

Cómo gestionar y mejorar sus  
Sistemas de Información al Pasajero

# Passenger Information Systems 2008

Conozca los proyectos  
más innovadores y  
garantice un servicio  
integral de información  
al pasajero

- > Accesibilidad de la información
- > Nuevos proyectos y experiencias pioneras
- > Diseño y desarrollo de interfaces
- > Últimos soportes y canales utilizados
- > Servicios de valor añadido
- > Propuestas integrales para todo tipo de pasajeros

## Discussion Group

### Últimos avances en Passenger Information Systems

Buscando los límites a los sistemas de información al pasajero

- 12 Expertos**  
**8 Experiencias Prácticas**

**METRO DE MADRID**  
**EMPRESA MUNICIPAL DE  
TRANSPORTES DE MADRID – EMT**  
**IBERIA**  
**TRANSPORTES URBANOS  
DE SEVILLA SAM – TUSSAM**  
**AYUNTAMIENTO DE LEÓN**  
**EMPRESA MÁLAGUEÑA  
DE TRANSPORTES – EMT**  
**METRO DE VALENCIA**  
**CONSORCIO REGIONAL DE  
TRANSPORTES DE MADRID – CRTM**  
**RENFE OPERADORA**  
**TRANSPORTS METROPOLITANS  
DE BARCELONA – TMB**

**Y el asesoramiento experto de:**

Paloma Llaneza  
LLANEZA A+A

## Visita Guiada



**Servicio de Ayuda a la Explotación  
(SAE) de la Empresa Municipal  
de Transportes de Madrid – EMT**

**¡Inscríbese ahora!**

**902 12 10 15**

inscrip@iir.es • www.iir.es

**Madrid**  
**26 y 27 de Noviembre de 2008**  
**Hotel NH La Habana**

Patrocinador

 **HANOVER DISPLAYS SL**  
Sistemas de información al pasajero

## Objetivos

- > Conozca las más modernas interfaces de comunicación con el pasajero
- > Descubra cómo ofrecer un servicio fácil, instantáneo y personalizado a los usuarios
- > Analice las ventajas de los nuevos soportes para ofrecer una información lo más completa posible
- > Vea cuáles son los nuevos canales de información al pasajero: Web, paneles, SMS, canal a bordo...
- > Sepa cómo integrar distintos tipos de información en un mismo sistema
- > Ofrezca servicios de valor añadido tras la desaparición del billete tradicional en el transporte aéreo
- > Garantice la protección de los datos del contrato de transporte y cómo informar de ello al pasajero
- > Conozca las últimas innovaciones en sistemas de información y atención al viajero con discapacidad

## PRIMERA JORNADA

Madrid

Miércoles, 26 de Noviembre de 2008

9.15

Recepción de los asistentes y entrega de la documentación

9.30

Inicio de la Sesión a cargo del Moderador de la Jornada

**Javier Bartolomé Castilla**

Gerente de Calidad Corporativa  
METRO DE MADRID

### CASO PRACTICO

La experiencia práctica de Iberia

#### El fomento de los servicios de valor añadido tras la desaparición del billete tradicional: el móvil como vía de acceso al pasajero en todo tiempo y lugar

A partir del 1 de Junio de 2008 el formato tradicional de billete en papel ha sido sustituido definitivamente por la imposición del billete electrónico. Una medida que, según cálculos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), permitirá un ahorro de más de 2.000 millones de euros. Esta nueva situación ha generado que las compañías aéreas mejoren en la medida de lo posible sus Servicios de Información al Pasajero en lo que a adquisición y gestión de billetes a través de canales electrónicos se refiere. En concreto Iberia ha apostado fuerte por el uso de los dispositivos móviles como una de las formas de ofrecer un valor añadido a sus pasajeros.

- El uso de las comunicaciones móviles en la atención al cliente
  - > Horarios, Ofertas y Teléfonos de interés
  - > Llegadas y Salidas de vuelos
  - > Autocheck-in online
  - > Compra de billetes de Puente Aéreo
  - > Consultar reservas
  - > Gestiones Iberia Plus
- Cómo acelerar el proceso de embarque en determinados trayectos

**Raúl Oscar González-Pacheco**

Telecomunicaciones  
Gestor de Proyectos de  
IBERIA

10.15

#### El valor de proteger los datos del contrato de transporte y cómo informar de ello al pasajero

- Intangibilidad del billete, ¿cómo prueba el cliente que tiene un billete si los SI de las compañías fallan?
- Protección de los datos de cliente y transporte: buenas prácticas en la gestión de pruebas electrónicas
- Protección de datos personales: obligación de envío de datos de cliente y mantenimiento de canales seguros on line
- Aplicación del nuevo reglamento a las aerolíneas

**Paloma Llaneza**

Abogado Socio  
LLANEZA A+A

11.15

Coloquio

11.30

Café

12.00

### CASO PRACTICO

La experiencia práctica de la Empresa Malagueña de Transportes – EMT

#### El uso del móvil como elemento de información al pasajero y medio de pago en el transporte

La EMT de Málaga ha sido pionera en la incorporación del móvil como componente tecnológico en el transporte. Actualmente cuenta con un piloto real de pago con el móvil, cuyo objetivo es que éste funcione como tarjeta sin contacto de proximidad, con recarga a distancia e información al pasajero, mediante el uso de la nueva tecnología NFC (Near Field Communications), que próximamente será incorporada a los móviles.

- Ventajas del uso del móvil como sistema de información al pasajero

- Experiencias previas de pago con móvil en el transporte
- El actual piloto con tecnología NFC (Near Field Communications)
- > Integración de tarjeta sin contacto y teléfono móvil
- > Valoración del piloto
- > Posibilidades futuras de NFC

**Manuel Berlanga Fernández**

Director de Sistemas de Información  
EMPRESA MALAGUEÑA  
DE TRANSPORTES – EMT

12.45

### CASO PRACTICO

La experiencia práctica de Transportes Urbanos de Sevilla SAM – TUSSAM

#### Web, paneles, SMS, canal a bordo... la importancia de mantener informado al pasajero a través de diferentes canales

Consciente de que los pasajeros demandan cada vez más información sobre el servicio, Transportes Urbanos de Sevilla SAM - TUSSAM ofrece a sus usuarios las mayores facilidades para que optimicen su tiempo a la hora de realizar sus desplazamientos en las diferentes líneas de la red, y lo hace a través de diversos canales. Entre sus ofertas destaca el ofrecimiento de diferentes alternativas para conocer en tiempo real las horas de llegada de los vehículos a las paradas y la potenciación de la información divulgada durante el trayecto.

- Acceso a la información a través de la Web
- Paneles en las paradas con datos en tiempo real
- Información de tiempos en movilidad, SMS y JAVA
- Canal a bordo de la flota

**Jesús Garrido Rico**

Jefe de Área de Desarrollo  
Tecnológico

TRANSPORTES URBANOS DE SEVILLA  
SAM – TUSSAM

13.45

Coloquio

14.00

Almuerzo

## Programa Madrid. 26 y 27 de Noviembre de 2008

**15.30**  
**CASO PRACTICO**  
**La experiencia práctica de Autobuses Urbanos de León**

### Cómo integrar distintos tipos de información en un mismo Sistema de Información al Pasajero:

#### Sistema Sicombus

Los Autobuses Urbanos de León acaban de implantar la última generación en servicios de información al pasajero: el sistema Sicombus. El nuevo sistema, único y pionero en España, incorpora avanzados paneles informativos multimedia y un servicio paralelo de megafonía que informará a los usuarios sobre correspondencias, cultura, incidencias, tiempo estimado de llegada, últimas noticias de la ciudad o el tiempo.

- Cómo se desarrolló la herramienta tecnológica
- ¿En qué consiste el servicio y cuáles son sus objetivos?
- Dónde está funcionando Sicombus actualmente
- Ventajas y resultados obtenidos por el servicio
- Mejoras previstas tras su puesta en práctica inicial

**Agustín Pérez Lamo**  
Concejal Delegado de Transporte  
**AYUNTAMIENTO DE LEON**

**16.30**  
**DISCUSSION GROUP**  
**ULTIMOS AVANCES EN PASSENGER INFORMATION SYSTEMS**

**Buscando los límites a los sistemas de información al pasajero**

- Los inicios de los sistemas de información al pasajero en España: ¿qué se pretendía conseguir y qué metas se han alcanzado?
- ¿Qué proyectos se prevén a medio y largo plazo?
- ¿Qué otra información adicional se podría ofrecer al viajero?: qué, cómo y cuánto informar
- ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes de una comunicación cada vez más fluida e inmediata empresa-pasajero?

**Javier Bartolomé Castilla**  
Gerente de Calidad Corporativa  
**METRO DE MADRID**

**Isabel Retuerto**  
Jefa de Área de Proceso de Datos  
**CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID – CRTM**

**José Riera**  
Jefe de Atención al Cliente  
**METRO DE VALENCIA**

**17.30**  
Coloquio

**17.45**  
Fin de la primera Jornada

el sistema SIENA y los Paneles de Mensajes Variables (PMV). El primero permite reproducir el nombre de la próxima parada, información horaria o cualquier otra información de interés para el usuario, y los segundos proporcionan información a los usuarios que esperan en las paradas, tal como tiempo de espera de línea, tiempo estimado de llegada a un destino predefinido, etc.

- El sistema SIENA: cómo ofrecer información oral a los usuarios a bordo del vehículo
- Los Paneles de Mensajes Variables (PMV) en las paradas

**Diana Anguitar Bonilla**  
Jefa de Proyectos - Dirección de Tecnologías, SIC y Calidad  
**EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID – EMT**

## SEGUNDA JORNADA

### Madrid

**Jueves, 27 de Noviembre de 2008**

**9.15**  
Recepción de los asistentes

**9.30**  
Inicio de la Sesión a cargo del Moderador de la Jornada

**Wenceslao Sánchez**  
Gerente de Prestaciones de Accesibilidad a Viajeros  
**RENFE OPERADORA**

**CASO PRACTICO**  
**La experiencia práctica de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT**

### El sistema SIENA y los Paneles de Mensajes Variables (PMV)

La EMT dispone de varias interfaces de comunicación con el usuario. En concreto actualmente se están desarrollando dos proyectos que buscan fomentar la accesibilidad de todas las personas, incluyendo aquéllas con discapacidad:

**10.30**  
**CASO PRACTICO**  
**La experiencia práctica del Consorcio Regional de Transportes de Madrid – CRTM**

### Cómo ofrecer un servicio fácil, instantáneo y personalizado a las necesidades de los usuarios del transporte público: Servicio "Cómo Ir"

El Consorcio Regional de Transportes de Madrid – CRTM cree en la inmediatez y en el fácil acceso a la hora de ofrecer sus servicios. Recientemente puso en marcha un proyecto pionero en Europa: el Servicio COMO IR, a través del cual facilita información de Transportes de la Comunidad de Madrid por medio de SMS.

- Peculiaridades del Servicio "Cómo Ir" y ventajas del uso del teléfono móvil
- Resultados registrados en el Servicio "Cómo Ir"
- La apuesta por la accesibilidad en la oferta de Sistemas de Información al Pasajero

**Isabel Retuerto Massa**  
Jefa de Área de Proceso de Datos  
**Alejandro Plaza Gómez**  
Técnico del Área de Proceso de Datos  
**CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID – CRTM**

**11.15**  
Coloquio

**11.30**  
Café

**12.00**  
**CASO PRACTICO**  
La experiencia práctica de Renfe Operadora

**La información y la atención al viajero con discapacidad en Renfe**

- Evolución del servicio de atención a personas con discapacidad
- Objetivos
- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- Aspectos fundamentales de la atención y la información
  - > Guía de servicios ferroviarios
  - > Centros de atención a personas con discapacidad
  - > Oficina Central de Atención
  - > Manual de Atención

**Wenceslao Sánchez**

Gerente de Prestaciones de Accesibilidad a Viajeros  
RENFE OPERADORA

**13.00**  
**CASO PRACTICO**  
La experiencia práctica de Transports Metropolitans de Barcelona – TMB

**La oferta de información práctica y completa al turista como vía de potenciación de la imagen y las posibilidades de la ciudad**

El turismo es una de las grandes fuentes de ingresos en las grandes ciudades y por eso Transports Metropolitans de Barcelona – TMB ha apostado por el servicio de venta de billetes y abonos turísticos on line. De este modo se ofrece al usuario no residente en la ciudad una forma fácil y cómoda de adquirir sus billetes antes de su llegada a la ciudad, a la vez que se le informa detalladamente del servicio y de las distintas opciones de las que dispone. Además, en la Web de TMB se puede acceder a los apartados específicos "Barcelona con TMB" y "Turistas".

- La importancia de un sistema ágil de información para los turistas
- Qué información se puede ofrecer
- Cómo se gestiona y actualiza el servicio para garantizar su utilidad
- Qué beneficios ha aportado el sistema

**Jorge Carles-Tolrà**

Director de Marketing e Ingresos  
Accesorios  
**TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA – TMB**

**14.00**  
Almuerzo

**16.00**  
**VISITA GUIADA**  
Servicio de Ayuda a la Explotación (SAE) de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT



Desde el Servicio de Ayuda a la Explotación (SAE) la EMT controla toda su flota de autobuses vía satélite. Posteriormente, y a través de diversos sistemas tecnológicos, observan dónde está cada vehículo y si la regularidad real se ajusta a la prevista. De este modo pueden enviar vehículos de apoyo si fuera necesario ante cualquier inconveniente y, lo que es más importante, mantener informados a los usuarios a través de los distintos sistemas de información al pasajero de los que disponen (SMS, Web, etc.).

**Horario de la Visita**

**16.00**

Salida del Hotel dirección al SAE de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT

**16.30**

Recepción de los visitantes y presentación del Servicio

**16.45**

Inicio de la Visita

**17.45**

Salida del Centro y regreso al Hotel

**Visita guiada por:**

**Personal de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT**

**Medios Oficiales**

conferenZias.com

VIAJERO

**¿Por qué elegir iIR?**

iIR España es líder desde hace **20 años** en eventos y contenidos para empresas. Pertenece al **Grupo Informa plc**, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial.

Cotizado en la Bolsa de Londres, Informa plc cuenta con **7.400 empleados** y está presente en **43 países** a través de **150 unidades operativas**.

Con más de 120 líneas de negocio distintas, Informa plc cuenta en su grupo con marcas internacionales de máximo prestigio en el mundo editorial y de eventos como Taylor & Francis, Routledge, iIR, IBC o Euroforum. Además, a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global o Forum**, Informa es el referente mundial en soluciones estratégicas de mejora del desarrollo o **performance improvement**.

En **España**, iIR cuenta con un **equipo de más de 120 personas** y ofrece a sus clientes un servicio de formación e información integral con productos innovadores con más de **600** conferencias, congresos y seminarios de producción propia anuales, **200** cursos de Formación In Company y **Written Courses** (programas modulares de formación a distancia).

**¿Sabe que iIR es mucho más que eventos? Descubra todos nuestros servicios**

**Formación In Company:** Le ayudamos a desarrollar el plan de formación interna que realmente su empresa necesita.

**Paloma Palencia** • Tel. 91 700 06 80  
E-mail: ppalencia@iirspain.com

**Documentación:** ¿Se perdió la convocatoria de alguno de nuestros eventos? ¿Necesita de forma inmediata información precisa, actual y relevante? Consiga a través de nuestro servicio iIR Doc toda la información que usted necesita.

**Mª Rosa Vicente**  
Servicio de Documentación On Line  
Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15  
E-mail: documentacion@iirspain.com  
www.iir.es/doc

**Acciones de patrocinio:** Rentabilice sus acciones de marketing y comunicación en los eventos de iIR España y Portugal, los únicos enfocados 100% a su cliente.

**Nacho Flores**  
Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316  
E-mail: sponsor@iir.es

**Written Courses:** Un nuevo formato de autoformación a distancia de alta calidad. Programas modulares de formación por escrito, redactados por prestigiosos autores y con total flexibilidad para que usted elija el lugar y horario más adecuado para formarse.

**Dpto. Satisfacción al Cliente**  
Tel. 902 12 10 15 / 91 700 48 70  
E-mail: emartin@iirspain.com

Estimado/a Profesional,

La **afluencia de viajeros** en los distintos medios de transporte **es mayor cada día y cada vez demandan más información**. Por eso **las empresas del sector apuestan por innovar y ofrecer nuevos servicios de valor añadido**.

Conocer el mejor trayecto de un punto a otro o el tiempo de espera, acceder a todo tipo de información dentro del vehículo y a través de distintos canales... **son muchos los servicios que ya se han introducido** y que cada día **van evolucionando**.

Además, la **eliminación definitiva del billete tradicional en el transporte aéreo** ha generado que las compañías aéreas tengan que **poner a punto sus dispositivos electrónicos** para ofrecer la información a los pasajeros y facilitar sus gestiones.

iiR le presenta una **Conferencia específica para gestionar y mejorar sus Sistemas de Información al Pasajero**:

**Passenger Information Systems 2008**

- > **Accesibilidad de la información**
- > **Nuevos proyectos y experiencias pioneras**
- > **Diseño y desarrollo de interfaces**
- > **Últimos soportes y canales utilizados**
- > **Servicios de valor añadido**
- > **Propuestas integrales para todo tipo de pasajeros**

Con:

- > **12 Expertos**
- > **8 Experiencias Prácticas**
- > **Los Proyectos más innovadores y de referencia**

> **DISCUSSION GROUP:**

**ULTIMOS AVANCES EN PASSENGER INFORMATION SYSTEMS. Buscando los límites a los sistemas de información al pasajero**

> **VISITA GUIADA:**

**Servicio de Ayuda a la Explotación (SAE) de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid – EMT**

Una **oportunidad de excepción** para conocer **qué se está haciendo y qué es lo que está por venir** en el ámbito de los sistemas de información al pasajero.

**Madrid, 26 y 27 de Noviembre de 2008.**

Un cordial saludo,



Miren Lucía Benito  
Programme Manager  
iiR España

**Patrocinador**



**Hanover Displays** fué creada en 1985 y es, en la actualidad, una de las principales empresas europeas en sistemas de información al usuario del transporte público. Nuestra fiabilidad está basada en la calidad y rentabilidad que ofrece la **GARANTIA DE POR VIDA** que proporcionamos a nuestros productos. Los letreros de LEDs exteriores e interiores de alta luminosidad y las pantallas TFT multimedia, constituyen junto a los sistemas MAVL (localización automática de vehículos) una completa herramienta integrada de información al pasajero.

## Passenger Information Systems 2008

Para inspección postal, abrir por aquí

### Boletín de Inscripción

6

MANERAS DE  
INSCRIBIRSE

- ▶ www.iir.es
- ▶ inscrip@iir.es
- ▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70
- ▶ f: 91 319 62 18
- ▶ Príncipe de Vergara, 109  
28002 Madrid

ASISTIR o INFO - espacio - Nombre - Apellido  
enviar al 5626.

BVC079

Div. B/DR

Sí, deseo inscribirme a Passenger Information Systems 2008  
Madrid, 26 y 27 de Noviembre de 2008

iir le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Por favor, rellene todos los datos

#### DATOS DE LOS ASISTENTES

iGracias por su inscripción!

NOMBRE (1º ASISTENTE)	CARGO	
EMAIL	FAX DIRECTO	
TEL. DIRECTO	MOVIL	
NOMBRE (2º ASISTENTE)	CARGO	
EMAIL	FAX DIRECTO	
TEL. DIRECTO	MOVIL	
EMPRESA	SECTOR	
CIF	EMPLEADOS EN OFICINA:	<input type="checkbox"/> 1-10 <input type="checkbox"/> 11-50 <input type="checkbox"/> 51-100 <input type="checkbox"/> 101-200 <input type="checkbox"/> 201-500 <input type="checkbox"/> 501-1000 <input type="checkbox"/> >1.000
DIRECCION DEL ASISTENTE		POBLACION
CP	TELEFONO	FAX

QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA CARGO

#### RESPONSABLE DE FORMACION

DATOS DE FACTURACION		(Rellenar sólo si la dirección de facturación es distinta a la del asistente)
EMPRESA	CIF	
DEPARTAMENTO	JEFE DE CONTABILIDAD	
DIRECCION	POBLACION	
CP	TELEFONO	FAX

**FORMA DE PAGO** IMPORTANTE: Al realizar el pago indiquen la referencia  
->BVC079

- Transferencia bancaria a la cuenta 0065-0120-60-0001011755 (Barclay's)
- Visa  Mastercard  American Express  Diners Club
- Cheque a nombre de iir España

TITULAR DE LA TARJETA

NUMERO DE LA TARJETA

CADUCA

FECHA Y FIRMA

#### FECHA Y LUGAR DE CELEBRACION

Madrid, 26 y 27 de Noviembre de 2008  
Hotel NH La Habana  
Pº de La Habana, 73. 28036 Madrid  
Tel. 91 345 82 84

#### PRECIO

**1.499€ + 16% IVA**

**Precio Especial para Admón. Pública  
999€ + 16% IVA**

El precio incluye almuerzo, cafés y documentación disponible

#### Precio especial para grupos

iir ofrece precios especiales a las empresas que inscriban a 3 o más personas al mismo evento. Para informarse, contacte con Diana Mayo, en el teléfono: 91 700 48 70

#### CANCELACION

Deberá ser comunicada por escrito. Si se comunica hasta 2 días laborables antes del inicio del encuentro, se devolverá el importe menos un 10% en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción pero se admite la sustitución de su plaza, que deberá ser notificada por escrito hasta un día antes de la celebración del encuentro. iir le recuerda que la entrada a este acto únicamente

estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

#### INFORMACION GENERAL

**Alojamiento en Hotel:** Para beneficiarse de un precio especial en el hotel correspondiente haga su reserva directamente por teléfono, indicando que está Vd. inscrito en el evento de iir España.

**Certificado de Asistencia:** A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

**IBERIA**

#### Transportista oficial

Los asistentes a los eventos que iir España celebre en 2008, obtendrán un descuento del 30% sobre tarifas completas en Business y un 40% sobre tarifas completas en Turista en los vuelos con Iberia (excepto para vuelos Nacionales por AIR NOSTRUM para los cuales obtendrán un 25% de descuento sobre tarifas completas Business y Turista). Para más información contacte con Serviberia, Tel. 902 400 500 o en cualquier delegación de Iberia y/o Agencia de Viajes Iberia, indicándole el Tour Code BT8IB21MP0014.

**Datos personales:** En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L." debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iir de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iir mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iir, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

#### Formación InCompany

Déjenos llevarle la formación a su empresa

Solicite nuestro catálogo:

- Tel. 91 700 48 70
- yfernandez@iirspain.com

#### iir Doc

iir España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector



#### Metro Ligero 2007

Para adquirirla, contacte con:  
Mª Rosa Vicente  
Tel. 91 700 01 79  
documentacion@iirspain.com  
www.iir.es/doc

PDF