CLIENTE

La IA, columna vertebral de la transformación digital

- ➔ La IA va a ayudar, nunca va a sustituir al agente de viajes y mejorará mucho sus servicios, además de optimizar su tiempo, según los participantes en la segunda mesa del Foro

La mesa dedicada a la innovación tecnológica desveló un hecho incontestable, a ojos de sus participantes: la IA es una herramienta de futuro, muy presente desde hace tiempo, que ha venido igualmente para quedarse, según la opinión unánime manifestada.

El sector turístico, en este sentido, ha sido pionero en el uso de la IA. “No suople al agente. Es una herramienta que ayuda a mejorar su rendimiento y ofrecer inmediatez, en un momento, además, en el que los viajes cada día son más complejos.

La gran baza del agente de viajes, frente a la IA, es su cercanía y su valor humano

“La IA es la columna vertebral de la transformación digital” —se indicó— “porque es la suma de otras tecnologías”. En esta línea, los ponentes sugirieron que los agentes de viajes diesen pequeños pasos. “No hay que abrumarse”, recomendaron. Es una herramienta, no un competidor, insistieron, porque la gran baza del agente de viajes, frente a la IA, es su cercanía y su valor humano.



La IA va a ayudar, nunca va a sustituir al agente de viajes y mejorará mucho sus servicios, además de optimizar su tiempo. “Es una gran oportunidad que los agentes de viajes no pueden dejar pasar”, sostuvo una de las invitadas. Antes de concluir, se dijo también que IA es totalmente disruptiva, y no será una moda. “Viene para quedarse”, sentenció otro ponente.



La automatización con la IA suprime las tareas repetitivas, y libera tiempo para que el agente pueda aportar valor con su conocimiento experto, para así ser más competitivo con clientes y proveedores

UNAV

Relación de agencias asociadas

- ACUARELA
- AREAUCA OCIO SL - MARFA TRAVEL
- ARENAS
- ARISTA
- ATENE0
- BROOKLYN BOY, S.L. (ENDEAVOR MARATONES INTERNACIONALES)
- CEMO / TROTAMUNDOS
- CENTRAL DE VACACIONES.COM
- CENTURY INCOMING, SL
- CHARMED BY SPAIN, SL
- CIFA - CENTRAL IBÉRICA DE FAMILIAS
- COSTA CRUCEROS
- CRUCEMAR CRUCEROS
- DEL UNO AL OTRO CONFIN S.A.U
- DESTINIA, S.L.
- DOLPHINS TRAVEL
- DOMINICANATOURS, SL
- DYNAMIC TOURS
- EL CORTE INGLES
- EUROPA MUNDO VACACIONES
- EXPERIANTUR
- EXPLORA TRAVELER
- FRONTIA
- GAMAS-CONCIERGE DE VIAJES
- GESTORA DE VIAJES Y NEGOCIOS
- GLOBAL COMPASS SPAIN, SLU
- GOLFSPAIN TOURS
- GRUPO AIRMET
- GRUPO CARREFOUR VIAJES
- GRUPO DIT GESTION
- GRUPO EXPERTRAVEL
- GRUPO STAR VIAJES
- HELICE
- HIMALAYA
- IAG7 VIAJES
- INCENTIVOS KARISMA, SL
- INTERNATIONAL ONLINE TRAVEL AGENCY
- JTB VIAJES SPAIN S.A
- JUAN RODRÍGUEZ CIMARRA-OUTCAST
- LINTUR, S.A
- LOS VIAJES DE SOFÍA
- LOW WORLD TRAVEL
- MADE FOR SPAIN AND PORTUGAL
- MAPA TOURS
- MARLY CAMINO, SL
- MAYORISTA DE VIAJES S.A.
- MI MUNDO TRAVEL PLANNER
- MTZ, DESTINATION MANAGEMENT COMPANY
- MUNDIPLAN II, UTE
- MUNDO AMIGO
- NAUTALIA VIAJES
- N.L VIAJES
- OCIOBOX INTERMEDIA, S.L. / VIAJETECA.NET
- OLYMPIA MADRID, S.A.
- PANAVISIÓN
- PANGEA - VIAJES DE AUTOR, SL
- PRESTIGIO VIAJES
- PROVIAS
- RURALIA, S.L
- RUSTICAE VIAJES, S.L
- RUTAS 10 EXPEDICIONES Y VIAJES
- SANANDER
- SELASI
- SENDAS DE EUROPA
- SERVIVUELO (V. ZAMER)
- SEVEN WORLDS EVENTS AND CONGRESSES S.L
- SOC. GEOGRÁFICA DE LAS INDIAS
- SPACE TRAVEL
- SURLAND
- TAKSEE MOBILITY, SL
- TOUR10
- TOURMUNDIAL
- TRABAX TURISMO, S.L
- TRANSFRONTERAS
- TRANSIBERICA
- TRAVEL LIFE EVENTS DMC SL
- TRAVELLING CONSULTANTS
- VERONIA TOURS, SL
- VIAJES CIBELES
- VIAJES ECO, S.A
- VIAJES LEONTUR
- VIAJES LUZ - LUZSPAIN TOUR
- WORLD 2 MEET. SLU
- ZAFIRO

UNAV / miembros adheridos

- ABREUONLINE
- ADVANTIO
- AENA, S.A.
- AMADEUS ESPAÑA
- AON GIL Y CARVAJAL
- ARKEA - FORMACIÓN, OCIO Y AVENTURA
- ATOUT FRANCE
- BERONI INFORMATICA, S.L.
- CONECTA TURISMO
- CUEVAS DE NERJA
- ENJOY TRAVEL GROUP
- EPG TURISMO Y DEPORTE DE ANDALUCIA
- FINETWORK
- HALLTELS
- IBERIA
- IBERIA CARDS
- INTERMUNDIAL XXI, SL
- IRYO
- MOVELIA TECNOLOGÍAS
- PIPELINE SOFTWARE 2000
- RENFE - SOC. MERCANTIL ESTATAL
- SAMA TRAVEL
- SEGITRAVEL
- TDCS TRAVELPORT
- TOUR10 TRAVEL

actividad asociativa



MESA 3 • RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Katia Estace · Chief Commercial | AON ■ **Antonio Linares** · Director de Ventas | IBERIA ■ **Olga Villacampa** · Responsable de Grandes Cuentas | IRYO ■ **Fernando Sánchez** · Director General | ICÁRION - W2M / Christian Pauwels · Director General - MOVELIA ■ Moderadora: **M^a Dolores Serrano** · Responsable de la Asesoría Jurídica UNAV Legal/DEIUREM

■ ÚBEDA 2023 / NUEVOS TIEMPOS PARA UN NUEVO CLIENTE

La RSC y su impacto positivo en la sociedad

- ➔ EL IV Foro UNAV permitió conocer las experiencias más sobresalientes emprendidas por algunas de las compañías del Universo UNAV en materia de compromiso social

Las empresas del Universo UNAV desarrollan proyectos muy diversos en materia de RSC

- ➔ Incluyen instalaciones inteligentes, políticas de igualdad, iniciativas de descarbonización del transporte o acciones de reforestación, entre otros muchos trabajos

La ponencia reservada a la responsabilidad social corporativa y su papel en la industria del turismo y los viajes, por otra parte, permitió conocer las experiencias más sobresalientes emprendidas por algunas de las compañías del Universo UNAV en torno a este asunto, dando así a conocer su valor como empresas con propósito.

Y mostrarlas, además, desde una triple vertiente (económica, social y ambiental) y en planos diversos, tanto interno (con instalaciones modélicas y políticas de igualdad, por ejemplo), como de puertas afuera, con proyectos de descarbonización en el transporte tanto aéreo como en autobús, acciones de reforestación, supresión de consumibles, uso inteligente de la energía y el agua y colaboraciones con empresas del tercer sector, como son asociaciones o fundaciones.

Experiencias, en fin, que constatan que la RSC, además de estar en continua evolución, es una apuesta decidida para estas firmas, en la que creen firmemente, "porque generan un impacto positivo en la sociedad", recordaron.

Sabemos mucho de derecho turístico

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



Protegiendo los intereses de nuestros clientes desde 2005

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

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

Más sobre Deiurem



Asesoramiento Continuo (ALC)

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



Resolución de Conflictos

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



Cumplimiento Sectorial

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



Externalización

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



Contratos Turísticos

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



Creación de Empresas

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

Trabajemos Juntos

Contacta en el teléfono 606 101 536 o envía un email a info@deiurem.com

Expertos en Derecho Turístico

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

Áreas de Trabajo

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

Atención al Cliente

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

Información Legal

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

actividad asociativa



MESA 4 • EMPLEO Y FORMACIÓN • TECNOLOGÍA APLICADA: NOVEDADES

Rubén Fernández · Director General | AIRMET- CLICK VIAJA ■ **Susana Entrena** · Jefa Área Calidad y Formación | CARREFOUR VIAJES ■ **David Hernández** · CEO | PANGEA ■ **Irene Alaman** · Directora General | GRUPO VDT ■ **Alberto Pérez** · Director de Operaciones | GRUPO CDV ■ Moderador: **Jorge Zamora** · CEO | SERVIVUELO - DIGITAL VIDEO SYSTEMS

■ ÚBEDA 2023 / NUEVOS TIEMPOS PARA UN NUEVO CLIENTE

“Es preciso mejorar la promoción de la profesión”

➔ Todos los ponentes que intervinieron en la última mesa de trabajo del Foro coincidieron en señalar la necesidad de elevar el perfil y ‘vender’ mejor las bondades del turismo

Entre los asistentes a este Foro se encontraban como invitados también un grupo de estudiantes de Turismo a los que se trató de “vender” en unas de las charlas (‘Empleo y formación. Tecnología aplicada a las agencias de viajes’) todas las bondades que ofrece esta profesión (“que son muchas y con múltiples oportunidades laborales gracias a su diversidad de campos que abarca”).

Bondades en un momento en el que el sector está demandado con urgencia la incorporación de nuevo talento, “porque hemos de saber promocionarnos mejor para tratar de hacerlo más atractivo a las nuevas generaciones”, un mensaje en el que todos los ponentes de esta mesa coincidieron.

“Si no tenemos empleados felices e ilusionados, no podremos transmitir pasión a nuestros clientes”

Los ponentes de esta mesa, incluso, fueron más allá en sus reflexiones. Porque si la formación especializada es determinante para garantizar el futuro de la industria del turismo y los viajes, dijeron, también lo es la motivación, según se expuso en la jornada.



Una motivación que, a juicio de los oradores de la sesión, ha de hacerse extensiva a todos los empleados, “porque si no tenemos empleados felices e ilusionados, no podremos transmitir pasión a nuestros clientes”.

Una felicidad que, en primer término, habría de pasar primeramente por un reconocimiento salarial en línea con el mercado, porque a menudo el sector es víctima de los precios del mercado.



La formación especializada, junto a la motivación, son determinantes para garantizar el futuro de la industria del turismo y los viajes

IV FORO UNAV / reconocimientos

- 1) RECONOCIMIENTO A LA JUNTA DE ANDALUCÍA** > Recogen el galardón José Ayala Mendieta y Carmina Díaz Leiva.
- 2) RECONOCIMIENTO A LA DIPUTACIÓN DE JAÉN** > Recogen Fco. Javier Lozano, Ana Fernández y Rocío.
- 3) RECONOCIMIENTO AL AYTO. DE ÚBEDA** > Recoge el galardón José Miguel Gámez, concejal de Patrimonio Mundial
- 4) RECONOCIMIENTO A IBERIA** > Recoge el galardón M^a José Eiras.
- 5) RECONOCIMIENTO A AON** > Recoge el galardón Katia Estace.
- 6) RECONOCIMIENTO A BERONI** > Recoge el galardón Ingrid Graells.
- 7) RECONOCIMIENTO A INTERMUNDIAL** > Recoge el galardón Manuel López.
- 8) RECONOCIMIENTO A RENFE** > Recoge el galardón Gema Jiménez.
- 9) RECONOCIMIENTO A ICARIÓN** > Recoge el galardón Fernando Sánchez.
- 10) RECONOCIMIENTO A TDCS TRAVELPORT** > Recoge el galardón Maite Añorga.



GRACIAS POR VUESTRO COMPROMISO CON UNAV

Patrocinadores, ponentes, invitados y firmas colaboradoras han hecho posible que el 4º Foro UNAV para El Futuro del Turismo, tercero que se celebra en Andalucía, haya sido un éxito por cuarto año consecutivo. A todos ellos, gracias.

1977-2023 / UNAV

46 años al servicio de las agencias de viajes

3.900 puntos de venta

21 firmas líderes de la industria del turismo y los viajes

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

CONSULTA NUESTRO
CATÁLOGO DE SERVICIOS



Únete a UNAV. Hazte socio.
Súmate a 46 años de experiencia asociativa

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

**CUENTA ESPECIAL
46 ANIVERSARIO**

**PRIMER AÑO,
AL 50 POR CIENTO**

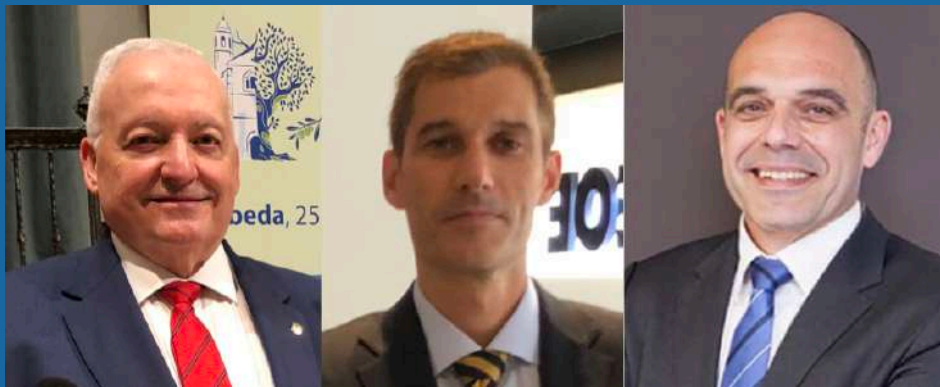


actividad asociativa

■ UNIDAD DE ACCIÓN ASOCIATIVA

Interior aprueba la prórroga del periodo de adaptación del RD 933/2021 propuesta por UNAV, ACAVe y Fetave

- ➔ 24 horas después de la reunión mantenida con las tres asociaciones, el Ministerio comunica la ampliación del tiempo de adecuación de las empresas a la operativa de la plataforma SES.HOSPEDAJES hasta el 1 de octubre de 2024
- ➔ UNAV, ACAVe y FETAVE agradecen que su propuesta de exclusión del turismo MICE de la Orden 933/2021 haya sido aceptada por el Ministerio del Interior



24 horas más tarde de la reunión mantenida con las tres asociaciones, el Ministerio del Interior emitió una nota informativa comunicando oficialmente la ampliación del periodo de adaptación de las empresas a la operativa de la plataforma SES.HOSPEDAJES hasta el 1 de octubre de 2024.

En la reunión que celebraron UNAV, ACAVe y Fetave con los representantes del Ministerio para tratar el desarrollo y aplicación del Real Decreto 933/2021, [las asociaciones solicitaron la prórroga hasta el mes de octubre de 2024](#), argumentando la complejidad manifiesta de adaptar la operativa de las agencias de viajes a esta normativa.

En su comunicado, el Ministerio reconoce esta complejidad y la conveniencia de una prórroga. Extracto de la nota informativa del Ministerio del Interior:

“Después de los trabajos llevados a cabo hasta el momento, habida cuenta de la complejidad técnica del desarrollo y del volumen de operaciones de tratamiento que lleva aparejada su implementación, con la finalidad de mantener el alto nivel de garantías y salvaguardas de los derechos de todos los sujetos obligados y de las personas interesadas, así como, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las exigencias legales y reglamentarias establecidas, se amplió el periodo de adaptación hasta el 31 de enero de 2024. En línea con lo anterior y persiguiendo idénticos objetivos se amplía el periodo de adaptación hasta el 1 de octubre de 2024.”

El Ministerio reconoce la “complejidad manifiesta” de adaptar la norma a las agencias

Con anterioridad a la emisión del comunicado del Ministerio del Interior, 24 horas antes, [M^a Dolores Serrano \(UNAV\)](#), [Catiana TUR \(ACAVe\)](#) y [César Gutiérrez \(FETAVE\)](#) habían mantenido una reunión con técnicos del Ministerio para tratar el desarrollo y aplicación del RD 933/2021.

En este encuentro, los representantes del Ministerio, comprendiendo la complejidad técnica y jurídica que conlleva la aplicación de la norma, les anunciaron que estaban valorando la prórroga de la moratoria, habiéndose solicitado por parte de las tres asociaciones que la misma se prorrogue hasta octubre de 2024, quedando pendiente de respuesta final por parte del Ministerio, algo que se produjo 24 horas después.

En la reunión, el Ministerio anunció a UNAV, ACAVe y FETAVE que estaba trabajando en el desarrollo de la Orden Ministerial que acotara la aplicación del Real Decreto a la operativa y a la realidad de las agencias de viajes.

En su encuentro, las asociaciones recordaron que todavía se encuentra pendiente de resolución el expediente iniciado por FETAVE ante la Comisión Europea, cuya resolución final también puede incidir y afectar la aplicación práctica del Real Decreto.

Cuestiones importantes que aborda la Orden Ministerial

Entre las cuestiones importantes que aborda la Orden Ministerial se recoge la exclusión del MICE en la obligación del registro y comunicación de datos; la delimitación de los sujetos obligados en el caso de que en una misma reserva intervengan varios actores; o la simplificación de la comunicación de los datos en caso de grupos, habiéndose solicitado que sea suficiente con la remisión del listado en la forma que lo haya recibido la agencia de viajes. Las tres asociaciones también han solicitado la exclusión de los menores de 14 años.

actividad asociativa



■ UNIDAD DE ACCIÓN ASOCIATIVA

UNAV, ACAVe y FETAVE presentan alegaciones conjuntas al borrador de la Orden Ministerial del RD 933/2021

Dentro del plan de unidad de acción y de colaboración en el que ya anunciaron trabajar UNAV, ACAVe y FETAVE, las tres asociaciones han presentado alegaciones conjuntas al borrador de la Orden Ministerial del Anexo Único del Real Decreto 933/2021.

Entre las principales alegaciones presentadas cabe destacar que se reitera la solicitud de las tres entidades de excluir a las agencias del ámbito de aplicación del RD 933/2021, por considerar que el Real Decreto se extralimita de lo previsto en la Ley Orgánica 4/2015, de la que emana y la cual se refiere única y exclusivamente a las personas que ejercen las actividades de hospedaje y de transporte de personas, actividades, que no son ejercidas por las agencias.

Asimismo, las tres asociaciones consideran que esta normativa implica obligaciones de registro documental y comunicación de datos excesivamente onerosas y desproporcionadas para las agencias de viajes, las cuales podrían vulnerar diversas disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, así como de la Carta de Derechos Fundamentales de la UE.

A este respecto, cabe recordar que la Comisión Europea ha abierto un expediente a instancias de la denuncia presentada por FETAVE, que está siendo investigado por la Dirección General de Justicia y Consumidores, del que se espera tener resolución antes del 1 de octubre de 2024, fecha hasta la que, a petición de las tres asociaciones, se ha ampliado nuevamente el periodo de adaptación del citado Real Decreto.

Las tres asociaciones persisten en la reducción y aclaración de las obligaciones contenidas en el RD

En el escrito de alegaciones presentado, de manera subsidiaria a la petición principal de exclusión de las agencias de viajes, las tres asociaciones continúan trabajando para que las obligaciones contenidas en el RD se reduzcan y se aclaren. Por ello, en el texto se ha solicitado también que:

- Se aclare quién es el obligado a comunicar los datos en caso de que haya más de un intermediario en la reserva, algo muy habitual en la operativa de las agencias.
- Respecto a los grupos, se limite el alcance de los datos y la manera en que tienen que ser remitidos. A este respecto, indicar que esta es una de las situaciones que mayor conflicto genera en las agencias de viajes, tanto por el gran volumen de las operaciones y la dificultad de obtener los datos que se requieren en el borrador presentado, como por la gran complejidad que supondría la carga en la plataforma de estos datos. En este sentido, las tres asociaciones han propuesto métodos alternativos, como sería el envío por mail de aquellos datos que hayan sido recabados en la actividad ordinaria de las agencias.
- Se excluyan todos los grupos de estudiantes, pues la complejidad de recabar los datos en estos casos todavía es mayor, al tratarse de menores.
- Que se simplifiquen los datos que las agencias de viajes tienen que facilitar en el caso de reservas de vehículos, pues en el borrador propuesto sólo se prevé esta simplificación para las reservas de alojamientos.
- Que se aclaren y modifiquen datos referentes a los medios de pago.

Las exclusiones del RD del turismo MICE y corporativo, un hito

Cabe destacar que este borrador de Orden Ministerial fue presentado justo después de la reunión que las tres asociaciones mantuvieron el pasado 30 de octubre con el Ministerio del Interior y tras la cual se aceptó la petición realizada por ACAVe, FETAVE y UNAV de ampliar el plazo de adaptación del Real Decreto hasta octubre del 2024 y se incluyó ya en el borrador de la Orden Ministerial la petición reiterada por las tres asociaciones de excluir del Real Decreto 933/2021 el turismo MICE y corporativo, un hito importante conseguido gracias a la unidad de acción puesta de manifiesto.

actividad asociativa



■ UNIDAD DE ACCIÓN ASOCIATIVA

UNAV, ACAVe y FETAVE piden al Gobierno soluciones urgentes ante el caos del Imserso

La adjudicación de las plazas para el programa del IMSERSO está siendo problemática desde que se puso en marcha, el pasado 26 de octubre. La caída de la web de la empresa adjudicataria del programa, así como la bajada de categoría de muchas plazas hoteleras y la falta de plazas en destinos como son Baleares, Canarias y Andalucía, han ocasionado grandes quejas por parte de los usuarios, que han repercutido directamente en las agencias de viajes.

Por ello, ACAVe, FETAVE y UNAV han enviado sendas cartas al secretario de Estado de Derechos Sociales, Ignacio Álvarez Peralta, y al director del programa del IMSERSO de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Luis Alberto Barriga, en la que solicitan "soluciones urgentes que ayuden a las agencias de viajes a dar respuesta a todos los problemas que se han originado con la puesta en marcha de la venta del programa del IMSERSO".

Las tres asociaciones, que representan más de 4.500 puntos de venta en territorio español, consideran que es imprescindible, "por transparencia, pero también para conseguir analizar en profundidad lo ocurrido y mejorar el funcionamiento del programa en el futuro, la publicación por parte del adjudicatario de la información correspondiente a la comercialización del programa incluyendo lo referente a cumplimiento de los programas adjudicados en cuanto número de viajeros, plazas hoteleras, etc. de cada uno de los lotes adjudicados."

En opinión de las tres asociaciones firmantes de la carta, el caos provocado por la caída de la web, la rapidez con que se agotaron las plazas en destinos como Andalucía, Canarias y Baleares y la bajada de categoría de algunas plazas hoteleras, "está afectando considerablemente a la buena imagen de las agencias de viajes y del programa del Imserso", y todo ello ha provocado una complicación en el trabajo de las agencias, así como una disminución en las ventas respecto a 2022.

Las asociaciones reclaman mejorar el servicio porque las quejas inciden en la imagen de las agencias

■ CLAVES DE UN MALESTAR

- UNAV, ACAVe y FETAVE han hecho llegar una carta al secretario de Estado de Derechos Sociales y al director general del Imserso en la que expresan su malestar por la gestión del programa de turismo social de este año.
- Reclaman una revisión del mismo para mejorar el servicio en próximas convocatorias, ante las "grandes quejas" por parte de los usuarios, "que han repercutido directamente en las agencias de viajes", dicen en su escrito.
- Las tres entidades —que emitieron un comunicado conjunto— consideran que es imprescindible analizar en profundidad lo ocurrido, "fundamentalmente por transparencia", pero también para conseguir y mejorar el funcionamiento del programa en el futuro.
- En opinión de las tres asociaciones firmantes de la carta, el caos provocado por la caída de la web, la rapidez con que se agotaron las plazas en destinos como Andalucía, Canarias y Baleares y la bajada de categoría de algunas plazas hoteleras, "está afectando considerablemente a la buena imagen de las agencias y del programa del Imserso.
- El programa del Imserso es una de las líneas de trabajo acordadas por las tres organizaciones para trabajar de forma conjunta bajo el criterio de unidad de acción, en aras a la defensa de las agencias de viajes.

OBJETIVO ► MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE CARA AL FUTURO

UNAV, ACAVe y FETAVE consideran que es imprescindible analizar en profundidad lo ocurrido, "fundamentalmente por transparencia", pero también para conseguir y mejorar el funcionamiento del programa del Imserso de cara al futuro.

UNAV EN FACEBOOK · ÚNETE

UNAV interviene en la primera acción promocional de Sichuan tras la pandemia

UNAV participó recientemente en la presentación de la primera actuación promocional de la provincia china de Sichuan tras la pandemia. España ha sido el primer destino para esta acción.

Al acto, organizado por Airmet Servicios, han asistido representantes del sector turístico nacional y chino, y ha contado con la presencia de Yao Jing, embajador de la República Popular China en España.



Iván Méndez, gerente de UNAV, en representación de nuestra organización, ha destacado la relevancia que tiene en la actualidad el emisor hacia el país asiático y que todavía España dispone de “un margen de crecimiento importante”.

El gerente ha puesto el acento en la necesidad de incrementar las conexiones aéreas para facilitar la creación de productos.

Además, ha puesto en valor el conocimiento que se tiene de la región, donde numerosos turoperadores disponen de producto de calidad para el cliente, aunque señala que estudiarán realizar “acciones de colaboración, como formaciones a agentes de viajes”.



MADRID, PROMOCIÓN EN COLOMBIA

FEMAV participa en la campaña de promoción de la Comunidad de Madrid en Colombia y México

La Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV) ha participado en la campaña de promoción y comercialización que llevó a cabo hace unas semanas la Comunidad de Madrid en Colombia y México como destino turístico, que incluyó la presentación a turoperadores de estos países de la oferta turística regional para conseguir un mejor posicionamiento en estos mercados y convertirse en un polo de atracción de visitantes de estos países.

El objetivo es atraer visitantes de alto poder adquisitivo que, en cualquier época del año, pasen varios días recorriendo la región.

También se pretende llevar al visitante a otras ubicaciones más allá de la capital como la Universidad y centro histórico de Alcalá de Henares, el monasterio y Real Sitio de San Lorenzo de El Escorial y el Paisaje Cultural de Aranjuez, todo ellos declarados Patrimonio Mundial de la UNESCO.

Junto a FEMAV, representada por el co-presidente, César Gutiérrez, participaron también la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), Hostelería Madrid y la Academia de Gastronomía Madrileña.

La Federación Madrileña de Agencias organiza su primer foro el 28 de noviembre

La Federación Madrileña de Agencias de Viajes (FEMAV) celebrará el próximo día 28 de noviembre la primera edición de su foro profesional, en el que intervendrán diversos representantes sectoriales e institucionales.

El objetivo de este encuentro será analizar la situación del sector en la Comunidad de Madrid y el papel de futuro de las agencias en la promoción y comercialización de la Región, para lo cual se abordarán distintos temas, además de explicar las claves del éxito turístico de esta Comunidad. En 2022 visitaron la región 12.6 millones de turistas con un impacto de 12.500 millones de euros.

La jornada cuenta con el patrocinio de la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento e Iberia, Colaboran en su organización nuestra asociación y FETAVE.

destinos

■ EXTREMADURA • DESTINOS SOSTENIBLES DE ESPAÑA

La Siberia, un rincón maravillosamente sorprendente

La Siberia es una comarca emplazada en el extremo noreste de la provincia de Badajoz, integrada por 11 municipios, que, desde el 19 de junio de 2019, ostenta la condición de Reserva de la Biosfera, tercera de esta comunidad y primera del territorio pacense



Los parajes de La Siberia gozan de una extraordinaria biodiversidad, que incluyen áreas boscosas, rocosas y esteparias, que se suceden entre dehesas, regadíos y humedales.

La zona cuenta, asimismo, con un rico legado patrimonial, cultural y artístico (dólmenes, pinturas rupestres, castros, fortalezas, castillos, etc.), consecuencia del paso de diferentes civilizaciones en el transcurso de los años. La oferta gastronómica es igualmente notable, elaborada con productos característicos de la tierra y kilómetro 0.

Es la comarca española con mayor cantidad de agua embalsada, siendo uno de estos depósitos (el de Orellana la Vieja) el primer arenal que dispuso de una bandera azul en nuestro país (año 2010).

La imagen superior (cortesía de Turismo La Siberia) ofrece una panorámica del Embalse de La Serena, construido en 1990 sobre el río Zújar, que cuenta con una capacidad de 3.219 hm³ y una extensión de 7.333 km². Su entorno está declarado como Zona de Especial Protección para las Aves "La Serena y Sierras periféricas" y lugar de Interés Comunitario "La Serena".

Turismo acuático, 'birdwatching', rutas senderistas, micología y un enclave único de observación de la berrea


La Siberia disfruta, además, de la condición de paraíso ornitológico, ideal para los amantes del "birdwatching" (avistamiento de aves), gracias a la variedad de especies que sobrevuelan la zona, entre las cuales se encuentran buitres leonados, águilas reales o cigüeñas negras, por citar algunas, y que pueden observarse desde algunos de los privilegiados miradores estratégicamente localizados.



Todo este cúmulo de atractivos invitan a recorrer y descubrir La Siberia a través de sus rutas, tanto en coche, como en bici o a pie, estos últimos a través de la Red de Senderos de La Siberia, algunos situados en la Reserva Regional de Caza del Cijara, un inmenso espacio natural protegido que ocupa 25.000 hectáreas, sede de uno de los más célebres observatorios de berrea.

Asimismo, ofrece un amplio abanico de alternativas turísticas, tanto acuáticas (gracias a sus masas de agua embalsada, amén de sus numerosos embarcaderos, playas y piscinas naturales), como al aire libre (cicloturismo, senderismo, micología, escalada, turismo cinegético, entre otras actividades).

MÁS INFO

 [TURISMO LA SIBERIA](#)



MONITOR DE AGENCIAS DE LOS DESTINOS SOSTENIBLES DE ESPAÑA



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



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

PRODUCTO SUJETO A LAS
SUBVENCIONES DE KIT
DIGITAL PARA PYMES

KIT
DIGITAL
AGENTE DIGITALIZADOR

Orbis

WEB

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

La versión más completa de Orbis

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

Flexible y escalable

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

Siempre disponible

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

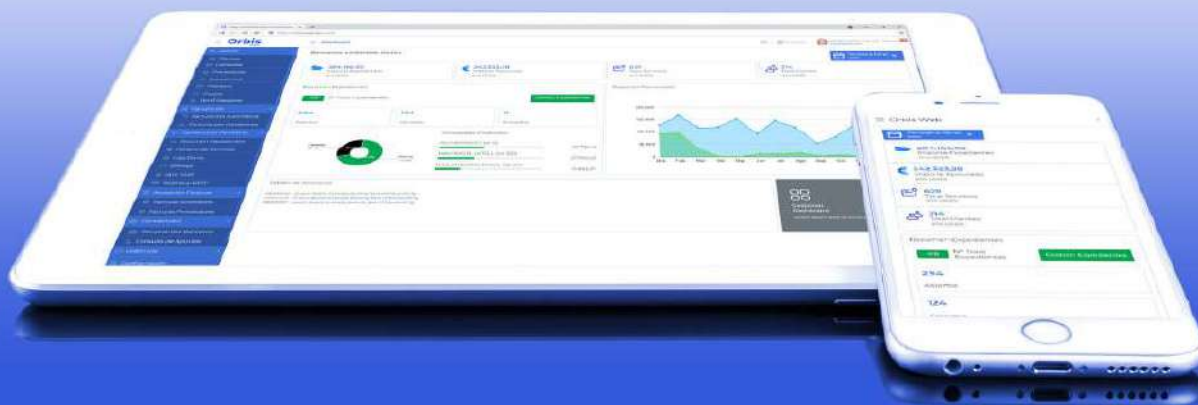
Céntrese en su negocio

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

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



Más información en
www.orbisweb.es



Pipeline
software

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