

## CONFERENCIA

4º Encuentro para Responsables del Servicio Interno de Soporte IT y CAU

Producido y desarrollado por



www.iir.es

# HELP DESK FORUM 2007

Mejore radicalmente sus estándares de calidad aplicando la metodología ITIL

## 10 expertos y 7 casos prácticos

- > ALTADIS
- > HP
- > FRONTRANGE
- > CISET
- > SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS
- > ANCERT - AGENCIA NOTARIAL DE LA CERTIFICACION
- > JUNTA DE CASTILLA Y LEON
- > CAJA MADRID
- > BODEGAS MIGUEL TORRES
- > ASOCIACIÓN TÉCNICA DE CAJAS DE AHORRO - A.T.C.A.

- > Conozca las **novedades** incorporadas en **ITILv3**
- > Identifique las **mejoras** que introducen las **buenas practicas ITIL** en su **Help Desk**
- > Conozca las **claves** para conseguir una **transición** de éxito a **Service Desk**
- > Descubra las **barreras** que dificultan la **implantación** de un **asistente técnico virtual**
- > Identifique nuevos **sistemas** para **optimizar costes** en su **Help Desk**
- > Descubra las nuevas **posibilidades** de la **voz IP** para mejorar la **función de Help Desk**

## 2 talleres prácticos

- > GESTION PROACTIVA DE INCIDENCIAS
- > GESTION POSITIVA DE CONFLICTOS EN EL HELP DESK

MADRID  
12 Y 13 DE DICIEMBRE DE 2007  
HOTEL HUSA PRINCESA

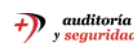
Patrocinadores  
Oficiales



Portal  
Oficial



Publicacione  
Oficiales



Agradecimiento a



Estimado Profesional,

- > ¿Conoce la aplicaciones de las **buenas prácticas ITIL al Help Desk?**
- > ¿Sabe **identificar** qué tiene que cambiar para **cumplir** con **ITIL**?

#### IIR presenta el 4º encuentro HELP DESK FORUM 2007

El encuentro anual para responsables del **servicio de soporte IT** que incorpora todas las **novedades** para mejorar su **Help Desk**

En estas jornadas Vd. descubrirá todos los aspectos que **contempla ITIL** y que afectan a un **Help Des**

Además Vd descubrirá:

- > El valor de la **Voz** sobre **IP** para mejorar la **productividad** del **Help Desk**
- > Nuevos sistemas para **disminuir** los **costes** del departamento de **soporte IT**
- > La utilidad de la **intranet corporativa** como nuevo **canal de comunicación** con los usuarios

Incluye

- > 10 Expertos
- > 7 Casos prácticos
- > 2 Talleres prácticos

Le esperamos en **HELP DESK FORUM 2007** en **Madrid** los días **12 y 13 de Diciembre 2007**

A la espera de saludarles el día del evento

Iván Cortés Carrera  
Director de Programas  
IIR España

PD: Descubrirá Todas la novedades que afectan a la gestión del Help Desk/CAU en este encuentro

## ¿Quién debe asistir?

- **Empresas Multisectoriales y Administraciones Públicas**
  - Responsables de Help Desk
  - Responsables de Centros de Atención a Usuarios
  - Directores de Tecnologías de la Información
  - Departamento de Servicio Técnico al Usuario
  - Responsable de Informática
  - Jefe de Sistemas
- **Consultores y empresas tecnológicas y de prestación de servicios de Help Desk**
  - Responsable de Help Desk
  - Responsable de Proyecto
  - Responsable de Desarrollo de Negocio
  - Director Comercial

## Conocerá las claves para el éxito de la implantación de las buenas prácticas de ITIL

- > Identificará al **responsable** de **Service Desk** dentro de la **metodología ITIL**
- > Descubrirá como **ITIL** puede **implantarse** y **crear valor**
- > Conocerá la **novedad** que supone la inclusión del concepto de **ciclo de vida** en la **nueva versión ITILv3**

## Aprenderá las técnicas que le ayudarán a resolver de forma positiva los conflictos dentro de su equipo

- > Descubrirá **estrategias** y **estilos personales** para **afrentar** los **conflictos**
- > Aprenderá a **facilitar** el **diálogo positivo** para planificar la **solución** del **conflicto**

## Asistiendo a este encuentro vd. podrá conocer:

- > Cómo integrar un **sistema** de **voz** sobre **IP** en los procesos del **Help Desk**
- > Cuáles son los **aspectos económicos** a considerar para **reducir costes**
- > Qué elementos debe tener en cuenta todo **responsable** para **mantener motivado** a su **equipo humano**
- > Cómo utilizar su **intranet** como **plataforma** de **Help Desk**

NUESTROS PATROCINADORES



### FrontRange Solutions

es el desarrollador de herramientas y soluciones galardonadas y utilizadas por más de 130,000 compañías y más de 1.3 millones de usuarios en el mundo.

La familia de productos de FrontRange Solutions está diseñada para optimizar la inversión y la operatividad de nuestros clientes en especial para el mercado de la PyME y la empresa distribuida independientemente de su tamaño.

Sus familias de soluciones están definidas en 3 grandes áreas:

- IT Service Management-Gestión del Servicio IT englobando las líneas de productos HEAT®, ITSM y Gestión de Infraestructuras
- Customer Relationship Management-Gestión de la Relación con el Cliente (CRM) incluyendo GoldMine®
- Communication Interaction Management-Gestión de las Comunicaciones incluyendo las soluciones IP Office Suite, GoldMine IP Voice Suite e IP Contact Center.



### HP

está focalizada en facilitar la mejor experiencia tecnológica de todos sus clientes, desde los consumidores individuales hasta las grandes corporaciones. Con soluciones que incluyen imagen e impresión, informática personal e infraestructura de tecnologías de la información, HP está entre las mayores compañías tecnológicas del mundo, con unos ingresos totales en los cuatro últimos trimestres fiscales, finalizados el pasado 31 de Julio de 2007, de 100.5 millones de dólares. Más información sobre HP (NYSE, Nasdaq: HPQ) en: <http://www.hp.com>.

## Así han opinado los asistentes que participaron en otros eventos de Help Desk

"Ha sido una reunión de trabajo donde se han concretado casos, se han buscado soluciones y se pueden tomar decisiones a partir de ahora. 2 días productivos 100%"

Cristina Notario. Jefe Servicio Atención Usuario. MUTUAL CYCLOPS

"Inestimable ayuda para la comprensión y organización del soporte"

Sergio Córdoba. Responsable de Microinformática. SONY ESPAÑA

"Muy interesante y útil"

Rosa Cachadita. Responsable Help Desk. KPMG

"Con los conocimientos adquiridos será más sencillo implantar el "sentido común" en el CAU de mi empresa"

Yon Mikel Boulandier. Responsable Desktop. EUSKALTEL

"Interesante/conciso para intentar poner al CAU en su sitio"

Juan Manuel Torre. Jefe de Sala CPD. GOBIERNO DE CANTABRIA

# Conocerá las claves para el éxito de la implantación de las buenas prácticas de ITIL

## PRIMERA JORNADA

Madrid

Miércoles, 12 de Diciembre de 2007

9.00

Recepción de los asistentes y entrega de la documentación

9.30

Apertura de la Sesión por el moderador de la mañana

**Félix Jimeno Gonzalo**

ALTADIS

IT Service Desk Spain Manager

9.45

## FORO DE DEBATE

Los nuevos modelos de gestión del Help Desk: prioridades, tendencias, y transición al Service Desk

**Pablo Fernández**

FRONTRANGE España, Italia y Portugal  
Director General

**Emiliano Fernández Marín**

CISET

Director Tecnología y Servicios

**Rafael Martín Fernández**

HP

ITSM Business Developer Manager de Software

ITIL COMO HERRAMIENTA PARA FACILITAR LA INTEGRACION DEL HELP DESK CON EL RESTO DE AREAS DE SU EMPRESA

10.30

Service Manager: elemento clave en la gestión del ciclo de vida de los Servicios ITILv3

- Por qué es importante gestionar el Ciclo de vida de servicios de IT
- Cuál es el valor del Service Manager dentro de la metodología ITILv3

- La importancia de los procesos como elemento básico de los servicios de IT
- Cómo adaptar e integrar los procesos en el ecosistema de cada organización para la mejora de la eficiencia
- Cómo hacer frente a la gestión de acuerdos de nivel de servicio de IT
- Cómo integrar la gestión de sus activos de TI
- Cómo disponer de información para la gestión y la toma de decisiones

**Rafael Martín Fernández**

HP

ITSM Business Developer Manager de Software

11.15

Café

11.45

Cómo utilizar ITIL para incrementar el valor de su CAU

- Cuál es la mejora que introducen las buenas practicas ITIL para:
  - La gestión automática de incidencias y peticiones
  - Gestión automatizada de incidentes repetitivos de IT
  - Gestión automatizada de notificaciones de problemas de alto impacto

**Pablo Fernández**

FRONTRANGE España, Italia y Portugal

Director General

12.30

## CASO PRACTICO

Cuál es la experiencia de la implantación de un Help Desk basada en ITIL en una Pyme

La experiencia práctica de CISET

- Cómo apoya ITIL a la definición e implantación de un proyecto
- La mejora de la resolución de incidencias mediante la figura de Help Desk

- Cómo se configura una acceso a una base de datos de conocimiento - Knowledge Data Base -
- Que beneficios aporta la herramienta del asistente técnico virtual

**Emiliano Fernández Marín**

CISET

Director Tecnología y Servicios

13.15

Cómo identificar las partes de Help Desk en las que es factible una optimización sin disminuir la calidad del servicio: la visión del proveedor y del cliente

- Óptica proveedor de servicios: cómo maximizar los recursos para la prestación del servicio de Help Desk
- La óptica del cliente: cómo definir costes en el proyecto de implantación del servicio

**Francisco Javier Menéndez Frías**

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y

TELEGRAFOS

Jefe de Area de Producción Informática

14.00

Almuerzo patrocinado por gentileza de HP

15.30

TALLER PRACTICO I

## GESTION PROACTIVA DE INCIDENCIAS

Impartido por:

**Francisco Javier Menéndez Frías**

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y

TELEGRAFOS

Jefe de Area de Producción Informática

PROGRAMA

- Cómo analizar los datos del CAU para mejorar la calidad (informes sobre datos de 13 meses)
- Cómo convertir el Help Desk en un proveedor de información de utilidad a la organización

# El futuro del Help Desk se encamina hacia un aumento de la eficiencia

- Cómo aprovechar la información obtenida de otros grupos para mejorar el soporte
- Cómo debe estructurarse el análisis de los datos para detectar problemáticas recurrentes o reincidentes
- Cuáles son las claves para definir y automatizar niveles de prioridad (en función categorización, ubicación, preguntas al usuario, etc.)
- Cómo gestionar el tiempo entre llamada y llamada
- Cómo elaborar planes de contingencia ante emergencias (sistemas, personas, etc.)

## NUESTRO INSTRUCTOR

### Javier Menendez Frías

Es diplomado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid. Ingeniero Técnico en Informática de Gestión por la UNED. 18 años de experiencia en el mundo de la Informática. Trabajó durante 3 años en Informática en proyectos de desarrollo de la Comunidad de Madrid (ICM). Posee 2 años de experiencia en proyectos de desarrollo de PriceWaterhouseCoopers. Durante 5 años participó en proyectos de desarrollo y sistemas perteneció en el grupo multinacional alemán Bertelsmann, Desde 1999 trabaja en Correos y Telégrafos en proyectos de sistemas y explotación

17.30

Fin del Taller y de la Primera Jornada

## SEGUNDA JORNADA

Madrid

Jueves, 13 de Diciembre de 2007

9.15

Recepción de los asistentes

9.30

Apertura de la Sesión por el moderador de la mañana

### Vicens Argudo

ANCERT - AGENCIA NOTARIAL DE LA CERTIFICACION

Director del Centro de Atención a Usuarios

### Cómo emprender un proyecto de transición del Help Desk tradicional al Service Desk

9.45

CASO PRACTICO

### Claves para la correcta evolución de CAU al Service Desk: implementación del Service Desk como valor añadido

#### La experiencia práctica de ANCERT

- Análisis de la situación previa a afrontar la evolución del Help Desk hacia el Service Desk
- Claves del proceso de implementación, y puesta en marcha de los distintos procesos
- Soporte, incidencias, problemas y cambios
- Qué beneficios ha supuesto para el CAU la centralización e integración con el resto de la organización
- Factores críticos de éxito y errores cometidos

- Cómo afrontar la concienciación de la gente para asegurar su implicación
- Cómo definir correctamente los procesos
- Qué factores considerar para seleccionar la herramienta más adecuada

### Vicens Argudo

ANCERT - AGENCIA NOTARIAL DE LA CERTIFICACION

Director del Centro de Atención a Usuarios

10.30

CASO PRACTICO

### Cómo gestionar el cambio de óptica en el tratamiento de la información para facilitar el proceso hacia el Service Desk

#### La experiencia práctica de JUNTA DE CASTILLA Y LEON

- La gestión del acceso a la información
- Cómo mejorar la comunicación entre las unidades del equipo
- Definición del proceso de soporte

### Javier Sevilla

JUNTA DE CASTILLA Y LEON

Supervisor del CAU - Centro de Atención a Usuarios

11.15

Café

11.45

CASO PRACTICO

### Cómo aprovechar los canales de comunicación con el usuario del Help Desk a través de la intranet corporativa

#### La experiencia práctica de CAJA MADRID

## OBJETIVOS DEL TALLER

*El futuro del Help Desk se encamina hacia un aumento de la eficiencia. La resolución proactiva actúa sobre el origen de los procesos, intentado prevenir, resolver o corregir las situaciones que son potenciales generadoras de incidencias. La reducción de llamadas y avisos permite dirigir recursos con mayor eficacia hacia problemas técnicos de mayor entidad para la organización.*

*En esta sesión se abordarán los aspectos claves del diseño de los planes de seguimiento para poder monitorizar sistemas y conseguir adelantarse a posibles fallos.*



- Cuáles son las fortalezas que ofrece la intranet para resolver incidencias con mayor rapidez y calidad
- Cómo mejora la imagen del departamento de Help Desk de cara a la organización

**María Jesús Pérez Dávila**

CAJA MADRID

Responsable de servicios del C.A.U.

LA IRRUPCIÓN DE LA VOZ IP EN HELP DESK: RECURSOS NECESARIOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS Y CONSEGUIR AGILIDAD

12.30  
CASO PRACTICO

Qué valor aporta la telefonía IP en el servicio al cliente y cómo puede transformar los procesos de los Help Desk

*La experiencia práctica de BODEGAS MIGUEL TORRES*

- La implantación de ToIP como estrategia de compañía
- La agilidad y rapidez de respuesta a cambios un valor de las empresas
- Integración de la ToIP y Contact Center con aplicaciones y herramientas de Help Desk

**Pere Figueras**

BODEGAS MIGUEL TORRES

Responsable del Área de ITCS

- Infraestructura, Tecnología, Comunicaciones y Soporte -

COMO IMPLEMENTAR NUEVAS ESTRATEGIAS DE GESTION DE PERSONAS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SU HELP DESK

13.15  
CASO PRACTICO

Motivación del equipo humano: cuáles son las mejores estrategias para retener y potenciar a los técnicos de Help Desk

*La experiencia práctica de ATCA*

- Estrategia 1: Actitud Positiva
- Estrategia 2: Fijación de objetivos a corto y a largo plazo
- Estrategia 3: Motivación Económica

**Nuria Lucas Pinilla**

ASOCIACION TECNICA DE CAJAS DE

AHORRO - A.T.C.A.

Jefe Área Servicios Asistencia Operativa

14.00

Almuerzo patrocinado por gentileza de FRONTRANGE

15.30  
TALLER PRACTICO II  
**GESTION POSITIVA DE CONFLICTOS EN EL HELP DESK**

Impartido por:

**Helga Iglesias Porta**

ESTAY GRUPO CONSULTOR

Consultora -Formadora

PROGRAMA

- Cómo detectar e identificar las causas determinantes de la aparición de conflictos en su entorno de Help Desk
  - ¿Cuáles son los motivos de la aparición de conflicto?
  - ¿En qué situaciones es fácil detectar que se puede producir un conflicto?
- Cómo afrontar los conflictos que surgen en el ámbito laboral: técnicas para solucionar los conflictos de forma positiva
  - Cómo afrontar los conflictos de forma objetiva y constructiva
  - Técnicas de mediación: el papel del responsable como mediador en los conflictos entre miembros de su equipo
  - Técnicas de asertividad
  - Cuáles son las habilidades para iniciar, mantener y finalizar conversaciones
  - Cómo desarrollar la capacidad para expresar y recibir feedback
  - Cómo conseguir una comunicación directa y honesta entre los integrantes del equipo
- Como abordar un conflicto que se ha excedido de sus límites normales
  - Cómo controlar las emociones para afrontar el conflicto con objetividad
  - Cómo tener una actitud positiva ante situaciones especialmente problemáticas

- La gestión del conflicto como medio para el aprendizaje
  - Identificación del problema o conflicto: qué va mal en el equipo de trabajo
- Análisis de sus causas: por qué aparece el conflicto
  - Cómo afrontar y desarrollar una entrevista de solución de conflictos
  - Cómo facilitar el diálogo positivo para planificar la solución del conflicto
- Cómo detectar posibles problemas para evitar la aparición de conflictos
  - Cómo debe el responsable supervisar la ejecución individual de las tareas
  - Cómo identificar con prontitud las deficiencias que se produzcan
  - La comunicación diaria como medio para dar a conocer las normas de funcionamiento del grupo

NUESTRA INSTRUCTORA

**Helga Iglesias Porta**

*Es Licenciada en Psicología (UB). Master en Dirección de Recursos Humanos (EAE). Metodologías de evaluación en la formación (CETT). Calidad ISO 9001 (ICFIDE). Consultora del Área de Recursos Humanos, Valoración de competencias y en Evaluación del Impacto de la Formación. Especialista en Análisis de la Calidad de Servicios y Satisfacción del Cliente. Experta en Dinámica de grupos, Formación de Formadores y Desarrollo de Competencias Transversales. Colaboradora de I.I.R. en el Área de Habilidades Directivas y Consultora-Formadora de ESTAY GRUPO CONSULTOR, S.L.*

18.30

Fin del Taller, de la Segunda Jornada y clausura del Forum

OBJETIVOS DEL TALLER

- Explorar las causas de los conflictos en entornos de Help Desk
- Separar y controlar las emociones para solucionar conflictos con objetividad
- Mejorar la habilidad para ganar la confianza de la otra parte
- Mejora la comunicación diaria para prevenir conflictos en el equipo

## ¿ Por qué elegir IIR ?

**IIR España** (Institute for International Research) es líder desde hace **20 años** en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos 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**

IIR España (Institute for International Research) es líder desde hace **20 años** en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos 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**

- + **120 líneas de negocio** distintas
- + **10.000 eventos** de formación e información a través de compañías como **IIR, IBC o Euroforum**
- + **2.000 productos de suscripción** que incluyen: diarios académicos, noticias en tiempo real, revistas y boletines de noticias
- + **40.000 títulos académicos** en catálogo a través de marcas tan prestigiosas como **Taylor & Francis o Routledge**

Además, a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global, Forum o Huthwaite**, 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 como los **Written Courses** (programas modulares de formación a distancia) además de:

- + **500 conferencias, congresos y seminarios** de producción propia anuales
- + **200 cursos de Formación In Company**

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

- **Formación a medida:** Nuestra división de Formación In Company le ayudará a desarrollar el plan de formación interna que realmente su empresa necesita. Solicite ahora más información contactando con:  
**Paloma Palencia**  
Tel. **91 700 06 80**  
**ppalencia@iirspain.com**

- **Documentación:** ¿Se perdió la convocatoria de alguno de nuestros eventos? ¿Está preparando un informe? ¿Necesita de forma inmediata información precisa, actual y relevante? Consiga a través de nuestro servicio IIR Doc toda la información que usted necesita contactando con:  
**Mª Rosa Vicente**  
Tel. **91 700 01 79**  
Fax. **91 141 36 15**  
**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. Contacte con nosotros para conocer todas las opciones posibles:

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

- **Managed Events:** ¿Necesita organizar su propio evento? ¿Una presentación de producto? ¿Una rueda de prensa? ¿No encuentra el lugar idóneo para la celebración?... Llámenos y nosotros nos encargamos de darle la solución más adecuada:

**Dpto. Managed Events**  
Tel. **902 12 10 15**  
**me@iirspain.com**

**www.informa.com**

**www.iir.es**

AGENDA DE IIR PARA  
PROFESIONALES DE IT

### OUTSOURCING 2007

Madrid, 23 y 24 de Octubre de 2007

### Seguridad, Diseño y Optimización de Sistemas VoIP

Madrid, 30 y 31 de Octubre de 2007

### Métricas y mejores prácticas para el Desarrollo y Fabricación de Software

Madrid, 13 y 14 de Noviembre de 2007

### DATACENTER

Madrid, 13 y 14 de Noviembre de 2007

### Up to Date ESA/SOA

Madrid, 21 y 22 de Noviembre de 2007

### Análisis, Desarrollo e Implantación de Indicadores y Métricas de Seguridad Informática

Madrid, 27 y 28 de Noviembre de 2007

### IT Metrics

Madrid, 11 y 12 de Diciembre de 2007


IIR LIDER EN EL DESARROLLO  
DE EVENTOS PARA LOS  
PROFESIONALES DE  
HELP DESK



# HELP DESK FORUM 2007

Para inspección postal, abrir por aquí

 902 12 10 15  
91 700 48 70

 91 319 62 18

 Príncipe de Vergara, 109  
28002 Madrid

ASISTIR o INFO -espacio-  
Nombre Apellido



 www.iir.es

 inscrip@iir.es

## Boletín de Inscripción

**Sí, deseo inscribirme a HELP DESK FORUM 2007**

Madrid, 12 y 13 de Diciembre de 2007

BOC036

IIR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal.

Div. B/IB

### Datos de los asistentes

*¡Gracias por su inscripción!*

**1º** Nombre

Cargo	
E-Mail	Fax directo
Tel. directo	Móvil

**2º** Nombre

Cargo	
E-Mail	Fax directo
Tel. directo	Móvil

Empresa

Sector  CIF

Nº empleados en su oficina  1-10  11-50  51-100  101-200  201-500  501-1000  >1000

Dirección del asistente

Población  C.P.

Teléfono  Fax

▶▶ Quién autoriza su asistencia

Cargo

Responsable de formación

### Datos de facturación

(Rellenar sólo si la dirección de facturación es distinta a la del asistente)

Empresa

CIF  Departamento

Jefe de contabilidad

Cargo

Dirección

Población  C.P.

Teléfono  Fax

### Forma de pago

**IMPORTANTE** Al realizar el pago indiquen la referencia **BOC036**

Transferencia bancaria a la cta. 0065-0120-60-0001011755 (Barclays)

Visa  Mastercard  American Express  Diners Club

Titular de la Tarjeta

Número de la tarjeta

Caduca  Fecha y firma

Cheque a nombre de IIR España

Por favor, rellene todos los datos

## Fecha y lugar de celebración

Madrid, 12 y 13 de Diciembre de 2007 • Hotel Husa Princesa  
Princesa, 40 • Madrid 28008 • Tel. 91 542 21 00

**Precio: 1.399 € + 16% IVA**

El precio incluye almuerzo, cafés y documentación

## 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

## Cancelación

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 seminario es realizado antes de la fecha de su celebración

## Información

**Alojamiento en el 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

**Transportista Oficial: IBERIA**

Los asistentes a los eventos que IIR España celebre en 2007, 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 BT7IB21MPE0017

**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 los 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

## IIR Doc

No puedo asistir a estas Jornadas

Estoy interesado en su documentación

Busque la información estratégica más relevante de su sector en [www.iir.es/doc](http://www.iir.es/doc)

Más de 700 documentaciones inéditas de eventos celebrados por IIR disponibles para Vd.