

# Impacto Ingenio Conexión Vitalidad.

Informe de Sostenibilidad 2020



**IFEMA  
MADRID**

# Impacto Ingenio Conexión Vitalidad.

Informe de Sostenibilidad 2020

# Índice.

## Misión, visión y valores\_4

Enfocados en la misión\_4  
Con una visión muy clara\_4  
Siempre fieles a nuestros valores\_4

## Comprometidos con el presente y el futuro\_5

Plan Director de RSC\_5  
Certificaciones que avalan nuestro esfuerzo y compromiso\_9  
Alineados con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas\_9

## IMPACTO.

### 01.

#### Cuidado y preservación del medio ambiente\_10

Gestión eficiente de los recursos naturales\_11  
Medidas para combatir el cambio climático\_13  
Economía circular y gestión de residuos\_14  
Biodiversidad y zonas verdes\_16  
Certificaciones que avalan nuestra labor medioambiental\_17  
Divulgar e impulsar la sostenibilidad\_18

## INGENIO.

### 02.

#### Gestión de los recursos humanos\_19

Salud y bienestar laboral, máxima prioridad en 2020\_20  
Desarrollo y crecimiento profesional\_22  
Conducta ética y transparente\_24

## CONEXIÓN.

### 03.

#### Un motor para la economía y la innovación\_25

Impulso al desarrollo económico\_26  
Dinamización empresarial y emprendimiento\_27  
Difusión y reconocimiento de la innovación\_29  
Comprometidos con los clientes\_31

## VITALIDAD.

### 04.

#### Compromiso social\_32

Voluntariado corporativo: fomento del compromiso del equipo\_33  
Eventos sostenibles\_36

#### La sostenibilidad, vía única de progreso\_38



# 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 MADRID tenemos un objetivo muy claro: aportar valor para hacer crecer a las personas, las empresas y la sociedad, siendo un motor de desarrollo económico y social para Madrid y para España. Un proyecto que mira al exterior con vocación internacional, y al futuro con atención a la innovación y a la digitalización, donde generar riqueza, progreso y conocimiento.

## 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 y el desarrollo empresarial y sectorial a través de nuestro potencial 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 musicales y de ocio, mediante la excelencia operativa y la calidad de los servicios.

## Siempre fieles a nuestros valores.

### Cercanos y comprometidos

Humanos, cercanos, empáticos y comprometidos, estamos cerca de lo que importa, colaborando y ayudando a los sectores y empresas en el camino. Creemos en un nuevo horizonte compartido para generar oportunidades, para transferir conocimiento y para impulsar la innovación.

### 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 necesita crecer. Tenemos una actitud proactiva, y nos adelantamos para generar confianza y valor a nuestros clientes.

### Eficientes y flexibles

Desarrollamos una actividad inteligente, siendo eficientes, útiles y resolutivos. Sorteamos las barreras y encontramos la solución más adecuada a cada problema, presentando propuestas y alianzas de valor. Ágiles, flexibles y realistas, cumplimos las expectativas 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.



# Comprometidos con el presente y el futuro.

La responsabilidad social corporativa (RSC) ocupa un lugar preferente en nuestra actividad, que tiene como objetivo crear oportunidades empresariales y aportar riqueza y progreso a nuestro entorno. Para conseguirlo, apostamos por un desarrollo sostenible basado en armonizar el crecimiento económico, la equidad, la inclusión social y la protección medioambiental.

Conscientes de nuestra capacidad de influencia, lideramos el impulso de acciones de sostenibilidad y, en alianza con nuestros clientes, fomentamos el desarrollo de actuaciones e iniciativas con un impacto directo y medible en nuestra comunidad. Además, trabajamos para cumplir con los requisitos de las normas nacionales e internacionales más exigentes en materia medioambiental, energética y de sostenibilidad.

Pese a la situación de excepcionalidad derivada de la pandemia de COVID-19, que ha supuesto un descenso de nuestra actividad ferial y congresual, en 2020 hemos mantenido firme nuestro compromiso con la responsabilidad y con el cumplimiento de las normas, a las que se han unido en esta ocasión todos los protocolos y certificaciones relacionados con la pandemia y la seguridad sanitaria. Una responsabilidad que va más allá de la legalidad y que se fortalece año a año para contribuir a crear un futuro compartido más justo, igualitario y sostenible.



Conscientes de nuestra capacidad de influencia, lideramos el impulso de acciones de sostenibilidad y, en alianza con nuestros clientes, fomentamos el desarrollo de iniciativas con un impacto directo y medible en nuestra comunidad.

## Plan Director de RSC.

A través del Plan Director de RSC, establecemos un marco de actuación que guía los propósitos del ejercicio en materia de responsabilidad social corporativa, y detalla y cuantifica las acciones destinadas a convertirnos en impulsores y ejemplo de responsabilidad.

En este Plan se enmarcan también nuestras actuaciones relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU), cuyo propósito es erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible global para 2030.

A continuación, se exponen los principales objetivos del Plan Director de RSC de 2020 y su impacto directo sobre 6 de los 17 ODS definidos por la ONU:

## Objetivos del Plan Director de RSC de IFEMA MADRID



01

Generación de crecimiento económico y empleo de calidad.



02

Impulso de prácticas de turismo sostenible.



03

Creación de nuevas capacidades en nuestros grupos de interés: empleados, empresas, proveedores, visitantes, etc. alrededor del concepto de sostenibilidad en sus tres ámbitos (social, económico y medioambiental).



04

Creación de infraestructuras sostenibles, disminuyendo el impacto ambiental de nuestras operaciones.



05

Apoyo al compromiso social entre los empleados y canalización del compromiso de otras partes interesadas en la medida en que puedan materializarse en relación con alguno de nuestros eventos.



06

Transparencia, gestión ética y eficacia de una institución de titularidad pública.

## ODS en los que impacta la actividad de IFEMA MADRID



### 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.

Nuestro compromiso es actuar sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), marcándonos metas cuantificables en nuestro Plan Director de RSC, que incluye las siguientes líneas de actuación para los 6 ODS que inspiran de forma directa dicho Plan:



### 01. Transparencia ética en la gestión (ODS 16)

Avanzamos en nuestro propósito de ser una institución ética y transparente, que promueve estándares de trabajo de calidad entre su cadena de valor a través de:

- La difusión de la normativa de *compliance*, implantada en 2019, a través de diferentes vías internas para garantizar el acceso a la misma de todo el personal de IFEMA MADRID y del resto de las partes interesadas.
- La actualización constante del Portal de Transparencia con información activa sobre el personal directivo de IFEMA MADRID y los resultados de la institución.
- La transparencia en la comunicación de la actividad que realizamos en el ámbito de la RSC, tanto interna como externamente, con objetivos claros y cuantificados a través de la publicación y difusión de la memoria de RSC y la publicación del Plan Director de RSC.
- 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, así como su gestión a través de la plataforma electrónica.



### 02. Crecimiento económico y empleo de calidad (ODS 8)

Trabajamos para fomentar y reforzar el compromiso de nuestros empleados, embajadores del proyecto IFEMA MADRID, e impulsamos el empleo, el emprendimiento y la innovación mediante:

- El fomento del empleo de calidad y estable, potenciando la mejora de las condiciones laborales y de la comunicación con los empleados.
- La promoción del equilibrio de género y la no discriminación en el puesto de trabajo garantizando el cumplimiento del Plan de Igualdad de IFEMA MADRID aprobado e implantado en 2019.
- El soporte al emprendimiento con el impulso a la participación de empresas de reciente creación como expositores en ferias profesionales con condiciones preferentes y la organización de acciones de apoyo específicas en alguna de nuestras ferias.
- El apoyo a la innovación, tanto en el ámbito institucional como en las ferias.
- La estimulación del empleo de calidad promoviendo la incorporación de cláusulas de sostenibilidad en las normas internas de licitación y contratación.
- El impulso al desarrollo económico local con la promoción de estudios que midan la contribución de nuestra actividad en el entorno de la Comunidad de Madrid y otros destinos internacionales consolidados.



### 03. Infraestructuras sostenibles (ODS 9, 11 y 13)

Apostamos por el desarrollo de infraestructuras vinculado al compromiso medioambiental y de eficiencia energética, así como por la eficiencia en el consumo de recursos naturales gracias a:

- La promoción de la eficiencia energética de nuestras instalaciones, con el mantenimiento de la instalación de geotermia en oficinas, el alumbrado LED en oficinas, stands y pabellones, y el control de temperatura en pabellones y oficinas.
- El mantenimiento de las normas ISO 14001 e ISO 50001, ampliando el alcance de la segunda, así como la certificación sostenible de nuevas instalaciones.
- La reducción del consumo de agua según lo establecido en el Plan de gestión sostenible del agua de IFEMA MADRID.
- La medición de las emisiones de gases de efecto invernadero emitidas por IFEMA MADRID en toneladas de CO<sub>2</sub> y el compromiso con su reducción.
- El mantenimiento del origen de la energía proveniente de fuentes 100% renovables, con garantía certificada, que se inició en 2019.



### 04. Eventos sostenibles (ODS 8, 9, 11 y 17)

Promovemos 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, trabajamos en:

- La reducción y la segregación adecuada de los residuos no peligrosos que poseemos o producimos con nuestra actividad, implicando a las empresas con las que colaboramos y poniendo en marcha la tasa de residuos.
- El mantenimiento de la norma ISO 14001 certificada en 2019.
- La garantía de seguridad de las personas que trabajan o visitan nuestras instalaciones en periodos de celebración, montaje y desmontaje de nuestras ferias y eventos, aumentando el equipo de vigilancia.
- El mantenimiento de la norma ISO 22320 de gestión de emergencias implantada en 2019.
- La promoción de acciones concretas que fomenten la sostenibilidad en los certámenes de IFEMA MADRID, así como el mantenimiento de la norma ISO 20121 certificada en 2019 para todos nuestros eventos.



### 05. Turismo sostenible (ODS 8 y 17)

Potenciamos 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, estamos comprometidos con:

- Convertirnos en un referente en la generación de análisis y recomendaciones con los objetivos definidos como turismo sostenible a través del desarrollo del Observatorio de Turismo Sostenible FITURNEXT, creado en 2019.
- Promover el turismo en la Comunidad de Madrid, contribuyendo a su desarrollo económico, así como la vinculación de la asistencia a nuestros certámenes con la visita turística.
- Incentivar la actividad de todos los sectores económicos vinculados a nuestra actividad, como proveedores de servicios y productos, así como de todos los sectores dependientes del turismo de negocio.
- Fomentar los programas de compradores internacionales.



### 06. Compromiso social del personal de IFEMA MADRID (ODS 16 y 17)

Apoyamos el cambio cultural de la empresa propulsando el voluntariado corporativo como acto solidario de los trabajadores hacia la sociedad e impulsando la sostenibilidad como valor de IFEMA MADRID:

- Potenciamos y canalizamos el compromiso social de los empleados a través de acciones del Plan de Voluntariado Corporativo.
- Apoyamos y fomentamos las propuestas de RSC realizadas por los empleados.

## Líneas de actuación complementarias.

Fruto de nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, nuestra actividad ejerce su influencia directa sobre 8 ODS adicionales:



### ODS 1 y 2

- Promoción de charlas de sensibilización para la plantilla de IFEMA MADRID con organizaciones no gubernamentales (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 riqueza y empleo, de forma directa e indirecta, con repercusión fundamental en la Comunidad de Madrid.

### ODS 3

- Puesta en marcha de 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 4

- Convenios con universidades, centros de formación para discapacitados o centros de formación profesional para la incorporación de personal en prácticas en IFEMA MADRID.
- Promoción, desde la SEMANA DE LA EDUCACIÓN, del conocimiento de las diferentes oportunidades de estudio, tanto en niveles universitarios como de formación profesional.
- Promoción en todas sus ferias de entornos de conocimiento para ayudar a abrir oportunidades entre sus expositores.

### ODS 5 y 10

- Igualdad en la plantilla: más del 50% son mujeres, y el 50% de los puestos directivos de IFEMA MADRID 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.
- Políticas de inclusión de personas asistentes con discapacidad.

### ODS 7

- Origen de la energía eléctrica suministrada a IFEMA MADRID 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 el personal de mantenimiento.
- Promoción de la movilidad sostenible a través de la instalación de un aparcamiento para vehículos eléctricos.

### ODS 12

- Recogida y donación de los excedentes alimentarios de las ferias propias de IFEMA MADRID pertenecientes al sector agroalimentario a diferentes ONG para su aprovechamiento.
- Recogida y donación de juguetes, ropa y otros bienes para hogares necesitados.

Nuestra responsabilidad va más allá de la legalidad y se fortalece año a año para contribuir a crear un futuro compartido más justo, igualitario y sostenible.



## Certificaciones que avalan nuestro esfuerzo y compromiso.

Nuestro trabajo en el marco de las políticas de calidad y responsabilidad social corporativa ha sido reconocido con la renovación de los certificados ISO 9001, ISO 50001, ISO 14001, ISO 20121 e ISO 22320.

Su obtención, sujeta a la evaluación por parte de una entidad acreditada y neutral que asegura su seguimiento, avala el esfuerzo realizado por alinear nuestra actividad al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y por evolucionar nuestra gestión hacia la mejora continua, asegurando máximos estándares en áreas estratégicas para nuestra actividad. Asimismo, consolida nuestra posición como uno de los más sólidos operadores en el ámbito internacional.

## Alineados con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

IFEMA MADRID forma parte, desde hace dos años, del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo, que integra a más de 13.000 entidades de más de 170 países.

Esta adhesión acredita y refuerza el compromiso de alinear nuestras operaciones con los 10 Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, así como la adopción de medidas de apoyo a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre los que impacta nuestra actividad.

### Las certificaciones de IFEMA MADRID



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 respuestas ante las incidencias.



Certificado AENOR por protocolo frente a la COVID-19.



Garantía Madrid a través de Madrid Excelente. Certificación técnica de las medidas de compromiso contra la COVID-19.



Sello Save Travels del World Travel & Tourism Council para la industria de los Centros de Convenciones, Reuniones y Eventos.



Certificado Entidad Familiarmente Responsable (EFR) por el cumplimiento de la norma EFR 1000-1 en cuanto a diseño, estrategia e implantación de prácticas familiarmente responsables.

# Impacto.

## 01. Cuidado y preservación del medio ambiente.

Gestión eficiente de los recursos naturales\_11

Medidas para combatir el cambio climático\_13

Economía circular y gestión de residuos\_14

Biodiversidad y zonas verdes\_16

Certificaciones que avalan nuestra labor medioambiental\_17

Divulgar e impulsar la sostenibilidad\_18



En IFEMA MADRID consideramos el respeto y la protección del medio ambiente como una parte indispensable de nuestros objetivos. Cada año, nuestra actividad genera un importante movimiento de mercancías y personas a las que proveemos de los servicios y los espacios adecuados para llevar a cabo ferias y encuentros profesionales.

Con el fin de minimizar el impacto en nuestro entorno de esas operaciones, promovemos instalaciones sostenibles y apostamos tanto por la eficiencia en el consumo de recursos naturales como por la correcta manipulación y reducción de los residuos que generamos.

Somos conscientes, además, de que gozamos de una posición privilegiada para convertirnos en un altavoz de impulso a iniciativas que contribuyan a mejorar nuestro planeta, y por ello promovemos acciones dirigidas a concienciar a empleados, visitantes y expositores. Asimismo, apostamos por eventos que incidan positivamente en la cultura de sostenibilidad, además de actuar sobre aspectos directamente vinculados a su celebración.

Durante 2020, a pesar de la situación de excepcionalidad derivada de la pandemia de coronavirus, hemos logrado algunos hitos destacables en materia medioambiental. Entre ellos, una reducción importante de los ratios de generación de residuos no peligrosos y de la emisión de gases de efecto invernadero, así como una disminución del consumo de recursos naturales, que se ha beneficiado del descenso de la actividad ferial.

Adicionalmente, tal y como recoge nuestro Plan Director de RSC, hemos reforzado las actuaciones destinadas a la reducción y la compensación de nuestra huella de carbono, y hemos definido otras líneas que repercuten en el cuidado y la protección del medio ambiente.

# Gestión eficiente de los recursos naturales.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad implica el uso responsable de los recursos naturales del planeta, que gestionamos con precisión e inteligencia para asegurar una actuación respetuosa con el medio ambiente y la preservación de nuestro entorno.

En 2020, hemos continuado trabajando en este campo y hemos destinado recursos a la mejora, el equipamiento y el mantenimiento de nuestras instalaciones, así como a la promoción de su eficiencia energética, con una importante labor asociada a la reducción de nuestra huella de carbono.

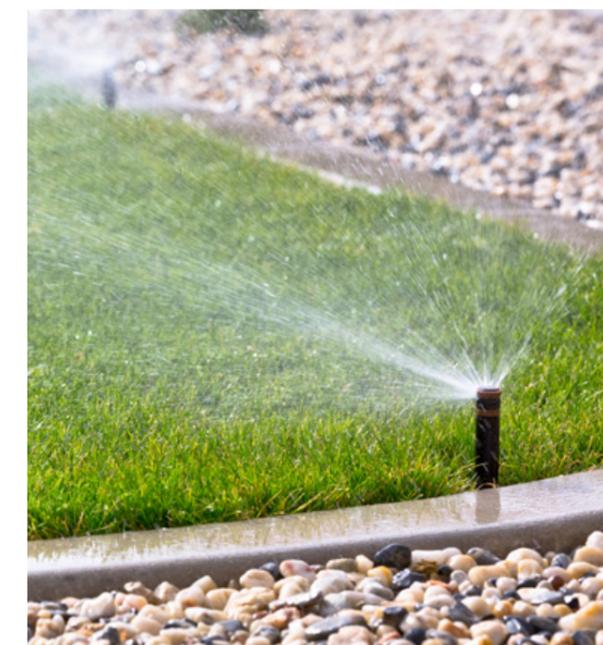
Analizando los datos de 2020, a pesar de haber consumido en términos absolutos menos metros cúbicos de agua potable con respecto a 2019 a causa del parón de la actividad ferial, este descenso no ha sido proporcional al de facturación, y el ratio, en consecuencia, se ha incrementado con relación a años anteriores. Este hecho ha sido debido a la instalación del hospital IFEMA COVID-19 y a las labores de mantenimiento de las instalaciones llevadas a cabo para asegurar el cumplimiento legal.

## Consumo hídrico.

Consideramos el agua un bien fundamental y escaso, por lo que trabajamos para hacer un uso cuidadoso de este recurso natural, gestionándolo con precisión e inteligencia.

Fruto de esa preocupación, hemos reforzado las medidas destinadas a mejorar su uso según lo establecido en el Plan de gestión sostenible del agua de IFEMA MADRID.

Una de estas medidas es la apuesta por la jardinería sostenible, con la potenciación del riego con agua regenerada o la reducción de la superficie de césped en las áreas ajardinadas, que se suma al mantenimiento de las mejoras en las instalaciones sanitarias llevadas a cabo en 2019, con grifería automática y retretes de doble descarga en todos los pabellones, así como la implantación de urinarios secos.



## Consumo de energía (electricidad y gas natural).

Durante 2020 hemos continuado con nuestra política de eficiencia energética. Hemos trabajado en la optimización de la gestión del alumbrado LED de los pabellones implantado en 2019, ajustando el nivel a las necesidades operativas. Además, se continúa con el proceso permanente de optimización de los rendimientos de la planta de geotermia que suministra la energía térmica al edificio de Oficinas Sur.

Como en el caso del agua, la situación de excepcionalidad vivida en 2020 ha influido en los resultados obtenidos en el consumo de electricidad y gas natural.

En lo referente a los datos de consumo absoluto, debido al parón de la actividad ferial, se ha registrado un descenso de un 41% en electricidad y de un 26% en gas natural con respecto al año anterior, descenso contenido por la actividad del hospital IFEMA COVID-19. Esto ha provocado que los consumos no hayan disminuido en la misma proporción que la facturación y, como consecuencia, los ratios se hayan visto incrementados considerablemente con relación a ejercicios anteriores.

En 2020 se ha comenzado a implantar una política de disminución del consumo de papel basada en la reducción del número de impresoras disponibles para el personal de IFEMA MADRID y en proyectos de digitalización de los procesos de la institución.

## Consumo de papel.

En 2020 se ha comenzado a implantar una política de disminución del consumo de papel basada en la reducción del número de impresoras disponibles para el personal de IFEMA MADRID y en proyectos de transformación digital o digitalización de los procesos de la institución, proyectos que continuarán en los próximos años, de manera que se observe una mejora paulatina en el consumo de este recurso en los siguientes ejercicios.

Por todo ello, hemos logrado ser más eficientes y hemos reducido el ratio de consumo de papel (unidades consumidas/facturación en millones de euros): un 43,18% con respecto a 2018 y un 6,82% con respecto a 2019. Este descenso en el ratio de 2020/2019 ha sido más leve debido a la disminución acusada de la facturación a causa del parón de la actividad ferial.

Asimismo, en IFEMA MADRID apostamos por el uso de papel con certificados PEFC o FSC, que acreditan su procedencia de bosques gestionados de manera sostenible, lo que nos permite minimizar el impacto de la impresión interna de documentos, materiales gráficos y sobres empleados en la correspondencia institucional y de certámenes.



## Datos e indicadores de consumo de recursos naturales en IFEMA MADRID.

Datos absolutos	2020	% de reducción con respecto a 2019	% de reducción con respecto a 2018
Consumo de agua potable (m <sup>3</sup> )	51.842	-44%	-51%
Consumo de electricidad (MWh)	17.703,64	-41%	-38%
Consumo de gas natural (MWh)	13.373,51	-26%	-23%
Consumo de papel (unidades)	514.125	-70%	-75%
Consumo de moqueta (m <sup>2</sup> )	308.457,00	-68%	-69%
Consumo de gasóleo A (l)	4.806,20	-45%	-58%
Consumo de gasolina (l)	1.010,91	56%	47%

## Ratios de consumo.

Indicador	2020	2020/2019	2020/2018
Ratio de consumo de agua potable (m <sup>3</sup> / facturación M. €)	858,31	72,60%	13,35%
Ratio de consumo de electricidad (MWh / facturación M. €)	293,11	82,76%	42,31%
Ratio de consumo de gas natural (MWh / facturación M. €)	221,42	129,83%	83,06%
Ratio de consumo de papel (unidades / facturación M. €)	8.512,00	-6,82%	-43,18%
Ratio de consumo de moqueta (m <sup>2</sup> ) / N.º m <sup>2</sup> netos vendidos	0,93	41,14%	10,59%
Ratio de consumo de gasóleo A (l / facturación M. €)	79,57	37,31%	-4,28%
Ratio de consumo de gasolina (l / facturación M. €)	16,74	382,33%	236,56%

# Medidas para combatir el cambio climático.

## Calcular, reducir y compensar la huella de carbono.

Estamos concienciados con el papel esencial que tienen las empresas en la lucha contra el cambio climático, un fenómeno global en el que la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) juega un papel crucial.

Por ello, nos hemos comprometido a calcular nuestra huella de carbono como primer paso para ser conscientes del impacto de nuestra actividad, de modo que podamos implementar acciones destinadas a reducirla y compensarla.

Fruto de esta actitud, hemos formalizado en 2020 la inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Por ello, IFEMA MADRID ha obtenido el sello "Cálculo" en los alcances 1 y 2, para los años 2017, 2018 y 2019.

La huella de carbono calculada engloba todas las actividades realizadas en IFEMA MADRID, incluidos los eventos celebrados, teniendo en cuenta el consumo de combustibles (gas natural, gasoil, gasolina, etc.) y de energía eléctrica.

Mediante este cálculo, hemos hecho público nuestro compromiso pasado, presente y futuro con la reducción y/o compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub> a consecuencia de nuestra actividad, como parte integrante de nuestra política de transparencia y buenas prácticas en materia de sostenibilidad.

En los últimos cuatro años, hemos disminuido, en términos absolutos, un 84,45% las toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas (con respecto a 2017). Con relación a 2019, la reducción de emisiones ha sido del 80,10% también en términos absolutos.

Nos hemos comprometido a calcular nuestra huella de carbono como primer paso para ser conscientes del impacto de nuestra actividad.

Podríamos concluir que estos datos se han visto beneficiados por el descenso de la actividad ferial, pero, si se compara con la facturación, en términos relativos, el ratio "toneladas de CO<sub>2</sub> / facturación en millones de euros" se ha rebajado en los últimos cuatro años un 67,70% y, con respecto a 2019, un 34,02%. Esta reducción ha sido debida, en 2020, al consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes 100% renovables y, con respecto a los años anteriores, al compromiso de IFEMA MADRID y las mejoras implementadas.



## Huella de carbono de IFEMA MADRID.

	Datos absolutos (kg de CO <sub>2</sub> )			Ratio (kg de CO <sub>2</sub> /M. €)		
	2019	2020	% 2020/2019	2019	2020	% 2020/2019
Electricidad	8.997.063	(No se emite por la energía verde contratada) 0	-100	48.112,64	(No se emite por la energía verde contratada) 0	-100
Gas natural	3.639.056,26	2.433.979,548	-25,77	19.460,19	13.015,93	-25,77
Gasoil	27.016,64	10.850,3594	-50,12	144,47	58,02	-50,12
Gasolina	1.398,49	2.203,7838	-55,92	7,48	11,78	+55,92
Gas butano	5.557,5	(No se ha consumido por el parón de la actividad ferial) 0	-100	29,72	(No se ha consumido por el parón de la actividad ferial) 0	-100
Fugas por recargas de gas refrigerante	(No ha habido fugas) 0	(No ha habido fugas) 0	-100	0,00	(No ha habido fugas) 0	-100

## Evolución de la huella de carbono de IFEMA MADRID.

	2020	2019	2018	2017	2020/2019	2020/2017
T de CO <sub>2</sub> emitidas (alcances 1-2)	2.448,05	12.304,54	15.208,14	15.738,50	-80,10%	-84,45%
Ratio "T de CO <sub>2</sub> / facturación" (alcances 1-2)	40,53	65,73	109,81	133,26	-38,34%	-69,59%

## Premio “Muévete verde”

Nuestra labor en el ámbito de la sostenibilidad ha sido reconocida por el Área de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, que nos ha otorgado el premio “Muévete Verde” en la categoría de “Eficiencia energética” por la reducción de la huella de carbono conseguida en los últimos cuatro años.

Este galardón pone de relieve las medidas instauradas en este ámbito, como la instalación de geotermia, la sustitución de la iluminación de pabellones por luminarias LED y la formación ambiental dirigida a nuestro personal, así como la obtención de tres certificaciones internacionales relacionadas con la gestión ambiental, energética y de eventos sostenibles.

Todo ello contribuye a consolidar nuestra posición como operador ferial líder en políticas de sostenibilidad, así como el esfuerzo realizado en los últimos años en la implantación de políticas de calidad y responsabilidad social alineadas con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible vinculados a nuestra actividad.



## Apuesta por las energías renovables y la movilidad sostenible.

En el ámbito de la responsabilidad medioambiental, en 2020 hemos mantenido la apuesta por el uso de energías renovables en detrimento de los combustibles fósiles, así como el control del empleo de energía en el desplazamiento de nuestros empleados y la difusión de buenas prácticas relacionadas con la energía renovable y la eficiencia energética.

En esta línea, hemos dado continuidad a nuestro compromiso con el uso de energía eléctrica proveniente de fuentes 100% renovables y la climatización de nuestras instalaciones a través de energía geotérmica, que aprovecha el calor del subsuelo para climatizar y obtener agua caliente sanitaria de forma ecológica.

Asimismo, fruto del acuerdo estratégico llevado a cabo en 2019 con Iberdrola, hemos contribuido a evitar la emisión de 8 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera a través del uso del aparcamiento de recarga de coches eléctricos disponible en el Recinto Ferial. Esta infraestructura, que permite la recarga simultánea de 34 vehículos, suministra energía 100% verde procedente de fuentes de generación limpia con certificados de origen renovable.

En el ámbito de la movilidad y la electrificación del transporte, contamos con una flota de vehículos eléctricos, compuesta por siete furgonetas de mantenimiento Kangoo ZE y dos Hyundai Ionic híbrido para uso comercial, que desde su incorporación en 2017 y 2019, respectivamente, han supuesto una disminución importante de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Por otra parte, las energías renovables han contado, un año más, con un espacio destacado en nuestro calendario ferial, que ha incluido, entre otros eventos con trasfondo medioambiental, la organización y la celebración de la Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente GENERA.

# Economía circular y gestión de residuos.

## Reducir y segregar.

Durante 2020, y a pesar del descenso en la actividad ferial provocado por la pandemia, hemos conseguido ser más eficientes en la generación de residuos no peligrosos (RNP), con una reducción del ratio “toneladas de RNP / facturación en millones de euros” de un 16,55% con respecto al año anterior, porcentaje que asciende hasta el 43,62% si se compara con los datos obtenidos en 2018.

Desde enero de 2020, como medida para reducir la generación de residuos no peligrosos en IFEMA MADRID, se ha establecido una nueva sistemática de gestión, de manera que los expositores/montadores que deseen que la institución les preste el servicio de retirada y gestión de sus residuos deben contratarlo previamente. De la nueva sistemática se les informa convenientemente y, si dejan abandonados sus residuos, se les cobra una penalización.

Por otra parte, como medida de información / sensibilización / concienciación, se ha publicado una Guía de participación sostenible en ferias, donde se describen las obligaciones que un expositor o montador tiene en materia de gestión de residuos a lo largo del ciclo de vida de la feria, incluyendo el montaje y el desmontaje. Esta guía está disponible en la web de IFEMA MADRID y es enviada por los responsables de la institución a los expositores para su información.

Asimismo, aunque la generación de residuos peligrosos es despreciable en términos de volumen con respecto a la de residuos no peligrosos, es reseñable informar que ha crecido el volumen de residuos peligrosos

En IFEMA MADRID estamos comprometidos con un modelo de economía circular que fomenta el uso racional y el aprovechamiento de recursos, así como la reducción, reutilización y reciclaje de los elementos generados durante el desarrollo de nuestra actividad.

Este sistema, que contrasta con el modelo económico lineal tradicional basado principalmente en el concepto de “usar y tirar”, apuesta por minimizar el consumo de recursos naturales, reducir los residuos y contribuir, de este modo, a disminuir la presión medioambiental y las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Nuestro Plan Director de RSC recoge medidas en esta dirección. Las más importantes son la promoción de eventos sostenibles que implican la sensibilización de las empresas y del personal involucrado en ellos y la actuación sobre aspectos directamente vinculados a su celebración, como el tratamiento de residuos.

Fomentamos el uso racional y el aprovechamiento de recursos, así como la reducción, reutilización y reciclaje de los elementos generados por nuestra actividad.

generados con respecto al año anterior. Esto es debido al aumento de las labores de mantenimiento aprovechando el parón de la actividad ferial (envases vacíos, lodos de pintura, disolventes, etc.), así como a la sustitución de los tornos de entrada en las oficinas, lo que ha incrementado la generación de residuos eléctricos y electrónicos.

Por último, nuestra política medioambiental no solo impulsa la reducción de residuos, sino también su segregación adecuada. En el caso de los no peligrosos, implicamos también a las empresas con las que colaboramos, concienciando sobre la importancia de su gestión responsable y conforme a ley. Además, en nuestras ferias y eventos colocamos papeleras/ contenedores para que cualquier persona deposite sus residuos de manera segregada: papel-cartón, envases, vidrio y orgánico.

## Reciclaje y valorización de residuos.

Fruto del trabajo realizado, en 2020 el volumen estimado de residuos destinados al reciclaje o la valorización (aprovechamiento para otros usos) ha representado un 83,53% del total, cerca de un 10% más que en 2019.

Este incremento es debido a que se ha generado mucha menor cantidad de residuos mezcla (más difíciles de valorizar) a causa del parón de la actividad ferial y, como consecuencia, han tenido más peso, con respecto al total, otros residuos que sí se valorizan (como, por ejemplo, residuo de poda, madera, chatarra, papel-cartón, plástico, etc.). Además, durante este año se ha hecho un esfuerzo por segregar la moqueta para incrementar su potencial de valorización.



### Generación de residuos en IFEMA MADRID (consumo).

Actividad generadora del residuo	Tipo de residuo	Cantidad generada en 2020 (toneladas por residuo)	Variación 2020-2019
<b>Residuos no peligrosos</b>			
Actividad ferial y restauración	Resto: mezcla de inertes	1.018,22	-81,45%
Actividad ferial y oficinas	Papel y cartón	103,83	-56,56%
Actividad ferial	Plástico-envases	23,33	-54,73%
Actividad ferial	Madera	900,42	-73,64%
Restauración	Vidrio	5,97	-58,08%
Mantenimiento	Residuos de construcción y demolición (RDC)	61,38	-23,28
Mantenimiento	Residuos de poda	275	-19,12%
Mantenimiento	Chatarra	35,4	-87%
Oficinas	Residuos de aparatos eléctricos	1,283	7%
Restauración	Aceite usado	1,51	-67%
Aseos y botiquín	Residuos sanitarios tipo I	2,514	-51%
<b>Residuos peligrosos</b>			
Botiquín	Residuos sanitarios tipo II	12 unidades	0
Mantenimiento	Aceite usado	0,552	15%
Mantenimiento y actividad ferial	Envases vacíos contaminados	1,037	1.213%
Mantenimiento y actividad ferial	Lodos de pintura con disolventes	1,924	271%
Mantenimiento	Aerosoles vacíos	0,009	0%
Mantenimiento	Absorbentes contaminados	0,2965	998%
Oficinas	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	7,67	1.389%
Oficinas y mantenimiento	Pilas, baterías y acumuladores	0,4215	-76%
Oficinas y mantenimiento	Fluorescentes, bombillas, etc.	0	-100%

**Residuos no peligrosos (ratios).**

Ratios de toneladas (T) de residuos no peligrosos (RNP)	2020	% de reducción respecto a 2019	% de reducción respecto a 2018
T de RNP generadas	2.676,28	-73%	-75,41
Ratio de "T de RNP / Facturación (M. €)"	44,31	-16,55%	-43,62%

**Residuos peligrosos (ratios).**

Ratios de toneladas (T) de residuos peligrosos (RP)	2020	% de reducción respecto a 2019	% de reducción respecto a 2018
T de RP generadas	11,91	214%	11%
Ratio de "T de RP / Facturación (M. €)"	0,20	871%	155%

**Destino de los residuos peligrosos (RP) y residuos no peligrosos (RNP) por cantidad (toneladas).**

Destino	2020			2019			2018		
	Total	RP	RNP	Total	RP	RNP	Total	RP	RNP
Valorización	83,53%	81,36%	83,54%	73,74%	85,62%	73,74%	71,44%	100%	71,41%
Eliminación o depósito	16,47%	18,64%	16,16%	26,26%	14,38%	26,26%	28,56%	0%	28,59%

# Biodiversidad y zonas verdes.

Nuestras instalaciones no se encuentran ubicadas en una zona protegida o de alta biodiversidad, por lo que nuestra actividad no afecta ni interfiere con ninguna de las especies amenazadas, protegidas ni en peligro de extinción de la Comunidad de Madrid.

Sin embargo, nuestra política de respeto por el entorno natural nos ha llevado a impulsar acciones destinadas al cuidado y la conservación de las zonas ajardinadas que forman parte de nuestro equipamiento. Estas áreas nos permiten, además, contribuir a la disminución de la contaminación acústica y atmosférica de la zona y fomentan la interacción con el medio natural.

Los espacios verdes de IFEMA MADRID incluyen especies vegetales autóctonas o alóctonas, adaptadas a las condiciones climatológicas de la zona, seguras para los usuarios y aptas para el riego con agua regenerada implantado en todo el recinto. Su selección y distribución en las zonas ajardinadas se ha realizado teniendo en cuenta su fisiología y desarrollo, lo que ha repercutido en su estabilidad y ha minimizado las tareas de mantenimiento.

De igual modo, durante los últimos años hemos reducido la superficie de céspedes y praderas, y hemos priorizado el uso de semillas adaptadas al entorno para las reposiciones, nuevas plantaciones y resiembras. Gracias a ello, hemos logrado disminuir el requerimiento hídrico y el mantenimiento de estas áreas verdes.

Para estabilizar los terrenos, evitar la aparición de malas hierbas y poder hacer uso de un sistema de riego localizado que reduzca el consumo de agua, se ha priorizado el uso de plantas tapizantes en sustitución de otras coberturas. Estas especies, además, aportan un mayor valor ornamental.



Asimismo, hemos favorecido la compra de ejemplares y suministros en viveros locales, lo que supone el acceso a especies vegetales adaptadas a las condiciones climatológicas del entorno y un menor tiempo de transporte de material, con un ahorro de consumo asociado.

En el caso de los abonos, hemos fomentado el uso de los que son de origen orgánico, restringiendo los químicos a situaciones de carencia, y hemos optado por aquellos con porcentajes bajos de nitrógeno para minimizar la contaminación de los acuíferos. También en el control de malas hierbas, entrecavados y escardas se han priorizado las labores manuales y mecánicas para suprimir el uso de herbicidas.

Nuestra política de respeto por el entorno natural nos ha llevado a impulsar acciones destinadas al cuidado y la conservación de las zonas ajardinadas que forman parte de nuestro equipamiento.

# Certificaciones que avalan nuestra labor medioambiental.

Nuestro esfuerzo para alinear la actividad que llevamos a cabo con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el mantenimiento de los máximos estándares de calidad medioambiental y de sostenibilidad ha permitido que mantengamos las certificaciones obtenidas en el anterior ejercicio, previa auditoría por parte de una entidad independiente certificada, acreditada y neutral.

## ISO 14001. Gestión ambiental.



La certificación ISO 14001 permite demostrar a las empresas su compromiso con la protección del medio ambiente a través de estándares internacionales que evalúan la gestión de los riesgos medioambientales asociados a su actividad, minimizándolos.

IFEMA MADRID asegura de esta manera, a través de las auditorías externas periódicas a las que se ve sometida, que cumple con toda la legislación ambiental de aplicación en sus instalaciones, tanto en materia de residuos como de emisiones.

Asimismo, tenemos establecido un programa de concienciación y comunicación a expositores en periodos de montaje y desmontaje, con el objetivo de alinear objetivos y sumar buenas prácticas que contribuyan a la conservación medioambiental.

## ISO 20121. Eventos sostenibles.



Todas las ferias que organizamos cuentan con la certificación ISO 20121 relativa a los sistemas de gestión de la sostenibilidad de eventos. Esta norma internacional determina que las ferias, además de generar negocio y dinamizar la economía, apuestan por el compromiso de contribuir a la sociedad y trasladar a la comunidad parte del beneficio que reciben, no solo desde el punto de vista social, sino también medioambiental y económico.

En este contexto, la norma valora la contribución que llevan a cabo todas nuestras ferias promoviendo acciones de ayuda al emprendimiento y dando valor y proyección a la capacidad de innovación de las empresas expositoras, además de potenciar acciones concretas de responsabilidad social corporativa, tanto a nivel social como ambiental (por ejemplo, con acuerdos con ONG y bancos de alimentos para la distribución de excedentes, la colaboración en proyectos, etc.).

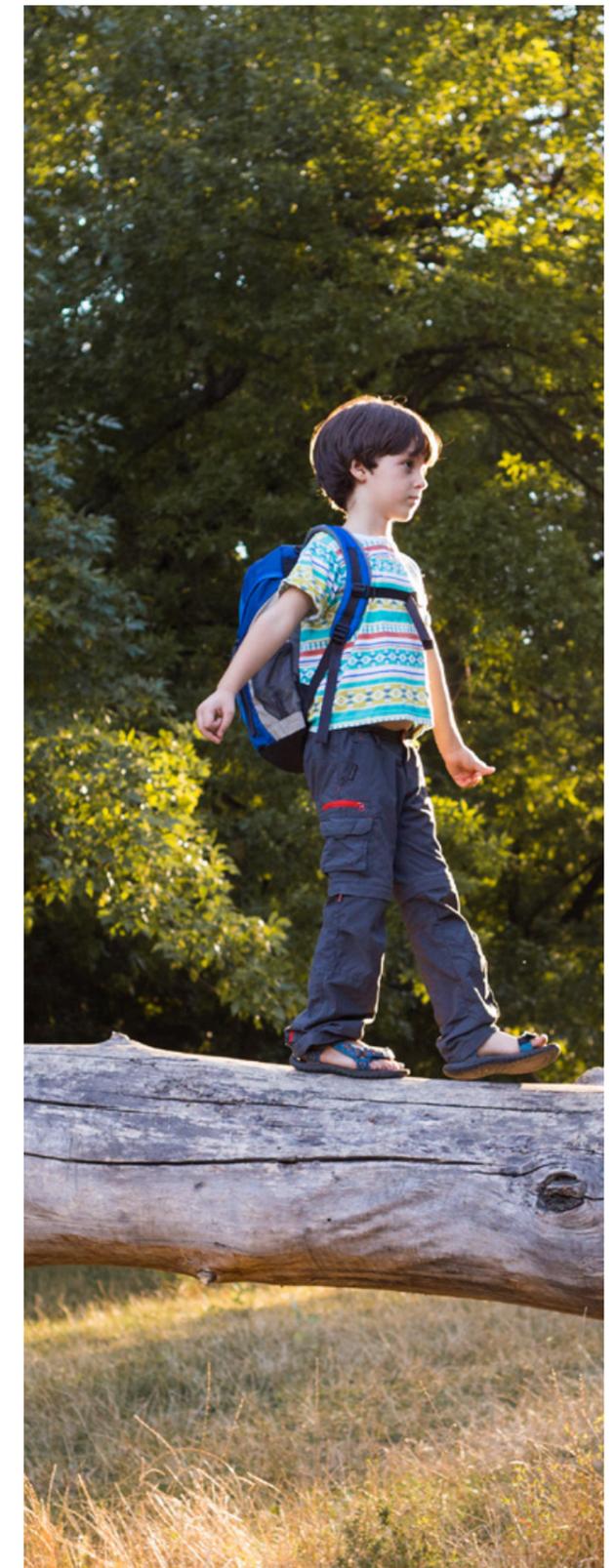
## ISO 50001. Eficiencia energética.



La obtención de la ISO 50001 en nuestro edificio Puerta Sur establece los principios y directrices generales para el proceso de medición y verificación del desempeño energético de una organización o sus componentes y la mejora continua.

En el caso de IFEMA MADRID, subraya nuestro compromiso con la sostenibilidad llevando a cabo medidas como el consumo del 100% de energía verde, o la generación de energía geotérmica a través de una central que abastece las necesidades de climatización de nuestro edificio central, entre otras muchas iniciativas.

En 2020 hemos mantenido las certificaciones obtenidas en el anterior ejercicio, previa auditoría por parte de una entidad independiente certificada, acreditada y neutral.



# Divulgar e impulsar la sostenibilidad.

Somos conscientes de nuestra capacidad de transmisión y creemos que las ferias y los eventos que organizamos son el mejor escenario para dar visibilidad a iniciativas y proyectos que contribuyen a concienciar sobre la importancia del cuidado medioambiental.

Por ello, apostamos por acoger eventos que, independientemente del sector al que se dirijan, introducen siempre la sostenibilidad ambiental como clave transversal de las propuestas expositivas o de los debates, jornadas y congresos que se celebran en paralelo. Además, en alianza con nuestros clientes, impulsamos y damos apoyo a acciones concretas de RSC en nuestros certámenes que tengan un impacto directo y medible en nuestra comunidad.

En esta línea, en febrero organizamos, en colaboración con el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía), la Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente **GENERA**. Bajo el lema "Integramos energías para un futuro sostenible", esta nueva edición dio cita a representantes del sector industrial de las energías renovables, distribución, eficiencia energética y sus principales aplicaciones, como el almacenamiento, el autoconsumo y la movilidad.

En mayo, durante la cuarta edición del **FORO DE LAS CIUDADES DE MADRID**, que tuvo que celebrarse por vía telemática a causa de la aplicación de medidas de prevención contra el coronavirus, se debatió sobre economía circular y los elementos que garantizarán una mejor y más eficiente gestión de los residuos urbanos en la próxima década, de cara a conseguir los objetivos europeos en esta materia fijados para 2030.

También la edición 2020 de **MAÑANA**, la plataforma de innovación social, y sostenibilidad, se adaptó para realizarse en un entorno 100% digital, con actividades destinadas a debatir, entre otros temas, sobre la importancia climática, del agua, la energía, la economía circular o el medio ambiente.

A las citas anteriores se suman algunas de las iniciativas llevadas a cabo en el ámbito de la gestión responsable de los recursos naturales y la disminución de la huella de carbono durante los certámenes celebrados en nuestras instalaciones como, por ejemplo, el impulso al transporte colectivo en **SMART DOORS, SICUR, BISUTEX, MADRIDJOYA, INTERGIFT** y **ARCOmadrid**, donde, además, se apostó por el coche eléctrico como vehículo oficial de la feria.



## Publicación de la primera Guía de participación sostenible en ferias

Los avances que hemos llevado a cabo en materia de sostenibilidad nos han llevado a desarrollar y publicar la primera Guía de participación sostenible en ferias editada por una organización ferial.

En ella se ofrece un compendio de protocolos y recomendaciones destinados a ayudar a empresas y operadores a convertir su participación en un modelo de actuación sostenible, que genere un impacto positivo tanto en el ámbito medioambiental como en el económico y el social.

Para ello, se realiza un análisis estructurado, teniendo como referencia el ciclo de vida, de cada uno de los aspectos susceptibles de tratamiento sostenible a lo largo del trayecto que realizan los expositores, desde que toman la decisión de participar en una feria hasta su finalización, desmontaje y viaje de vuelta.

Las pautas y sugerencias incluidas en el manual abarcan, entre otros aspectos, la elección de los materiales adecuados para la construcción del stand; el tratamiento de los residuos, embalajes y productos químicos; la seguridad, la entrada y la salida de mercancías, o la gestión sostenible del catering y del transporte.

La Guía de participación sostenible en ferias está disponible de forma gratuita en nuestra página web. A través de su difusión, queremos contribuir al posicionamiento del sector ferial ante el reto de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible impulsada por la Organización de Naciones Unidas (ONU), y convertir las ferias y congresos en una oportunidad para crear valor compartido.

También en **ARCOmadrid**, se suprimió el uso de moqueta, reduciendo así el consumo de material textil y, en consecuencia, de recursos naturales. Además, se eliminó el programa VIP en papel y se mantuvo solo el formato *online*, se potenció el reciclaje de pases e invitaciones con su recogida en los pabellones y se ajustó la previsión de comensales en los *caterings*. Esta medida, destinada a reducir los excedentes alimentarios y el volumen de residuos orgánicos generados, se llevó a cabo también durante la celebración de **BISUTEX, MADRIDJOYA** e **INTERGIFT**.

El apoyo a la sostenibilidad se vio reforzado en la **SEMANA DE LA EDUCACIÓN** con el Espacio de Divulgación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, entre otras iniciativas, la difusión de los productos sostenibles expuestos en **INTERGIFT**.

En la misma línea, se impulsó el reconocimiento al stand más sostenible en **FITUR**, en el que se valoró el uso de materiales que se pudieran reciclar, duraderos y de escaso mantenimiento, y la iluminación de bajo consumo, además de los medios de transporte utilizados por el personal del stand.

Asimismo, en el marco de la pasarela de moda de baño **GRAN CANARIA SWIM WEEK BY MODA CÁLIDA**, coorganizada por el Cabildo de Gran Canaria e IFEMA MADRID, se entregó el Premio a la Mejor Colección Sostenible, que destaca la apuesta de los diseñadores por utilizar materiales y técnicas respetuosos con el medio ambiente en la confección de sus colecciones.



# Ingenio.

## 02. Gestión de los recursos humanos.

Salud y bienestar laboral, máxima prioridad en 2020\_20

Desarrollo y crecimiento profesional\_22

Conducta ética y transparente\_24

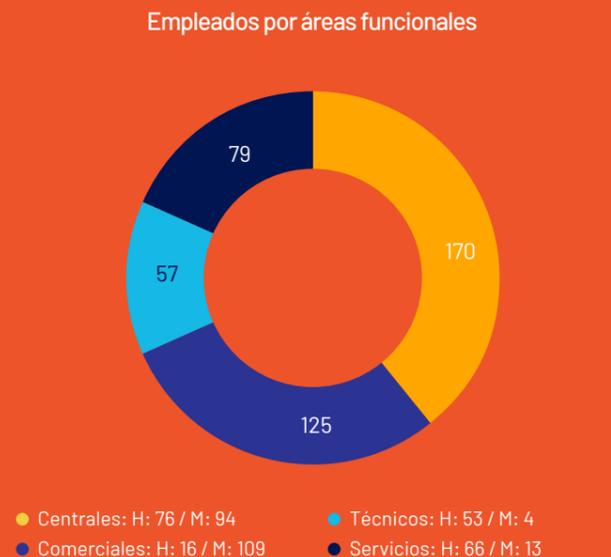


Las personas son el motor que ha guiado el crecimiento de IFEMA MADRID a lo largo de sus 40 años de historia y serán también las responsables de liderar su crecimiento en esta nueva etapa, llena de retos y oportunidades. Las circunstancias excepcionales vividas en 2020 han puesto en mayor valor que nunca el principio de proteger y acompañar a los profesionales que forman nuestro equipo.

Nuestra principal prioridad en este ejercicio tan exigente ha sido la salud y el bienestar de nuestros empleados, en un año en el que la pandemia ha revolucionado los hábitos y las metodologías de trabajo habituales. La crisis sanitaria ha acelerado también la transformación de la actividad ferial, para la que ya veníamos preparándonos en los últimos ejercicios.

Con el propósito de hacer frente con garantías a este nuevo desafío, hemos impulsado los programas de formación y hemos diseñado nuevos recursos para garantizar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados en un entorno laboral de la máxima calidad.

#### Datos de plantilla.



# Salud y bienestar laboral, máxima prioridad en 2020.

Dos de nuestras principales políticas de gestión de los recursos humanos son, por un lado, el cuidado de la salud y la seguridad de los empleados y, por otro, su bienestar emocional. Estos dos aspectos han cobrado una relevancia extraordinaria en 2020 ante el impacto de la pandemia de coronavirus en el día a día de la plantilla.

Desde la declaración del estado de alarma y de acuerdo con nuestros valores y principios corporativos, hemos desarrollado planes específicos de protección de la salud y hemos acelerado las iniciativas de flexibilidad que veníamos aplicando en ejercicios anteriores. Todo ello ha permitido seguir consolidando a IFEMA MADRID como una compañía de referencia en la gestión de los recursos humanos, reconocida por diversas certificaciones y galardones.

#### Protocolos de actuación para evitar el riesgo de contagio.

IFEMA MADRID cuenta con un Plan de Prevención que recoge todos los procedimientos y acciones de evaluación, detección y eliminación de riesgos en las instalaciones y los sistemas de trabajo, además de impulsar campañas regulares de vigilancia de la salud de los empleados. El órgano encargado de la definición y el control de estas acciones es el Comité de Seguridad y Salud, que trabaja en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno.

La situación vivida en 2020 ha llevado a potenciar las acciones en este ámbito y a diseñar planes de actuación especiales, adaptados a las diversas fases de evolución de la pandemia. Todos los esfuerzos se han focalizado en la protección de la salud y la seguridad de los empleados a través de acciones preventivas dirigidas a evitar el riesgo de contagio por coronavirus.

IFEMA MADRID cuenta con un Plan de Prevención que recoge todos los procedimientos y acciones de evaluación, detección y eliminación de riesgos en las instalaciones y los sistemas de trabajo, además de impulsar campañas regulares de vigilancia de la salud de los empleados.

Junto con el cumplimiento estricto de las indicaciones de las autoridades sanitarias, los planes desarrollados han priorizado dos aspectos:



La protección de los trabajadores especialmente sensibles (TES), que han tenido preferencia para teletrabajar.



La aplicación de protocolos urgentes de actuación en empleados que presentasen sintomatología relacionada con el virus.

Todos los esfuerzos se han focalizado en la protección de la salud y la seguridad de los empleados a través de acciones preventivas dirigidas a evitar el riesgo de contagio por coronavirus.

Como medidas de protección generales para toda la plantilla se han desarrollado las siguientes acciones:



Realización de pruebas serológicas a todos los empleados.



Dotación y puesta a disposición de elementos de protección (geles, mascarillas, guantes, soluciones desinfectantes, etc.).



Instalación de sistemas de toma de temperatura automática en los accesos a los centros.



Comunicación de hábitos seguros en zonas comunes (ascensores, salas de reuniones, espacios de impresora, aseos, escaleras, áreas de vending, etc.).



Difusión de normativa de uso seguro de equipos de trabajo compartidos (vehículos, herramientas, etc.).



Sustitución del procedimiento de fichaje por contacto por sistemas de proximidad (touchless).



Adecuación de un protocolo de visitas externas, limitando el contacto interpersonal.



En la progresiva vuelta a la actividad presencial, aplicación de distintas normas organizativas para garantizar el distanciamiento social y contribuir a minimizar el riesgo de contagio. Por ejemplo, limitación del ratio de coincidencia presencial en puestos fijos, organización de equipos estables de trabajo con coincidencia presencial ("burbujas") y generalización de un horario de jornada continua, entre otras medidas.

## Aceleración de la flexibilidad laboral.

Las medidas de confinamiento domiciliario instauradas durante el estado de alarma en España, con la recomendación explícita a las empresas de optar por el teletrabajo en los puestos en los que fuera viable, nos han llevado en 2020 a acelerar las medidas de flexibilidad que ya veníamos impulsando con anterioridad.

Nuestro compromiso de favorecer la conciliación e incrementar la flexibilidad laboral se materializó en 2019 con la puesta en marcha del Programa Piloto de Trabajo Flexible. Junto con la mejora de la calidad laboral y personal, la progresiva implantación del teletrabajo también permite apoyar la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, al reducir la movilidad en las ciudades, y desarrolla e impulsa la diversidad y la inclusión.

La declaración del estado de alarma en marzo de 2020, con medidas estrictas de confinamiento domiciliario, condujo a IFEMA MADRID a acelerar de manera imprevista los planes de extensión del teletrabajo. Para ello, llevamos a cabo una dotación masiva de dispositivos móviles y ordenadores, que permitió adaptar los puestos de trabajo a esta nueva modalidad en tiempo récord. Gracias al conocimiento acumulado en el programa piloto y la capacidad de reacción, se consiguió que el 100% de los empleados susceptibles de realizar su trabajo en remoto pudieran desempeñarlo satisfactoriamente.

Ante la excepcionalidad de la situación y la rapidez con la que se aplicaron las nuevas metodologías, también desarrollamos una serie de recursos y herramientas prácticas para acompañar a los trabajadores en su adaptación al teletrabajo. Apoyándonos en los canales de comunicación internos de los que disponemos, se difundieron manuales con el fin de extender a toda la plantilla las buenas prácticas para familiarizarse con el teletrabajo.

## Reconocimientos al compromiso con la conciliación

El compromiso de IFEMA MADRID con los valores de conciliación de la vida laboral, familiar y personal se acredita con la existencia de la figura de un Agente de Igualdad en la plantilla de cara a optimizar las prácticas y propuestas en este ámbito. Además, en 2020 se ha elaborado una **Guía de Trabajo Flexible** con el objetivo de asentar los pilares de esta medida de flexibilidad y extenderla a toda la organización.

Nuestra apuesta continua por los valores de conciliación permitió la renovación en 2020 del certificado como **Entidad Familiarmente Responsable (efr)** de la Fundación Másfamilia y la obtención del Premio Alares 2020 a la "Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y fomento de la Responsabilidad Social".

IFEMA MADRID ostenta la certificación efr desde el año 2007 y la ha renovado en cuatro ocasiones, mediante las auditorías regulares de revisión y seguimiento que realiza la Fundación Másfamilia.

Esta certificación avala que el modelo de gestión efr implantado cumple las directrices y requisitos de la Norma efr 1000-1 en cuanto a diseño, estrategia e implantación de prácticas familiarmente responsables. En la última renovación se ha conseguido, además, la certificación efr en la categoría Proactiva B, que acredita la consideración de la institución para la conciliación de la vida profesional y personal de sus empleados.

El compromiso de IFEMA MADRID con la conciliación ha sido también reconocido con el **Premio Alares 2020** a la "Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y fomento de la Responsabilidad Social" en la categoría de Instituciones, que concede la Fundación Alares.

La entrega del premio se celebró virtualmente en junio de 2020, en una gala que contó con la Presidencia de Honor de SS. MM. los Reyes de España. La Fundación Alares trabaja desde hace más de 25 años en el desarrollo de todo tipo de acciones orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas y al fomento de la competitividad empresarial e institucional.



## Promoción de la igualdad y la diversidad.

Los pilares de la gestión de personas se enmarcan en una cultura empresarial basada en la igualdad de género y de oportunidades, la no discriminación y el respeto por la diversidad.

El fomento de la igualdad entre hombres y mujeres se manifiesta en la distribución paritaria de nuestro equipo humano: al cierre del ejercicio 2020 contábamos con una plantilla de 431 personas, con un 51% de mujeres y un 49% de hombres.

Además, los criterios de trato igualitario recogidos en nuestra política de igualdad de oportunidades se aplican en todos los procesos de acceso al empleo, la formación y la promoción profesional. Por ejemplo, la contratación de nuevos empleados se decide evaluando objetivamente los conocimientos y las habilidades de los candidatos, sin discriminación de ningún tipo entre hombres y mujeres.

También aplicamos criterios objetivos en la promoción y el desarrollo profesional de nuestros trabajadores, y no existen diferencias salariales en la contratación de personas por motivos de sexo u otras cuestiones discriminatorias. Al cierre de 2020, el equipo directivo de IFEMA MADRID estaba formado por 28 personas, con un 50% de hombres y otro 50% de mujeres.

El compromiso con la integración y la no discriminación se extiende también a las personas con discapacidad. Como colaboradores del Foro de Contratación Pública Socialmente Responsable, nuestra plantilla fija integra a 11 empleados con algún tipo de discapacidad, un dato que supone el 2,55% de la plantilla, superando en más de medio punto el mínimo legal requerido. A estos empleados se les proporciona un entorno adecuado para la formación y el crecimiento profesional, así como las mismas oportunidades de promoción.

# Desarrollo y crecimiento profesional.



El objetivo de actualización continua de los conocimientos y capacidades de nuestro equipo humano toma especial relevancia en el entorno actual de transformación de la actividad ferial, marcado principalmente por la progresiva digitalización de los eventos, la globalización del sector o la incorporación de la sostenibilidad como valor esencial en cualquier actividad.

Estas tendencias exigen un conocimiento transversal de nuestros profesionales en distintas disciplinas para mantener la trayectoria de crecimiento de la institución.

**IFEMA MADRID participa activamente en el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores mediante tres líneas de actuación complementarias**



El fomento del aprendizaje continuo, con un Plan de Formación anual.



El apoyo económico mediante subvenciones o becas personalizadas para programas externos de formación.



El acompañamiento a nuestros profesionales en el análisis y la actualización de sus competencias.

El objetivo de actualización continua de los conocimientos y capacidades de nuestro equipo humano toma especial relevancia en el entorno actual de transformación de la actividad ferial.

## Adaptación del Plan de Formación a los retos del sector.

Las acciones de desarrollo del conocimiento y las capacidades de los profesionales de IFEMA MADRID se coordinan a través del Plan de Formación, que permite a los trabajadores adquirir nuevas competencias y habilidades, aumentar su motivación y confianza, y asumir nuevas responsabilidades.

La aceleración de la transformación del sector y la aplicación urgente de nuevas metodologías de trabajo a causa de la pandemia han marcado los contenidos desarrollados por el Plan de Formación en 2020.

Esta transformación se ha abordado principalmente desde los ámbitos de la digitalización y el *reskilling* (reciclaje), principales ejes de adaptación al nuevo entorno ferial. Cuestiones relacionadas con el uso de herramientas digitales, metodologías *agile* o habilidades competenciales se han convertido en eje primordial. En paralelo, se ha dado continuidad a otras áreas de conocimiento ya abordadas en ejercicios anteriores, como autoprotección, prevención de riesgos, calidad y sistema de gestión integrado, igualdad, conciliación, y cumplimiento normativo y legal.

Para el aprendizaje efectivo de todos estos contenidos en el entorno de restricciones a la movilidad a causa de la pandemia, se ha apostado por la flexibilidad y la adaptación que permiten las plataformas digitales a la hora de proporcionar formación. Nos hemos apoyado en herramientas internas de comunicación, dando una nueva visión y función a nuestra intranet y a los canales internos de interacción. A pesar de la excepcionalidad del ejercicio, se han impartido un total de 8.610 horas de formación, distribuidas en 106 acciones.

En 2020 cabe destacar también la proactividad demostrada por los propios empleados en ampliar sus conocimientos y habilidades para seguir creciendo profesionalmente y contribuir al progreso de la institución. En respuesta a esta demanda, IFEMA MADRID ha promovido ayudas económicas directas para la formación en entidades externas, que han consistido en la subvención de entre el 30% y el 50% del coste bajo el amparo de la retribución flexible. Junto con estas ayudas personalizadas, se han seguido otorgando becas anuales a los empleados que han realizado cursos relacionados con su perfil profesional.



## Desarrollo del talento.

En paralelo a la aplicación del Plan de Formación, en 2020 hemos continuado trabajando en la detección del talento y las oportunidades de crecimiento profesional de nuestro equipo humano.

### Nuevo programa de desarrollo de competencias

Una de las líneas de actuación en este sentido ha sido la implantación de un programa de desarrollo de competencias que consiste en la medición, valoración y adaptación de las competencias transversales de un amplio colectivo de profesionales que abarca todas las áreas de la casa.

En concreto, el programa se ha aplicado a 189 empleados de todas las áreas organizativas, diseñándose planes de acción personalizados para un 43% de ellos. Estos planes se han centrado en el desarrollo de las competencias críticas para alcanzar una mejora de su desempeño y, con ello, un crecimiento profesional y personal.

El nuevo programa ha recibido una buena acogida por parte de los empleados implicados, según los resultados de la encuesta realizada tras su aplicación. Entre los puntos mejor valorados figuran los beneficios relacionados con el crecimiento profesional y el fomento de buenas prácticas en el ámbito de la comunicación interna.

### Fomento del talento sénior

Otro proyecto relevante iniciado en 2020 se enfoca a la promoción del talento sénior, en respuesta al impacto de la creciente longevidad de la población española en el mercado laboral y, más concretamente, en el ámbito empresarial.

IFEMA MADRID participa activamente en el análisis de esta tendencia como miembro del grupo de trabajo promovido por la Fundación Másfamilia para el fomento del talento sénior en España. El objetivo de esta iniciativa es anticiparse y adaptarse a esta nueva realidad, favoreciendo la potencialidad y las capacidades de este colectivo. Para ello, el grupo se configura como un espacio de encuentro e intercambio de conocimiento, desde el que se impulsarán acciones de *benchmarking* de medidas, buenas prácticas, experiencias y formación continua.

Junto con IFEMA MADRID, componen el grupo de trabajo las empresas CaixaBank, Cepsa, Enagás, Reale Seguros, Generali, Línea Directa Aseguradora (anfitriona de la acción), Mapfre, Pelayo y Red Eléctrica de España.

La participación en una iniciativa de estas características es estratégica para IFEMA MADRID, que dispondrá de conocimiento especializado para la implementación de medidas de mejora de la gestión y el fomento del talento en su plantilla, con una edad media aproximada de 49 años.

# Conducta ética y transparente.

Uno de los objetivos recogidos en el Plan Director de RSC de IFEMA MADRID es “ser una institución ética y transparente y que promueve estándares de trabajo de calidad entre su cadena de valor”. Este compromiso supone el respeto por la legislación y las normativas, tanto internas como externas, así como el desarrollo de los recursos y las herramientas necesarios para garantizar el control y el cumplimiento de la normativa de la institución.

La unidad encargada de establecer las normas que regulan nuestras políticas en materia de cumplimiento es el Comité de Cumplimiento Normativo (CCN), un órgano colegiado de carácter interno creado en 2017. Entre sus funciones, figura también velar por el respeto de estas normas por parte de empleados, expositores y visitantes.

En continuidad con la labor de desarrollo del sistema de cumplimiento realizada en ejercicios anteriores, el CCN ha trabajado en 2020 en prevenir la comisión de cualquier incumplimiento ilícito normativo, crear una cultura de cumplimiento en la institución, reforzar las normas y los procedimientos de control interno para prevenir potenciales comportamientos ilícitos, y afianzar la postura clara e inequívoca de condena de cualquier conducta contraria a la ley.

Con el objetivo de mantener actualizada la evaluación de riesgos de cumplimiento, a lo largo del ejercicio se ha revisado y actualizado de manera periódica el Mapa de Riesgos Normativos de IFEMA MADRID. También se ha procedido a adecuar la evaluación de riesgos legales y normativos a las actividades de negocio, las necesidades de la institución y las nuevas circunstancias derivadas de la crisis sanitaria. Por ejemplo, se han incluido los nuevos riesgos referidos a la celebración de actividades como macrofestivales y conciertos en las instalaciones de IFEMA MADRID, o las medidas necesarias para la transición hacia la llamada “nueva normalidad” tras la pandemia.



## Refuerzo de los sistemas de control interno.

El impacto directo de la pandemia en las metodologías de trabajo y los sistemas organizativos (adaptación al teletrabajo, desarrollo de nuevos protocolos de actuación, etc.) ha llevado también a revisar y reforzar las normas y los procedimientos de control interno para prevenir potenciales comportamientos ilícitos. Entre los documentos y los procesos actualizados figuran los siguientes:

- **Guía de Trabajo Flexible:** revisión del protocolo de teletrabajo como consecuencia de la crisis generada por la extensión del coronavirus y de la nueva legislación española en esta materia.
- **Procedimiento de Gestión del Canal Ético:** revisión anual del procedimiento y adaptación a la llamada “directiva Whistleblowing”, que impone la obligación de implantar un canal de denuncias a empresas de los sectores público o privado.
- **Política de conflicto de intereses:** revisión anual del documento.

Junto con la actualización de los recursos ya disponibles, en 2020 también se han desarrollado nuevos procesos y documentos. Destaca la elaboración del Procedimiento de Investigaciones Internas, destinado a mejorar la respuesta del CCN ante la necesidad de incoar investigaciones internas, y del Plan de Retorno de la COVID-19.

Asimismo, se ha creado el Grupo de Control COVID-19, con representación de todas las áreas de IFEMA MADRID, que periódicamente se reúne para valorar el cumplimiento de la normativa y las variaciones que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

En el ámbito de la comunicación y la sensibilización, se han publicado en la intranet corporativa diferentes circulares informativas para establecer una comunicación periódica y efectiva en lo referente al cumplimiento. Entre las circulares enviadas destaca la relativa a la Política de Obsequios y Regalos de IFEMA MADRID, actualizada en 2020.

Por último, en materia de formación, se ha llevado a cabo una sesión formativa a los miembros del CCN.

## Certificaciones que implican una buena política de recursos humanos

La gestión del equipo humano y de todo lo referente a las personas por parte de IFEMA MADRID ha sido auditada en 2020 por los organismos implicados en la concesión de dos importantes certificaciones: el certificado AENOR y el sello Garantía Madrid.

La institución se ha convertido en el primer operador ferial español en obtener la certificación de AENOR, por las medidas sanitarias y los protocolos de seguridad implementados frente a la COVID-19 para garantizar la celebración de eventos seguros para los empleados, los organizadores y los visitantes.

Por otra parte, IFEMA MADRID ha logrado el sello Garantía Madrid, iniciativa del Plan para la Reactivación del Gobierno de la Comunidad de Madrid, gracias a las soluciones implantadas contra la COVID-19 en tres niveles: cumplimiento de medidas, medidas extraordinarias y acción social.

El impacto directo de la pandemia en las metodologías de trabajo y los sistemas organizativos (adaptación al teletrabajo, desarrollo de nuevos protocolos de actuación, etc.) ha llevado a revisar y reforzar las normas y los procedimientos de control interno para prevenir potenciales comportamientos ilícitos.

# Conexión.

## 03. Un motor para la economía y la innovación.

Impulso al desarrollo económico\_26

Dinamización empresarial y emprendimiento\_27

Difusión y reconocimiento de la innovación\_29

Comprometidos con los clientes\_31



Desde nuestra fundación hace más de 40 años, hemos trabajado para ser un agente activo en la creación de un nuevo modelo de sostenibilidad capaz de generar valor económico y social para todos aquellos que nos rodean y nuestro entorno.

Fruto de este compromiso, IFEMA MADRID se ha convertido en el primer operador ferial de España, y uno de los principales de Europa, así como en uno de los mayores motores económicos de la Comunidad de Madrid. A través de nuestra actividad ferial, congresual, y de eventos hemos generado riqueza, empleo y desarrollo empresarial no solo a nivel local, sino también en el ámbito nacional e internacional.

Durante 2020, nuestro apoyo a la dinamización y el desarrollo empresarial se ha mantenido firme, con la promoción de acciones destinadas a promover el emprendimiento e impulsar la dinamización, la innovación y la internacionalización de las empresas y los sectores productivos que se han dado cita en nuestras ferias y eventos.

A partir del mes de marzo, la suspensión y posterior limitación de la actividad presencial, causada por la pandemia de coronavirus, ha repercutido en nuestros objetivos y ha añadido una nueva dimensión a nuestra labor social en el ámbito económico: la de contribuir a su dinamización a través de la reactivación del sector ferial.

Con este fin, hemos adaptado nuestra oferta a los requerimientos de seguridad sanitaria y de movilidad de las personas. En la misma línea, hemos analizado nuestra actividad para identificar las oportunidades de cambio y de transformación que permitan desarrollar nuevos modelos de negocio, combinando lo presencial y lo virtual, con el objetivo de incrementar la facturación, generar actividad en las empresas y alcanzar nuevos mercados.



# Impulso al desarrollo económico.

La agenda de ferias, congresos, convenciones y otros eventos de IFEMA MADRID permite activar y generar riqueza entre todos los agentes vinculados a nuestra actividad, como el transporte, la restauración, la hostelería o el turismo, así como fomentar la creación de empleo.

A nivel local, esta aportación nos ha permitido convertirnos en el segundo gran motor económico de la Comunidad de Madrid, por detrás del Aeropuerto Adolfo Suárez. En 2019, nuestra actividad generó más de 5.100 millones de euros, más de 39.000 empleos y una contribución al producto interior bruto (PIB) de la ciudad de un 3,8%.

En 2020, el descenso de la actividad ferial a partir del segundo trimestre del año ha repercutido en estas cifras, que han registrado una disminución importante respecto a 2019. Pese a ello, nuestra responsabilidad y nuestro compromiso con el impulso de la economía madrileña se han mantenido intactos. Hemos centrado nuestros esfuerzos en desarrollar nuevas vías de negocio y recuperar cuanto antes el ritmo de actividad para volver a ser uno de los grandes actores de la dinamización empresarial y de la reactivación económica de la ciudad de Madrid, ayudando a mantener, además, su posición de liderazgo en el turismo de negocios.

## Promoción internacional.

Nuestra labor como dinamizadores e impulsores de la actividad empresarial en los distintos sectores reunidos en nuestras convocatorias no se limita al ámbito local.

El propósito de IFEMA MADRID incluye la internacionalización de la industria española a través de la promoción e internacionalización de las empresas que participan en nuestros certámenes, facilitándoles plataformas comerciales que les posibiliten introducir sus productos en otros mercados y generar así nuevas oportunidades de negocio.

Este aspecto se ha reforzado con el impulso a iniciativas como el Programa de Compradores Internacionales, que permite a las empresas nacionales participantes en nuestros certámenes seleccionar a los profesionales de fuera de España que desean invitar al salón.

Con la irrupción de la pandemia de coronavirus y las limitaciones impuestas a los flujos y la movilidad de las personas, los esfuerzos en esta línea se han dirigido a facilitar el contacto con agentes internacionales en los eventos virtuales o híbridos que se han organizado, lo que ha favorecido el alcance de nuevos mercados, especialmente iberoamericanos y europeos.

Además, hemos seguido trabajando para mantener nuestro liderazgo internacional en la organización de ferias, convenciones y todo tipo de eventos de ocio a través de la actividad ferial llevada a cabo en otros países, donde exportamos el conocimiento y la experiencia en la gestión y comercialización de eventos y espacios.

# Dinamización empresarial y emprendimiento.

Uno de nuestros principales objetivos de IFEMA MADRID en el ámbito del desarrollo económico es el apoyo al emprendimiento en los diferentes sectores económicos e industriales de las ferias.

Fruto de este compromiso, impulsamos acciones destinadas a facilitar la presencia de empresas noveles, *startups* y emprendedores en nuestros certámenes, de modo que puedan aprovechar el poder de las ferias como palanca comercial y punto de encuentro sectorial para el lanzamiento al mercado de nuevos productos y proyectos empresariales.

En esta línea, una de nuestras principales iniciativas es el programa de participación subvencionada al 50%, que favorece la presencia de empresas y proyectos con potencial en eventos de referencia en nuestro país. De este modo, se posibilita que los negocios emergentes entren en contacto con los principales agentes del mercado, minimizando los costes de la inversión y facilitando todas las herramientas de negocio, comunicación y promoción.

Además, en 2020 hemos llevado a cabo otras acciones específicas en nuestras ferias destinadas a apoyar el dinamismo empresarial y el emprendimiento.



Impulsamos acciones destinadas a facilitar la presencia de empresas noveles, *startups* y emprendedores en nuestros certámenes.

## MOMAD.

Salón Internacional de Moda, Calzado y Accesorios.

Durante la celebración del certamen, jóvenes diseñadores, empresas emergentes y firmas de nueva creación han tenido a su disposición la modalidad de *stand* modular Ego a un precio competitivo.

En la misma línea de apoyo al talento y la emprendeduría, se ha impulsado el concurso MOMAD Talents by ISEM con el objetivo de ofrecer una plataforma de promoción y visibilidad a jóvenes emprendedores y empresas que quieran dar a conocer sus creaciones y diseños de moda, calzado y/o accesorios. Además, la organización ha premiado al finalista y al ganador del concurso con un *stand* sin coste en la feria.

Por otra parte, se ha apoyado el talento y el desarrollo profesional de jóvenes estudiantes de diseño, que han proporcionado un servicio de *Retailer's Guide* a los visitantes en su búsqueda de nuevas tendencias. Los alumnos del Centro Superior de Diseño de Moda de la Universidad Politécnica de Madrid han podido exponer sus diseños en un *stand* de la feria.



## 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.

La organización de estos salones estimula la participación de jóvenes creadores y empresas emergentes a través de la oferta de pequeños *stands* habilitados en la Zona Mini.

En el caso de **BISUTEX**, 56 empresas noveles se han beneficiado de la oferta de este tipo de espacios de dimensiones reducidas y totalmente equipados para disminuir la complejidad logística y económica que supone la participación en un salón profesional. Asimismo, los ganadores de los concursos #YoSoyBisutex y #madridjoyadesigners han sido premiados con un *stand* Mini gratuito en el que dar a conocer sus creaciones. La XIII edición de estos dos galardones, organizados por IFEMA MADRID a través de las redes sociales, ha tenido como objetivo convertirse en plataforma de promoción y visibilidad para jóvenes emprendedores y favorecer nuevas oportunidades de negocio para el colectivo de creadores emergentes.

Además, durante **MADRIDJOYA** se han llevado a cabo intercambios con prensa especializada en el sector de la joyería y la relojería, así como con instituciones representativas de su actividad, como el Consejo General de Agentes Comerciales de España (CGAC), que ha dado a conocer las ventajas y propuestas de emprendimiento para jóvenes en busca de empleo.

## SICUR.

### Salón Internacional de la Seguridad.

La organización ha puesto en marcha la plataforma SICUR STARTS UP, un espacio que agrupa proyectos empresariales y empresas de reciente creación que desarrollan actuaciones innovadoras con amplio potencial de aplicación en el ámbito de la seguridad.

Las cinco iniciativas seleccionadas han podido participar en el área destinada a la plataforma en el salón y beneficiarse así del punto de encuentro que proporciona **SICUR** para generar y atender nuevos contactos profesionales, además de obtener una gran visibilidad a través de la campaña de comunicación llevada a cabo por la organización.

## MBFWMadrid.

### MERCEDES-BENZ FASHION WEEK MADRID.

En sus dos ediciones anuales, la gran pasarela de la moda española **MERCEDES-BENZ FASHION WEEK MADRID** continuó su papel como plataforma para visibilizar a diseñadores emergentes y nuevas promesas nacionales en el Showroom y los desfiles EGO, con condiciones especiales de participación.

En cada edición, casi una decena de diseñadores tiene la oportunidad de mostrar sus colecciones en el evento de moda más importante del país.

## FITUR.

### Feria Internacional de Turismo.

SEGITTUR (Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas), ICEX España Exportación e Inversiones y **FITUR** han organizado la octava edición de FITUR Know-How & Export, un espacio para que las pymes turísticas españolas muestren su potencial y sus conocimientos, servicios y productos a compradores de otros mercados internacionales.

A su vez, las empresas participantes, vinculadas con la innovación y las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico, han contado con un área de *networking*, asesoría para *startups* y consultoría especializada.

Asimismo, el laboratorio de proyectos SEGITTURLAB ha ofrecido talleres prácticos para emprendedores y profesionales con los que dar respuesta a las necesidades que plantea el turismo digital, así como a otros aspectos vinculados con el sector.

Por otra parte, se ha convocado la segunda edición del concurso "The Chatbots Tourism Awards 2020" en reconocimiento a la importancia que los asistentes conversacionales están adquiriendo para ayudar a los turistas en las distintas etapas del viaje.

## ARCOmadrid.

### Feria Internacional de Arte Contemporáneo.

Un año más, la sección Opening de **ARCOmadrid** ha dado espacio a una selección de galerías emergentes, proporcionándoles el apoyo necesario para impulsar su posicionamiento en el sector del arte.

## IBERZOO+ PROPET.

### Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía.

El apoyo a los emprendedores del sector de los animales de compañía se ha reforzado con la creación del Espacio Impulso, un área destinada a atraer a empresas de reciente creación que complementen la oferta del certamen.

Asimismo, se ha impulsado el Aula de Empleo Veterinario, que ha acogido 10 ponencias sobre emprendimiento y empleabilidad con más de un centenar de asistentes.

## SALÓN INTERNACIONAL DE POSTGRADO Y FORMACIÓN CONTINUA - SEMANA DE LA EDUCACIÓN.

En el marco de la **SEMANA DE LA EDUCACIÓN**, la undécima edición del **SALÓN INTERNACIONAL DE POSTGRADO Y FORMACIÓN CONTINUA 2020** ha habilitado el área Open Campus Formación y Empleo Joven. Este nuevo espacio ha brindado un amplio programa de jornadas, charlas y ponencias impartidas por profesionales del sector educativo que han orientado a los asistentes en temas relacionados con la empleabilidad.

Además, se ha ofrecido formación en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a jóvenes desempleados con el objetivo de facilitar su acceso a puestos de trabajo que impulsen la transformación digital de las empresas.

La cita ha incluido también el área Social Green en colaboración con el Instituto Superior del Medio Ambiente (IMS). Se trata de un espacio dirigido a incentivar el emprendimiento social y verde a través de talleres formativos y presentaciones de proyectos.

# Difusión y reconocimiento de la innovación.

Nuestro apoyo a la dinamización empresarial y el emprendimiento se complementa con el soporte a la difusión y el reconocimiento de la innovación.

En este ámbito, hemos promovido, un año más, las Galerías de Innovación, una herramienta que se pone al servicio de las empresas expositoras para comunicar y promocionar nuevos productos que destaquen por su carácter innovador.

Con estas galerías se busca incentivar la innovación como aplicación práctica de los conocimientos y tecnologías en el desarrollo industrial, así como destacar y difundir los avances más significativos 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.

En 2020, **GENERA**, Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente; **IBERZOO+ PROPET**, Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía, y **SICUR**, Salón Internacional de la Seguridad, han contado con áreas destinadas a la innovación, un valor que hemos reforzado con el impulso a otras iniciativas.

Hemos promovido, un año más, las Galerías de Innovación, una herramienta al servicio de los expositores para comunicar nuevos productos innovadores.



## **MOMAD.** Salón Internacional de Moda, Calzado y Accesorios.

El Foro MOMAD ha ofrecido un destacado programa de jornadas técnicas y profesionales destinadas a brindar herramientas y recursos útiles para afrontar los nuevos retos del mercado de la mano de destacados expertos. El programa ha abordado cuestiones relacionadas con la formación, el emprendimiento y la sostenibilidad. Este último tema ha contado con una sesión exclusiva bajo la denominación Green Saturday.

En la misma línea de sostenibilidad, el área expositiva Sustainable Experience ha dado visibilidad a empresas fabricantes y diseñadores de textil, calzado y accesorios que se desarrollan de manera ética.

Asimismo, la Asociación Española de Moda Sostenible (AMSE) ha dispuesto un espacio expositivo y ha organizado un desfile en la Pasarela MOMAD con el objetivo de mostrar el producto y la labor de empresas emergentes con parámetros sostenibles y ecológicos.

## **BISUTEX.** Salón Internacional de la Bisutería y Complementos.

El espacio Speaker's Corner ha incluido 22 ponencias, talleres y demostraciones que han aportado información complementaria y herramientas a los *retailers* y los puntos de venta. Además, algunas empresas expositoras han difundido las innovaciones de su sector.

## **INTERGIFT.** Salón Internacional del Regalo y Decoración.

La feria ha acogido una nueva edición del Foro Hotels & Retail Design Madrid, organizado por el Grupo Vía con la presencia de 200 asistentes. La iniciativa, centrada en el canal *contract*, pone de manifiesto las tendencias en interiorismo para el sector hotelero, los restaurantes y los espacios comerciales de la mano de reconocidos profesionales y sus casos de éxito.

El futuro de la moda y el interiorismo han protagonizado también la Charla WGSN, organizada por Regalo Fama en colaboración con **INTERGIFT**.

## SMART DOORS.

Salón Internacional de Puertas y Automatismos.

Un año más, esta cita con la innovación ha contado con un completo programa de jornadas técnicas en las que destacados expertos y profesionales han analizado los principales retos de esta industria para el futuro a corto y medio plazo. Asimismo, empresas expositoras y visitantes han podido contactar e intercambiar información a través de la página web del evento, que ha puesto a su disposición herramientas destinadas a fomentar la interacción.

Además, el Auditorio ha acogido un completo programa de jornadas técnicas por parte de destacados responsables del sector público y privado, que han abordado las nuevas normativas y han analizado los principales retos que afronta el sector.

## SICUR.

Salón Internacional de la Seguridad.

La Galería de Innovación de **SICUR** ha ofrecido la visión de 33 empresas del sector de la seguridad, seleccionadas por un jurado especializado por su alto grado de innovación en diseño y tecnología. Por sectores, 11 de estos productos son de aplicación en el ámbito de la seguridad laboral, 14 corresponden al sector de *security*, y 8, a la seguridad contra incendios y emergencias.

Los contenidos de **SICUR** se han completado con la celebración del Foro SICUR, un programa de conferencias, charlas y presentaciones que, a través de más de 50 sesiones, ha tratado temas de actualidad y algunos de los grandes retos del momento en el sector.

## FITUR.

Feria Internacional de Turismo.

La décima edición del Foro Exceltur ha abordado temas relacionados con la tecnología, el *big data*, la inteligencia artificial o la transformación digital en el ámbito del turismo. En el área monográfica FITUR Talent se ha debatido sobre el talento asociado a las nuevas habilidades en la era digital; y en FITURTECHY se ha analizado el futuro de la tecnología en la industria turística para el negocio, los destinos y la sostenibilidad con la innovación como hilo conductor.

También en el marco de **FITUR**, los talleres desarrollados en el espacio FITUR Know-How & Export se han centrado en las soluciones de *chatbots/voiceapps* y tecnología conversacional para mejorar la experiencia de los turistas.

## ARCO.

Feria Internacional de Arte Contemporáneo.

En su objetivo de fomentar el arte contemporáneo y el coleccionismo, **ARCOmadrid** ha vuelto a poner en marcha la iniciativa *#mecomprounaobra* en el ámbito digital. A través de la plataforma *koyac.net*, el público ha podido adquirir obras de hasta 2.020 euros propuestas por las galerías europeas participantes en la próxima edición de la feria.

Por otra parte, **ARCOlisboa**, la feria de arte contemporáneo de Portugal, ha reprogramado su versión física en una edición *online* de cuatro semanas. Del 20 de mayo al 14 de junio, los usuarios han tenido acceso exclusivo a la escena artística portuguesa a través de la página web *arcolisboa.com*.

## IBERZOO+ PROPET.

Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía.

Las empresas expositoras que han deseado presentar un producto innovador o novedoso han podido hacerlo en el espacio dedicado a la Galería de Innovación, previa selección a cargo de un comité de expertos formado por las asociaciones del sector. Asimismo, los productos presentados han gozado de una promoción y difusión especial en la "Guía digital de novedades", que se ha distribuido de manera gratuita a empresas y profesionales del sector a nivel internacional y ha estado disponible para su consulta durante todo el año en la web de la feria.

Por otro lado, se ha impulsado la primera edición del premio *Innoval for Pets*, una iniciativa en colaboración con Grupo Asís, reservada exclusivamente a expositores de la feria, que reconoce a aquellas empresas que hayan presentado los productos más innovadores en las categorías de Veterinaria y Distribución.

## Salón Internacional del Material Educativo INTERDIDAC Espacio R.E.D. - SEMANA DE LA EDUCACIÓN.

La vigesimocuarta edición del Salón Internacional del Material Educativo **INTERDIDAC Espacio R.E.D.**, enmarcada en la **SEMANA DE LA EDUCACIÓN**, ha organizado "Educación de Barrio", un espacio que ha promovido el cambio educativo a través de la confluencia de la formación con la experiencia, junto con la mentorización de los docentes en nuevas metodologías y recursos para mejorar su práctica y promover, de este modo, el cambio educativo.

# Comprometidos con los clientes.

En IFEMA MADRID trabajamos para ofrecer una experiencia basada en la calidad, la excelencia y la mejora continua, con la satisfacción del cliente en el centro de nuestros intereses.

Fruto de este compromiso, hemos reforzado la organización de nuestro modelo de atención a quejas, sugerencias y reclamaciones, garantizando una correcta canalización y una gestión eficiente de todas las comunicaciones por parte de nuestros clientes y otras partes interesadas en nuestra actividad.

Nuestro modelo de atención, sistematizado y preciso, asegura la respuesta eficaz a las comunicaciones recibidas a través de cualquiera de los canales oficiales disponibles: entrada por registro oficial, cumplimentación de formulario oficial *in situ* o envío de formulario a través de la página web de la institución, que se incorporó en 2019. Su recepción activa un sistema de reporte interno que informa a los responsables de las ferias y eventos y los involucra en su resolución.

Asimismo, la eficacia del sistema se refuerza con la generación de un informe cuatrimestral que se eleva al Comité de Dirección e incluye un análisis de las reiteraciones o las comunicaciones que puedan tener especial importancia, además de señalar áreas de mejora y planes de acción para alcanzarlas.

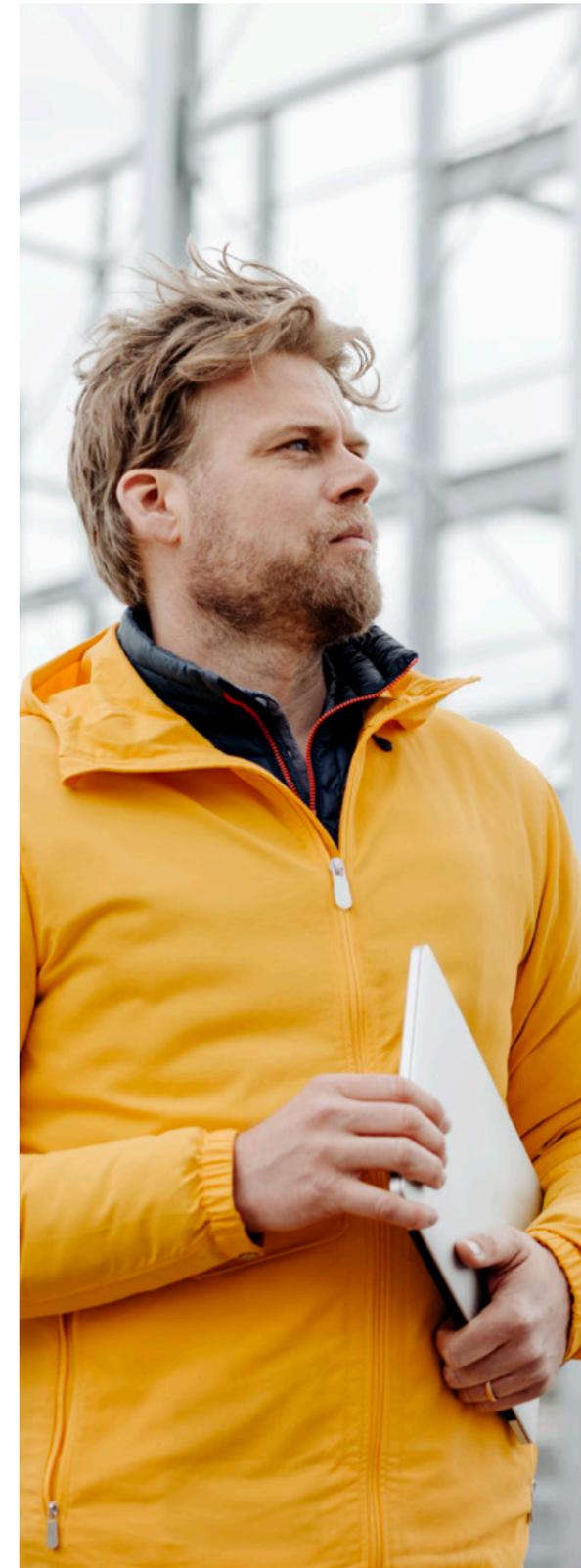
Gracias a los esfuerzos realizados, hemos podido disminuir el tiempo de respuesta a reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas durante 2020, así como asegurar una respuesta ágil y directa a las cuestiones en ellas planteadas.

## Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

	2019	2020
N.º de sugerencias	20	3
N.º de quejas	151	98
N.º de reclamaciones	245	118
N.º medio de días de contestación de sugerencias y quejas	7	6,84
N.º medio de días de contestación de reclamaciones	25,81	17,26
Porcentaje de sugerencias sin contestar	0%	0%
Porcentaje de quejas sin contestar	0%	0%
Porcentaje de reclamaciones sin contestar	1,91%	0%

## Quejas de otras partes interesadas (ciudadanos de la comunidad de madrid, vecinos, proveedores, medios de comunicación, etc.).

	2019	2020
N.º de quejas	13	9
N.º medio de días de contestación	8,84	3,25
Porcentaje de quejas sin contestar	0%	0%



## Gestión de la calidad.

El trabajo realizado en el marco de las políticas de calidad nos ha permitido mantener en 2020 la certificación ISO 9001, previa auditoría de seguimiento por un organismo competente.

Esta certificación 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, valores alineados con los objetivos que recoge nuestro Plan Director de RSC.

El ISO 9001 es un certificado clave, dada la naturaleza de IFEMA MADRID 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, los visitantes y los operadores externos, que constituyen el núcleo central de nuestro negocio.

En IFEMA MADRID trabajamos para ofrecer una experiencia basada en la calidad, la excelencia y la mejora continua, con la satisfacción del cliente en el centro de nuestros intereses.

# Vitalidad.

## 04. Compromiso social.

Voluntariado corporativo: fomento del compromiso  
del equipo\_33

Eventos sostenibles\_36





Además de la sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad económica, IFEMA MADRID aborda con el mismo nivel de compromiso el pilar de la sostenibilidad social. La implicación con las comunidades y los colectivos más próximos es un principio fundacional de la institución, que ha ido creciendo a lo largo de sus 40 años de historia y se ha enriquecido con las aportaciones de todos los grupos de interés con los que se relaciona.

Esta histórica implicación social se integra hoy en el Plan Director de RSC, que recoge específicamente el “apoyo al compromiso social entre los empleados y la canalización del compromiso de otras partes interesadas”. En 2020, este propósito ha adquirido una nueva dimensión ante el impacto de la pandemia en numerosos colectivos. Junto a la colaboración habitual en proyectos de organizaciones sociales, los voluntarios de la plantilla han participado activamente en el complejo hospitalario instalado en nuestros pabellones, dando soporte logístico y emocional tanto a los profesionales sanitarios como a los enfermos y sus familiares.

La participación individual y colectiva en el Hospital IFEMA COVID-19 ha supuesto un hito histórico en el voluntariado corporativo de IFEMA MADRID y un nuevo ejemplo del nivel de compromiso de trabajadores e institución. En paralelo, aprovechando la repercusión de nuestras ferias, hemos seguido apoyando e impulsando las acciones de carácter social en los eventos que acogemos, de modo que cuestiones como la integración social, la inclusión o la educación ya forman parte imprescindible de los principios de organización de la mayoría de ellos.

La implicación social de IFEMA MADRID se integra hoy en el Plan Director de RSC, que recoge específicamente el “apoyo al compromiso social entre los empleados y la canalización del compromiso de otras partes interesadas”.

# Voluntariado corporativo: fomento del compromiso del equipo.

Junto con sus capacidades profesionales, el equipo humano de IFEMA MADRID se caracteriza por su solidaridad y elevada conciencia social. Este espíritu se ha puesto de manifiesto en todas las ocasiones en las que, como institución, hemos trabajado de forma activa en apoyo de la comunidad.

Consciente de esta sensibilidad interna y en el marco de desarrollo del Plan Director de RSC, la Dirección General impulsó en 2019 el Plan de Voluntariado Corporativo. Este programa apoya y promueve la implicación de la plantilla en una serie de proyectos externos de carácter social que los mismos trabajadores seleccionan anualmente mediante un proceso participativo. Por su parte, IFEMA MADRID reconoce este nivel de concienciación contabilizando las horas dedicadas a dichas actividades como horas efectivas de trabajo. El resultado es que aproximadamente el 10% del equipo se involucra en esas acciones de carácter social de forma regular.

El Plan de Voluntariado Corporativo se desarrolló según los planes previstos en los meses de enero y febrero de 2020, mediante el apoyo a los diversos proyectos seleccionados. A partir de marzo, la extensión de la pandemia y las medidas de distanciamiento limitaron temporalmente las acciones de voluntariado social. El equipo de la institución se volcó entonces en la colaboración activa en el Hospital IFEMA COVID-19, un equipamiento que resultó determinante para el cuidado de las personas contagiadas en la Comunidad de Madrid durante los meses más duros de la pandemia.

A lo largo del año, la participación de nuestros voluntarios en el Hospital IFEMA COVID-19 y en otros proyectos ha sido valorada por diversos galardones y reconocimientos, como el Certificado de Excelencia Voluntare, el Premio al Voluntariado de la Fundación Telefónica o el Premio Supercuidadores de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). Todos ellos certifican que IFEMA MADRID es también un referente en acciones de apoyo a los colectivos más desfavorecidos.



## Certificado de Excelencia de Volutare

Volutare, la mayor red de voluntariado corporativo de habla hispana, ha concedido el Certificado de Excelencia al Plan de Voluntariado Corporativo de IFEMA MADRID, reconociendo su labor de responsabilidad social y apoyo a colectivos desfavorecidos.

Esta certificación ha sido otorgada tras un análisis exhaustivo del plan, que ha valorado especialmente la relevancia del voluntariado en la estrategia empresarial, el modelo de gestión y participación de la plantilla, las acciones de comunicación y la implicación general de la dirección de la institución.

IFEMA MADRID forma parte de Volutare desde diciembre de 2018 con el fin de vincular su marca al mundo del voluntariado, tener acceso a asesoría sobre diversos aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa o participar en iniciativas en España y Latinoamérica junto a otras grandes empresas. Volutare cuenta con más de 70 socios, entre empresas y entidades sociales y académicas; entre ellas, destacan KPMG, Fundación Repsol, Iberdrola o Cruz Roja Española.

## El voluntariado corporativo en IFEMA MADRID



## Colaboración en el Hospital IFEMA COVID-19.

Las experiencias previas de voluntariado corporativo y la propia cultura de concienciación de la plantilla facilitaron la rápida participación de los voluntarios en el Hospital IFEMA COVID-19, que ha resultado el proyecto social de mayor envergadura en 2020.

Durante el proceso de organización e instalación del hospital se identificaron diferentes necesidades de carácter no sanitario que podían ser asumidas por voluntarios de la institución. En concreto, se solicitó su colaboración en tareas que sirvieran de apoyo a los profesionales sanitarios y que contribuyeran a la humanización de la experiencia tanto para los médicos y auxiliares como para los pacientes.

En esta situación, el conocimiento práctico de las instalaciones de IFEMA MADRID y la capacidad de trabajar bajo presión resultaban aportaciones únicas de nuestros empleados. Ante esta necesidad, se activó un proceso urgente de captación de voluntarios: la convocatoria se difundió a través de la intranet, con la respuesta inmediata de un grupo de 50 personas. En menos de 48 horas se definió el modelo de organización de la ayuda a partir de la división en 10 grupos y dos turnos de atención.

Las experiencias previas de voluntariado corporativo y la cultura de concienciación de la plantilla facilitaron la rápida participación de los voluntarios en el Hospital IFEMA COVID-19, nuestro proyecto social de mayor envergadura en 2020.

Las principales tareas que desarrollaron nuestros voluntarios fueron:

-  Atender a los sanitarios en la entrada y la salida de sus turnos, facilitándoles cualquier información que necesitasen, así como alimentos y bebidas.
-  Recoger a los enfermos dados de alta en la puerta de los pabellones, acompañarlos a la salida y gestionar el traslado a sus domicilios.
-  Recibir a los familiares que acudían a recoger a enfermos dados de alta y, en los casos más dramáticos, a aquellos que venían a despedirse de los familiares que no superaron la enfermedad.
-  Recibir y trasladar los mensajes y dibujos que los ciudadanos enviaron a la página web de IFEMA MADRID para animar a los enfermos y agradecer el compromiso de los sanitarios.
-  Organizar los vestuarios para los sanitarios, repartir los uniformes diarios y coordinar las tareas de la lavandería encargada de la desinfección.
-  Coordinar las donaciones y, de forma activa, buscar la colaboración de empresas y entidades para cubrir necesidades importantes en el mantenimiento del complejo sanitario.

La participación de los voluntarios se mantuvo durante todo el periodo de funcionamiento del Hospital IFEMA COVID-19, entre los meses de marzo y abril.

## La Fundación Telefónica y UNIR reconocen la labor de voluntariado en el complejo sanitario

La acción específica de voluntariado corporativo en el Hospital IFEMA COVID-19 ha recibido dos reconocimientos relevantes en 2020. Por un lado, ha obtenido el **Premio al Voluntariado** en la categoría de Voluntariado Corporativo en los galardones que entrega anualmente la Fundación Telefónica. El objetivo de estos premios es sensibilizar e incentivar la acción voluntaria y servir de catalizadores para las iniciativas de voluntariado en España. El galardón está dotado con un premio de 5.000 euros para revertir en proyectos o entidades solidarios, que IFEMA MADRID ha destinado a Save the Children.

Por otro lado, la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR) ha reconocido también esta labor de voluntariado con el segundo accésit en la categoría Gran Empresa de la 6ª edición de los **Premios Supercuidadores**.



## Cooperación con organizaciones sociales.

De acuerdo con las acciones previstas por el Plan de Voluntariado Corporativo, los empleados de IFEMA MADRID también han colaborado en 2020 en algunos proyectos de las organizaciones sociales escogidas por la institución, previa votación de los propios trabajadores. En concreto, se ha continuado apoyando la labor de Mensajeros de la Paz y Fundación 38 Grados, y se han incorporado al programa las organizaciones Fundación Exit, Madre Coraje y Adopta un Abuelo.

La colaboración con **Mensajeros de la Paz** ha consistido en la participación de 11 voluntarios en el reparto de desayunos para personas sin recursos en la iglesia de San Antón de Madrid, así como en la posterior limpieza y recogida de material.

También se ha mantenido la ayuda a la **Fundación 38 grados** en su objetivo de contribuir a que personas que se encuentran en la etapa final de su vida puedan cumplir su última voluntad. En este proyecto han participado nueve trabajadores de IFEMA MADRID.

Uno de los nuevos proyectos de 2020 ha sido la colaboración con la ONG **Madre Coraje**, a la que se ha prestado apoyo en las tareas de revisión y clasificación de donaciones (ropa, calzado, juguetes, etc.) y en la preparación de paquetes de ayuda humanitaria. Al ser un voluntariado de carácter presencial, solo se ha podido realizar durante el periodo anterior a la pandemia, por parte de 16 trabajadores. Sin embargo, en el periodo de Navidad se ha desarrollado una acción especial, con la participación en la recogida de más de 270 kilos de ropa y calzado usados.

Los empleados de IFEMA MADRID han colaborado en 2020 en algunos proyectos de las organizaciones sociales escogidas por la institución, previa votación de los propios trabajadores.



Otra incorporación al Plan de Voluntariado Corporativo es la empresa social **Adopta un abuelo**, que promueve actividades de acompañamiento y comunicación entre jóvenes y personas mayores. Un total de 54 voluntarios de IFEMA MADRID han participado en el envío de cartas a los abuelos que han pasado las fiestas de Navidad sin compañía.

Por último, la colaboración con la **Fundación Exit** se ha vehiculado mediante el programa Coach Exit, que consiste en la orientación y motivación de alumnos de formación profesional en riesgo de abandono. Cada voluntario acompaña durante tres meses a un estudiante y le ofrece su apoyo en aspectos como la elaboración de un currículum o la selección de intereses profesionales, entre otros.

En 2020, esta relación se ha mantenido principalmente *online*, aunque también se han podido realizar acciones presenciales como una visita a las instalaciones de IFEMA MADRID. Un total de 13 empleados de la institución han participado en estos grupos de apoyo, con una valoración muy positiva tanto por parte de los voluntarios como de los estudiantes tutorizados.

El Plan de Voluntariado Corporativo contempla también la realización del ciclo **"Charlas para cambiar el mundo"**, dirigido a conocer y apoyar la difusión de la actividad de diversas ONG y organizaciones sociales. La limitación a los contactos sociales a causa de la pandemia impidió que se celebrara el encuentro previsto en 2020, pero el ciclo tendrá continuidad en los próximos años.

## Donaciones a entidades sociales

Además de la colaboración directa con los proyectos de las organizaciones sociales seleccionadas por el Plan de Voluntariado Corporativo, la plantilla de IFEMA MADRID y la propia institución han realizado donaciones puntuales de materiales a diversas entidades:



Donación del excedente de materiales (gorras, cubiertos de madera y mochila de tela) de la COP25, celebrada en diciembre de 2019, a la ONG Madre Coraje (por parte de la Dirección de Calidad y RSC).



Donación de ropa de la feria MOMAD a Madre Coraje (Grupo Ferial).



Donación de muebles a Fundación Valora (Dirección de Calidad y RSC).



Donación de carpetas, archivadores y material de papelería a diferentes asociaciones sin ánimo de lucro, a través de la Fundación Valora (Dirección de Compras).



# Eventos sostenibles.

Las actuaciones que desarrollamos en nuestras ferias contribuyen activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Junto con las acciones vinculadas directamente al Plan de Voluntariado Corporativo, aprovechamos también el alcance y la repercusión de nuestras ferias y eventos para impulsar actuaciones de carácter social y de apoyo a entidades que se ocupan del cuidado de colectivos desfavorecidos.

Nuestra experiencia en este ámbito se recoge en la primera Guía de participación sostenible en ferias, que incluye referencias específicas a iniciativas que pueden impulsarse durante la organización y la celebración de una feria o evento. Entre ellas, plantear una utilidad social posterior a la feria (por ejemplo, ceder a una organización los materiales promocionales no utilizados) o incluir acciones sociales, de innovación y/o emprendimiento en el programa de actividades. Esta publicación es pionera en el sector MICE (*meetings, incentives, conventions and exhibitions*) y ha sido difundida por entidades como AFIDA (Asociación Internacional de Ferias de América).

Las actuaciones que desarrollamos en nuestras ferias varían en función del sector empresarial y el carácter de cada encuentro, y contribuyen activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Las principales acciones sociales en las ferias y eventos se enmarcan en los ámbitos de la integración social y la inclusión (ODS 5 y 10) y de la educación (ODS 4).

## Integración social e inclusión.

La integración social y la inclusión son aspectos transversales que IFEMA MADRID contempla en todos los eventos que organiza. Entre las medidas permanentes de la institución destaca la entrada gratuita a eventos para personas con una discapacidad mínima del 33%. Además, a pesar de la complejidad del ejercicio, numerosas ferias celebradas en 2020 han incluido acciones de integración social e inclusión en sus programas.

Uno de los modelos de colaboración más habituales es la cesión gratuita de espacios para la realización de actividades de carácter solidario. Por ejemplo, **MOMAD**, Salón Internacional de Moda, Calzado y Accesorios, ha impulsado la iniciativa "MOMAD solidario", en la que se ha dedicado un espacio de exposición al desarrollo de actividades con entidades que fomentan la integración y la inclusión y realizan acciones socialmente responsables relacionadas con el mundo de la moda y la belleza. Los productos y servicios que se han comercializado en este espacio han tenido un fin benéfico.

En la misma línea, **INTERGIFT**, Salón Internacional del Regalo y la Decoración, ha cedido un espacio de la feria a la Fundación AlaPar, que trabaja en la inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad intelectual, para la exposición de productos sostenibles.

**MADRIDJOYA**, Salón Internacional de Joyería y Relojería Urbanas y de Tendencia, ha dedicado también un entorno gratuito a asociaciones sin ánimo de lucro que trabajan con colectivos de mujeres desfavorecidas.

La feria **AULA**, Salón Internacional del Estudiante y la Oferta Educativa, ha acogido diversas sesiones de teatro de La Tramoya y Plot Point, que apuestan por las artes escénicas como medio para la plena inclusión. Y **ARCOmadrid**, Feria Internacional de Arte Contemporáneo, ha cedido un espacio para la activación de talleres en beneficio de la Fundación Pequeño Deseo, dedicada a hacer realidad los deseos de niños con graves enfermedades.

Como es habitual, una de las ferias más activas en acciones vinculadas a la sostenibilidad ha sido **FITUR**, Feria Internacional de Turismo. Además de las iniciativas en los ámbitos de la sostenibilidad medioambiental y la promoción económica, cabe destacar la inclusión, en sus campañas de promoción, de imágenes que fomentan la diversidad; el área FITUR LGBT+, con oferta específica para este colectivo; o la promoción de la jornada "Mujer y turismo: otras visiones", organizada por la Asociación de Mujeres para el Diálogo y la Educación. Otro ejemplo del compromiso contra la discriminación es la incorporación de este criterio en las bases del Premio al Stand Sostenible, que ha contribuido a la contratación de personas en riesgo de exclusión social en distintos stands.

**FITUR** también ha propuesto diversas iniciativas destinadas al impulso de un modelo de turismo sostenible y respetuoso con los países de destino. Entre las numerosas acciones realizadas destacan el Observatorio Fitur Next, que ha reconocido iniciativas que potencian el desarrollo económico local; Investour África, centrada en acciones de desarrollo sostenible del sector turístico en África; o el Premio de Turismo Responsable, convocado por la Fundación InterMundial para galardonar a las empresas turísticas que trabajan por el desarrollo y la activación de un turismo responsable con el medio ambiente, la economía y la sociedad local.



## Educación.

Las principales iniciativas dirigidas a la promoción de una educación inclusiva, equitativa y de calidad se han desarrollado en la **SEMANA DE LA EDUCACIÓN**, celebrada en el marco de **AULA**, Salón Internacional del Estudiante y la Oferta Educativa. Entre estas acciones destacan los espacios "Aula solidaria", abierta a la participación de las ONG que trabajan en proyectos educativos y ofrecen actividades de voluntariado a los estudiantes, y "Aula de igualdad", desarrollada para el fomento de la igualdad de ambos sexos en colaboración con el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

La **SEMANA DE LA EDUCACIÓN** ha acogido también la cuarta edición del concurso de microcuentos narrados "Convivir no es un cuento", organizado en colaboración con el Consejo General del Libro Infantil y Juvenil con el objetivo de reconocer la creatividad en la escuela.

Como acciones de fomento de la formación cabe destacar la opción que proporcionan diversas ferias a la participación de personas en prácticas para el desarrollo de su trayectoria profesional. Entre ellas, figuran **FITUR**, Feria Internacional de Turismo; **INTERGIFT**, Salón Internacional del Regalo y la Decoración; **BISUTEX**, Salón Internacional de la Bisutería y Complementos, y **MADRIDJOYA**, Salón Internacional de Joyería y Relojería Urbanas y de Tendencia.

## Respeto a los animales en IBERZOO+ PROPET

Otra de las ferias más activas en el desarrollo de acciones de carácter social es **IBERZOO+ PROPET**, Feria Internacional para el Profesional del Animal de Compañía, que focaliza su compromiso en dar visibilidad a la protección y el bienestar animal.

La organización se encarga de canalizar la colaboración de los expositores en donaciones de producto y ofrece un punto de información gratuito a la Federación de Asociaciones Protectoras y de Defensa Animal de la Comunidad de Madrid (FAPAM).

En el marco de la feria se entregan también los Galardones **IBERZOO+ PROPET**, que reconocen la trayectoria personal y profesional de personas y entidades destacadas por su apoyo a la protección animal y el bienestar de las mascotas.

## El Pacto Mundial de Naciones Unidas reconoce dos buenas prácticas de IFEMA MADRID

La red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas ha seleccionado dos buenas prácticas de IFEMA MADRID dentro de su iniciativa "COMparte", que recopila soluciones creativas e innovadoras de más de 1.500 organizaciones.

Una de las acciones escogidas ha sido la donación de excedentes al Banco de Alimentos de la feria **FRUIT ATTRACTION 2019**. Esta iniciativa reconoce el compromiso de IFEMA MADRID con el ODS 2 (Hambre cero) y el ODS 17 (Alianzas para lograr objetivos).

La segunda iniciativa elegida han sido las becas del campamento educativo **Campus IFEMA Thinkids**, celebrado por primera vez en 2019. Dentro de este proyecto, IFEMA MADRID concede 200 becas a alumnos de centros STEM (*Science, Technology, Engineering and Mathematics*) de la Comunidad de Madrid, en una acción vinculada al ODS 4 (Educación de calidad) y el ODS 17 (Alianzas para lograr objetivos).



Las principales iniciativas dirigidas a la promoción de una educación inclusiva, equitativa y de calidad se han desarrollado en la SEMANA DE LA EDUCACIÓN, celebrada en el marco de AULA, Salón Internacional del Estudiante y la Oferta Educativa.



# La sostenibilidad, vía única de progreso.

Como hemos recogido a lo largo de este informe, la situación de crisis sanitaria vivida en 2020 ha condicionado en gran medida la labor de IFEMA MADRID en todas las líneas de actuación. De forma excepcional, la valoración del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad –fijados con la previsión de un ejercicio de normalidad– no puede realizarse a partir de la comparativa con las expectativas iniciales.

En este caso, debe tenerse en cuenta la capacidad de flexibilidad y adaptación ante una situación extraordinaria y un entorno en continua transformación. En este sentido y ante la dificultad de alcanzar las metas cuantitativas fijadas, el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha guiado la filosofía y el enfoque cualitativo de las acciones desarrolladas, siempre adaptadas a las diversas fases de la pandemia.

Por ejemplo, se han conseguido cumplir los objetivos referentes a la reducción de huella de carbono (generación de residuos no peligrosos y emisión de gases de efecto invernadero) en proporción a la actividad realizada. Por su parte, la necesidad extraordinaria de recursos del Hospital IFEMA COVID-19 ha impedido alcanzar las metas fijadas en consumo de agua, luz o gas natural. En el desarrollo de urgencia de este proyecto se ha priorizado la atención sanitaria de emergencia, enmarcada en el ámbito social de nuestra política de RSC.

Entre los objetivos cumplidos figuran también la reducción del tiempo de respuesta de quejas y reclamaciones; o el incremento de las acciones de sostenibilidad social, económica y medioambiental en las ferias celebradas. Este último punto resulta

de especial relevancia, porque demuestra que el enfoque sostenible está plenamente integrado y ya se contempla como un pilar imprescindible en la acción de IFEMA MADRID y del resto de agentes implicados en la organización de ferias y eventos.

En esta misma dirección, la situación vivida en 2020 ha demostrado, con más fuerza que nunca, que la única vía de progreso pasa por un desarrollo sostenible de la actividad, en el que resulta fundamental la colaboración entre instituciones, empresas y sociedad en general. Así lo recoge la revisión del Plan Estratégico 2021-2023, también adaptado a los nuevos retos que nos plantea la realidad postpandémica para el próximo año:



Recuperación gradual de la actividad y la sostenibilidad económica.



Consolidación de nuestra presencia internacional, impulsada por la popularización de las plataformas digitales como modelo de relación en el ámbito profesional.



Continuidad en el desarrollo del talento interno mediante planes de formación que permitan la adaptación de nuestros trabajadores a la transformación del sector.



Renovación de los objetivos relacionados con la sostenibilidad ambiental y la satisfacción del cliente.

El propósito final de todo ello sigue siendo, como a lo largo de nuestros 40 años de historia, mantenernos como un motor de desarrollo territorial a partir de un modelo de crecimiento continuo, racional y sostenible.

**Edita**

IFEMA MADRID

**Dirección editorial**

IFEMA MADRID, Dirección de  
Comunicación y Marketing

**Fotografía**

© Fototeca de IFEMA MADRID

© Getty Images

© Shutterstock

**Edición, diseño y maquetación**

[www.cegeglobal.com](http://www.cegeglobal.com)

© IFEMA MADRID

**Siente  
la inspiración.**

**ifema.es**

