

UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA DE
MADRID

SOBRE 2

PROPUESTA TÉCNICA
CRITERIOS CUANTIFICADOS POR
JUICIO DE VALOR

GESTIÓN DEL SERVICIO

EXPEDIENTE N.º: SER-91/22 ML

07 DICIEMBRE 2022



NAUTALIA

Empresas & Eventos

SOBRE 2

INDICE DEL CONTENIDO

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA: CRITERIOS VALORABLES POR JUICIO DE VALOR GESTIÓN DEL SERVICIO

	Pág.-
1. Presentación NAUTALIA: Quienes somos	3
2. Gestión del Servicio.....	6
2.1 Soluciones Informáticas para la gestión	7
○ Herramienta auto-reserva Amadeus Cytric	
○ Portal Nautalia: Pydeme	
○ Informes: Nautalia Anali@	
2.2 Medición del ANS	14
2.3 Procedimiento de aceptación	15
2.4 Equipo Humano	17
○ Estructura del Servicio.....	20

Persona de Contacto:

Isabel Tormo López

E-Mail: Isabel.tormo@nautaliaempresas.es

Telf. 670 210 870

1. - PRESENTACIÓN NAUTALIA: QUIÉNES SOMOS

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 WAMOS. Desde su fundación en 2011, el Grupo WAMOS 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 WAMOS 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 2.500 millones de euros al año.

- **Agencia de Viajes:** Nautalia Viajes, Geostar y Top Atlántico.
- **Touroperadores:** Wamos Circuitos y Wamos Tours
- **Compañía Aérea:** WAMOS Air con 11 aviones. La flota se compone de cuatro Boeing 747-400 y siete Airbus 330-200 y AIRBUS 330-300.



El Grupo WAMOS cuenta con más de 3.700 empleados distribuidos en España, Portugal, EE.UU y Suiza y 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.

La estrategia del Grupo WAMOS pivota sobre cuatro pilares:

- **El Crecimiento Rentable:** Mediante la combinación del crecimiento orgánico y adquisiciones selectivas.
- **La Internacionalización** en aquellos países que se consideren estratégicos para el desarrollo de su negocio.
- **La Excelencia Operativa y la Innovación**, como palanca fundamental para la gestión de la confianza depositada por sus clientes.
- **La disciplina financiera**, mediante la diversificación de fuentes de financiación y la gestión de la liquidez ha llevado a mejorar las calificaciones de riesgo crediticio y a fortalecer la solvencia de la compañía.



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 700 personas que suman experiencia, especialización sectorial, tecnológica y visión global para ofrecer soluciones innovadoras que aporten resultados reales a la cuenta de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. 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.

También somos conscientes de las nuevas exigencias de nuestro mercado y sabemos adaptarnos a las nuevas situaciones siendo consecuentes con un sector volátil, global y complejo. Por ello, **el objetivo de**

Nautalia Viajes es generar confianza en sus clientes para ayudarles a crecer de una manera sostenida y controlada. Esto, junto a nuestra asociación con compañías de gran importancia a nivel internacional y a la diversificación de productos y servicios, ha generado que nuestra empresa se consolide como una de las compañías más destacadas dentro del sector.

Las más de 200 oficinas distribuidas en 52 Capitales de Provincia en las 17 Comunidades Autónomas españolas.



NAUTALIA en el Mundo

La asociación en exclusiva de Nautalia Viajes con **Radius Travel** en España nos otorga una dimensión global que nos permite prestar servicio en más de 80 países con 123 agencias locales y más de 37.000 empleados en el mundo.

Por su parte, **Radius** es una compañía mundial de gestión de viajes. El valor de **Radius** se centra en el alcance y la diversidad de su red, en la que combina la experiencia local y el servicio al cliente, con la capacidad de consolidar información y el poder de compra de una red multinacional.

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.



2. - GESTIÓN DEL SERVICIO

En **Nautalia Viajes** hemos analizado con detalle los requerimientos de los Pliegos y consideramos que tras el conocimiento que tenemos de la cuenta, 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID la tecnología más avanzada y mejorada, así como el equipo humano más experimentado, con una media de 15 años en el sector de los viajes de Empresa.

Tener la oportunidad de presentar una propuesta de servicios para un Organismo de máximo prestigio y relevancia que para **NAUTALIA Viajes** supone un fuerte estímulo y un reto al que estamos convencidos que podemos responder, superando las exigencias técnicas y económicas del pliego.

Confiamos poder convencer durante el proceso de que somos el socio ideal para liderar con UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID la transformación del programa de viajes con excelencia y hacia un modelo de mayor eficiencia, reducción de Costes y Control y Calidad del nivel de servicio.

Nautalia Viajes tramitará todas las solicitudes y servicios que comprenderán la ejecución de las tareas que requiere UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID:

- Asesoramiento e Información en materia de alojamiento, compañías aéreas, transporte marítimo, terrestre y trenes.
- Información sobre diferentes alternativas de viajes: itinerarios y horarios, rutas, clases de reserva.
- Ayuda en tramitación de pérdida de equipaje.
- 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.
- 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, requeridos como consecuencia de relaciones contractuales e institucionales.
- Emisión de billetes de ferrocarril.
- Billetes de barco
- 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, 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.

2.1 Soluciones Informáticas para la Gestión

La tecnología ha revolucionado los viajes y cómo los reservamos y los gestionamos. Nuestra tecnología de viajes es tan diversa como las necesidades de las personas y las empresas para las que trabajamos. Ahora, los solicitantes de viajes o travel managers y los viajeros pueden tener todas las herramientas tecnológicas que necesitan en un solo lugar, desarrollado especialmente para usted.

Los programas de viajes exitosos requieren una tecnología inteligente que combine el empoderamiento de las partes interesadas con el control corporativo. Ahí es donde entra en acción NAUTALIA EMPRESAS.

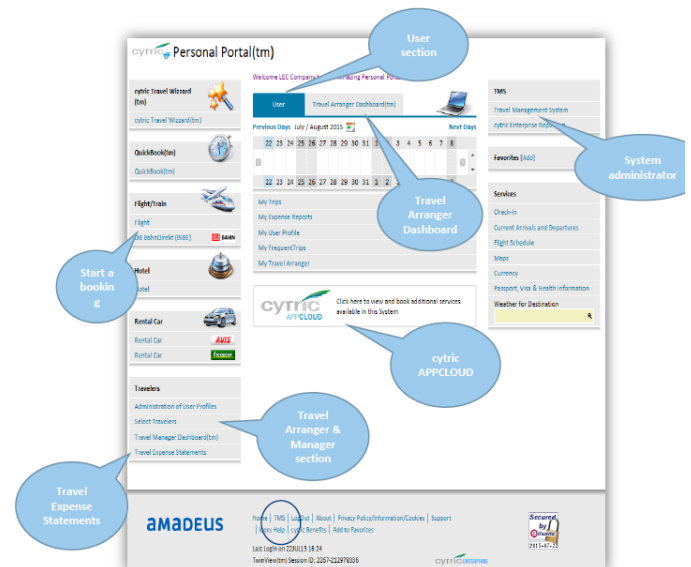
Sistema de Reservas de Viajes:

Herramienta de Auto-Reserva CYTRIC

Después de casi 20 años de desarrollo de soluciones de automatización para la contratación de viajes, en NAUTALIA VIAJES hemos decidido utilizar nuestra experiencia y ayudar a los viajeros corporativos.

La opción de implementar una herramienta de auto-reserva es una solución que permite a los viajeros, gestores de viajes o solicitantes hacer sus propias reservas, emisión de forma autónoma y siempre garantizando el cumplimiento de la Política de Viajes y respetando los acuerdos con los diferentes proveedores.

Nautalia Viajes se compromete a asignar igualmente un equipo técnico que refuerce el servicio en los casos de que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID necesite apoyo o la prestación del servicio OffLine.



8

Si la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID está buscando una manera de generar ahorros, una estrategia de viaje bien implementada emparejada con una herramienta de reserva on-line, CYTRIC es la solución que sugerimos para crear la oportunidad de disminuir los costes significativamente.

También verá un aumento en el cumplimiento de normas y Política de Viajes. Nautalia Empresas le ofrece algunos aspectos por los que quizá sea recomendable implementar en la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID una herramienta de autocontratación.

Herramienta de Auto-reserva CYTRIC EASY

NAUTALIA EMPRESAS estima oportuno seleccionar como opción preferente, implementar la solución **Amadeus Cytric Easy**, se trata de la versión más desarrollada de Cytric Native. Permite desde Outlook y/o el sistema Microsoft Teams el acceso a la herramienta.

La nueva integración de Cytric con Microsoft 365 da un primer paso en la visión de las empresas de proporcionar una experiencia de viajes y gastos inmersiva y colaborativa. Es la mayor innovación en la Industria de los viajes.

Amadeus, en asociación con Microsoft, está dando el primer paso en su visión conjunta para redefinir los viajes corporativos: **Cytric Travel & Expense**, la herramienta de administración de gastos y reservas en

línea de Amadeus, ahora está integrada en Microsoft 365, presentando Cytric Easy. Los usuarios pueden planificar viajes y compartir detalles de viajes con otras personas sin tener que abandonar sus aplicaciones diarias, como Microsoft Outlook o Microsoft Teams. Cytric Easy facilita la reservar de viajes de negocios de una forma más rápida y fácil que nunca:

- **Una aplicación:** búsqueda, comparación o reserva de un hotel, un vuelo o un coche de alquiler, sin tener que salir de Microsoft Teams
- **Fácil de compartir:** la única herramienta de viajes y gastos integrada en Teams con la capacidad de compartir información de viajes.
- **Ahorro de tiempo:** minimiza el tiempo dedicado a discutir viajes con otros compañeros.

Cytric Easy es una solución “end to end”, que ayuda al usuario a simplificar los procesos y gestionar la política de viajes de una manera sencilla; desde la planificación de los viajes a la reserva de los mismos, reporting, contabilidad y reembolso de gastos.

Hoy por hoy CYTRIC EASY es la herramienta más utilizada y mejor valorada de nuestro mercado lo que proporciona incuestionables beneficios para la gestión y control de los viajes de negocios, al tiempo que da máxima agilidad a los viajeros en la tramitación de sus peticiones.

CYTRIC EASY es la solución tecnológica que cumple con todas las capacidades que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID exige en cuanto a los siguientes parámetros:

- **Personalización**
- Es parametrizable a la política de Viajes de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
- **Varios Idiomas**
- Integración de acuerdos con proveedores preferenciales.
- Sistema multi idiomas.
- Entorno amigable para la gestión y aprobación de viajes. (es compatible con Smartphone)
- Solicitudes gestionadas y reservas en tiempo real.
- Sitio Web seguro (https), exclusivo para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.
- Creación de grupos, según la Política de Viajes a aplicar:
 - Por sociedades, divisiones, delegaciones, departamentos...
 - Por cargo del viajero (directivos, mandos intermedios y resto de empleados).
- Acceso individual para cada usuario, 24hrs. al día, 7 días a la semana.
- Información on-line, clara y completa de todas las opciones disponibles, de acuerdo con la Política de Viajes de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.
- Reserva de vuelos (Compañías tradicionales, Tarifas Web y Low Cost), hoteles y coches de alquiler.
- Posibilidad de crear plantillas para viajes frecuentes
- Ahorro en tiempo de procesos propios de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
- Mejor Tarifa Disponible
- Herramienta que se adapta a las necesidades de cualquier empresa
- Recuperación del IVA de forma automatizada
- Capaz de ofrecer la mejor opción según las preferencias del viaje.

- El Reporting de los servicios de movilidad se realiza de forma automática, ahorrando tiempo y flexibilidad desde el primer momento.

○ **Facilidad de uso**

Gracias a su diseño responsive, el usuario puede acceder a Cytric Easy desde diferentes dispositivos: escritorio del pc, tablets, móviles... siendo la resolución mínima recomendada en pantallas de ordenador es de 1280 x 768 pixels.

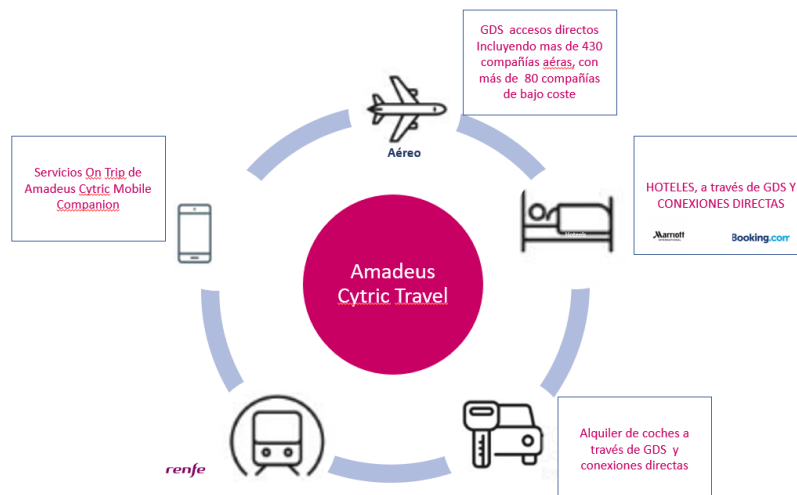


10

Nautalia ofrecerá un curso de formación a los usuarios autorizados en la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID para el uso de la herramienta. CYTRIC EASY es una solución muy intuitiva y de uso sencillo especialmente para todas aquellas personas habituadas en el uso de cualquier plataforma online de búsqueda de viajes.

○ **Gestión de vuelo en Compañías Low-Cost**

Cytric Easy pone a disposición del cliente el contenido de más de 80 líneas Low Cost : Easyjet, Vueling, Ryanair, Wizz Air y Norwegian, como ejemplo.



Amadeus Ticket Changer (ATC)

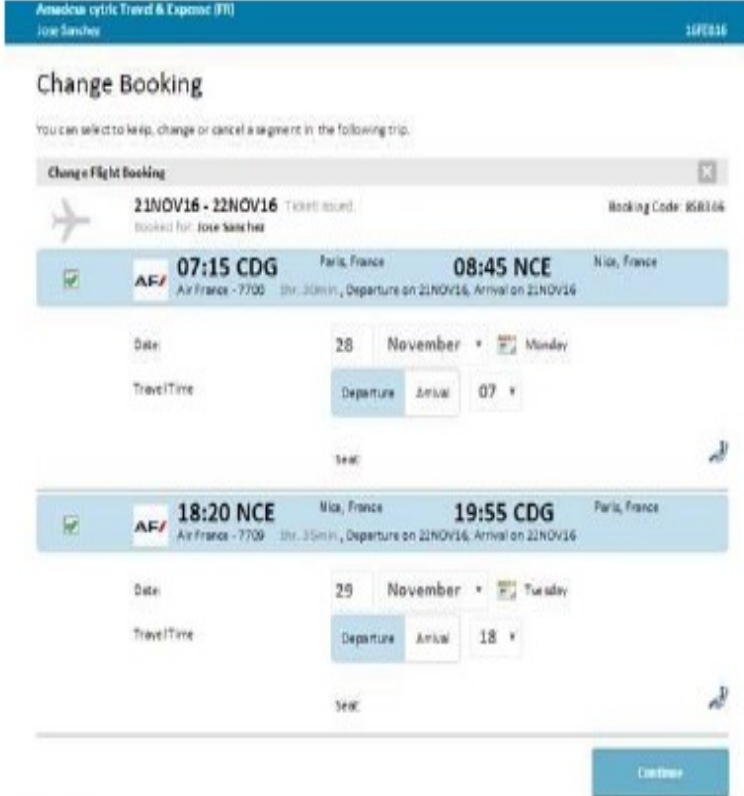
El usuario tiene el control de cambios en su reserva.

La integración de Amadeus Ticket Changer en Amadeus Cytric Travel & Expense permite a los viajeros cambiar reservas ya existentes sin tener que ponerse en contacto con la agencia de viajes. El usuario podrá buscar alternativas al su vuelo y confirmar la nueva reserva de una forma simple y sencilla.

➤ Amadeus Ticket Changer procesa:

- Billetes electrónicos emitidos en Amadeus.
- Billetes electrónicos emitidos con cualquier otro GDS.
- Billetes con itinerarios domésticos o internacionales.
- Tarifas en cualquier moneda.
- Billetes sin utilizar o parcialmente utilizados.

Amadeus Ticket Changer



The screenshot shows the 'Change Booking' interface. At the top, it identifies the user as 'Jose Sanchez' and the booking code as '958166'. The main heading is 'Change Booking', followed by the instruction: 'You can select to keep, change or cancel a segment in the following trip.' Below this, there are two flight segments:

- Segment 1:** 21NOV16 - 22NOV16. Ticket issued, booked for Jose Sanchez. Booking Code: 958166. Air France - 7700. 3hr. 35min. Departure on 21NOV16, Arrival on 21NOV16. Route: Paris, France (07:15 CDG) to Niza, France (08:45 NCE).
- Segment 2:** 22NOV16 - 23NOV16. Air France - 7709. 3hr. 35min. Departure on 22NOV16, Arrival on 23NOV16. Route: Niza, France (18:20 NCE) to Paris, France (19:55 CDG).

For each segment, there are controls for 'Date', 'Travel Time', and 'Seat'. The date for the first segment is 28 November (Monday), and for the second is 29 November (Tuesday). The travel time for the first segment is 07, and for the second is 18. A 'Continue' button is located at the bottom right.

PORT@L NAUTALIA

El **Port@l Nautalia** está preparado para integrarse en la Intranet del cliente. El menú de opciones será diferente según el rol del usuario. Las soluciones integradas dentro de la herramienta son:

- Gestión de Perfiles: Permite el mantenimiento de los perfiles del viajero
- Gestión de Incidencias: **BQS**
- Reporting: **Nautalia Analiz@**
- Seguridad: **Nautalia Solucion@**

Todo lo relacionado con los viajes de negocios en un mismo lugar.

Portal del Viaje



El espacio donde nuestros usuarios pueden gestionar y consultar todos sus viajes de la manera más cómoda, rápida y sencilla. Un único punto de acceso a:

- Perfil de viajeros
- Gestor de incidencias
- Herramienta de autoreserva.
- Reporting
- Facturación
- Localización de viajeros
- Vacacional para empleados

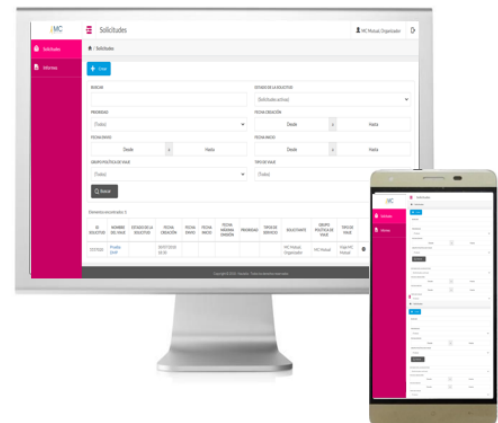
Herramienta de Solicitud: PYdeME Nautali@

Pydeme Nautali@ es una herramienta propia de solicitud en entorno web para la petición de servicios y reservas. Es una solución innovadora que sustituye a las antiguas plantillas en Excel o e-mails, para la solicitud de los viajes.

Con ella el usuario de empresa podrá solicitar a su equipo asignado de Nautalia Empresas de una manera sencilla y clara, aquellos servicios que necesite tramitar (vuelos, hotel, coche, tren, barco, etc.), o si es un organizador de viajes, gestionar las solicitudes para otros viajeros.

Principales Ventajas de la Herramienta

- Parametrización de la política de viajes
- Carga de viajeros y autorizadores
- Da la posibilidad de acceder con diferentes roles (organizador y/o viajero)
- Procesos de autorización a medida
- Trazabilidad completa de todas las comunicaciones
- Medición de la anticipación de las reservas
- Permite definir referencias contables
- Incorporar documentación del viaje
- Diseño "responsive". Permite su uso en ordenadores, tablets y smartphone.
- Permite guardar plantillas de viajes recurrentes
- Informes de actividad



12

Pydeme Nautali@, al estar integrado dentro del Port@!, reconoce al usuario y por lo tanto capturará la información del perfil del viajero y la volcará en la solicitud, que vía email, recibirá el equipo técnico que gestiona la cuenta cuando el usuario "Solicite Presupuesto"

Especialmente recomendada para aquellas empresas que quieren modernizar su modelo de relación con la agencia de viajes, pero todavía no quieren implementar una herramienta de auto-reserva.

Logo del Cliente

Solicitud de Presupuesto

Tus datos

Datos del solicitante

E-mail del aprobador (opcional)

Campo para indicar referencias de facturación

Datos del viajero

Selección de servicios a incluir

Posibilidad de añadir más viajeros

BQS – Gestión de Incidencias

Nuestro sistema de Gestión de Incidencias BQS, nos permite registrar todas las incidencias de servicio que se produzcan y poder realizar un seguimiento de las mismas.

El usuario accederá a BQS, desde la opción “Gestión de Incidencias”, del Port@l Nautalia.

Las incidencias registradas son de cualquier tipo o proveedor que afecte al normal desarrollo de un viaje, de tal modo que no sólo se puede realizar un seguimiento de la misma hasta que se haya resuelto, sino que se pueden realizar informes relativos a la tipología de las incidencias registradas, proveedores recurrentes, áreas de mejora internas, etc...



BQS permite actualizar tanto a la persona que comunicó la incidencia, como el Gestor de la cuenta de viajes del cliente, de cualquier modificación en la incidencia, ya sea cambio de estado o información adicional incluida.

13

Informes y Reportes de Gestión y Actividad: Nautalia Analiz@

Nautalia Viajes, pone a disposición de nuestros clientes una herramienta de Business Intelligence que funcionará como un sensible, personalizable y dinámico barómetro del estado de su cuenta de viajes corporativa.

La información que se proporciona a los Travel managers influye en la toma de decisiones de las políticas de viajes de sus compañías, y en consecuencia, es determinante para la obtención de ahorros y la aplicación de medidas orientadas a la optimización de procedimientos internos, y de relaciones con terceros (proveedores).

Con la información que se genera de la facturación, nuestro sistema de Reporting online genera una imagen cristalina y a menudo reveladora de la actividad de viaje de cada cliente. Es la clave para que los clientes administren sus programas de viajes con mayor control y eficiencia. **NAUTALIA ANALIZ@** es una herramienta poderosa y muy fácil de usar, especialmente diseñada para guiar la estrategia, controlar el gasto, ayudar en la toma decisiones y crear oportunidades de ahorro.

Nautalia Analiz@ se alimenta diariamente con los datos de facturación de Nautalia, por lo que podemos ofrecerle una información actualizada, que permitirá al Travel Manager acelerar el proceso en la toma de decisiones basadas en datos analíticos.

Nautalia Analiz@ dispone de una serie de informes predeterminados que le ofrecerán una visión global y completa de su cuenta de Viajes Corporativos y Eventos. El Travel Manager siempre podrá bajar al nivel de detalle que necesite con un simple “clic” sobre el dato.

A continuación, mostramos algunos ejemplos de este tipo de informes:

- **Cuadro de Mando:** Este informe se configura “ad hoc” para poder cubrir sus necesidades específicas. En el ejemplo que ponemos a continuación, el Cliente, en una sola pantalla consigue información sobre el gasto total por servicio durante el periodo seleccionado y una comparativa con el mismo periodo del año anterior, tanto en consumo como en transacciones.

Informe Consumo Global



2.2 Medición del ANS

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 excedernos 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 del mismo, 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.
- Muestreo
- Informes y reportes de gestión
- Herramientas de Gestión de Incidencias BQS: Informes de quejas y registro de Incidencias:

2.3 Procedimiento de aceptación

Nautalia Viajes se compromete prestar los servicios de agencia de viajes para el personal y empleados de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, así como personas relacionadas con la actividad de la misma de manera diligente, responsable y con máxima rapidez.

Nuestra oferta de gestión incluye los siguientes servicios y recursos:

Cuando las peticiones se realicen Offline directamente a través del Equipo Multi-Outplant, 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 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 de Gestión 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID en cada momento y tipo de servicios en territorio nacional e internacional.
- 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.
- El equipo de gestión ofrecerá, al menos 3 alternativas, siempre que sea posible, que se adapten a la solicitud y a la política de viajes de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.
- Nuestro compromiso con la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID siguiendo nuestros criterios y fundamentos Medioambientales es ofrecer como principal alternativa aquellos medios de transporte y rutas que favorezcan o minimicen la huella de Carbono en la medida que se ajusten a la Política de Viajes y características de la solicitud de la reserva por parte de la Universidad.
- Tras recibir la confirmación de servicios por medio de la orden de viajes por parte de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID se procederá a la tramitación de billetes, reservas, confirmación, emisión, cambios, cancelaciones y entrega mecanizada dependiendo del caso de la solicitud.
- En relación a 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 por la**

Universidad, 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, de manera preferente por medios electrónicos.
- El envío de la documentación de viaje se realizará siempre por medios electrónicos, no obstante, en caso de requerimiento EXPRESO se remitirá mediante mensajero a la mayor brevedad, **sin coste para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.**
- **Nautalia Viajes** diseñará los informes y reuniones periódicas para la revisión, planeación de estrategias; inclusión de nuevos servicios o puntos estipulados por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, buscando siempre la eficacia en la gestión de la cuenta.
- Nautalia Viajes gestionará los prepagos necesarios para las reservas de servicios solicitados por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, en establecimientos donde no sea posible realizar el pago por medio de tarjeta de crédito y/o facturación.

16

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 del Universidad serán gestionados y tramitados según la dieta, categoría y ubicación precisada en las órdenes de hospedaje. La UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID podrá beneficiarse de las tarifas negociadas y preferentes de Nautalia con las diferentes proveedores, cadenas hoteleras y hoteles, las cuales se aplicarán en cada solicitud, excepto si existe un acuerdo por parte del Universidad, en ese caso se aplicará la tarifa más ventajosa.

En caso de requerirse, ponemos a disposición de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID el listado de Hoteles Nacionales e Internacionales con los precios establecidos para funcionarios del Grupo I, II y III, según Real Decreto 462/2002 del 24 de MAYO.

Nautalia Viajes se compromete a evaluar constantemente las posibles estrategias a aplicar en la gestión de la cuenta buscando siempre la reducción de costes para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

2.4 Medios Personales: Equipo Humano

En **Nautalia Viajes**, la implicación es máxima. Nuestro compromiso es hacer sencillo un engranaje formado por un equipo de técnicos, asesores expertos uniendo sinergias con diferentes Departamentos que implica a muchos profesionales para garantizar una óptima prestación del servicio y resultado para la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

Nautalia Viajes se compromete a prestar los servicios de agencia de viajes para el personal de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID de manera diligente, responsable y con máxima rapidez y para ello, se requiere el mejor equipo de profesionales.

Vale la pena resaltar que todos nuestros técnicos cuentan con las cualidades personales, años de experiencia y medios informáticos precisos para dar soporte y servicio siguiendo las directrices y políticas de viajes impartida por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

Cuando por necesidades operativas, motivadas por aumentos de volumen de trabajado, (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 personal de su equipo volante. Durante la sustitución será cubierta con carácter inmediato, con otra persona con la misma cualificación y conocimientos y experiencia, y no supondrá un mayor coste para la empresa.

17

EQUIPO MULTI-OUTPLANT

Nautalia Viajes se adaptará al modelo de prestación que más de ajuste a las necesidades de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. A lo largo de la trayectoria y camino recorrido, proponemos un modelo de gestión con un equipo MULTI-OUTPLANT desde las oficinas de Nautalia en Madrid, prestando un servicio personalizado y favoreciendo la posibilidad de sustitución de la plantilla en los casos de bajas por enfermedad, vacaciones, reforzar el equipo en períodos de puntas de trabajo, etc.

Con el objeto de cubrir todas las necesidades expresadas en los pliegos y ofrecer un servicio de excelencia, en Nautalia Viajes proponemos un modelo de gestión de viajes a través de un **Equipo MULTI-OUTPLANT formado por 4 gestores de la cuenta + 1 Account Manager + 1 Director del Equipo** que prestarán servicio.

PERFIL TÉCNICO DEL EQUIPO DE ATENCION

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 expresadas por la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID:

- **Director de Operaciones**

Las principales funciones del Director de Operaciones son:

- Detección de oportunidades en innovación y tecnología.
- Implementación de desarrollos tecnológicos (herramienta de Auto-reserva, geolocalizadores, aplicaciones móviles para el usuario).
- Formación a usuarios.
- Puesta en marcha de soluciones tecnológicas, seguimiento y metodología de los procesos técnicos y operativos del equipo que preste el servicio.
- Supervisión y cumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de los servicios contratados.
- Realizar las propuestas correspondientes y colaborar de forma paralela con la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID, en la resolución de problemas planteados o posibles mejoras.
- Garantizar la operativa y respuesta del servicio.
- 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID .
- Aplicación y puesta en marcha de medidas de mejora
- Supervisar a diario la gestión de reservas de los técnicos a su cargo.
- Implantación y seguimiento de los términos del contrato.

18

- **Account Manager**

Desempeña labores de análisis, asesoramiento y ayuda en la negociación con proveedores.

Principales funciones:

- Elaboración del plan de implantación de la nueva agencia de viajes.
- 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 la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.
- Mantener el grado de Excelencia que la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID merece, asegurando el nivel de servicio.
- Analizar y reportar al responsable o interlocutor de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID sobre cualquier mejora, novedad o tendencia de mercado que pueda ser de interés.
- Verificar el buen funcionamiento del sistema operativo y personal encargado de atender la cuenta, de acuerdo con las particularidades de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

- Información y asesoramiento en la negociación de acuerdos con proveedores, proveedores preferentes y otras áreas de mejora.
 - Asesoramiento y seguimiento mensual o trimestral de informes consolidados de los consumos frente a los acuerdos y a las oportunidades de mejora del servicio.
 - Preparación de la información de gestión en lo relativo a informes de ahorros y los motivos de su consecución o su desestimación por parte de los usuarios con la periodicidad acordada.
 - 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.
- **Equipo Técnico**

Funciones operativas y asesoramiento al cliente de las mejores alternativas y propuestas.

Principales Funciones:

- Recepción y gestión de las peticiones y servicios solicitadas por el cliente, de acuerdo con las instrucciones de trabajo.
- 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.

ESTRUCTURA DEL SERVICIO

