

IMPLICADOS HUMANOS DINAMIZADORES COMPROMETIDOS

IFEMA
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
2019



MAGNITUDES

MEDIO AMBIENTE		EMPLEO	IMPACTO ECONÓMICO EN MADRID*	ACCIÓN SOCIAL	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**
Consumo de agua potable	Ratio de consumo de gasoil	Empleados totales	Impacto económico	Entidades sociales colaboradoras	Índice de satisfacción de los expositores
92.994 M ³	57,95 L/M. €	427	5.104 M. €	4	3,41 ★★★★★
Ratio de consumo de electricidad	Ratio de consumo de gasolina	Hombres	Aportación al PIB de la ciudad de Madrid	Empleados que participan en el Plan de Voluntariado Corporativo	Índice de satisfacción de los visitantes
160,38 MWH/M. €	3,47 L/M. €	Mujeres	3,8%	10% DE LA PLANTILLA	4,01 ★★★★★
Ratio de consumo de gas natural	Residuos no peligrosos	Personal fijo	Aportación al PIB de la Comunidad de Madrid	Horas de voluntariado	
96,34 MWH/M. €	9.572,56 T	99,3%	2,2%	536	
Ratio de consumo de papel	Residuos peligrosos	Puestos de formación	Empleos generados		
9.135,03 UNIDADES/M. €	3,796 T	1.856	39.343		
		Horas de formación			
		11.503			

M. €: millones de euros.
T: toneladas.
L: litros.
MWH: megavatio-hora.

* Fuente: "Estudio del impacto socioeconómico de IFEMA". © 2020 KPMG Asesores, S.L.
** De junio a diciembre de 2019, 31 ferias propias encuestadas.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019

IMPLICADOS
HUMANOS
DINAMIZADORES
COMPROMETIDOS

CONTENIDOS

PLAN DIRECTOR DE RSC | 04

El compromiso de IFEMA | 06

Certificaciones: el reconocimiento a nuestro compromiso | 12

Miembros también del Pacto Mundial de Naciones Unidas | 13

LA VISIÓN DEL DIRECTOR GENERAL | 14

01

IMPLICADOS

Respeto y compromiso con el medio ambiente | 18

Eventos medioambientalmente sostenibles | 20

> Uso responsable de los recursos naturales | 21

> Lucha contra el cambio climático | 23

> Economía circular y gestión de los residuos | 26

Un escaparate para la sensibilización ecológica y ambiental | 29

Protección de la biodiversidad | 31

Certificaciones que avalan nuestra labor medioambiental | 33

> ISO 14001 - Sistema de gestión ambiental | 33

> ISO 20121 - Sistema de gestión de eventos sostenibles | 34

> ISO 50001 - Sistema de gestión energética | 34

02

HUMANOS

Las personas, nuestro activo más valioso | 36

Personalmente responsables | 38

> Una plantilla basada en la igualdad y la diversidad | 38

> Conciliar vida laboral y familiar | 40

> Formación laboral y desarrollo del talento | 42

> Fomentando la salud y la seguridad laboral | 43

> IFEMA, un buen lugar para trabajar | 44

Conducta ética y transparente | 45

La familia IFEMA | 48

03

DINAMIZADORES

Impulsando el crecimiento económico y la generación de empleo | 50

Un motor que genera progreso | 52

> Catalizadores del desarrollo económico y laboral | 53

> Un revulsivo para la dinamización empresarial y el emprendimiento | 57

Ventana abierta a la innovación | 61

04

COMPROMETIDOS

Cerca de la sociedad | 64

Creación de valor para compartir | 66

> Acciones sociales en ferias y salones | 67

> Plan de Voluntariado Corporativo | 71

Al servicio del cliente | 72

> Buscando la excelencia | 72

> Te escuchamos | 73

> Premio a la atención | 73

> Una respuesta eficaz | 73

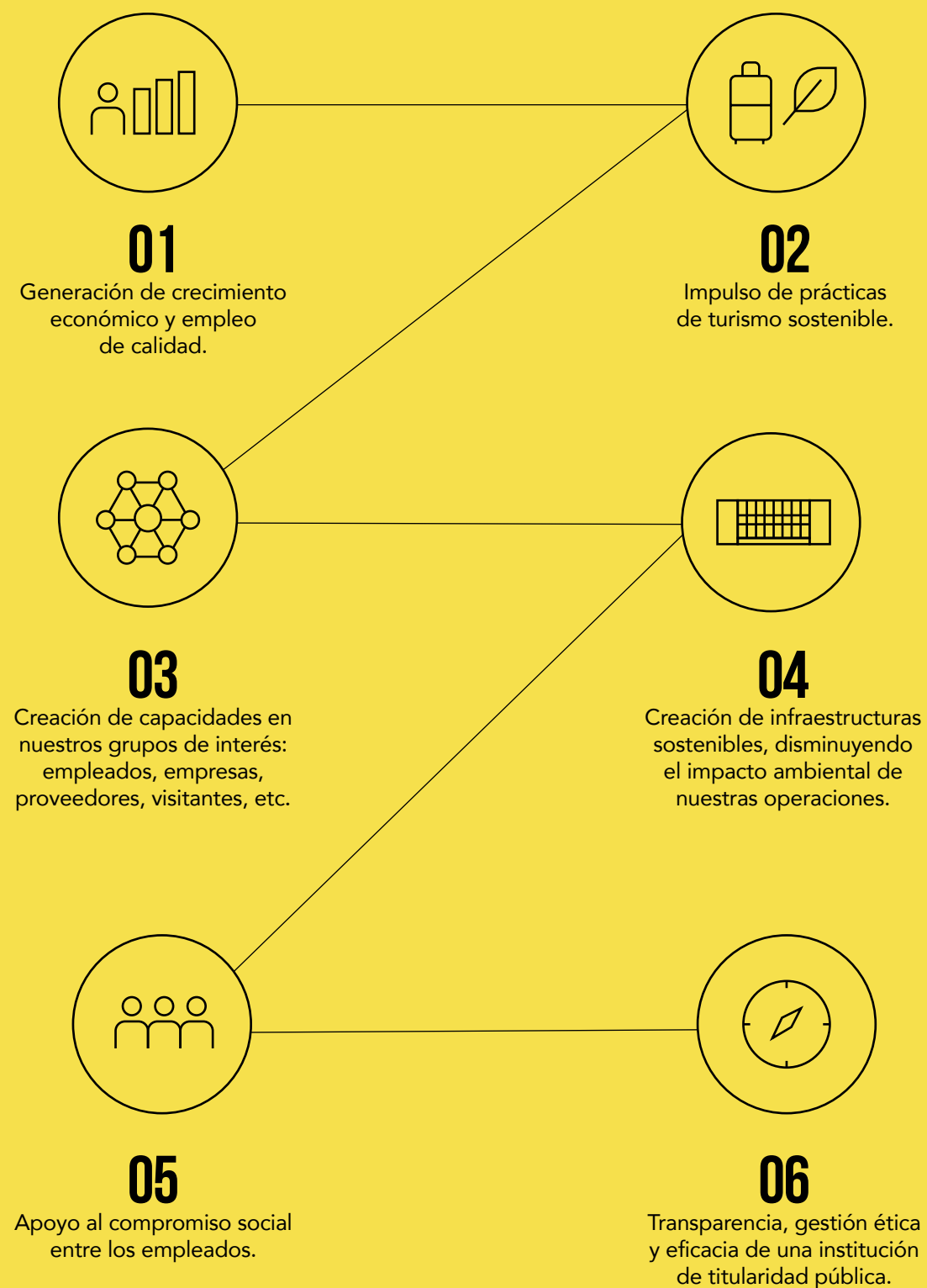
UN PASO ADELANTE | 74



PLAN DIRECTOR DE RSC

La responsabilidad social corporativa (RSC) representa un valor de creciente importancia en nuestra actividad, que ejercemos bajo objetivos cuantificados en nuestros distintos ámbitos de actuación.

Estamos comprometidos con alcanzar un desarrollo sostenible basado en armonizar el crecimiento económico, la inclusión social y la protección medioambiental, y por ello hemos desarrollado un Plan Director de RSC que ha guiado durante este ejercicio nuestras acciones e iniciativas, destinadas a convertirnos en impulsores y ejemplo de responsabilidad. En concreto, el plan se articula en torno a los siguientes objetivos:



El compromiso de IFEMA

Desde la puesta en marcha del Plan Director de RSC de IFEMA, hemos reforzado nuestro compromiso por impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que impacta nuestra actividad.

Estos ODS son algunos de los 17 que se adoptaron, en 2015, en el marco de la Organización de Naciones Unidas (ONU) con el propósito de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible global.

Cada objetivo definido por la ONU tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años con el fin de conseguir un mundo sostenible en el año 2030 y, para lograr esas metas, se necesita la colaboración de los gobiernos, la sociedad civil y, por supuesto, las empresas.

ODS en los que impacta la actividad de IFEMA

En concreto, nuestro Plan Director de RSC recoge el impacto directo en 6 de los 17 ODS definidos por Naciones Unidas:



ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



ODS 13 Acción por el clima

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



ODS 9 Industria, innovación e infraestructura

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.



Líneas de actuación para cada ODS

Estas son algunas de las acciones e iniciativas que hemos llevado a cabo durante este ejercicio, recogidas en el Plan Director de RSC, que establece, asimismo, unos objetivos cuantificados para alcanzar los objetivos planteados:

01

Transparencia ética en la gestión



Hemos trabajado para ser una institución ética y transparente, que promueve estándares de trabajo de calidad entre su cadena de valor mediante:

- > El desarrollo de una normativa de *compliance*, su difusión entre todo el personal de IFEMA y su implantación.
- > La información activa y actualizada de forma constante sobre el personal directivo de IFEMA y los resultados de la institución.
- > La transparencia en la comunicación de la actividad que realizamos en RSC a través del Portal de Transparencia.
- > La transparencia en los procesos de contratación, favoreciendo la concurrencia de empresas al tener todas ellas acceso a la misma información en la celebración de licitaciones.

02

Crecimiento económico y empleo de calidad



Nos esforzamos para apoyar el compromiso de nuestros empleados, embajadores del proyecto IFEMA, e impulsamos el empleo, el emprendimiento y la innovación a través de:

- > El fomento al empleo de calidad y estable, potenciando la mejora de las condiciones laborales y de la comunicación con los empleados.
- > La búsqueda del equilibrio de género y la igualdad en el puesto de trabajo con la aprobación e implantación del Plan de Igualdad.
- > El apoyo al emprendimiento con la ayuda a la participación de empresas de reciente creación como expositores en ferias profesionales con condiciones preferentes.
- > La estimulación de la innovación, tanto en el ámbito institucional como en las ferias.
- > El impulso al empleo de calidad promoviendo la incorporación de cláusulas sociales en las normas internas de licitación y contratación.

03

Infraestructuras sostenibles



Promovemos el desarrollo de infraestructuras vinculado al compromiso medioambiental y de eficiencia energética, y apostamos por la eficiencia en el uso de recursos naturales gracias a:

- > El impulso a la eficiencia energética de nuestras instalaciones y la reducción del consumo de agua.
- > La disminución del 100% de las toneladas de CO₂ asociadas al consumo eléctrico de IFEMA.

04

Eventos sostenibles



Fomentamos la definición de evento sostenible como aquel que establece y desarrolla políticas destinadas a implementar acciones que incidan en la cultura de sostenibilidad. Asimismo, actuamos sobre aspectos directamente vinculados a la celebración de los certámenes, como el tratamiento de residuos. Para ello, nos centramos en:

- > La reducción y el tratamiento adecuado de los residuos que poseemos o producimos con nuestra actividad, potenciando su valoración e implicando a las empresas con las que colaboramos en el proceso de segregación.
- > La apuesta por un entorno de trabajo adecuado en períodos de montaje y desmontaje, y la garantía de que nuestras empresas proveedoras cumplan con los requisitos legales en materia de prevención de riesgos laborales y gestión de emergencias.
- > El apoyo a acciones concretas que promuevan la sostenibilidad en los certámenes de IFEMA, así como la implantación y certificación ISO 2121 para todos nuestros certámenes.

05

Turismo sostenible



Estamos comprometidos con promocionar el turismo a través de nuestra actividad como una forma de contribuir al desarrollo económico de la Comunidad de Madrid. Queremos trasladar políticas adecuadas para concienciar de la necesidad de un turismo respetuoso con el medio ambiente y el entorno socioeconómico. Por ello, nos hemos comprometido con:

- > Convertirnos en un referente en la generación de análisis y recomendaciones con los objetivos definidos como turismo sostenible.
- > El impulso a la creación del Observatorio de Turismo Sostenible FITURNEXT.
- > La promoción del turismo en la Comunidad de Madrid, contribuyendo a su desarrollo económico, y la vinculación de la asistencia a nuestros certámenes con la visita turística.

06

Compromiso social del personal de IFEMA



Queremos contribuir al cambio cultural de la empresa propulsando el voluntariado corporativo como acto solidario de los trabajadores hacia la sociedad. En esta línea, trabajamos para potenciar y canalizar el compromiso de los empleados como un acto solidario a través de acciones de RSC e impulsando, al mismo tiempo, la sostenibilidad como uno de nuestros valores fundamentales.

Otras líneas de actuación

Nuestra actividad no solo ejerce su influencia en los seis ODS incluidos en el Plan Director de RSC.

Dado que nuestro compromiso con la sostenibilidad es una actitud, en nuestra actuación también llevamos a cabo acciones que impactan de forma directa sobre los siguientes ocho ODS adicionales, aunque no se han incorporado de forma definitiva al Plan Director:



ODS 1 y 2

- > Promoción de charlas de sensibilización para la plantilla de IFEMA con ONG que luchan contra el hambre en el mundo.
- > Desarrollo de proyectos de voluntariado y campañas, colaborando en la clasificación, reparto o donación de comida, ropa y juguetes para los más desfavorecidos.
- > Generación, de forma directa e indirecta, de riqueza y empleo con una repercusión fundamental en la Comunidad de Madrid.

ODS 5 y 10

- > Igualdad en la plantilla: más del 50% son mujeres, y el 50% de los puestos directivos de IFEMA están ocupados por mujeres.
- > Acciones que promueven la inclusión, desde el conocimiento de la diversidad, con proyectos como FITUR LGTBI.
- > Acciones para mejorar la accesibilidad de nuestras ferias y de nuestros canales de comunicación.



ODS 3

- > Campañas para fomentar la salud de los trabajadores: de vacunación, preventivas específicas de salud y para personas pertenecientes a grupos de riesgo.
- > Servicio Médico en las instalaciones de manera continuada.

ODS 7

- > Origen de la energía eléctrica suministrada a IFEMA proveniente de fuentes 100% renovables, con garantía de origen renovable certificada.
- > Uso de energía geotérmica para la climatización del edificio de oficinas.
- > Furgonetas eléctricas para personal de mantenimiento.



ODS 4

- > Convenios con universidades, centros de formación para discapacitados o centros de formación profesional para la incorporación de personal en prácticas en IFEMA.
- > Promoción, desde la Semana de la Educación, del conocimiento de las diferentes oportunidades de estudio, tanto en niveles universitarios como de formación profesional.

ODS 12

- > Recogida y donación de los excedentes alimentarios de las ferias propias de IFEMA pertenecientes al sector agroalimentario a diferentes ONG para su aprovechamiento.



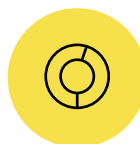
Certificaciones, el reconocimiento a nuestro compromiso

Fruto del esfuerzo realizado para alinear nuestra actividad con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, evolucionar hacia la mejora continua y asegurar los máximos estándares de calidad en áreas estratégicas para nuestra actividad, hemos recibido las certificaciones ISO 9001, ISO 50001, ISO 14001, ISO 20121 e ISO 22320. Su obtención, sostenida en estándares internacionalmente aceptados y reconocidos, constata el examen por parte de una entidad acreditada y neutral de todo el trabajo que hemos llevado a cabo en el marco de las políticas de calidad y de responsabilidad social corporativa.

Las certificaciones de IFEMA

ISO 9001

Gestión de calidad.



ISO 50001

Certificación de eficiencia energética para el edificio Puerta Sur.



ISO 14001

Gestión ambiental.



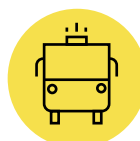
ISO 20121

Gestión de eventos sostenibles.



ISO 22320

Gestión de emergencias y respuesta ante incidentes.



Miembros también del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Desde finales de 2019, IFEMA forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo, de la que, actualmente, forman parte más de 13.000 entidades de más de 170 países.

Mediante esta adhesión, nos hemos comprometido a alinear nuestras operaciones con los 10 Principios del Pacto Mundial con respecto a los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, así como a adoptar medidas de apoyo a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Este nuevo compromiso representa un paso más para fomentar la sostenibilidad de los más de 800 eventos que cada año se celebran en nuestras instalaciones, así como nuestra responsabilidad con los más de 4 millones de visitantes y 33.000 empresas que cada año participan de nuestra actividad.

Mediante la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, nos hemos comprometido a alinear nuestras operaciones con los 10 Principios del Pacto Mundial con respecto a los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.



LA VISIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

Eduardo López-Puertas Bitaubé

Es un orgullo presentar este Informe que resume los logros conseguidos a lo largo de 2019 por nuestra institución en los distintos ámbitos de responsabilidad social corporativa, así como nuestro esfuerzo por identificar y actuar en favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre los que impacta de forma directa la actividad de IFEMA como operador y organizador de ferias, congresos y eventos.

Un ejercicio en el que han sido tantos los avances en la consolidación de nuestro Plan Director de RSC, y tantos los progresos en articular una estrategia, que hemos considerado necesario otorgar identidad propia a este informe, dándole un volumen independiente de la Memoria de Actividad, y cumpliendo así con el deseo de dotar del relieve que corresponde a nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas sus acepciones.

Es una realidad el hecho de que hoy más que nunca las instituciones y las empresas estamos llamadas a promover proyectos e iniciativas que redunden en una actuación ética y sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental; por su compromiso con la sociedad y por la responsabilidad de su capacidad de prescripción y afectación que se extiende también al ámbito de la seguridad, la salud y las personas. Estas áreas se han convertido en

la piedra angular de las organizaciones en su vocación por la sostenibilidad. Y todavía en mayor intensidad, para aquellas que tienen un especial impacto en la sociedad. Una circunstancia que se confirma en IFEMA, institución que genera riqueza, empleo y desarrollo empresarial, que concita a más de 4 millones de visitantes y 33.000 empresas participantes, y que atiende sus necesidades desarrollando infraestructuras y servicios sostenibles.

Entre los principales compromisos de IFEMA están los grandes avances realizados en el ámbito medioambiental. Conscientes del impacto de nuestra actividad ferial y congresual, y del carácter efímero de nuestros proyectos, hemos establecido objetivos y métodos para el control, medición y compensación de la generación de residuos, la emisión de gases de efecto invernadero, la contaminación acústica y el uso sostenible de los recursos energéticos y naturales. También son remarcables los objetivos definidos para fomentar la economía circular mediante el tratamiento de residuos, e incluso para proteger la biodiversidad de nuestro entorno.

Quisiera destacar los dos ejes clave en cuanto al compromiso de creación de infraestructuras sostenibles. Por un lado, la disminución del impacto ambiental de las operaciones de IFEMA y, por otro, la gestión adecuada de los residuos

y su correcto reciclaje, teniendo en cuenta la construcción y deconstrucción continua de los eventos que conforman nuestra actividad. A ello además se suma un dato importante como es el suministro energético que requiere el funcionamiento de IFEMA, y que en este año se ha alcanzado el objetivo de ser en su totalidad de energía 100% limpia procedente de fuentes renovables.

En el ámbito de la electrificación de la movilidad de reciente creación a finales de 2019, también se ha implementado la instalación del primer parking de recarga de automóviles eléctricos que se lleva a cabo en un recinto ferial de España. Según estimaciones podría ser utilizado para la recarga de 13.000 vehículos eléctricos al año, con suministro de energía 100% verde con certificados de garantía de origen renovable (GdOs).

En otro orden de cosas, pero estrechamente vinculado al objetivo de sostenibilidad, hay que subrayar la sensibilidad de IFEMA hacia su capital humano. IFEMA ha sido tradicionalmente una institución volcada hacia sus trabajadores, sin duda el principal activo con el que cuenta, debido a su alto compromiso, su especialización y a su profesionalidad. Por ello observamos con mucha dedicación cuestiones como

“Es un orgullo presentar este Informe que resume los logros conseguidos a lo largo de 2019 por nuestra institución en los distintos ámbitos de responsabilidad social corporativa, así como nuestro esfuerzo por identificar y actuar en favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre los que impacta de forma directa la actividad de IFEMA como operador y organizador de ferias, congresos y eventos.”





el respeto a la igualdad y la diversidad, la formación, las relaciones sindicales, y el fomento de políticas de impulso a la flexibilidad y la conciliación, con la incorporación en 2019 del teletrabajo, que se suma al resto de medidas que atañen directamente a la salud y seguridad de sus empleados, y que llevan a IFEMA, año tras año, a revalidar su certificación como Empresa Familiarmente Responsable. Y todo ello sin olvidar el trabajo que se viene realizando en torno al respeto a los derechos humanos, con la creación de un canal de denuncias, y a las medidas contra la corrupción con la creación este año de una normativa *compliance*, además de formación de la plantilla en esta cuestión.

No hay que olvidar también que la actividad de IFEMA está impregnada de un componente de importante trascendencia como es su afectación social; su enorme capacidad de influencia. De ahí que nuestro Plan Director de RSC tenga como elemento capital el impacto económico que ejerce en su entorno y el compromiso con el desarrollo local y empresarial. Nuestra labor está orientada a dar valor y servicio a las empresas, por lo que venimos siendo impulsores de iniciativas que favorezcan el apoyo al emprendimiento y también a la innovación, apostando cada año por acciones que se vertebran en cada una de las ferias y los proyectos que organiza IFEMA.

Por último, y no por ello menos importante, quisiera hacer una mención muy especial al trabajo que se ha realizado desde IFEMA orientado a fomentar la acción social a través de un Plan de Voluntariado Corporativo, del que me siento especialmente orgulloso. La generosidad y la iniciativa de los propios empleados nos ha llevado a trabajar en proyectos solidarios de especial calado y, lo que es más importante, propuestos por las mismas bases. En este capítulo también se hará un repaso de las distintas actuaciones de carácter social que lleva a cabo IFEMA con distintas organizaciones y asociaciones, así como de la accesibilidad a sus recintos y servicios.

A todo ello se suman objetivos en los que se ha avanzado durante 2019 como la creación de infraestructuras sostenibles, el impulso de prácticas de turismo sostenible, el fomento y la canalización de la acción social de nuestros clientes, integrando actividades de responsabilidad social corporativa en nuestras ferias, así como el impulso de la transparencia, la gestión ética y la eficacia como institución pública, generadora de empleo de calidad y artífice del crecimiento económico en su entorno.

“No hay que olvidar que la actividad de IFEMA está impregnada de un componente de importante trascendencia como es su afectación social; su enorme capacidad de influencia. De ahí que nuestro Plan Director de RSC tenga como elemento capital el impacto económico que ejerce en su entorno y el compromiso con el desarrollo local y empresarial.”

No quisiera dejar de mencionar algunos de los hitos alcanzados en 2019. Por un lado, el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión que ayuda a la organización a cumplir con los requisitos de las normas internacionales más exigentes en materia medioambiental, energética y de sostenibilidad, con lo que IFEMA aspira a convertirse en centro de referencia en buenas prácticas medioambientales, tanto en la gestión ética y responsable de los recursos como en una correcta manipulación de los residuos que genera.

Por otro, el compromiso de IFEMA por elevar al máximo sus estándares de calidad, sostenibilidad y medio ambiente, un esfuerzo que hemos materializado en la obtención de las certificaciones: ISO 9001, ISO 50001, ISO 14001, ISO 20121 e ISO 22320 concernientes a Eficiencia Energética, Medio Ambiente, Eventos Sostenibles, Calidad y Seguridad ante Emergencias. Un esfuerzo que redundará en la consolidación de la competitividad de IFEMA para la captación de eventos de alcance mundial, como ha sido la producción de la COP25, otro de los hechos que han venido a culminar un año de especial impacto y reconocimiento en materia medioambiental, junto a la adhesión de IFEMA al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para finalizar, quisiera mostrar mi agradecimiento a todos los expositores y visitantes que han estado presentes en nuestras ferias y eventos a lo largo de 2019. Gracias por la confianza que han depositado en nosotros.

Están todos invitados a continuar formando parte de nuestra familia en el futuro.



IMPLI- CADOS

01

Respeto y compromiso con el medio ambiente

Eventos medioambientalmente sostenibles | **21**

Un escaparate para la sensibilización
ecológica y ambiental | **29**

Protección de la biodiversidad | **31**

Certificaciones que avalan nuestra
labor medioambiental | **33**



EVENTOS MEDIOAMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

Las repercusiones de nuestro trabajo en el entorno se derivan, principalmente, del importante movimiento de personas (más de 4 millones en este ejercicio) y mercancías que tiene lugar en las ferias y eventos de IFEMA, así como del uso de sus instalaciones y servicios.

Por este motivo, nuestros esfuerzos se centran en fomentar la sostenibilidad de las infraestructuras y eventos para disminuir el impacto ambiental de nuestra actividad.

Tal y como recoge el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa de IFEMA, queremos promover el desarrollo de las infraestructuras ligado al compromiso medioambiental y de eficiencia energética, así como a un uso eficiente de los recursos naturales.

Para nosotros, un evento sostenible es aquel que establece y desarrolla políticas destinadas a implementar acciones que incidan positivamente en la cultura de sostenibilidad, además

de actuar sobre aspectos directamente vinculados a su celebración como el tratamiento de residuos.

Partiendo de estas convicciones, a lo largo de 2019 hemos llevado a cabo importantes iniciativas para el cuidado y la protección del medio ambiente.

Uso responsable de los recursos naturales

La gestión inteligente y apropiada de los recursos del planeta se ha convertido en la actualidad en un requisito imprescindible para cualquier entidad que abogue por la actuación respetuosa con el medio ambiente y la preservación del entorno.

Conscientes de este hecho, en IFEMA hemos continuado en 2019 nuestra política responsable en el uso de los recursos naturales y hemos alcanzado importantes reducciones en todos ellos.

El agua, nuestro bien más valioso

Nuestra preocupación por la escasez global de agua, un elemento fundamental para la vida, nos hace ser sumamente cuidadosos en el uso de este preciado recurso. En 2019 hemos conseguido una disminución del 11,32% en el consumo hídrico, con un total de 92.994 m³ empleados. Esto ha supuesto un ahorro equivalente a cinco piscinas olímpicas.

A este significativo logro han contribuido las obras de adaptación de nuestras instalaciones sanitarias, con la incorporación de grifería automática y retretes de doble descarga en todos los pabellones, que han comportado una reducción anual de más de 5.000 m³ de agua, además de la implantación de urinarios secos, que implican un ahorro total del uso de agua.

Hemos continuado en 2019 nuestra política responsable con el uso de los recursos naturales y hemos alcanzado importantes reducciones en todos ellos.

CONSUMO DE RECURSOS NATURALES EN IFEMA

Indicador	% de reducción con respecto a 2018	
	Datos de 2019	
Consumo de agua (m³)	92.994,00	-11,32%
Ratio de consumo de electricidad (MWh/M. €)	160,38	-22,13%
Ratio de consumo de gas natural (MWh/M. €)	96,34	-20,35%
Ratio de consumo de papel (unidades/M. €)	9.135,03	-39%
Ratio de consumo de moqueta (m²) / N.º m² netos vendidos al año	0,66	-22%
Ratio de consumo de gasoil (l/M. €)	57,95	-40,69%
Ratio de consumo de gasolina (l/M. €)	3,47	-30,22%



IFEMA ha conseguido reducir su huella de carbono, con un ratio de toneladas de CO₂/facturación (millones de euros) de 67,75, lo que supone una disminución del 39,70% con respecto a 2018 y del 50,68% frente a 2017.

Electricidad y otras energías

La eficiencia energética es otro de nuestros principales objetivos en el ámbito medioambiental, que en 2019 se ha traducido en una considerable disminución de los ratios (kg de CO₂/facturación) de consumo de electricidad y gas natural, con un porcentaje de reducción del 43,03% y el 23,85%, respectivamente.

La inversión realizada en la implantación de iluminación LED de bajo consumo en los 12 pabellones y accesos de Feria de Madrid ha aportado un ahorro energético y de sustitución de material del 45%, lo que corresponde a cerca de 280.000 euros anuales y 897,57 toneladas de CO₂ menos de emisiones,

equivalentes a las que generarían 600 vehículos al año.

La iluminación mediante LED de bajo consumo de todos nuestros pabellones, así como del 100% de los stands modulares que vendemos, contribuye a un menor consumo energético durante la celebración de nuestras ferias y eventos.

Por otra parte, nuestra planta de energía geotérmica para la climatización del edificio de oficinas de Feria de Madrid, en funcionamiento desde finales de 2017, proporciona un ahorro combinado de energía eléctrica y gas natural de 313 MWh/año, lo cual supone una reducción de emisiones de CO₂ de 80 toneladas anuales.



Lucha contra el cambio climático

Disminución de las emisiones de CO₂

Para la mayoría de científicos, el planeta está embarcado en un cambio climático al que contribuyen en gran medida las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). La huella de carbono de una organización cuantifica la cantidad de emisiones de GEI que son lanzadas a la atmósfera como consecuencia de su actividad, definiéndose tres tipos de alcance: alcance 1, emisiones directas de GEI, provenientes de la propia organización; alcance 2, emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad

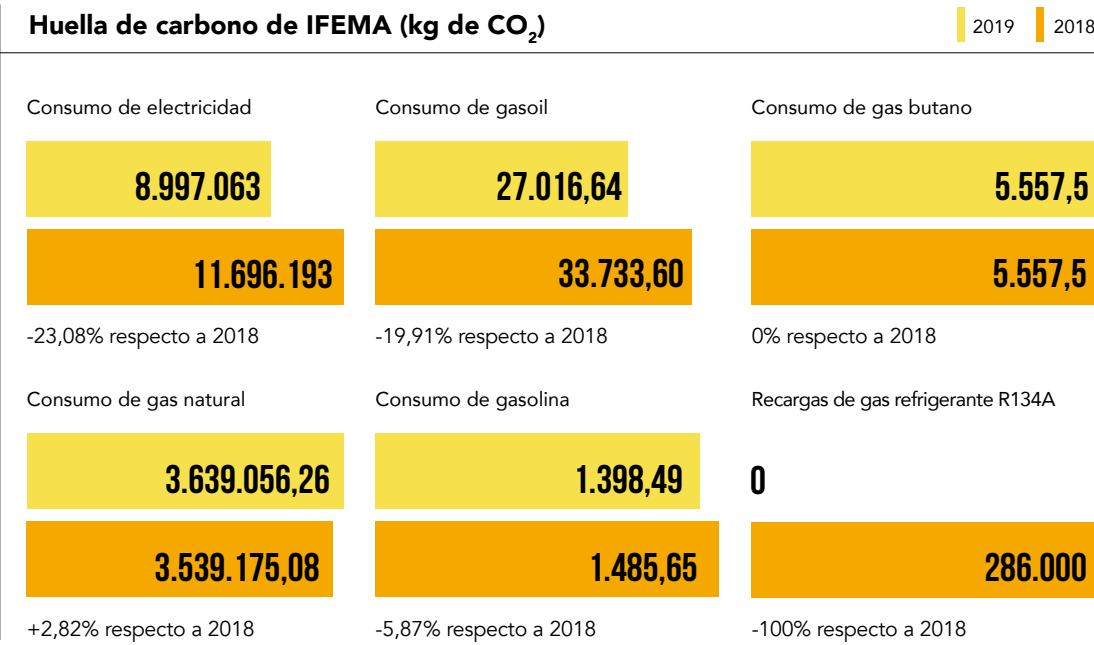
adquirida y consumida por la organización, y alcance 3, otros tipos de emisiones indirectas como las derivadas del transporte.

Según los alcances 1 y 2, en 2019 IFEMA ha conseguido reducir su huella de carbono, con un ratio de toneladas de CO₂/facturación (millones de euros) de 67,75, lo que supone una disminución del 39,70% con respecto a 2018 y del 50,68% frente a 2017.

Las emisiones directas de IFEMA se han debido a la combustión de gas natural de las calderas de climatización durante el invierno y al consumo de gasoil de los equipos de emergencia (grupos electrógenos). Existen otro tipo de emisiones, las llamadas difusas, que en IFEMA son

causadas por las fugas de gas refrigerante de los equipos de frío en verano y el consumo de gasoil y gasolina de vehículos y maquinaria.

Las emisiones derivadas del consumo de gasoil y gasolina han descendido en torno a un 25% en este ejercicio, mientras que las debidas al consumo de gas natural se han incrementado en un 2,82%. Las emisiones debidas a las fugas de gas refrigerante de los equipos de frío han disminuido un 100% al no haberse producido ninguna fuga durante 2019.



HUELLA DE CARBONO DE IFEMA: RATIO DE KILOS DE CO₂/FACTURACIÓN EN MILLONES DE EUROS (KG DE CO₂/M. €)

Indicador	Ratio de kg de CO ₂ /M. € de 2018	Ratio de kg de CO ₂ /M. € de 2019	% de reducción 2019-2018
Consumo de electricidad (kWh)	84.449,05	48.112,64	-43,03%
Consumo de gas natural (kWh)	25.553,61	19.460,19	-23,85%
Consumo de gasoil (l)	243,56	144,47	-40,68%
Consumo de gasolina (l)	10,73	7,48	-30,28%
Consumo de gas butano (kg)	40,13	29,72	-25,94%
Recargas (kg) de gas refrigerante R134A	2.064,98	0,00	-100%

Libres de contaminación acústica

El 4 de abril de 2019 hemos llevado a cabo un ensayo de contaminación acústica ambiental mediante una evaluación de la emisión de

ruido por actividad en las instalaciones de IFEMA. La prueba ha sido realizada por el laboratorio de ensayos acústicos Eurocontrol en cuatro puntos (norte, sur, este y oeste) y en tres períodos de tiempo (diurno, vespertino y nocturno), y el informe de medición

emitido por el laboratorio ha sido satisfactorio: todos los resultados cumplieron con los límites establecidos en la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica del Ayuntamiento de Madrid.

Apuesta por las energías renovables y la movilidad sostenible

Además de dar continuidad al uso de energía geotérmica (una de las energías renovables más eficientes que existen) en la climatización de nuestras instalaciones, en 2019 ha destacado la apuesta que hemos realizado por la energía eléctrica renovable y la movilidad sostenible.

Esta apuesta se ha materializado en la instalación del primer aparcamiento público de recarga de coches eléctricos disponible en un recinto ferial y ha sido fruto de nuestro acuerdo estratégico con Iberdrola. El nuevo Parking de recarga eléctrica Iberdrola, que permite la recarga simultánea de 34 vehículos, suministra energía 100% verde procedente de fuentes de generación limpia, con certificados de garantía de origen renovable (GdOs). Según las estimaciones, podrá ser utilizado para la recarga de 13.000 vehículos al año, lo que significará un ahorro de 226 toneladas de emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Dentro de la política de responsabilidad social de IFEMA, nuestro compromiso por la movilidad sostenible se instrumentaliza también a través de nuestras principales ferias Motor & Mobility, así como a través de las propias políticas institucionales, y representa un factor determinante hacia el que

estamos dirigiendo distintas iniciativas y colaboraciones, como la suscrita con Iberdrola para convertirse en nuestro *partner* estratégico en materia de movilidad y electrificación del transporte.

Esta colaboración nos permitirá construir un marco divulgativo para trasladar, tanto al sector empresarial como a la sociedad civil, mensajes dirigidos a fomentar la concienciación por una transición ecológica y medioambientalmente favorable a través del uso de automóviles eléctricos.

IFEMA dispone de una flota de 12 vehículos: 3 de gasoil, 7 furgonetas de mantenimiento Kangoo ZE y 2 Hyundai Ionic híbrido para uso comercial, estos últimos incorporados en 2019.

Desde la incorporación de coches eléctricos a nuestra flota a finales de 2017, hemos ahorrado 6.518,6 litros de gasoil, lo que supone una disminución de 16,25 toneladas de emisiones de CO₂ y un ahorro anual de 3.500 euros.

Además de dar continuidad al uso de energía geotérmica en la climatización de nuestras instalaciones, en 2019 ha destacado la apuesta que hemos realizado por la energía eléctrica renovable y la movilidad sostenible.



Economía circular y gestión de los residuos

En el marco de nuestro compromiso con el medio ambiente, en IFEMA estamos plenamente inmersos en un modelo de economía circular a través del cual fomentamos el aprovechamiento de los recursos y la reducción, reutilización y reciclaje de los elementos durante el desarrollo de nuestra actividad.

Este sistema representa una alternativa al tradicional modelo de economía lineal, basado en el consumo y la eliminación de los recursos. De este modo, huimos del sistema de “usar y tirar” y apostamos por otro respetuoso con el medio ambiente y basado en la prevención, reutilización, reparación y reciclaje.



Menos residuos generados y más segregación

Los residuos que IFEMA ha originado en mayor cantidad durante 2019 (madera y mezcla de residuos inertes), además de no ser peligrosos, han descendido un 18% y un 14%, respectivamente.

En lo que se refiere al resto de residuos no peligrosos, este año hemos realizado un esfuerzo para incrementar la segregación, un trabajo que ha dado sus frutos con el descenso del volumen de toneladas generadas de mezcla de inertes y con el incremento exponencial en la generación y recogida de papel-cartón, plástico y vidrio, con 339, 51,5 y 14,2 toneladas, respectivamente.

También nos hemos asegurado de que todo el papel que hemos comprado para nuestros materiales gráficos y para la impresión interna de documentos, así como para los sobres que usamos en la correspondencia institucional y de certámenes, sea papel que cuente con certificados PEFC o FSC, que acreditan su procedencia de bosques gestionados de manera sostenible.

Además, la instalación de una pantalla para comunicar información a los visitantes en la fachada de Puerta Sur nos ha permitido eliminar el 100% del papel vinilo que se utilizaba en este punto para la promoción de cada feria.

Por otra parte, hemos logrado disminuir la cantidad generada de residuos peligrosos en más de un 60% gracias a la eliminación del stock de equipos eléctricos que no iban a ser utilizados y que se destinaron al reciclaje.

Asimismo, es remarcable el hecho de haber podido incrementar la segregación de los residuos peligrosos, llegando al 100% en muchos casos.

En conjunto, nuestros esfuerzos por reducir los residuos que generamos han dado buenos resultados en 2019, ya que hemos logrado rebajar tanto la cifra de residuos no peligrosos como la de residuos peligrosos en comparación con 2018, concretamente un 12,05% y un 65%, respectivamente.

GENERACIÓN DE RESIDUOS EN IFEMA

Actividad generadora del residuo	Tipo de residuo	Cantidad generada en 2019 - Total (toneladas) por residuo	Variación 2019-2018
Residuos no peligrosos			
Actividad ferial y restauración	Resto: mezcla de inertes	5.487,7	-14,80%
Actividad ferial y oficinas	Papel y cartón	239	135,31%
Actividad ferial	Plástico-envases	51,53	894,80%
Actividad ferial	Madera	3.416,49	-18,41%
Restauración	Vidrio	14,243	27,40%
Mantenimiento	Residuos de construcción y demolición (RCD)	80	-19,66%
Mantenimiento	Chatarra	272,62	1.016%
Oficinas	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	1,195	-86%
Restauración	Aceite usado	4,6	-10%
Aseos y botiquín	Residuos sanitarios tipo I	5,18	0%

Residuos peligrosos

Botiquín	Residuos sanitarios tipo II	12 unidades	0%
Mantenimiento	Aceite usado	0,48	100%
Mantenimiento y actividad ferial	Envases vacíos contaminados	0,079	-97%
Mantenimiento y actividad ferial	Lodos de pintura con disolventes	0,519	100%
Mantenimiento	Aerosoles vacíos	0,009	100%
Mantenimiento	Absorbentes contaminados	0,027	100%
Oficinas	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	0,515	-93%
Oficinas y mantenimiento	Pilas, baterías y acumuladores	1,73	100%
Oficinas y mantenimiento	Fluorescentes, bombillas, etc.	0,437	-7%

RESIDUOS NO PELIGROSOS

Ratios de toneladas (t) de residuos no peligrosos (RNP)	Resultado de 2019	% de reducción respecto a 2018
T de RNP generadas	9.572,56	-12,05%
Ratio de t de RNP / Facturación (M. €)	51,19	-34,8%
Ratio de t de RNP / Índice de rotación	540,82	-21%

RESIDUOS PELIGROSOS

Ratio de toneladas (t) de residuos peligrosos (RP)	Resultado de 2019	% de reducción respecto a 2018
T de generación de RP	3,796	-65%

RECICLAJE Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

	Resultado de 2019
T de RNP recicladas o valorizadas / T totales de RNP	72,77%
T de RP recicladas o valorizadas / T totales de RP	85,62%
T recicladas o valorizadas del total de residuos / T totales de residuos	72,78%
Nº de residuos totales reciclados o valorizados / Nº total de residuos	72,5%

Fomentando el reciclaje

Paralelamente, hemos incrementado el volumen de residuos destinados al reciclaje o la valorización (aprovechamiento para otros usos), que ha representado un 72,5% del total.

En este sentido, hemos desarrollado una normativa para concienciar a todos los implicados en nuestra actividad (empresas montadoras, equipos de limpieza, expositores, etc.) de la necesidad de seleccionar y segregar los residuos, y se ha establecido la señalización de colores en los contenedores de recogida de residuos de nuestras instalaciones.



UN ESCAPARATE PARA LA SENSIBILIZACIÓN ECOLÓGICA Y AMBIENTAL

Las ferias y eventos que organizamos son el mejor escenario para dar visibilidad a iniciativas y proyectos que contribuyen a concienciar sobre la importancia del cuidado medioambiental.

En 2019 hemos incorporado a nuestro calendario oficial los certámenes **ORGANIC FOOD IBERIA** y **ECO LIVING IBERIA**, la mayor feria ecológica para profesionales de la Península Ibérica, promoviendo de este modo la agricultura y el consumo de productos respetuosos con el entorno natural.

En el ámbito alimentario, en las ferias **MEAT ATTRACTION**, **Feria Internacional del Sector Cárnico**; **FRUIT ATTRACTION**, **Feria Internacional del Sector de Frutas y Hortalizas**, e **INTERSICOP**, **Salón Internacional de Panadería, Pastelería, Heladería y Café**, se han donado los excedentes alimentarios, reduciendo así el volumen de residuos orgánicos generados.

Por su parte, el sector de la moda ha hecho un guiño a la ecología y la sostenibilidad a través de **MERCEDES-BENZ FASHION WEEK MADRID**, la plataforma de la moda española, organizada por IFEMA. La 70ª edición de esta pasarela entregó sus materiales dentro de bolsas de tela elaboradas con material orgánico, presentó colecciones con tejidos más responsables y apostó por la moda de segunda mano.

Otras acciones destacadas en beneficio del medio ambiente han tenido lugar en **EXPOTURAL**, **Feria de la Naturaleza, el Clima y el Turismo Sostenible**, en la que se han compensado el 100% de las toneladas de CO₂ emitidas, y **ARCOMadrid**, **Feria Internacional de Arte Contemporáneo**, donde no se ha utilizado moqueta, por lo que hemos reducido el consumo de material textil y, en consecuencia, de recursos naturales.



En **MEAT ATTRACTION**, **FRUIT ATTRACTION** e **INTERSICOP** se han donado los excedentes alimentarios, reduciendo así el volumen de residuos orgánicos generados.

También hemos organizado en tiempo récord y con extraordinarios resultados la **Cumbre del Clima COP25**, que durante 12 días nos convirtió en el epicentro mundial de la preocupación por el medio ambiente. Más de 25.000 representantes de 200 países se reunieron en IFEMA del 2 al 13 de diciembre con el propósito de alcanzar acuerdos y compromisos entre naciones para combatir los efectos del cambio climático.

Durante la COP25, una espectacular instalación del artista Michael Pinsky, "Pollution pods", presidió el patio circular del recinto de Feria de Madrid, simbolizando la situación de las urbes con altas tasas de polución como Nueva Delhi, Londres, São Paulo o Beijing, y actuando como una llamada de atención para instituciones, gobiernos, organismos y sociedad civil.

"Pollution pods", que ha sido exhibida en otros espacios públicos de grandes ciudades, se basa en una simulación de laboratorio que emula, a través de aromas artificiales y perfumes, las partículas de dióxido de nitrógeno y azufre y el monóxido de carbono presente en el aire de estas capitales con alta densidad de población, industrias y automóviles. Una experiencia que permitió al visitante atravesar células cada vez más contaminadas y conocer el riesgo que supone para la salud respirar un aire polucionado, realidad para millones de personas en todo el mundo, además de conocer aquellas acciones que promueven esta situación.

Asimismo, hemos acogido **BIOCULTURA, Feria de Productos Ecológicos y Consumo Responsable**, que

Las ferias y eventos que organizamos son el mejor escenario para dar visibilidad a iniciativas y proyectos que contribuyen a concienciar sobre la importancia del cuidado medioambiental.

en su 35ª edición presentó todas las novedades del sector ecológico y ofreció más de 400 actividades relacionadas con los ámbitos de la alimentación, la cosmética, la moda sostenible, la salud, etc., con nuevas propuestas para alcanzar el "desperdicio cero". Un evento lúdico, consciente e informativo sobre el consumo natural y respetuoso con el medio ambiente.



PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

IFEMA no se encuentra ubicada en una zona de alta biodiversidad, por lo que nuestra actividad no afecta ni interfiere con ninguna de las especies protegidas, amenazadas o en peligro de extinción de la Comunidad de Madrid. No obstante, en el marco de nuestra política de respeto por el entorno natural, hemos continuado desarrollando acciones de cuidado y conservación de la biodiversidad que nos rodea.

En nuestras zonas ajardinadas, hemos plantado una selección de especies vegetales autóctonas o alóctonas pero adaptadas a las condiciones climatológicas de la zona. La selección se ha realizado

teniendo en cuenta su fisiología y sus necesidades, lo cual ha proporcionado una mayor estabilidad y una reducción de las tareas posteriores de mantenimiento, a la vez que hemos podido preservar la biodiversidad vegetal.

De igual modo, hemos utilizado especies vegetales que no suponen un riesgo para la seguridad y salud de los usuarios, descartando especies tóxicas, espinosas o muy alergénicas, y hemos tenido en cuenta que el posterior desarrollo y crecimiento de las especies no ocasione molestias a los visitantes, garantizando así el uso público sostenible. Además, nos hemos asegurado de que las especies seleccionadas estuvieran adaptadas al uso

de agua regenerada que está implantada en todo el recinto.

Las plantas se han distribuido por hidrozonas en función de sus necesidades hídricas, como en el caso de los accesos Puerta Norte y Puerta Sur, donde hemos disociado las masas arbustivas de la pradera para favorecer su óptimo desarrollo y una mejora en el mantenimiento.

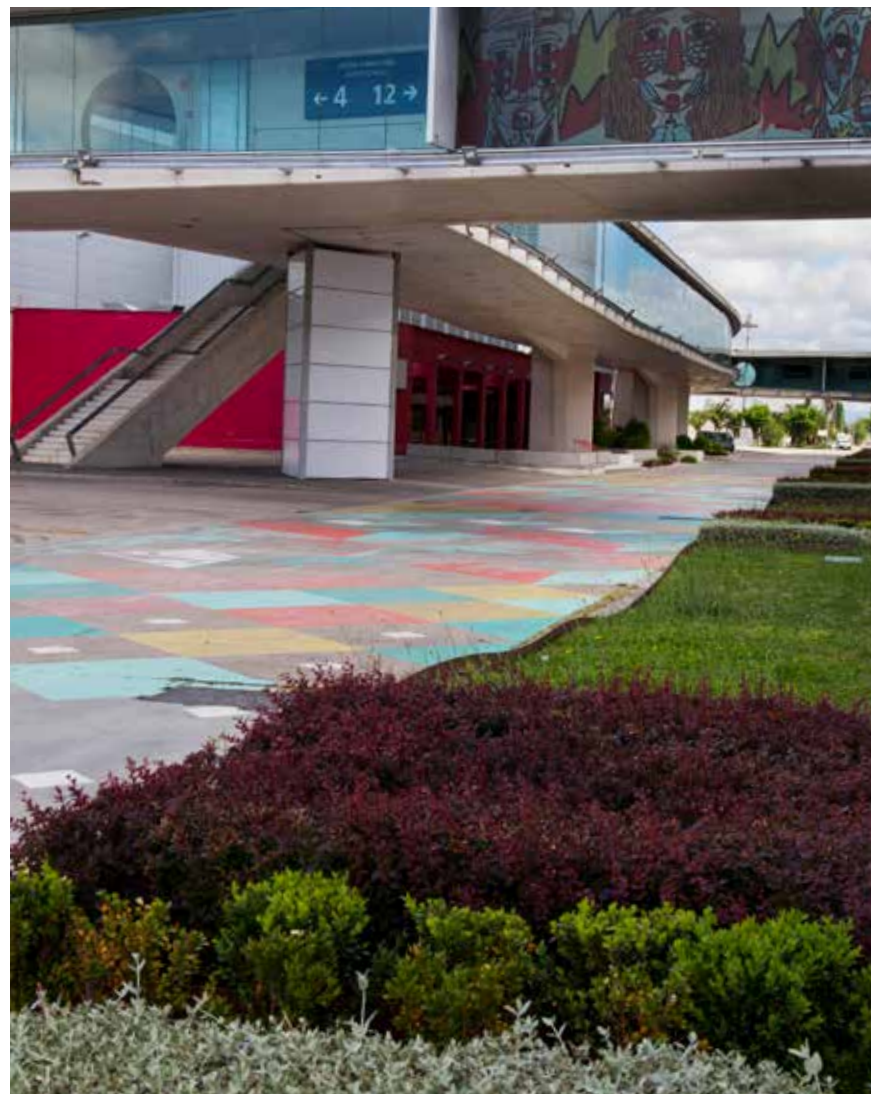
Por otra parte, hemos reducido en un total de 29.279,64 m² la superficie de los céspedes y praderas para conseguir un menor consumo de agua y de tiempo empleado en su mantenimiento. La mezcla de semillas utilizada en las nuevas plantaciones y resiembras de césped se ha hecho con especies que presentan un menor requerimiento hídrico y que están adaptadas a la climatología de Madrid, reduciendo de esta manera los costes de mantenimiento (menor número de siegas y menor necesidad de fertilizantes).



En el marco de nuestra política de respeto por el entorno natural, hemos continuado desarrollando acciones de cuidado y conservación de la biodiversidad que nos rodea.

Asimismo, hemos primado el uso de plantas tapizantes en sustitución de otras coberturas. En este caso, en los aparcamientos de las zonas Este y Oeste hemos utilizado especies rastreras para cubrir todos los taludes. El objetivo no ha sido solo lograr la estabilidad de los terrenos al actuar las raíces como anclaje de las tierras, sino también primar su alto valor ornamental, su condición para evitar la aparición de malas hierbas y la posibilidad de usar un sistema de riego localizado, reduciendo así el consumo de agua. Además, hemos utilizado acolchados de astilla de madera reciclada en todas las zonas de plantación de arbustos de Puerta Norte y Puerta Sur.

Para las reposiciones, nuevas plantaciones y resiembras, hemos primado la compra de los ejemplares vegetales y suministros en viveros locales, consiguiendo unas plantas mejor adaptadas a las condiciones climáticas del entorno de IFEMA y un



menor tiempo de transporte del material, con el consiguiente ahorro en el consumo de combustibles.

También hemos fomentado el uso de abonos orgánicos, restringiendo los abonos químicos solo a situaciones de carencia y realizando previamente los análisis pertinentes. Para minimizar la contaminación de los

acuíferos por nitritos, hemos dado prioridad al uso de abonos equilibrados en su composición, con porcentajes bajos de nitrógeno.

Por último, hemos apostado por el control de las malas hierbas, los entrecavados y las escardas de forma manual o mecánica, suprimiendo el uso de herbicidas.

CERTIFICACIONES QUE AVALAN NUESTRA LABOR MEDIOAMBIENTAL

En IFEMA contamos con diversas certificaciones internacionales que han elevado nuestros estándares de calidad medioambientales y de sostenibilidad.

ISO 14001 - Sistema de gestión ambiental

La certificación ISO 14001: 2015 es una norma internacional que permite a las empresas demostrar el compromiso asumido con la protección del medio ambiente a través de la gestión de los riesgos medioambientales asociados a su actividad. De este modo se refuerza la imagen comercialmente sostenible de la empresa.

En IFEMA disponemos desde 2019 de la certificación de la norma ISO 14001 para todas las ferias que organizamos. Con el objetivo de llevar a cabo una buena gestión y tratamiento de los residuos que generan estos eventos, hemos implantado un programa para la segregación y valorización de residuos. Asimismo, tenemos establecido un programa de concienciación y comunicación, dirigido a los expositores en períodos de montaje y desmontaje, con el fin de alinear objetivos y sumar buenas prácticas que contribuyan a la conservación medioambiental.



ISO 20121 - Sistema de gestión de eventos sostenibles

Todas nuestras ferias cuentan también con la certificación ISO 20121: 2013, que especifica los requisitos de un sistema de gestión de la sostenibilidad para cualquier tipo de evento o actividad relacionado con el mismo. Así, ofrece criterios para las diferentes etapas y actividades: diseño, planificación, realización, implementación, revisión y actividades posteriores al evento sostenible. El propósito de esta norma no es la certificación del evento en sí, sino la del sistema de gestión de las organizaciones que se encargan de los eventos con la finalidad de asegurar que los incluidos en el alcance se gestionan conforme a criterios de sostenibilidad.

El plan que hemos desarrollado en IFEMA en torno a la norma 20121 es muy amplio y ha sido pionero en nuestro país, ya que somos el único operador de España que dispone de él para un número tan elevado de ferias.

Cabe destacar que, tal y como exige la norma, una vez al año realizamos una valoración interna del sistema de sostenibilidad de nuestros proveedores en la que tenemos en cuenta no solo las quejas internas sino también cualquier denuncia exterior. En caso de que la valoración sea negativa, les solicitamos un plan de acción al respecto.

ISO 50001 - Sistema de gestión energética

En 2019 también certificamos la norma de gestión de la energía empresarial ISO 50001: 2018, que subraya el compromiso de IFEMA con la sostenibilidad. La certificación de un sistema de gestión de energía según esta norma ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad, como los servicios, las instalaciones, etc., lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable de los costes.

En relación con esta certificación, en IFEMA hemos implementado, entre otras medidas, el fomento del consumo de energía verde o la generación de energía geotérmica a través de una central que abastece las necesidades de climatización de nuestro edificio central.



En 2019 certificamos la norma de gestión de la energía empresarial ISO 50001: 2018, que subraya el compromiso de IFEMA con la sostenibilidad.



HUMANOS

02

Las personas, nuestro activo más valioso

Personalmente responsables | **38**

Conducta ética y transparente | **45**

La familia IFEMA | **48**

PERSONALMENTE RESPONSABLES

Las personas son para IFEMA el centro de su actividad y uno de sus recursos más preciados. De igual modo que nos preocupamos por los visitantes y los profesionales que acogemos en nuestras ferias y eventos, nuestros empleados constituyen nuestro bien más valioso porque son la mente, las manos y el corazón de nuestra institución. Piensan, actúan y sienten para dar vida a IFEMA y hacerla crecer año tras año.

Por este motivo, nuestros esfuerzos se centran en ofrecer a los trabajadores un ambiente laboral sano y seguro en el que puedan desarrollarse tanto personal como profesionalmente.

Además de fomentar la igualdad y la diversidad y el comportamiento ético, como Entidad Familiarmente Responsable favorecemos la conciliación de la vida laboral y familiar, movidos siempre por el propósito final de contribuir a mejorar y enriquecer la vida de las personas.

Una plantilla basada en la igualdad y la diversidad

El desarrollo de los empleados en IFEMA se basa en la igualdad de género y de oportunidades, la no discriminación y el respeto por la diversidad.

Uno de nuestros principales objetivos es fomentar la igualdad de consideración entre hombres y mujeres en lo relativo al acceso al empleo, a la formación y promoción profesional, y a las condiciones de trabajo. Así, nuestro equipo humano está compuesto por 427 personas, de las cuales el 49,40% son hombres, y el 50,60%, mujeres.

También nos preocupamos por garantizar la calidad del empleo fomentando la contratación indefinida y la de personal en formación. En este sentido, el 99,3% de nuestro personal es fijo y la antigüedad media de los empleados es de 20,6 años.

Desde 2017, IFEMA está adherida al programa "Más Mujeres, Mejores Empresas", una iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para favorecer la participación equilibrada de mujeres y hombres en la toma de decisiones del ámbito empresarial, con el

propósito final de incrementar la presencia de mujeres en puestos directivos. A cierre del ejercicio, el equipo directivo de IFEMA, formado por 28 personas, contaba con un 50% de hombres y otro 50% de mujeres.

Además, las directivas de IFEMA participan en el Proyecto Promociona, un programa de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y el Instituto de la Mujer para impulsar que más mujeres alcancen puestos de alta dirección en las empresas. A cierre de 2019, todas las mujeres del Comité de Dirección de IFEMA habían realizado ya el programa.

Durante el año, hemos dado continuidad a nuestro compromiso de practicar y demostrar un trato igualitario que impulse la progresión personal y profesional de nuestra plantilla. Esta labor se desarrolla en diferentes ámbitos, todos ellos clave para el cumplimiento de la política de igualdad de oportunidades.

Por una parte, decidimos la contratación de nuevos empleados evaluando objetivamente los conocimientos y habilidades de los candidatos para desempeñar el trabajo, sin discriminación de ningún tipo entre hombres y mujeres. Y determinamos la promoción y el desarrollo profesional de nuestros trabajadores a partir de criterios objetivos basados en sistemas de evaluación de objetivos y desempeño.

Por otra parte, no aplicamos diferencias salariales en la contratación de personas por motivos de sexo u otras consideraciones discriminatorias.

Asimismo, garantizamos el respeto absoluto a la diversidad y rechazamos cualquier tipo de discriminación, ya sea por edad, sexo, raza, estado civil, orientación sexual, ideología política, religión, nacionalidad o cualquier otra opción vital.

Como colaboradores del Foro de Contratación Pública Socialmente Responsable, entidad que promueve el empleo de personas discapacitadas, nuestra plantilla fija integra a ocho empleados con algún tipo de discapacidad, a quienes proporcionamos un entorno adecuado para la formación y el crecimiento profesional, así como las mismas oportunidades de promoción.

El 99,3% de nuestro personal es fijo y la antigüedad media de los empleados es de 20,6 años.

Datos de plantilla

Empleados totales

427

211

Hombres

216

Mujeres

Fijos	Temporales
99,3%	0,7%

Empleados del equipo directivo

28

14

Hombres

14

Mujeres

Empleados por áreas funcionales

Centrales	167 (H: 75 / M: 92)
Comerciales	124 (H: 17 / M: 107)
Técnicos	59 (H: 55 / M: 4)
Servicios	77 (H: 64 / M: 13)



Conciliar vida laboral y familiar

Empresa Familiarmente Responsable (efr)

En 2019, IFEMA ha renovado la certificación como Entidad Familiarmente Responsable (efr), concedida por la Fundación Másfamilia, acreditando nuestro compromiso con los valores de conciliación de la vida laboral, familiar y personal. El modelo efr es una herramienta única en el mundo que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social corporativa y que posibilita el proceso de conciliación en el sector empresarial.

Se trata del duodécimo año consecutivo en el que hemos revalidado el sello efr, con el que contamos desde 2007. Esta certificación avala que el modelo de gestión efr implantado en IFEMA cumple las directrices y requisitos de la Norma efr 1000-1 en su cuarta edición, referente a diseño, estrategia e implantación de prácticas familiarmente responsables en cuanto a la Institución se refiere.

IFEMA ha conseguido esta certificación en la categoría "Proactiva B", que confirma nuestras acciones para la compaginación de la vida profesional y personal de nuestros empleados. En esta línea, fomentamos de manera activa que nuestra plantilla alcance un equilibrio en su día a

día que le permita hacer frente a otras responsabilidades, personales y familiares, más allá de sus competencias laborales.

IFEMA ha renovado la certificación como Entidad Familiarmente Responsable (efr), concedida por la Fundación Másfamilia, acreditando nuestro compromiso con los valores de conciliación de la vida laboral, familiar y personal.



Flexibilidad, la clave para conciliar

La Dirección de IFEMA, en el marco de su compromiso de fomentar medidas que favorezcan la conciliación personal, familiar y profesional de sus empleados, y de incrementar la flexibilidad laboral, decidió impulsar durante el año 2019 un Programa Piloto de Trabajo Flexible.

Como consecuencia, se constituyó la Comisión de Estudio del Teletrabajo, integrada por miembros de la Dirección de la empresa y de la representación social de los trabajadores, para la puesta en marcha de dicho programa piloto. Su objetivo es estudiar la viabilidad de teletrabajar en IFEMA para poder extender este sistema a toda la organización en el futuro.

Por otra parte, IFEMA cuenta con una amplia batería de medidas de conciliación y flexibilidad que se incluyen en su Convenio Colectivo y su Plan de Igualdad. Entre estas medidas, cabe destacar la ampliación de los permisos retribuidos por causas familiares: permisos por maternidad/paternidad, por enfermedad y fallecimiento de familiares, y para el acompañamiento médico de hijos menores o discapacitados y de padres.

Además, las personas con responsabilidades familiares y dificultades especiales para conciliar su vida personal y laboral pueden hacer un horario de jornada continua sin



necesidad de reducir su jornada laboral.

Asimismo, en materia de jornada y conciliación, se promueve la utilización de medidas de flexibilidad que posibiliten compatibilizar el derecho a la conciliación de los trabajadores y las necesidades organizativas de la empresa.

Finalmente, en lo que respecta a los horarios laborales, se aplica la flexibilidad horaria en la entrada y la salida del trabajo, adaptándose a la tipología de trabajo que se desarrolla dentro del recinto e intentando facilitar la conciliación no solo para el personal de oficinas, sino también para el de pabellones. Igualmente, se establecen

períodos de jornada continua en coincidencia con el calendario escolar para facilitar la conciliación en Semana Santa, Navidad o puentes festivos.

La Dirección decidió impulsar durante el año 2019 un Programa Piloto de Trabajo Flexible cuyo objetivo es estudiar la viabilidad de teletrabajar en IFEMA para poder extender este sistema a toda la organización en el futuro.

Formación laboral y desarrollo del talento

Las capacidades y habilidades de nuestro equipo humano son determinantes en el éxito de nuestra actividad y el crecimiento de IFEMA. La base de nuestro futuro reside en el talento de nuestra organización, que constituye una de nuestras principales responsabilidades, por lo que fomentamos entre nuestros trabajadores un plan de formación continua y desarrollo laboral que les permita crecer profesionalmente.

Plan de formación

En 2019, hemos dedicado 11.503 horas a la formación, con una media anual de 27 horas por empleado. Además, hemos ofrecido 1.856 puestos de formación interna en distintas áreas de IFEMA.

El Plan de Formación de este ejercicio se ha centrado en áreas como las tecnologías de la información, el *marketing*, los sistemas de gestión o el mantenimiento técnico, aspectos primordiales para dar respuesta a los desafíos relacionados con la innovación y la transformación digital. También ha incidido en otros

temas fundamentales hoy en día, como los idiomas, la calidad y el medio ambiente, los recursos humanos o el cumplimiento normativo.

Nuestro Plan de Formación ha aportado beneficios tanto para nuestra plantilla como para la organización. Los trabajadores han podido adquirir nuevas competencias y habilidades vinculadas a su carrera profesional, aumentando su motivación y confianza a la hora de desempeñar sus puestos y asumir nuevas responsabilidades. Por su parte, IFEMA ha mejorado la capacitación profesional de su equipo humano, por lo que

se encuentra mejor preparada para afrontar los retos de futuro.

Por otro lado, fruto del análisis y la medición del potencial de cada empleado, hemos fomentado la promoción interna de algunos trabajadores de IFEMA a posiciones de relevancia y responsabilidad en la organización. El 53% de estas promociones internas de 2019 han correspondido a mujeres.

Asimismo, hemos invertido en procesos de desarrollo individuales o de grupos concretos mediante sesiones de *training* y *coaching* y hemos implantado en algunos grupos de trabajo nuevas metodologías para la mejora continua y la optimización de procesos que se están extendiendo a toda la organización.

Fomentando la salud y la seguridad laboral

Porque la salud y la seguridad de los empleados es fundamental para IFEMA, nuestro Plan de Prevención contempla distintos procedimientos y acciones de evaluación, detección y eliminación de riesgos en las instalaciones y en los sistemas de trabajo. Además, incluye campañas de vigilancia de la salud de los empleados a través de reconocimientos médicos periódicos, seguimiento de personas especialmente sensibles a determinados riesgos o campañas preventivas de salud.

Todas las actuaciones y acuerdos en este ámbito emanan del Comité de Seguridad y Salud en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno. Especialmente en el ámbito de la coordinación de actividades empresariales, en IFEMA promovemos políticas y actuaciones con un importante aporte de recursos para garantizar la debida coordinación entre los concurrentes.

El 53% de las promociones internas de 2019 han correspondido a mujeres.

Plan de Formación 2019-2020

11.503

horas de formación recibidas

1.856

puestos internos de formación

11

becas de formación

148

becarios

Áreas de conocimiento impartidas

Idiomas

Habilidades

Seguridad, autoprotección y prevención de riesgos

Tecnologías de la información

Calidad, medio ambiente y sistema integrado de gestión

Compras y aprovisionamiento

Recursos humanos, igualdad y conciliación

Cumplimiento normativo

Comercial y *marketing*

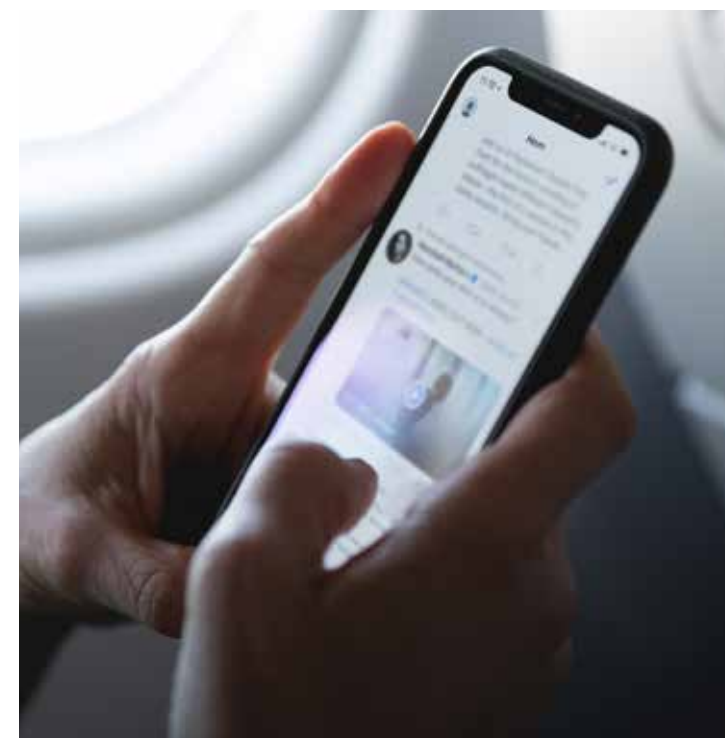
Sistemas de gestión

Mantenimiento técnico

En busca de talento

Conscientes de que la captación de talento joven es fundamental para el futuro de IFEMA, hemos acogido a 148 alumnos en prácticas gracias a nuestros acuerdos de cooperación con 35 entidades educativas.

Actualmente, nuestro mayor esfuerzo para atraer talento joven lo estamos desarrollando a través de las diversas redes sociales en las que IFEMA está presente, por lo que las incorporaciones de 2019 han procedido de estos medios.





IFEMA, un buen lugar para trabajar

La Dirección de IFEMA está comprometida con mantener una asidua interlocución con los empleados para poder implantar medidas que respondan a sus preocupaciones e intereses. Por este motivo, en 2019 se ha realizado una encuesta de clima laboral entre los trabajadores, con representación de todas las áreas y niveles de responsabilidad de la empresa.

Con una participación global del 75,1% de la plantilla, el 95% de los empleados consideran que IFEMA es un buen lugar para trabajar y un 79,5% manifiestan estar satisfechos con su trabajo.

Por sexos, los hombres están satisfechos en un 82,5% frente a un 77% de las mujeres. Entre

los jóvenes, el 88,2% indican estar muy satisfechos con su trabajo. Además, el 87,5% de las personas que trabajan en IFEMA opinan que existe igualdad entre hombres y mujeres.

Como dato relevante, también se ha constatado que más del 80% de la plantilla conoce los objetivos y la estrategia de la institución.

En definitiva, la encuesta de clima laboral ha puesto de manifiesto que los empleados consideran que IFEMA les proporciona herramientas tecnológicas y medios apropiados para desempeñar su trabajo, fomenta la comunicación y les informa de las principales decisiones. Además, sienten que la empresa reconoce sus esfuerzos en el ámbito laboral.

Encuesta de clima laboral en IFEMA



95%

de los empleados consideran que IFEMA es un buen lugar para trabajar

79,5%

están satisfechos con su trabajo

87,97%

están conformes con la calidad y el servicio que se ofrece a los clientes

CONDUCTA ÉTICA Y TRANSPARENTE

Para IFEMA es absolutamente primordial el respeto por la legislación y las normativas, tanto internas como externas, así como el desarrollo de su actividad bajo un marco ético y transparente.

Nuestra Unidad de Cumplimiento Normativo, creada en 2017, se ocupa de establecer las normas que regulan nuestras políticas en materia de cumplimiento, así como de velar por que sean respetadas tanto por nuestros empleados como por nuestros expositores y visitantes.

Si en el año 2018 el Sistema de Cumplimiento de IFEMA se encontraba todavía en una fase de construcción, en 2019 se puede considerar que este sistema ha sido totalmente implantado y que se ha comunicado a todos los empleados de la organización.

Así, durante el ejercicio se ha puesto en producción el Canal Ético de la Institución, recurriéndose a la contratación de los servicios de una entidad externa para su gestión, con el fin de dotar de una mayor transparencia, confianza y confidencialidad a este medio, así como de garantizar el posible anonimato de las denuncias.



La Unidad de Cumplimiento Normativo de IFEMA se ocupa de establecer las normas que regulan nuestras políticas en materia de cumplimiento, así como de velar por que sean respetadas.

En 2019 ha quedado totalmente implantado el Sistema de Cumplimiento de IFEMA, que se ha comunicado a todos los empleados de la organización.

En 2019 se han actualizado igualmente varias políticas y procedimientos:

- > El Código de conducta, para adaptarlo al Sistema de Gestión de Cumplimiento de IFEMA.
- > El Procedimiento de Gestión del Canal Ético, como resultado, por una parte, de la implantación de la herramienta de gestión Canal Ético y, por otra, de la nueva normativa en materia de protección de datos.
- > El Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo, revisando las funciones del Comité y su funcionamiento y adaptándolo al nuevo Canal Ético.
- > El Plan de Igualdad, adecuándolo a la nueva normativa laboral en esta materia.

También han entrado en vigor dos nuevas políticas corporativas:

- > La Política anticorrupción, con el fin de prevenir la corrupción y cumplir con la legislación en vigor en todos los ámbitos y de asegurar que todas las operaciones en que se vea inmersa IFEMA se lleven a cabo con la máxima diligencia y valorando todas las implicaciones y riesgos legales.
- > La Política de Conflicto de Intereses, con el propósito de fijar el procedimiento de actuación que debe seguirse en IFEMA en materia de prevención o, en su defecto, el tratamiento de cualquier posible conflicto de interés.



Con respecto a la comunicación y la sensibilización, se han publicado en la intranet de IFEMA diversas circulares informativas (sobre el Código de Conducta, el Canal Ético y la Política de Obsequios y Regalos), se ha entregado a la totalidad de la plantilla un *pendrive* que contenía todos los procedimientos y políticas en materia de cumplimiento normativo aprobados hasta la fecha y se ha activado el registro de obsequios y regalos para la campaña de Navidad.

Finalmente, en el capítulo de formación, se ha impartido de forma presencial a toda la plantilla una sesión sobre el Sistema de Gestión del Cumplimiento en la que han participado el 99% de los trabajadores. Adicionalmente, durante los dos primeros trimestres del año, se ha formado al colectivo de directores y mandos intermedios en materia de protección de datos.

Elementos de la normativa interna de cumplimiento de IFEMA

Código de Conducta

Manual de Cumplimiento Normativo

Política Anticorrupción

Política de Conflicto de Intereses

Política de Obsequios y Regalos

Procedimiento de Gestión del Canal Ético

Protocolo de Acoso

Reglamento del Comité de Cumplimiento Normativo

LA FAMILIA IFEMA

Los empleados de IFEMA son la mente, las manos y el corazón de nuestra institución. Piensan, actúan y sienten para darle vida y hacerla crecer año tras año.



GLOBAL
EXHIBITIONS
DAY 5 JUNE 2019
GLOBALEXHIBITIONSDAY.ORG



DINA- MIZA- DORES

03

Impulsando el crecimiento económico y la generación de empleo

Un motor que genera progreso | **52**

Ventana abierta a la innovación | **61**

UN MOTOR QUE GENERA PROGRESO

Desde que IFEMA arrancó hace ahora 40 años, hemos recorrido un camino en el que no hemos dejado nunca de movernos ni de avanzar. Nuestra incesante y creciente actividad ha sido el principal motor de generación de riqueza en la Comunidad de Madrid y un estímulo para su desarrollo y promoción internacional.

Asimismo, hemos contribuido a impulsar el crecimiento de la actividad empresarial y comercial y el emprendimiento no solo en nuestra ciudad, sino también en el ámbito nacional e internacional.

En 2019, nuestro motor ha continuado su marcha y ha dado como resultado un año de excelentes cifras de impacto y dinamización económica y laboral. No son solo números: son el reflejo de cómo el esfuerzo, unido al compromiso con la innovación, puede generar progreso para la sociedad.



Catalizadores del desarrollo económico y laboral

Una fuente de riqueza para Madrid

Desde su creación, IFEMA constituye uno de los principales agentes de dinamización económica y social de la Comunidad de Madrid, donde nos hemos convertido en el segundo motor económico, solo por detrás del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.

En 2019, nuestra labor como impulsores de crecimiento y generadores de empleo ha sido especialmente significativa. La importante agenda de ferias comerciales, todas ellas referentes en los distintos sectores económicos, así como de congresos y otros eventos, se ha traducido en un considerable movimiento de personas, servicios y mercancías que nos ha permitido contribuir más que nunca a la creación de riqueza en la comunidad y a la activación de los sectores vinculados, como el transporte, la restauración, el comercio o la hostelería. El turismo de negocio que han generado los visitantes y expositores de las distintas citas de IFEMA ha resultado determinante en este aspecto.

Nuestra aportación a las finanzas madrileñas ha sido de 5.104 millones de euros, lo que representa un impacto del 3,8% sobre el producto interior bruto

(PIB) de Madrid y un 2,2% del PIB total de la Comunidad, así como un incremento del 16,7% con respecto a los ingresos de 2018.

El mayor impacto económico ha tenido lugar en el sector de actividades de servicios auxiliares (hostelería, comercio, etc.), con un 47,3%, seguido del transporte (21,3%) y la industria (12,6%).

Todos estos factores, unidos al crecimiento en nuestras áreas de actividad, han propiciado la creación de 39.343 puestos de trabajo directos e indirectos durante 2019, un 50,34% más que el año anterior, con una proporción de 1 empleo por cada 110 visitantes de IFEMA.

Los sectores donde se han generado más puestos de trabajo han sido las actividades de servicios auxiliares, con 23.456 empleos, seguido del transporte (8.855) y la Administración Pública (3.029).

Asimismo, nuestras ferias y eventos han actuado como plataforma para dar visibilidad a la labor de profesionales, empresas y nuevos emprendedores con una visión innovadora que pueden aportar un valor diferencial al mercado, así como para la detección y el desarrollo del talento en los diferentes sectores representados.

Nuestra importante agenda de ferias comerciales nos ha permitido contribuir más que nunca a la creación de riqueza en la comunidad y a la activación de los sectores vinculados

Impacto socioeconómico de IFEMA en la Comunidad de Madrid*

5.104 M. €

+16,7% respecto a 2018

3,8%

del PIB de la ciudad de Madrid

+18,75% respecto a 2018

2,2%

del PIB de la Comunidad de Madrid

+4,76% respecto a 2018

39.343

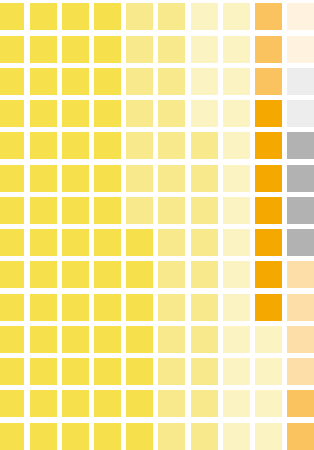
empleos generados

+50,34% respecto a 2018

*Fuente: "Estudio del impacto socioeconómico de IFEMA".
© 2020 KPMG Asesores, S.L.

Creación de valor económico por sector

Impacto total
5.104 M. €



DISTRIBUCIÓN DEL IMPACTO POR SECTORES

Sector	M. €	%
Actividades de servicios auxiliares Hostelería, comercio al por mayor, etc.	2.038	47,3%
Transporte	893	21,3%
Industria Fabricación de bienes y servicios	528	12,6%
Construcción y bienes inmuebles Construcciones y actividad inmobiliaria	262	6,2%
Energía Electricidad, gas, agua	140	3,3%
Actividades financieras y de seguros	102	2,4%
Otros servicios I+D, servicios sociales y personales, etc.	101	2,4%
Agricultura, silvicultura y pesca Incluye ganadería	72	1,7%
Administración Pública Excluyendo impuestos	65	1,5%

Contribución al empleo por sector

Empleo total
39.343
puestos de trabajo



DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO POR SECTORES

Sector	M. €	%
Actividades de servicios auxiliares Hostelería, comercio al por mayor, etc.	23.456	59,6%
Transporte	8.855	22,5%
Industria Fabricación de bienes y servicios	3.029	5,9%
Construcción y bienes inmuebles Construcciones y actividad inmobiliaria	2.046	5,2%
Energía Electricidad, gas, agua	1.671	4,2%
Actividades financieras y de seguros	952	2,4%
Otros servicios I+D, servicios sociales y personales, etc.	703	1,8%
Agricultura, silvicultura y pesca Incluye ganadería	439	1,1%
Administración Pública Excluyendo impuestos	308	0,8%

Fuente: “Estudio del impacto socioeconómico de IFEMA”.
© 2020 KPMG Asesores, S.L.
M. €: millones de euros.



La internacionalización es uno de los valores que brindamos a las empresas participantes en nuestros eventos, proporcionándoles plataformas comerciales para introducir sus productos en los mercados de Europa, Latinoamérica o Asia.

Propulsor de negocios a nivel internacional

IFEMA es el organizador ferial líder en España y uno de los primeros de Europa, y miles de visitantes profesionales de todo el mundo acuden a nuestras ferias cada año. La internacionalización es uno de los valores que brindamos a las empresas participantes en nuestros eventos, proporcionándoles plataformas comerciales para introducir sus productos en los mercados de Europa, Latinoamérica o Asia, donde también operamos y trasladamos proyectos feriales de importante trascendencia.

En 2019, IFEMA ha ofrecido más de una veintena de ferias profesionales especializadas, que han supuesto una gran oportunidad de negocio para las empresas extranjeras con interés en posicionarse estratégicamente en el mercado español y apostar por la internacionalización de sus productos.



El impulso a la expansión fuera de nuestras fronteras que hemos llevado a cabo en 2019 ha repercutido también en la internacionalización de nuestras empresas expositoras, a las que hemos facilitado nuevos foros de encuentro y comercio internacional. Nuestro programa de compradores internacionales ha desempeñado un destacado papel al favorecer los contactos para abrir nuevos mercados y vías comerciales.

Además, allí donde operamos, promovemos iniciativas para crear nuevas sinergias empresariales y puestos de

trabajo, activar economías locales y ayudar a redistribuir la riqueza.

Nuestra labor de consultoría y asesoría internacional en diversos países de Latinoamérica y norte de África ayuda a dinamizar el turismo y, por tanto, la economía en esas zonas y a impulsar la participación de empresas y profesionales de esos países en distintas ferias organizadas por IFEMA, potenciando así el intercambio comercial.

Un revulsivo para la dinamización empresarial y el emprendimiento

Los numerosos encuentros e intercambios que tienen lugar en las ferias y eventos de IFEMA entre expositores, visitantes y público general actúan como palanca para el establecimiento de nuevas relaciones empresariales y comerciales, y para el fomento del emprendimiento y los nuevos proyectos.

A lo largo de 2019, hemos apoyado los intereses de los distintos grupos que forman parte de nuestro ecosistema y hemos dado cobertura a numerosas iniciativas empresariales, permitiendo a las *startups* y empresas noveles introducirse en el mercado a través de su presencia en nuestras ferias.



Gracias a un sistema de participación subvencionada, facilitamos que este tipo de empresas con potencial de futuro puedan estar presentes en los eventos más destacados de su sector, donde tienen la oportunidad de darse a conocer y entrar en contacto con posibles clientes y promotores, minimizando sus costes de inversión y proporcionándoles herramientas de comunicación y promoción.

A continuación, se exponen algunas de las colaboraciones y acciones más destacadas que hemos llevado a cabo en 2019 para contribuir a la dinamización empresarial y el emprendimiento en diversos sectores a través de nuestras ferias.

A lo largo de 2019, hemos apoyado los intereses de los distintos grupos que forman parte de nuestro ecosistema y hemos dado cobertura a numerosas iniciativas empresariales, permitiendo a las *startups* y empresas noveles introducirse en el mercado a través de su presencia en nuestras ferias.

ARCOmadrid, Feria Internacional de Arte Contemporáneo

La sección Opening de ARCOmadrid, un área especial para galerías emergentes, nos ha permitido proporcionarles apoyo para posicionarse en el sector del arte. Además, hemos colaborado con la *startup* ITGallery para fomentar nuevas propuestas artísticas mediante la utilización de nuevas tecnologías.

Semana de la Educación – EXPOEARNING, Congreso Internacional y Feria Profesional

Hemos facilitado diversos *stands* a precios más económicos para la presentación de nuevos proyectos empresariales relacionados con la educación, fomentando de esta forma el emprendimiento.

FIMI, Feria Internacional de la Moda Infantil y Juvenil

En una apuesta por los jóvenes diseñadores, los estudiantes de diseño de la Escuela Universitaria de Diseño, Innovación y Tecnología (ESNE) de Madrid, la Escola d'Art i Superior de Disseny (EASD) de Valencia y la Escuela de Arte Superior de Diseño (EASDO) de Orihuela (Alicante) han podido mostrar sus propuestas como profesionales del futuro en la FIMI.



FRUIT ATTRACTION, Feria Internacional del Sector de Frutas y Hortalizas, y MEAT ATTRACTION, Feria Internacional del Sector Cárnico

En estos certámenes del sector alimentario se han vuelto a convocar los Premios Accelera a la Innovación y el Emprendimiento, que reconocen proyectos de producto o servicio dirigidos a la industria hortofrutícola. Todas las candidaturas presentadas y aceptadas han expuesto sus propuestas ante un jurado en el área Innovation Hub durante los tres días de la feria. Los ganadores se han elegido teniendo en cuenta criterios de innovación, sostenibilidad, tecnología aplicada y conocimiento y han sido premiados con 6.000 euros.



MOTORTEC AUTOMECHANIKA MADRID, Feria Internacional Líder para la Industria de Automoción en España dirigida a visitantes profesionales de la Península Ibérica, América Latina y Norte de África

En el marco de este salón, han tenido lugar la XVI edición del Concurso Jóvenes Técnicos en Automoción y la I edición del Concurso Jóvenes Técnicas en la Reparación del Automóvil, organizados por Motortec Automechanika Madrid y la Fundación Compromiso con la Formación Profesional (COMFORP).

El objetivo ha sido impulsar el talento joven en el área de posventa y colaborar con la incorporación de la mujer al sector del automóvil. También hemos contribuido a dar visibilidad a un tipo de formación clave para la industria española de la automoción y los servicios de la posventa del automóvil en un momento de transición a la movilidad sostenible. Asimismo, se ha celebrado un foro de *startups* en el que 15 empresas de reciente creación han tenido la oportunidad de presentar sus propuestas para captar posibles *partners*.

SIMO EDUCACIÓN, Salón Internacional de Tecnología e Innovación Educativa

Durante la celebración de este evento de referencia en su campo, hemos proporcionado espacios gratis a algunas *startups* seleccionadas por la asociación EDUTEC.



IBERZOO+ PROPET, Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía

Esta importante cita del mercado profesional de mascotas ha contado con los espacios denominados Galerías para el emprendimiento, que hemos facilitado a precios más económicos para instalar stands dedicados a nuevos proyectos empresariales.



INTERGIFT, Salón Internacional del Regalo y Decoración, BISUTEX, Salón Internacional de la Bisutería y Complementos, MADRIDJOYA, Salón Internacional de Joyería y Relojería Urbanas y de Tendencia

Ponencias, talleres y demostraciones para poner el foco de atención en los interioristas, decoradores y diseñadores han tenido lugar durante la celebración de estos tres salones del sector del regalo, la bisutería y la joyería, donde se ha resaltado la trayectoria profesional de los comerciantes para impulsar sus negocios.

Asimismo, el concurso "Yo soy Bisutext" ha actuado como plataforma de promoción y visibilidad de jóvenes emprendedores y empresas que desean dar a conocer sus creaciones y diseños en bisutería y/o complementos de moda para la próxima temporada, brindando la oportunidad a dos diseñadores de exponer sus colecciones en la feria.

Por otra parte, 56 empresas noveles han aprovechado las zonas Minis de Bisutext y Madridjoya, unas áreas formadas por pequeños stands especialmente diseñados para potenciar la participación de jóvenes diseñadores y empresas que necesitan poca superficie. Además, los dos ganadores del concurso "Madridjoya Designers", organizado por IFEMA a través de las redes sociales, han podido exponer sus colecciones en la zona Minis de la feria.

MOMAD, Salón Internacional de Moda, Calzado y Accesorios

El concurso MOMAD Talents, que ha sido convocado por la organización del MOMAD, tiene como objetivo ofrecer una plataforma de promoción y visibilidad a jóvenes emprendedores y empresas que quieran dar a conocer sus creaciones y diseños de ropa y/o complementos de moda para la próxima temporada.



SALÓN LOOK, Salón Internacional de la Imagen y la Estética Integral

Este prestigioso evento del sector de la belleza favorece la participación de profesionales que inician su carrera en el entorno de la feria, ya que permite a los jóvenes talentos de la peluquería mostrar sus trabajos en un espacio tan singular como la pasarela.



1001 MOMENTOS, Salón de Productos y Servicios para Celebraciones

Este salón ha contado con un espacio para jóvenes diseñadores o empresas de nueva creación del sector a precios más asequibles.



RECONOCIMIENTO A LA LABOR DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

En una muestra más de nuestra labor de apoyo al sector empresarial, IFEMA ha organizado en 2019, en colaboración con el diario Expansión, los XV Premios PYME, que reconocieron el esfuerzo y la trayectoria de las mejores pequeñas y medianas empresas (pyme) españolas.

Las empresas galardonadas en esta edición han sido Amadix, en la categoría de Innovación tecnológica; Brainstorm, en Internacionalización; Chocrón Joyeros, en Responsabilidad Social Corporativa; Ortoplus, en Creación de Empleo; Palibex, como Mejor Emprendedor; y Agropaco y Relevo, premio ex aequo en la categoría de Medio Ambiente. El premio al Mejor Emprendedor recayó en Juan María Iriarte, fundador de Ekhi Gold Chocolates.



VENTANA ABIERTA A LA INNOVACIÓN

Con el propósito de contribuir desde el presente a sentar las bases de un futuro mejor, somos una ventana abierta al conocimiento, a la innovación, a todo aquello que nos ayude a avanzar y mejorar la vida de las personas.



Nuestras ferias constituyen una excelente plataforma para el lanzamiento al mercado de nuevos proyectos empresariales que aporten un valor diferencial en cualquiera de los sectores en los que operamos. Y son, además, un espacio ideal para dar a conocer las últimas novedades e innovaciones.

En 2019, nuestro compromiso con la innovación se ha materializado a través de numerosas iniciativas,

Nuestras ferias constituyen una excelente plataforma para el lanzamiento al mercado de nuevos proyectos empresariales que aporten un valor diferencial en cualquiera de los sectores en los que operamos.

que hemos impulsado, en ocasiones, junto a otras empresas y entidades.

Galerías de la Innovación
Diversas ferias organizadas por IFEMA, como **GENERA, Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente; Tecnova-PISCINAS, Feria de Tecnología e Innovación para Instalaciones Acuáticas; IBERZOO+ PROPET, Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía; SICUR, Salón Internacional de la Seguridad, o REFRIGERACIÓN - C&R, Salón Internacional de Aire Acondicionado, Calefacción, Ventilación, Frío Industrial y Comercial**, cuentan con las denominadas Galerías de la Innovación.

Se trata de un área cuyo objetivo es ofrecer apoyo en la comunicación y la promoción de los nuevos productos presentados en la feria y que destacan por su carácter innovador.

Con las Galerías de la Innovación se busca incentivar la innovación como aplicación práctica de los conocimientos y tecnologías en el desarrollo industrial, así como destacar y difundir los más significativos avances en esta materia. Se desea, asimismo, reconocer y difundir la labor de investigación, desarrollo e innovación que están llevando a cabo las empresas del sector.

ARCOMadrid, Feria Internacional de Arte Contemporáneo

Para renovar e impulsar un nuevo coleccionismo, ARCOMadrid ha puesto en marcha la acción #mecomprounaobra en el ámbito digital. Del 26 de noviembre al 26 de diciembre de 2019, el público ha podido adquirir en Internet obras de menos de 2.019 euros propuestas por las galerías participantes en la próxima edición de la feria a través de la plataforma koyac.net.



INTERSICOP, Salón Internacional de Panadería, Pastelería, Heladería y Café

En el sector heladero, las empresas fabricantes realizan un constante esfuerzo para lanzar nuevos sabores cada temporada. Con el fin de premiar la innovación, INTERSICOP ha propuesto por primera vez a los visitantes hacer un divertido recorrido por todos los stands que tuvieran un nuevo sabor de helado que probar. De esta forma se ha contribuido a la creación y difusión de nuevos productos expuestos en la feria.

INTERGIFT, Salón Internacional del Regalo y la Decoración

El Foro Hotels & Retail Design, celebrado en el marco de INTERGIFT, ha fomentado la innovación en el mobiliario y los equipamientos para hoteles, restaurantes y espacios comerciales. Reconocidos profesionales del sector han expuesto algunos casos de éxito y han hablado de las últimas tendencias del sector.

SALÓN LOOK, Salón Internacional de la Imagen y la Estética Integral

Uno de los objetivos de esta feria es difundir el carácter innovador y tecnológico del sector de la belleza profesional. Para ello, ha acogido varios congresos y jornadas con ponencias sobre las últimas tecnologías en aparatología, cosmética o cualquier aspecto relacionado con esta área.

Además, IFEMA promueve la innovación en el sector de la estética a través de los Premios de Calidad e Innovación del SALÓN LOOK, que se otorgan a salones que, tras una evaluación realizada por un comité de expertos, demuestran el cumplimiento de los aspectos requeridos en cuanto a innovación, sostenibilidad y calidad. Estos distintivos son equivalentes a las "Estrellas Michelin" de la gastronomía.

TRAFIC, Salón Internacional de la Movilidad Segura y Sostenible

El espacio Innovation Arena de esta feria ha mostrado los productos y servicios más innovadores del sector de la movilidad y ha acogido la jornada "El futuro de la movilidad", organizado por Connected Mobility Hub, el ecosistema de innovación que apoya y promueve *startups* que aspiran a cambiar el paradigma de la movilidad.

LA INNOVACIÓN DE LA FUNDACIÓN IFEMA LAB, EN LA COP25

Consciente de que la innovación es la mayor palanca de transformación de las empresas ante la necesidad de diferenciarse en un entorno muy competitivo, la Fundación IFEMA LAB ha continuado en 2019 su labor de investigación y desarrollo tecnológico.

El principal objetivo de este espacio tecnológico es cocrear y liderar nuevos desarrollos de vanguardia en la transformación digital del ámbito ferial a nivel internacional.

La Cumbre Mundial del Clima COP25 celebrada en IFEMA ha sido escenario de una de las investigaciones que estamos llevando a cabo en el ámbito de la realidad virtual, a través de uno de los proyectos inéditos de la Fundación IFEMA LAB denominado "Open Future Creative Communion".

Se trata de una estructura concebida como arquitectura efímera móvil aplicada a la creación artística que, tras diversos despliegues y aplicaciones en diversas ferias y eventos, fue seleccionada por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades para exhibirse en el Pabellón 1 que albergó la Zona Verde de la COP25.

La instalación, que despertó un gran interés mediático por su potencial innovador y disruptivo, consta de una gran superficie central con distintas experiencias de creación colectiva que se reflejan en la cubierta exterior, lo que la convierte en una propuesta experiencial multisensorial y artística única, envuelta en 170 kilómetros de hilos que le confieren por sí misma condición de obra de arte.

La Cumbre Mundial del Clima COP25 celebrada en IFEMA ha sido escenario de una de las investigaciones que estamos llevando a cabo en el ámbito de la realidad virtual.





COM PROME- TIDOS

04

Cerca de la sociedad

Creación de valor para compartir | **66**

Al servicio del cliente | **72**

CREACIÓN DE VALOR PARA COMPARTIR

El compromiso de IFEMA con la sociedad va más allá de las incitativas destinadas a reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad o la dinamización económica y laboral.

Nuestra actividad ferial, con más de cuatro millones de visitantes y más de 33.000 empresas expositoras procedentes de los cinco continentes, nos sitúa en una posición privilegiada para actuar como promotores y altavoces de los valores que queremos promover e incentivar para colaborar en la mejora de la sociedad.

Además de contribuir al cambio cultural de la empresa propulsando el compromiso social de los empleados a través de las acciones del Plan de Voluntariado, aprovechamos el potencial transmisor de nuestros proyectos feriales para fomentar y apoyar las causas solidarias, el emprendimiento, la educación en igualdad o la conciencia medioambiental.

Todo ello, sin dejar de trabajar buscando la excelencia en el servicio, con la satisfacción del cliente, expositor o visitante, en el centro de nuestro negocio.



Acciones sociales en ferias y salones

Al lado de quienes más lo necesitan

Conscientes del alcance de nuestras ferias, en 2019 hemos trabajado para impulsar acciones solidarias de apoyo a entidades que se ocupan de colectivos desfavorecidos, con el fin de contribuir, de ese modo, a cubrir sus necesidades.

Por décimo año consecutivo, IFEMA ha facilitado la recogida de frutas y hortalizas de los expositores de la feria **FRUIT ATTRACTION, Feria Internacional del Sector de Frutas y Hortalizas**, destinadas al Banco de Alimentos de Madrid. En total, se reunieron 40.000 kilos de productos hortofrutícolas para su uso solidario, que han permitido dar cobertura a más de 10 entidades que atienden, globalmente, a 7.500 personas.

Una iniciativa similar se llevó a cabo en **MEAT ATTRACTION, Feria Internacional del Sector Cárnico**, y en la primera edición de **INTERSICOP, Salón Internacional de Panadería, Pastelería, Heladería y Café**. Durante este último, se gestionó la recogida de alimentos sobrantes fabricados en la feria (pan y bollería) para ser enviados a la asociación Mensajeros de la Paz, una de las entidades con las que los trabajadores de IFEMA colaboran como parte del Plan de Voluntariado Corporativo, puesto en marcha por primera vez en la historia de

la institución para canalizar e impulsar el compromiso social de sus empleados.

Como complemento a los productos de alimentación, hemos apoyado la habilitación de un espacio solidario de donación de prendas, calzado y complementos destinados a varias ONG que atienden a la infancia más desfavorecida en el contexto de **FIMI, Feria Internacional de la Moda Infantil y Juvenil**.

Asimismo, durante la celebración de **MOMAD, Salón Internacional de Moda, Calzado y Complementos**, se ha llegado a un acuerdo con la Fundación Humana, que ha contado con tres contenedores de reciclaje de ropa usada durante el evento y ha ofrecido, dentro de su Programa Destocka, una

jornada informativa dedicada a ayudar a las marcas que quieran deshacerse de sus stocks de una manera sostenible y con un fin social.

En 2019 hemos trabajado para impulsar acciones solidarias de apoyo a entidades que se ocupan de colectivos desfavorecidos, con el fin de contribuir, de ese modo, a cubrir sus necesidades.



Educar en la igualdad, la solidaridad y el emprendimiento

La igualdad se estableció como uno de los ejes principales de la Semana de la Educación, celebrada en el marco de **AULA, Salón Internacional del Estudiante y la Oferta Educativa**. Con la colaboración del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (IMIO), se puso en marcha el Aula de Igualdad, con talleres y actividades participativas para los estudiantes destinados a promover y fomentar la igualdad de ambos sexos.

Su contenido puso también de manifiesto la importancia de la figura de la mujer en el sector tecnológico, promoviendo su participación en la era digital y otros sectores profesionales en los que es minoritaria o se encuentra en situación discriminatoria.

Uno de estos sectores es el de la automoción, que recibió nuestra atención en el marco de la feria **MOTORTEC AUTOMECHANIKA MADRID** a través de la promoción del Concurso Jóvenes Técnicas en la Reparación del Automóvil, organizado de la mano de la Fundación Compromiso con la Formación Profesional

(Comforp) y en el que solo participaron alumnas cursando estudios de formación profesional en el perfil de "transporte y mantenimiento de vehículo".

El emprendimiento fue otro de los aspectos destacados durante este ejercicio, con la puesta en marcha del **CAMPUS IFEMA THINKIDS**, un nuevo programa educativo de desarrollo para la creatividad e imaginación que fomenta el liderazgo y el trabajo en equipo desde etapas tempranas.

Además, durante la celebración de **MOMAD, Salón Internacional de Moda, Calzado y Accesorios**, se llevó a cabo una acción de desarrollo profesional a través de la firma de un acuerdo con ISEM Fashion Business School, dependiente de la Universidad de Navarra, por el cual cinco estudiantes de su máster hicieron prácticas en la feria ofreciendo el servicio de *Retailer's Guide*, que ayuda a los visitantes a buscar productos y novedades entre los expositores para reponer sus tiendas.

La igualdad se estableció como uno de los ejes principales de la Semana de la Educación, celebrada en el marco de **AULA, Salón Internacional del Estudiante y la Oferta Educativa**.



En IFEMA nos esforzamos por trasladar políticas adecuadas para concienciar de la necesidad de un turismo respetuoso con el medioambiente y el entorno socioeconómico, además de promover la sostenibilidad y el correcto tratamiento de los residuos.

Turismo respetuoso y sostenibilidad

En IFEMA nos esforzamos por trasladar políticas adecuadas para concienciar de la necesidad de un turismo respetuoso con el medioambiente y el entorno socioeconómico, además de promover la sostenibilidad y el correcto tratamiento de los residuos.

En el contexto de **FITUR, Feria Internacional de Turismo**, hemos puesto en marcha el proyecto "Observatorio Fiturnext", que, a lo largo de los tres próximos años, trabajará para identificar, analizar y divulgar modelos de turismo que generen impacto positivo en las experiencias de los visitantes, las vidas de los residentes, el desarrollo de los destinos y el equilibrio del planeta.

En la misma línea, se ha publicado en la página web de **EXPOTURAL, Feria de la Naturaleza, el Clima y el Turismo Sostenible**, una "Guía del viajero responsable" que pretende sensibilizar a la sociedad y, en concreto, al turismo en materia de sostenibilidad a través de un decálogo de buenas prácticas. También en el mismo certamen, hemos colaborado en la organización de la Carrera por el Clima y el Desarrollo Humano Sostenible. Bajo el lema "Camina o corre por los ODS", la prueba reunió a miles de personas durante un recorrido de cuatro kilómetros por el Parque Deportivo Puerta de Hierro de Madrid con la finalidad de impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Los participantes pudieron recoger los dorsales en **EXPOTURAL** y disfrutar, además, de las actividades celebradas durante la feria.

La sostenibilidad ha estado presente también en los certámenes vinculados al sector de la moda. Durante **MOMAD, Salón Internacional de Moda, Calzado y Accesorios**, se han podido visitar las propuestas presentadas por 38 empresas nacionales e internacionales en el espacio Sustainable Experience, reservado a piezas fabricadas bajo parámetros o materiales sostenibles, que contó con la aportación adicional de seis expositores de ShoesRoom by MOMAD, la marca bajo la que participa el sector del calzado dentro de la feria.

Con las mascotas

Desde hace años, estamos comprometidos con el bienestar de las mascotas y la convivencia con ellas en nuestra sociedad, así como su protección, la lucha contra el abandono y la promoción de su adopción.

Aprovechando la celebración de **IBERZOO+ PROPET, Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía**, que se ha consolidado en 2019 como la gran cota de referencia para el mercado profesional de mascotas, hemos hecho entrega de los III Galardones IBERZOO+ PROPET, que tienen como finalidad reconocer las trayectorias profesionales en el ámbito del sector del animal de compañía y aquellas iniciativas que promueven el bienestar animal.

En esta edición, se ha reconocido al Equipo Antón de la Policía Local de Fuenlabrada por su trayectoria profesional



en el ámbito de la protección animal, y a Metro de Madrid como iniciativa en el ámbito institucional por su promoción del bienestar animal y la convivencia con las mascotas.

Asimismo, durante el certamen se ha hecho entrega del Premio AMVAC Solidario, que destina un porcentaje de los beneficios del congreso Vetmadrid del año anterior a una asociación propuesta por alguno de los socios. El beneficiario fue la Fundación Mariscal con su Proyecto Pepo, que dona perros de protección y además instruye y forma a mujeres que han sido víctimas de violencia de género para que tengan la oportunidad de recuperar su libertad y confianza.

Por otra parte, se ha coordinado la donación por parte de las empresas expositoras de productos sobrantes para la Federación Protectora de Animales de la Comunidad de Madrid.

Estamos comprometidos con el bienestar de las mascotas y la convivencia con ellas en nuestra sociedad, así como su protección, la lucha contra el abandono y la promoción de su adopción.

Plan de Voluntariado Corporativo

El compromiso y la dedicación social son parte del ADN de IFEMA, que se ha volcado en 2019 en el fomento de la acción social entre sus empleados.

Gracias a la puesta en marcha del Plan de Voluntariado Corporativo, fruto del Plan Director de RSC, más del 10% de la plantilla ha unido sus fuerzas para ayudar a los que más lo necesitan.

La participación activa de los empleados, con un total de 536 horas invertidas, se ha centrado en proyectos relacionados con cuatro organizaciones sociales escogidas, previa votación, por los mismos trabajadores.

Los proyectos seleccionados han destinado sus esfuerzos a distintos colectivos desfavorecidos. En concreto, hemos colaborado con la Fundación 38 grados para cumplir la última voluntad de las personas que se encuentran en el final de su vida; con Soñar Despierto, en el desarrollo de actividades de ocio con niños menores que permanecen en centros de acogida; con Residencia San Camilo, en el acompañamiento y la atención de enfermos con demencia, y con Mensajeros de la Paz, en el reparto de alimentos a personas sin recursos.

Este voluntariado se ha complementado con otras acciones sociales durante todo el ejercicio, como las “Charlas para cambiar el mundo”, que han permitido conocer, de forma más cercana, el gran trabajo que realizan Save the Children y Manos Unidas, así como las vías a disposición de la sociedad para ayudar a su causa.

Además, y como es habitual, durante la Navidad, IFEMA ha puesto en marcha varias campañas de donación de alimentos, juguetes y ropa destinados a personas en situación de necesidad. Fruto de estas actuaciones, se han podido entregar casi 280 kilos de alimentos no perecederos al Banco de Alimentos de Madrid, 24 cajas repletas de juguetes a la asociación Ni un Niño Sin Sonrisa, o cerca de 120 kilos de ropa y zapatos a la ONG Madre Coraje.



UNIR FUERZAS

Desde diciembre de 2018, IFEMA forma parte de Voluntare, una red internacional para la promoción y la profesionalización del voluntariado corporativo en España y Latinoamérica concebida como lugar de encuentro y colaboración entre organizaciones, empresas y personas.

La integración de IFEMA en esta red nos permite obtener asesoría sobre aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa, así como formas de control y medición. Además, nos brinda la posibilidad de participar en diferentes iniciativas sobre responsabilidad social junto a algunas de las empresas más importantes del mundo, y acceder a la información sobre tendencias y legislación en materia de voluntariado corporativo.

AL SERVICIO DEL CLIENTE

Para reforzar nuestro compromiso con el cliente, hemos puesto en marcha encuestas de satisfacción que se realizan, de forma separada, a expositores y visitantes.

Un año más, la mejora continua y la satisfacción del cliente se han situado en el centro de nuestros intereses.

Buscando la excelencia

Para reforzar nuestro compromiso con los clientes, hemos puesto en marcha encuestas de satisfacción que se realizan, de forma separada, a expositores y visitantes.

Estas encuestas, obligatorias en todas las ferias organizadas por IFEMA desde el mes de septiembre, nos brindan la posibilidad de obtener información relevante sobre la calidad de los servicios prestados y los posibles puntos de mejora.

Los cuestionarios presentados han incluido preguntas comunes a todas las ferias que aportan datos sobre la percepción de las distintas áreas y una comparativa entre eventos, así como cuestiones específicas de cada una de ellas en función de los objetivos y las necesidades de cada Dirección. Asimismo, se ha incorporado el índice NPS (Net Promotion Score), un estándar que evalúa la satisfacción y la lealtad de los clientes hacia una marca.

Los resultados obtenidos tras las encuestas realizadas en 31 ferias organizadas por IFEMA entre junio y diciembre de 2019 han mostrado resultados muy positivos. Sobre 5 puntos, la media de satisfacción de los expositores ha sido de 3,41 puntos, y de 4,01 entre los visitantes.

Media de satisfacción alcanzada por las ferias organizadas por IFEMA*

Expositores

3,41 ★★★★★☆

Visitantes

4,01 ★★★★★☆

* De junio a diciembre de 2019, 31 ferias propias encuestadas.



Te escuchamos

En la misma línea, hemos mejorado la canalización y la gestión de las sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes.

Por un lado, hemos revisado los formularios disponibles a partir del 1 de julio, en castellano e inglés, en todos los puntos de información de IFEMA. Además, hemos creado un nuevo formulario web de quejas y reclamaciones en el apartado "Contacte con nosotros" de la página de la Institución, que facilita la comunicación con el cliente.

Por otro lado, hemos centralizado su gestión en el departamento de Dirección de Calidad y de RSC, asegurando un seguimiento exhaustivo de las contestaciones y procurando su cierre en el menor tiempo posible, con un plazo máximo establecido de dos semanas.

Premio a la atención

Alrededor de 100.000 llamadas, 44.000 correos electrónicos, 1.200 chats y 1.000 interacciones *click to call*. Estos son los datos que gestiona anualmente nuestro Contact Center, que ha sido reconocido, junto a ILUNION Contact Center BPO, la empresa que se encarga de su gestión, como la "Mejor estrategia de customer experience para B2B" en los Platinum Contact Center Awards, organizados por el grupo de comunicación Peldaño y Contact Center Hub.

El Contact Center de IFEMA, que cuenta con cuatro canales de acceso, por voz, e-mail, chat y *click to call*, dispone también de los certificados de Calidad, de Medio Ambiente, de Contact Center y de Seguridad de la Información, además de estar acreditado por Madrid Excelente de la Comunidad de Madrid.

Una respuesta eficaz

La excelencia en nuestros servicios pasa por garantizar en todo momento la seguridad de nuestros clientes y trabajadores. Para ello, nos esforzamos en renovar constantemente el trabajo de nuestro equipo de seguridad y los sistemas de las instalaciones, que están dotadas de las últimas tecnologías y estándares de calidad en la materia.

Fruto de ese trabajo, IFEMA ha obtenido el certificado de Gestión de Emergencias, que acredita la capacidad de nuestra institución para dar una respuesta eficaz ante una situación de emergencia, con el objetivo último de salvar vidas y minimizar posibles daños y perjuicios.

Este certificado demuestra que IFEMA aplica con éxito las mejores prácticas mundiales en la materia, recogidas en la Norma UNE-EN ISO 22320, de Protección y Seguridad de los Ciudadanos.

GESTIÓN DE CALIDAD

Como respuesta al trabajo llevado a cabo en el marco de las políticas de calidad y al esfuerzo por cumplir con las necesidades de nuestros usuarios, hemos recibido la certificación ISO 9001, que pone en valor el estricto diseño y seguimiento de la estructura de procesos internos destinados a la mejora continua y a la satisfacción del cliente.

Se trata de un certificado clave, dada la naturaleza de IFEMA y de su actividad, absolutamente vinculada al sector servicios y, por tanto, dependiente de la capacidad de respuesta y del grado de aceptación de los expositores y visitantes, que constituyen el núcleo central de nuestro negocio.

UN PASO ADELANTE

Para IFEMA, la responsabilidad social corporativa es mucho más que una labor, es una actitud que se fortalece año a año y se ve reflejada en el Plan Director de RSC.

En él se detalla nuestra actuación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y el establecimiento de unas metas que nos comprometen a una gestión ética, transparente y eficiente.

Desde nuestra acción, impulsamos el desarrollo económico, pero entendiéndolo como base para un desarrollo social igualitario y sostenible, y siempre garantizando el respeto por el medio ambiente en nuestra actividad directa. Asimismo, nuestra capacidad de influencia e impacto directo en muchos otros actores nos convierte en motores de un desarrollo sostenible.

Por estos motivos, nuestro Plan Director de RSC es un elemento básico de nuestra estrategia, que año a año plantea nuevos objetivos más ambiciosos.

Cumplidos los de 2019, afrontamos 2020 con nuevos compromisos, que comunicamos de forma abierta a la sociedad como reflejo de nuestra vocación de servicio y de transparencia.

Las certificaciones internacionales, en los estándares de calidad y sostenibilidad más exigentes, son y seguirán siendo nuestra medida, no sólo como el reconocimiento de nuestra forma de actuar, sino como garantía continuada de que este comportamiento es para nosotros una actitud.

En los próximos meses, seguiremos centrando nuestros esfuerzos en la responsabilidad social para que nuestra aportación sea tan real como las necesidades de nuestro entorno. Nos dejaremos guiar por la ética, la empatía y el compromiso que nos caracterizan, el dinamismo y la creatividad que acompañan a nuestras acciones, la agilidad y la flexibilidad que nos permiten sortear barreras y encontrar soluciones, y la transparencia que sustenta las acciones que queremos impulsar. Porque la responsabilidad social forma parte de nuestra identidad, y va más allá de las exigencias o la legalidad. Es parte de nuestro ADN y se rige por nuestra determinación y nuestra voluntad.

Las certificaciones internacionales, en los estándares de calidad y sostenibilidad más exigentes, son y seguirán siendo nuestra medida, no sólo como el reconocimiento de nuestra forma de actuar, sino como garantía continuada de que este comportamiento es para nosotros una actitud.

Edita

IFEMA

Dirección editorial

IFEMA, Dirección de
Comunicación y Marketing

Fotografía

© Fototeca IFEMA

© Unsplash

Edición, diseño y maquetación

www.cegeglobal.com

Impresión

EGESA

Depósito legal

M-14362-2020

© IFEMA



Esta publicación se ha impreso
en papel Olin Smooth (Antalis),
procedente de fuentes responsables.

Impreso en Madrid, en mayo de 2020.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

ENFOCADOS EN LA MISIÓN

Creamos y promovemos globalmente entornos en los que conectar personas, empresas y sociedad, impulsando la competitividad desde la excelencia y el valor añadido.

En IFEMA tenemos un objetivo muy claro: aportar valor para hacer crecer a las personas, las empresas y la sociedad, siendo un motor de valor económico y social para quienes nos rodean. Una ventana desde la que mirar el futuro de cerca, abierta al conocimiento, a la innovación, a lo que importa hoy y mañana.

CON UNA VISIÓN MUY CLARA

Queremos hacer de Madrid, y por extensión de España, la referencia en el escenario económico mundial, favoreciendo la generación de riqueza a través de nuestro liderazgo como fuente de inspiración, conocimiento y creación de oportunidades empresariales.

Perseguimos mantener la posición de liderazgo nacional e internacional en organización de ferias, convenciones y todo tipo de eventos de ocio, mediante la excelencia operativa y la calidad de sus servicios.

SIEMPRE FIELES A NUESTROS VALORES

Cercanos y comprometidos

Empáticos, humanos, cercanos y comprometidos, estamos cerca de lo que le importa, ayudándole en el camino. Creemos en un nuevo horizonte compartido que buscamos juntos. Le entendemos, nos ponemos en su lugar.

Dinámicos e inspiradores

Creativos, dinámicos e innovadores. Nos esforzamos por descubrir nuevas oportunidades, ir siempre más allá, traer el futuro hoy. Somos fuente de conocimiento y respuestas para quien tiene preguntas. Tenemos una actitud proactiva.

Eficientes y flexibles

Sencillos, útiles y resolutivos, sorteamos las barreras y encontramos la solución más adecuada a cada problema. Ágiles, flexibles y realistas, cumplimos lo que decimos buscando la excelencia.

Sostenibles y transparentes

Todas nuestras actuaciones se sustentan en relaciones transparentes, guiadas por el rigor y por criterios objetivos. Ofrecemos información relevante y veraz. Somos responsables con nuestro entorno y nuestra sociedad. Impulsamos el cambio, la difusión de la cultura y el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad.

