



SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES MEMORÍA TÉCNICA Y ECONÓMICA

AÑO 2025

NC- bc

MEMORIA TÉCNICA NAUTALIA PARA NC- bc

PRESENTACIÓN DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES ÍNDICE DE CONTENIDO

1	PRESENTACIÓN NAUTALIA VIAJES	2
2	METODOLOGÍA DE TRABAJO	5
2.1	OPERATIVA Y PLAN DE TRABAJO	5
2.2	EQUIPO HUMANO (MODELO DE GESTIÓN NC- bc)	8
2.3	MEDIOS MATERIALES.	11
2.4	HORARIO DE ATENCIÓN Y UBICACIÓN DEL BTC	12
2.5	SERVICIO DE EMERGENCIAS 24 HORAS /365	13
2.6	PLAN DE CONTINGENCIA	¡Error! Marcador no definido.
2.7	PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO: IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO	16
2.8	SISTEMA DE FACTURACIÓN	16
2.9	ACUERDOS CON LA INDUSTRIA	19
7	PROPUESTA ECONÓMICA NC- bc	26

1 PRESENTACIÓN NAUTALIA VIAJES

OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

El objetivo de esta Memoria Técnica es la de alcanzar la máxima calidad técnica, superando las exigencias y expectativas prescritas en el pliego tras su análisis y evaluación. Por ello, consideramos conveniente mostrar la evolución desde el origen de NAUTALIA VIAJES hasta el día de hoy, cuyo resultado nos hace sentir orgullosos de su crecimiento y desarrollo.

Nautalia Viajes está integrada dentro del Holding turístico TRAVEL LIVE. Desde su fundación en 2011, el Grupo TRAVEL LIVE es un referente en el sector de los viajes, ámbito en el que desarrolla propuestas dedicadas al segmento particular, corporativo y organismos del estado.

Las actividades del Grupo TRAVEL LIVE en España y Portugal se desarrollan a través de cuatro líneas de negocio y la suma del volumen de facturación del Grupo en España supera los 1.100 millones de euros

TRAVEL LIVE



El **GRUPO TRAVEL LIVE** cuenta con más de 1.700 empleados distribuidos entre España y Portugal además de los partners estratégicos en más de 65 países.

Somos un equipo comprometido con la sociedad. Por ese motivo, apoyamos diferentes causas sociales y encaminamos nuestras actuaciones a preservar el medio ambiente manteniendo una firme apuesta por la reducción de emisiones de CO₂, entre otras acciones.

Nautalia Viajes es una agencia de viajes con una amplia trayectoria y experiencia en el segmento de viajes de negocios, eventos y Organismos Públicos. Nuestro equipo profesional lo integran más de 800 personas que suman experiencia, especialización sectorial, tecnológica y visión global para ofrecer soluciones innovadoras que aporten resultados reales a la cuenta de NC-bc. Además, nos caracterizamos por nuestra capacidad de adaptación, innovación y competitividad, tres aspectos fundamentales para progresar y mejorar en la gestión de nuestros servicios y prosperar como una de las empresas más influyentes del mercado.

Con más de 3.300 puntos de venta, las agencias de Radius se encuentran entre los cuatro mejores jugadores en sus mercados regionales, lo que garantiza una presencia fiable y competente, en cualquier parte del mundo.

En Nautalia Viajes hemos analizado con detalle los requerimientos de los Pliegos y consideramos que el Control del Gasto y consecución del Ahorro son dos de los objetivos que se persiguen, para ello Nautalia Viajes va a poner a disposición de NC- BC la tecnología más avanzada y el equipo humano más experimentado, con una media de 15 años en el sector de los viajes de Empresa.

NUESTRO OBJETIVO

Durante el proceso demostraremos a NC- bc que somos el socio adecuado para liderar la continuidad del programa de viajes con excelencia, hacia un modelo de mayor eficiencia, reducción de Costes y Control y Calidad del nivel de servicio.

ALGUNOS DE NUESTROS PRINCIPALES CLIENTES



2 METODOLOGÍA DE TRABAJO

En **Nautalia Viajes** consideramos que la Calidad del servicio, el Control del Gasto y consecución del Ahorro son tres de los objetivos que se persiguen, para ello Nautalia Viajes va a poner a disposición de NC-bc los medios y tecnología más avanzada y mejorada, así como el equipo humano más experimentado.

2.1 OPERATIVA Y PLAN DE TRABAJO

Nautalia Viajes tramitará todas las solicitudes y servicios que comprenderán la ejecución de las tareas que requiere NC- bc tanto de manera online como offline:

- Asesoramiento e Información en materia de alojamiento, compañías aéreas, transporte marítimo, terrestre y trenes.
- Información y asesoramiento sobre diferentes alternativas de viajes: itinerarios y horarios, rutas, clases de reserva.
- Tramitación de las solicitudes, reservas y emisión de billetes aéreos nacionales e Internacionales.
- Cambios, modificaciones y anulaciones de los billetes.
- Reserva de plazas hoteleras y emisión de documentación para la realización completa de los servicios correspondientes y según las peticiones formuladas por NC-bc.
- Gestión de prepagos.
- Formalización de pólizas de seguros de viaje, y ayuda en la gestión en caso de pérdidas y/o deterioro de equipajes.
- Expedición y gestión de trámites de equipajes especiales.
- Proposición de alternativas económicas sobre la base de tarifas especiales o negociadas con otras compañías.
- Servicio de viajes y alojamiento para terceros por cuenta de NC-bc, requeridos como consecuencia de relaciones contractuales e institucionales.
- Emisión de billetes de ferrocarril
- Billetes de barco/Ferrys
- Reservas de alquiler de coche con y sin conductor
- Entradas a espectáculos, Eventos Deportivos, Taurinos y Musicales.
- Servicios de proveedores mayoristas
- Traslados privados
- Guías
- Medios Técnicos y audiovisuales
- Seguros de viaje
- Gestión de Visados: Nautalia Viajes ofrece la posibilidad de tramitar visados. Cuando resulten necesarios para la realización de un desplazamiento.
- Entrega de información pertinente a los diferentes destinos tales como rutas, tipo y cambio de monedas; requerimientos legales, niveles de seguridad y vacunación entre otros.
- Organización de Congresos, Seminarios, Reuniones y Convenciones, así como cualquier otro tipo de evento organizado por NC-bc, a través de nuestro Departamento MICE.
- Gestión de reservas para Grupos: Negociación con diferentes proveedores.
- Asistencia personalizada con personal propio de Nautalia Viajes durante el viaje.

- Inscripciones para asistencia a Congresos.
- Contratación de Azafatas y personal específico para el evento.
- Secretaría Técnica.
- Cualquier servicio específico para la realización y ejecución de un evento.
- Departamento Vacacional específico para el colectivo de empleados con línea de descuentos y beneficios.

Nautalia Viajes se compromete a prestar los servicios de agencia de viajes para el personal, empleados y, así como colaboradores de NC-bc de manera diligente, responsable y con máxima calidad y rapidez.

NUESTRA OFERTA DE GESTIÓN INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y RECURSOS:

Cuando las peticiones se realicen Offline directamente a través del equipo, Nautalia Viajes tramitará todas las solicitudes respecto a cotizaciones, reservas y emisión de billetes en servicios aéreos, hoteles; ferrocarril, marítimos, líneas de autobuses; alquiler de coches, visados; formalización de pólizas, seguros de viajes, así como cambios, cancelaciones y cualquier otro tipo de servicio propio de una agencia de viajes, tanto a nivel nacional como internacional.

- Las peticiones deberán llegar bien identificadas con los datos de cada pasajero, y características de la reserva, horarios y fechas del viaje.
- Una vez recibida la solicitud de cotización del servicio, el equipo procederá a la búsqueda mediante terminales conectados online a AMADEUS y WEBS LOW COST enfocándose siempre en la consecución de las tarifas más ventajosas para la oferta de NC- bc en cada momento y tipo de servicios en territorio nacional e internacional, respetando la política de viajes y las tarifas negociadas por NC- bc.
- Reconocidas las ordenes de viajes, nos comprometemos a proveer toda la información en cuanto a la diversidad de tarifas aéreas, horarios, características y condiciones de las tarifas, cancelaciones y cambios, fechas límite de emisión, tanto en aerolíneas regulares como en Low Cost y reservas de hoteles.
- Tras recibir la confirmación de servicios por parte de NC-bc se procederá a la tramitación de billetes, reservas, confirmación, emisión, cambios, cancelaciones y entrega mecanizada dependiendo del caso de la solicitud.

- En relación con la gestión de las reservas hoteleras a nivel nacional e internacional, siempre se ofrecerán las mejores tarifas disponibles o **tarifas negociadas que no excedan el importe exigido de NC-bc** , y de información respecto a las características, condiciones de emisión y cancelación, así como disponibilidad de los hoteles. De igual manera el equipo asignado realizará las reservas, facturación; cambios y cancelaciones respetando la política de viajes establecida. El servicio se podrá extender a terceros por cuenta de NC- bc, siempre y cuando sean requeridos como consecuencia de relaciones institucionales y contractuales.
- Todas las cotizaciones, reservas; confirmaciones de servicios, serán enviadas al usuario final y/o solicitante de NC-bc , de manera preferente por medios electrónicos.
- **Nautalia Viajes** diseñará los informes y reuniones periódicas para la revisión, planteamiento de estrategias; inclusión de nuevos servicios o puntos estipulados por NC- BC, buscando siempre la eficacia en la gestión de la cuenta.
- **Nautalia Viajes** gestionará los prepagos necesarios para las reservas de servicios solicitados por NC-bc , en establecimientos donde no sea posible realizar el pago por medio de tarjeta de crédito y/o facturación.



En **NAUTALIA VIAJES** nos comprometemos a intermediar con los prestadores de servicios finales para intentar eliminar total o parcialmente cuantos costes se deriven por dicho cambio, modificación o anulación del servicio.

Los requerimientos de alojamiento por parte de NC-bc serán gestionados y tramitados según la dieta, categoría y ubicación precisada marcado en la política de viajes. NC-bc podrá beneficiarse de las tarifas negociadas y preferentes de Nautalia con los diferentes proveedores, cadenas hoteleras y hoteles, las cuales se aplicarán en cada solicitud, excepto si existe un acuerdo por parte de la empresa, en ese caso se aplicará la tarifa más ventajosa.

2.2 EQUIPO HUMANO (MODELO DE GESTIÓN NC- bc)

En **Nautalia Viajes**, la implicación es máxima. Nuestro compromiso es hacer sencillo un engranaje formado por un equipo técnico, asesores expertos uniendo sinergias con diferentes departamentos que implica a muchos profesionales para garantizar una óptima prestación del servicio y resultado para NC-bc.

Nautalia Viajes se compromete a prestar los servicios de agencia de viajes para el personal de NC-bc de manera rápida, responsable y con máxima rapidez en modelo NC-bc desde las oficinas situadas en el Departamento de empresas de CANARIAS en C/ Néstor de la Torre, nº 28. 35006. Las Palmas con el siguiente horario, de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Vale la pena resaltar que todos nuestros técnicos cuentan con las cualidades personales, experiencia y medios informáticos precisos para dar soporte y servicio siguiendo las directrices y políticas de viajes impartida por NC-bc. **El equipo de nuestra BTC está formado por 2 consultores que garantiza un conocimiento excelente de NC-bc, evitando grandes equipos de atención en el que no se consigue un conocimiento de la forma de viajar y preferencias de los viajeros.**

Cuando por necesidades operativas, motivadas por aumentos de volumen de trabajo, (puntas de trabajo), ausencia de algún componente del equipo por vacaciones, asistencia a cursos de formación, enfermedad, etc., Nautalia Viajes, cuenta con personal que cubrirá el servicio y apoyará con otros técnicos.

Con el objeto de cubrir todas las necesidades y ofrecer un servicio de excelencia, en Nautalia Viajes proponemos un modelo de gestión de viajes a través de un equipo compartido a través de BTC formado por especialistas gestores que prestarán servicio, según los requerimientos de NC-bc.

A continuación, definimos el Perfil técnico y Responsabilidades de las personas que serán destinadas a la gestión de la cuenta, adaptando nuestra atención operativa de acuerdo con las necesidades de NC-bc:

ACCOUNT MANAGER

Desempeña labores de análisis, asesoramiento y ayuda en la negociación con proveedores en exclusiva para NC- bc.

Principales funciones:

- Elaboración del plan de implantación de la nueva agencia de viajes.
- Mantener la relación diaria con NC-bc.
- Centralización y coordinación de todas las comunicaciones, intereses e iniciativas del cliente.
- Ayuda en la definición y optimización de la política corporativa de viajes.

- Analizar y comunicar cualquier mejora o tendencia de mercado que pueda ser de interés para NC-bc.
- Mantener el grado de excelencia que NC-bc merece, asegurando el nivel de servicio.
- Analizar y reportar sobre cualquier mejora, novedad o tendencia de mercado que pueda ser de interés.
- Información y asesoramiento en la negociación de acuerdos con proveedores, proveedores preferentes y otras áreas de mejora.
- Supervisión de la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción y análisis de las incidencias que pudieran surgir.
- Aplicación de estrategias de reducción de costes.
- Aplicación de nuevas tecnologías en caso de ser necesarias.

■ DIRECTOR / RESPONSABLE DE OPERACIONES

Perfil Senior con amplia experiencia en la gestión de equipo a su cargo, desempeña labores de dirección y organización, planificación, ejecución y control de la cuenta.

Principales Funciones:

- Dirección y coordinación del equipo a su cargo.
- Aseguramiento del perfecto cumplimiento de la política de viajes.
- Apoyo en la elaboración de los informes estadísticos de gestión.
- Coordinación con el responsable de viajes de NC- bc.
- Gestión de reservas e incidencias especiales.
- Gestión de facturación y conciliación mensual.
- Aplicación y puesta en marcha de medidas de mejora
- Búsqueda de las tarifas más ventajosas para el cliente y ofrecimiento de alternativas a los usuarios, a través de nuestro sistema de detección de mejora de las tarifas, incluso una vez emitido el billete aéreo.
- Control de los expedientes pendientes de emisión.

■ EQUIPO TÉCNICO

Funciones operativas y asesoramiento al cliente de las mejores alternativas y propuestas, todos ellos con una amplia experiencia en la gestión de viajes corporativos para empresas. Con el fin de hacer el servicio lo más personalizado posible el equipo compartido estará formado por 2 técnicos

aproximadamente, evitando equipos masivos y consiguiendo un conocimiento excelente de las necesidades que pueda tener NC-bc en sus viajes corporativos.

Principales Funciones:

- Recepción y gestión de las peticiones y servicios solicitadas por el cliente, de acuerdo con las instrucciones de trabajo tanto en la parte offline como online.
- Tramitación de reservas a través de la política de viajes.
- Total garantía de cumplimiento de acuerdos.
- Emisión de la documentación de viaje.
- Búsqueda y asesoramiento de las tarifas más ventajosas para el cliente y ofrecimiento de alternativas a los usuarios, a través de nuestro sistema de detección de mejora de las tarifas, incluso una vez emitido el billete aéreo, con el objeto de optimizar el coste y ahorros al cliente
- Control de los expedientes pendientes de emisión.
- Emisión de facturas de cada servicio.

Configuración del servicio.

El servicio se prestará a través de un equipo compartido (BTC) para NC-bc como se ha comentado en el apartado anterior.

El equipo tendrá acceso a las tarifas negociadas de NC- bc como a las propias de Nautalia, así como a las tarifas públicas de los distintos proveedores para garantizar la aplicación de la mejor tarifa disponible en el momento de realizar la reserva.

2.3 MEDIOS MATERIALES.

Nautalia Viajes les propone la utilización de los medios materiales y técnicos, así como los sistemas tecnológicos más avanzados e innovadores del mercado que garantizan la calidad operativa y la **Mejor Tarifa Disponible** en cada una de las etapas de una reserva.

Para la realización del servicio de agencia de viajes, **Nautalia Viajes** propone:

- La oficina desde donde se prestará el servicio estará equipada con los siguientes sistemas y terminales: GDS Amadeus, reserva y emisión de billetes de avión, SIRE, reserva y emisión billetes Renfe, Sistema propio que dispone de cupos propios para reservas de billetes de avión y hoteles. API, sistema propio de LOW COST, con más de 90 compañías de bajo coste.
- Microsoft Office: Word, Excel, Power Pont, Access, Outlook, etc.
- Un ordenador por cada operador con los sistemas anteriormente mencionados
- Acceso a Internet

- Acceso a correo electrónico
- Mobiliario indicado y destinado a cada gestor de viajes
- Un teléfono por cada Técnico.
- Impresoras de documentación de viajes, facturación, emisión de títulos de transporte aéreos y trenes.
- Líneas RDSI para conexión de sistemas de reservas
- Línea Savia para conexión de Sistema Amadeus
- Fax, Fotocopiadora, Escáner, Caja fuerte si fuera necesario

2.4 HORARIO DE ATENCIÓN Y UBICACIÓN DEL BTC

El equipo de atención para la prestación del servicio a NC-bc estará ubicado en nuestro



Business Travel Center - en LAS PALMAS

NAUTALIA EMPRESAS

C/ Néstor de la Torre, 28.

35006 – Las Palmas.



Horario de Atención de Lunes a viernes: 08.00 hrs a 18.00 hrs.

Fuera de este horario se atenderá desde el Servicio de Emergencias 24 horas a partir de las 19:00h.

2.5 SERVICIO DE EMERGENCIAS 24 HORAS /365

Nautalia Viajes, pone a disposición de NC-bc el servicio de **Emergencias 24 horas**, prestado por personal PROPIO y local, ubicado en las oficinas de Madrid y donde nuestros agentes tienen una experiencia mínima de 5 años en el servicio a empresas.

En el Servicio de Emergencias se realizan todo tipo de servicios de agencia de viajes fuera de las horas de atención habituales, con acceso a los perfiles del viajero, política de viajes, así como tarifas negociadas.

El equipo que forma el Servicio de Emergencias es un equipo formado y dedicado exclusivamente para ofrecer un servicio rápido y ágil que ofrezca soluciones inmediatas ante cualquier incidencia, independientemente del lugar del mundo donde se encuentre.

La resolución de las incidencias se hará de forma INMEDIATA, vía telefónica, se trate de incidencias dentro del ámbito Nacional e Internacional.

¿QUÉ SERVICIOS PRESTA NUESTRO S24 HORAS?

El Servicio de Emergencias se encargará de atender las solicitudes de reservas urgentes fuera del horario de apertura de la oficina desde la que es atendido habitualmente.

Puede realizar nuevas reservas, modificaciones y cancelaciones de avión, hotel, coche y tren, así como emitir o revalidar los billetes en caso necesario. Está autorizado para aplicar las tarifas negociadas de NC-bc tanto en avión como hotel, coche o tren (Renfe).

Desde el Servicio de Emergencias también atendemos a los viajeros que hayan comenzado su viaje y necesiten asistencia en ruta. También ofrecemos asesoramiento profesional para ayudar a viajeros que puedan encontrarse en una situación de emergencia.

Fuera de estos parámetros, no podemos atender solicitudes, ya que se pondría en peligro la calidad de servicio que se ofrece a los viajeros que realmente necesitan asistencia urgente y de forma inmediata.

- Reserva, modificación y Emisión de billetes aéreos y tren.
- Reservar o modificar reservas con compañías aéreas “low cost”.
- Reserva de Alojamiento en hoteles y alquileres de vehículos.
- Asistencia durante el viaje, repatriación y evacuación
- Información de itinerarios, tarifas y disponibilidad
- Tarifas negociadas

- Aplicación de la Política de Viajes de NC- BC
- Atención personalizada telefónica.
- Cambios de última hora en la planificación del viaje.
- Idiomas: Castellano e inglés.
- Asistencia al viajero con cancelaciones, cambios de ruta, situaciones de overbooking, etc.
- Asistencia sobre información APIS que hay que incluir en la reserva.
- Asistencia con el Servicio de Limousine ofrecido por compañías aéreas.
- Facilitar información de contacto o consejo en caso reclamación por pérdida de equipaje.

■ **¿Qué es necesario para que un pasajero o solicitante sea atendido por el Servicio de Emergencias?**

Es imprescindible que NC-bc tenga contratado e implementado este servicio y que el pasajero o solicitante disponga de un perfil de viajero existente en NAUTALIA. Se definirá con NC- bcsi paga según la forma habitual o si para el Servicio de Emergencia paga cada pasajero con su tarjeta a fin de controlar mejor este tipo de gastos. Si no hay reserva iniciada por NAUTALIA y el pasajero no dispone de perfil, no se facilitará servicio, ya que es la única manera de asegurar la ausencia de fraude y que el servicio se presta a las personas correctas.

■ **¿Puedo enviar un email con mi solicitud de reserva, cambio o cancelación?**

No se aceptan solicitudes por email. Únicamente se atienden solicitudes telefónicamente.

■ **¿El Servicio de Emergencias utiliza algún protocolo de seguridad para confirmar la identidad del viajero?**

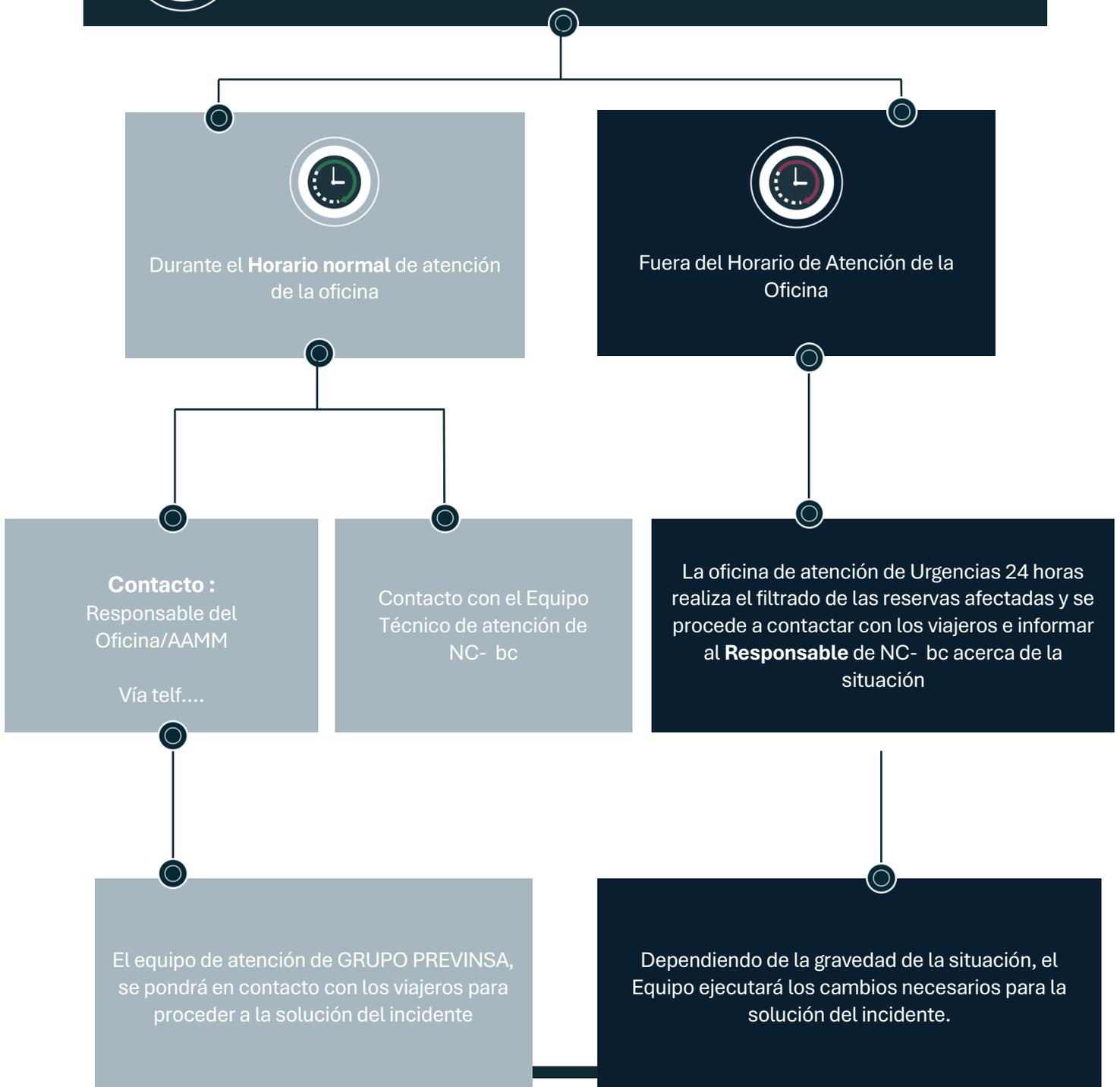
Sí. Una vez que comprobemos que el viajero tiene un perfil creado en NAUTALIA, el agente procederá a solicitar algún tipo de información confidencial, como puede ser el DNI, fecha de nacimiento, etc.... para comprobar la identidad del viajero. Si el viajero no lo pudiera aportar, no se le prestará el servicio.

■ **NC- bc solicita en el servicio habitual que NAUTALIA tenga una autorización de viaje por escrito para emitir billetes. ¿Cómo procederá el Servicio de Emergencias en caso de que NC- bc necesiten aprobación para sus viajes?**

En estos casos, el Servicio de Emergencias siempre considerará que el viaje está autorizado y no gestionará ningún sistema o proceso de autorización de NC-bc. Si bien, NAUTALIA, siempre informará de la Política de Viajes de NC-bc, la responsabilidad de la solicitud recaerá sobre el viajero o solicitante; entendemos que quien contacta con este servicio es porque realmente lo necesita de manera urgente y no puede esperar a tener la aprobación.



DESASTRES EN LA INDUSTRIA DEL VIAJE / Naturales y Atentados



2.6 PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO: IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

Una buena puesta en marcha asegurará siempre el éxito del servicio.

Es por ello, que invertimos siempre todo tipo de recursos durante el proceso de implementación. En NAUTALIA Viajes apostamos por la implicación de todo el equipo relacionado en la nueva cuenta para la implementación de la misma. Es la figura del Ejecutivo Comercial quien coordinarán la gestión del cambio. Los focos de trabajo durante la implementación se definen y se planifican rigurosamente para asegurar el éxito del proceso.

Una vez adjudicada la cuenta, se definirán las diferentes tareas a cada uno de los departamentos involucrados en la implementación de la cuenta, tanto en la gestión del servicio como en el desarrollo de sistemas IT (Desarrollo de Negocio).

El equipo de implementación junto con el Ejecutivo Comercial recopilará toda la información necesaria desde el primer momento para que no queden flecos sueltos. Y de esta forma garantizar un buen comienzo y la calidad del servicio.

Los primeros pasos se basan en recopilar la información relacionada con la operativa del servicio:

- Definición de la Política de Viajes de NC- bc.
- Tipo de tarifas utilizadas
- Categorías de hoteles
- Flujos de autorización o aprobación
- Personal autorizado a solicitar servicios
- Acuerdos, tarifas negociadas con los diferentes proveedores, Compañías Aéreas, hoteles, Trenes, Ren a Car, etc.
- Tarjetas de fidelización, descuentos.
- Definición de Perfiles de los viajeros
- Referencias de Facturación. Proyecto, centro de coste, código empleado...

2.7 SISTEMA DE FACTURACIÓN

Nuestra experiencia nos permite transformar datos en información útil para tener una visibilidad constata de sus viajes.

■ PROCESOS DE FACTURACIÓN

 <p>ENTRADA DE GASTOS Centraliza la gestión de todos los gastos relacionados con los viajes de tu empresa: tiques, kilometrajes, dietas, tarjetas.</p>	 <p>PAPERLESS Fotografía los tiques con tu Smartphone y automáticamente los datos serán extraídos y añadidos a tu liquidación. Homologado por la Agencia Tributaria.</p>
 <p>MOVILIDAD Dispondrá de una herramienta on-line que le permitirá monitorizar de una manera sencilla los movimientos de su cuenta</p>	 <p>DEVOLUCIÓN DEL IVA Consigue mayores deducciones del IVA de tus gastos de empresa, generando un informe con los justificantes homologados por la AET.</p>
 <p>APROBACIÓN DE GASTOS Control y automatización cumpliendo con la política de gastos.</p>	 <p>INTEGRACIÓN El proceso de gestión de gastos integrado en un único flujo, desde el reporte hasta la contabilización, integrándose con cualquier software de gestión o ERP del mercado.</p>

Nautalia Viajes ofrece soluciones para mejorar los procesos de facturación e integración de ficheros. Disponemos de herramientas que nos permiten proponer soluciones para mejorar los procesos de facturación e integración de ficheros. A su vez, disponemos de las soluciones requeridas con desarrollos internos y específicos según la solicitud de cada empresa, que busquen dar una solución a las necesidades de NC- BC.

Nautalia Empresas dispone de un fichero de facturación que recoge toda la información de las facturas emitidas por Nautalia a fin de facilitar los procesos administrativos y contables por parte del cliente.

■ TIPOS DE FICHEROS:

STANDARD: Incluye todos los campos de facturación que normalmente necesitan los clientes.

AVANZADO: Previo estudio, realizamos un fichero ajustado a las necesidades del cliente, añadiendo/quitando campos que sean de utilidad, para la integración de nuevos datos.

■ Frecuencia:

Diaria: Se envía un fichero con las operaciones del día anterior.

Semanal: Se envía un fichero con todas las operaciones de la semana anterior.

Mensual: Se envía fichero con las operaciones del mes anterior.

■ Beneficios del envío de los Ficheros de Facturación

1.- Mejora en la Eficiencia para NC-bc y en NAUTALIA VIAJES por automatizar la carga manual

- Menos errores manuales.
- Más rapidez, optimización del tiempo

2.- Acceso a Información Diaria

- Reporting (informes) = datos actualizados hasta el día anterior.
- NAUTALIA BS FACTURA = Buscador de facturas, tiene información actualizada.

3.- Validación de servicios optimizada

- Validación en el momento de la aceptación de la factura, supone mayor control y eficiencia.
- Gestión diaria de incidencias, logrando una conciliación óptima.

4.- Mínimo desarrollo para NC-bc.

- Implica un mínimo desarrollo, con objeto de capturar un fichero vía Web Service, FTP, o mail, y cargarlo contra el sistema contable de su empresa, vía solicitud.

▪ **TIPOS DE FACTURACIÓN:**

Facturación Simple: Factura por servicio.

Facturación Agrupada Fin de mes: Albarán por servicio y factura agrupada a fin de mes.

Facturación Agrupada por período: Albarán por servicio y factura agrupada a definir periodo por parte del cliente, (Ej. Fecha de corte tarjeta, otros periodos de cortes).

Facturación por agrupaciones diversas del cliente, tales como:

Por centro de coste, departamento, viajero y proyecto.



▪ **Facturación electrónica**

La factura electrónica debe cumplir con la Normativa legal establecida por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre. En este Real Decreto se regulan aspectos como:

- Obligación de expedir factura.
- Tipos de facturas: agrupada o simple (factura por servicio).
- Expedición por terceros.
- Contenido de la factura.
- Requisitos de las facturas: legibilidad, autenticidad e integridad.
- Especificidades de la factura electrónica.
- Plazos.
- Otras facturas: recapitulativa, duplicados, rectificativas.
- Regímenes especiales.
- Conservación.

2.8 ACUERDOS CON LA INDUSTRIA

Nautalia Viajes como compañía del **Grupo TRAVEL LIVE**, uno de los mayores grupos turísticos, y con una dilatada experiencia y capacidad de negociación con los diferentes proveedores de la industria turística, pone a disposición de NC-bc los diferentes acuerdos y colaboraciones suscritas con diferentes proveedores de la industria hotelera, Compañías Aéreas, Rent a Car y otras empresas, cumpliendo las expectativas de los requerimientos de los pliegos.

TARIFAS NAUTALIA RENT A CAR	
COMPAÑÍA	% DESCUENTO
Europcar	12 a 20%
Sixt	10 a 15%
Enterprise	5 a 15%

TARIFAS NAUTALIA AÉREO	
COMPAÑÍA AÉREA	% DESCUENTO SOBRE BEST AVAILABLE RATE
Iberia	3 a 10%
Air Europa	2 a 37%
Qatar	3 a 10%
LATAM	5 a 13%
Lufthansa (Largo radio)	5 a 15%
ITA	3 a 8%
Turkish	2 a 9%
Binter	4 a 10%
Norwegian	0 a 3%
LOT	2 a 8%
TAP	3 a 20%
Aeroméxico	3 a 17%
Emirates	3 a 5%

TARIFAS NAUTALIA HOTEL	
CADENA	% DESCUENTO SOBRE BEST AVAILABLE RATE
MELIA	5%
NH	DEL 8% AL 25%
AC	8%
BARCELÓ	10%
SILKEN	10%
SERCOTEL	15%
H10	10%
PARADORES	10%
VINCCI	12%
HESPERIA	DEL 15 AL 20%
PLAYA SENATOR	18%
RADISSON HOTEL GROUP (España)	15%
HARD ROCK HOTEL MADRID	15%
EUROSTARS	10%

2.9 MEDICIÓN DEL ANS (ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIO O SLA)

En Nautalia entendemos que todos nuestros clientes cuentan con características y requerimientos de servicio diferentes; Por tal razón de la mano de ellos mismos diseñamos y personalizamos SLA ´S que contribuyan con la eficacia en la gestión de la cuenta y a su vez nos obliga a exigirnos a nosotros mismos como empresa prestadora de servicios en la búsqueda de la excelencia continua.

Disponemos de herramientas que nos permiten evaluar nuestra calidad del servicio, y ofrecer a nuestros clientes los resultados de este, acompañado de un plan de mejora personalizado, en caso de necesidad.

Los sistemas de medición utilizados y que nos permiten evaluar el nivel de calidad del servicio están basados en:

- Encuestas de Satisfacción del viajero
- Encuestas de satisfacción del Gestor de viajes.
- Equipo Humano
- Informes y reportes de gestión
- Q Nautalia

Bureau Veritas Certification

Certificación
Concedida a
NAUTALIA VIAJES, S.L.
CL MAHONIA (ED PORTICO) 2 - PLT 3 - 28043 - MADRID - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

NORMA
ISO 9001:2015
El Sistema de Gestión se aplica a:

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPRESAS Y EVENTOS.

Número del Certificado:	ES144739 - 1
Aprobación original:	04-10-2013
Auditoria de certificación/renovación:	05-04-2024
Caducidad del ciclo anterior:	15-04-2024
Certificado en vigor:	16-04-2024
Caducidad del certificado:	15-04-2027

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación

Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España




Bureau Veritas Certification

Certificación
Concedida a
NAUTALIA VIAJES, S.L.
CL MAHONIA (ED PORTICO) 2 - PLT 3 - 28043 - MADRID - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

NORMA
ISO 14001:2015
El Sistema de Gestión se aplica a:

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EMPRESAS Y EVENTOS.

Número del Certificado:	ES144740 - 1
Aprobación original:	16-04-2015
Auditoria de certificación/renovación:	05-04-2024
Caducidad del ciclo anterior:	15-04-2024
Certificado en vigor:	16-04-2024
Caducidad del certificado:	15-04-2027

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación

Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España




AENOR

AENOR

**Certificado de Conformidad
con el Esquema Nacional de Seguridad**


CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL ENS
seguridad
Esquema ENBREA
Nº 161/2012

ENS-2024/0045

AENOR certifica que los sistemas de información reseñados todos ellos de categoría MEDIA y los servicios que se relacionan, de:

NAUTALIA VIAJES, S.L.

han sido auditados y encontrados conforme con las exigencias del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica, según se indica en el correspondiente Informe de Auditoría de 2024-04-13

para las actividades: Los sistemas de información que soportan los servicios de gestión integral de viajes tanto ordinarios como extraordinarios de entidades públicas, grandes empresas y pequeñas empresas, según la categorización vigente.

que se realizan en: MAHONIA, 2 ED. PÓRTICO 2 PLANTA 3, 28043 - MADRID

Certificación inicial 2024-06-21 Válida hasta 2026-06-21

Fecha: en Madrid, a 21 de junio de 2024


Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFÍAS, A.U.
Géova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com

3 PROPUESTA ECONÓMICA para NC- bc

BTC	OFFLIN E + IGIC
Aéreo residente doméstico	01,50 €
Aéreo interinsular residente	06,25 €
Aéreo doméstico	17,40 €
Aéreo Europa	23,20 €
Aéreo Resto mundo	30,00 €
Tren	03,48 €
Low Cost residente doméstico	10,00 €

Forma de pago: Crédito

RESUMEN OFERTA:

- PRESENTACION VIAJES NAUTALIA: Grupo, diversificación, posición mercado, experiencia.
- PRESENTACION EQUIPO HUMANO DEL DEPARTAMENTO DE EMPRESAS DE LAS PALMAS: Horario, personal, experiencia equipo de atención, tipos de facturación, envío informes. Etc..
- SERVICIO EMERGENCIAS.
- ACUERDOS CON TARIFAS ESPECIALES DE VIAJES NAUTALIA.
- CERTIFICADOS CALIDAD.
- OFERTA ECONÓMICA.

MEMORIA TÉCNICA – Servicio de agencia de viajes para NC- bc