

Impacto Ingenio Conexión Vitalidad.

Informe de Sostenibilidad 2021



**IFEMA
MADRID**

Impacto Ingenio Conexión Vitalidad.

Informe de Sostenibilidad 2021



Índice.

**Misión, visión
y valores**_04

**Compromiso
con la
sostenibilidad**_06

**01.
Impacto**_10

Respeto y protección del medioambiente.
Gestión eficiente de los recursos naturales_14
Compromiso contra el cambio climático_20
Economía circular y gestión de residuos_24
Biodiversidad y zonas verdes_28
Certificaciones medioambientales_30
Sensibilización en sostenibilidad_32

**02.
Ingenio**_34

Gestión de los recursos humanos.
Entorno laboral seguro y de calidad_37
Desarrollo y crecimiento profesional_44
Conducta ética y transparente_46

**04.
Vitalidad**_66

Compromiso social.
Eventos sostenibles_69
Voluntariado corporativo:
fomento del compromiso del equipo_73

**03.
Conexión**_50

Un motor para la economía y la innovación.
Contribución al desarrollo económico_53
Dinamización empresarial y emprendimiento_55
Impulso a la innovación_58
Satisfacción del cliente_63

**Nuevos
retos para
un desarrollo
más sostenible**_76

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.

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 medioambiente y la sostenibilidad.



Compromiso con la sostenibilidad.

IFEMA MADRID está plenamente comprometida con la Agenda 2030 e impulsa el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tanto de forma directa desde nuestra propia actividad como fomentando las alianzas con algunas de nuestras partes interesadas con el objetivo de promover la proactividad de organizaciones, empresas y particulares.

Somos conscientes de nuestra capacidad de influencia y de la amplitud de los colectivos con los que tenemos relación. De ahí que decidamos liderar el desarrollo de la sostenibilidad en un sector tan complejo como el de las ferias y eventos efímeros, que, debido a su temporalidad y a sus importantes niveles de convocatoria, podrían ejercer impulsos perjudiciales en el entorno.

IFEMA MADRID refuerza su compromiso de liderar el desarrollo sostenible del sector MICE, que tiene un elevado impacto tanto a nivel económico como social y medioambiental. El objetivo de la institución es minimizar los efectos negativos de su actividad e impulsar los positivos, fomentando alianzas que impliquen a todas las partes interesadas y contribuyendo al desarrollo cultural.

Plan Director de RSC.

El Plan Director de RSC es un documento anual que establece el marco de compromiso de IFEMA MADRID en lo que se refiere a responsabilidad social corporativa. Contiene el desarrollo de los objetivos estratégicos referidos a la sostenibilidad, así como las acciones establecidas como consecuencia de la valoración de cuestiones de desarrollo sostenible, aspectos ambientales y compromiso con la sociedad.

IFEMA MADRID está plenamente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en 2015 por la Organización de Naciones Unidas (ONU). El Plan de RSC se vincula a la consecución de estos objetivos globales, que también se integran en la gestión estratégica empresarial a partir de diversos documentos y acciones:

- Los “Principios de gobierno para el desarrollo sostenible” recogen el compromiso de cumplir, impulsar y promover actuaciones responsables en materia económica, social y ambiental.
- La sostenibilidad es uno de los principales valores de la cultura corporativa de IFEMA MADRID: “Ser sostenibles y transparentes”.
- La sostenibilidad es también uno de los pilares del Plan Estratégico actual de la institución.
- IFEMA MADRID se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, comprometiéndose al cumplimiento de sus 10 principios.
- La institución también se ha adherido al Pacto por la Economía Circular, impulsado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), comprometiéndose a trabajar sobre sus 10 acciones pero impulsando especialmente la mejora en los puntos 1, 3 y 4.

El Plan de RSC de 2021 ha desarrollado seis líneas de actuación, detalladas en objetivos concretos, acciones para llevarlos a cabo e indicadores de medición:

- 01** **Transparencia y buen gobierno:** ser una institución ética y transparente.
- 02** **Crecimiento económico sostenible:** impulsar el desarrollo económico local, el desarrollo sectorial, el emprendimiento y la innovación.
- 03** **Empleo de calidad:** tener empleados comprometidos e impulsar el empleo de calidad en toda la cadena de valor.
- 04** **Infraestructuras sostenibles:** incrementar la eficiencia de las infraestructuras de IFEMA MADRID y minimizar su impacto ambiental.
- 05** **Eventos sostenibles:** incrementar el nivel de sostenibilidad de todos los eventos organizados por la institución.
- 06** **Compromiso social:** contribuir al cambio cultural de la empresa propulsando el voluntariado corporativo y otras iniciativas relacionadas con la sostenibilidad impulsadas por los trabajadores.

Contribución de IFEMA MADRID a los ODS de Naciones Unidas

La actividad de IFEMA MADRID impacta en los siguientes ODS principales:

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

ODS 9 Industria, innovación e infraestructura

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

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

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

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

ODS 12 Producción y consumo responsables

Garantizar modalidades de consumo y producción responsables.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

ODS 13 Acción por el clima

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

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Otros ODS relacionados con la actividad de IFEMA MADRID son:

1 ER DE LA POBREZA, 2 HAMBRE CERO, 3 SALUD Y BIENESTAR, 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD, 5 IGUALDAD DE GÉNERO, 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE, 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Certificaciones.

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.

Las certificaciones de IFEMA MADRID

ISO 9001. Gestión de la calidad.
 ISO 50001. Gestión 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.

efr
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.

Madrid excelente
 Certificación Madrid Excelente: Distintivo que otorga la Comunidad de Madrid a aquellas empresas que cumplen con unos determinados estándares de calidad y con la excelencia en la gestión de empresa.

AENOR PROTOCOLO FRENTE AL COVID-19
Garantía MADRID
ESTAMOS PREPARADOS
safe tourism certified

- Certificados relacionados con la COVID-19:**
- **Certificado AENOR** por el protocolo frente a la COVID-19 (válido hasta septiembre de 2021).
 - **Garantía Madrid** a través de Madrid Excelente. Certificación técnica de las medidas de compromiso contra la COVID-19.
 - **Sello Safe Tourism Certified** del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) por las garantías higiénico-sanitarias en la prestación de sus servicios como operador ferial global.

Impacto.

Respeto y protección del medioambiente.

Gestión eficiente de los recursos naturales_14

Compromiso contra el cambio climático_20

Economía circular y gestión de residuos_24

Biodiversidad y zonas verdes_28

Certificaciones medioambientales_30

Sensibilización en sostenibilidad_32

01.





La actividad ferial y congresual de IFEMA MADRID genera importantes movimientos de mercancías y personas, a las que proveemos de los servicios y espacios apropiados para realizar ferias y encuentros entre profesionales, así como otros eventos de carácter social o cultural. Conscientes del impacto de esta actividad en nuestro entorno, desarrollamos una serie de acciones y programas dirigidos a cuidar y preservar el medio ambiente. Los objetivos generales en este ámbito se recogen en nuestro Plan Director de RSC, que señala el compromiso global de reducción y compensación de nuestra huella de carbono.

Con este objetivo, fomentamos instalaciones sostenibles y eficientes en el consumo de recursos naturales, así como la adecuada manipulación y reducción de los residuos generados. Además, aprovechamos la elevada repercusión de todos los eventos que organizamos y/o acogemos para contribuir a la sensibilización social sobre el cuidado del planeta. En este ámbito, impulsamos proyectos e iniciativas que contribuyan de forma positiva con nuestro entorno, involucrando a empleados, visitantes y expositores, y apostamos por la realización de eventos y encuentros sostenibles.

En 2021 hemos alcanzado hitos destacables en materia medioambiental, aun con los condicionantes relacionados con la pandemia de coronavirus. Entre estos hitos sobresale una significativa reducción de las ratios de generación de residuos no peligrosos y de la emisión de gases de efecto invernadero.

En 2021 hemos alcanzado hitos destacables en materia medioambiental, aun con los condicionantes relacionados con la pandemia de coronavirus. Entre estos hitos sobresale una significativa reducción de las ratios de generación de residuos no peligrosos y de la emisión de gases de efecto invernadero. Una de las prioridades en este sentido es la apuesta por la movilidad sostenible, mediante transporte público accesible y aparcamientos para coches eléctricos, bicicletas y patinetes.

Con respecto a las iniciativas de autoconsumo y ahorro energético, destacan la instalación de geotermia en el edificio Puerta Sur, y de placas fotovoltaicas y bomba de calor aerotérmica para climatización y ACS (agua caliente sanitaria) en los vestuarios. También hemos llevado a cabo medidas de ahorro de agua, como la regeneración para riego y la instalación de grifería electrónica, entre otras.



Gestión eficiente de los recursos naturales.

Uno de los compromisos prioritarios en la protección del medioambiente es el uso responsable de los recursos naturales necesarios para el desarrollo de nuestra actividad. IFEMA MADRID gestiona estos recursos con la máxima precisión y con una filosofía transversal de ahorro y eficiencia para asegurar una actuación respetuosa con el medioambiente y la preservación del entorno.

En 2021 hemos continuado trabajando en este ámbito 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.



Consumo de agua.

El agua potable y regenerada de IFEMA MADRID entra a través de la red de abastecimiento de agua potable y la red de abastecimiento de agua regenerada, ambas gestionadas por el Canal de Isabel Segunda (CYII).

Con el fin de reducir el consumo de agua, IFEMA MADRID ha puesto en marcha las siguientes medidas:

- Utilización de agua regenerada para el riego en todas las instalaciones, lo que, además de reducir el gasto de agua, permite dar un segundo uso a este recurso, impulsando así la economía circular.
- Grifería con perlizadores en todas las instalaciones.
- Urinarios secos, grifería electrónica y retretes de doble descarga en los pabellones y los vestuarios.
- Cabezales de ducha eficientes en los vestuarios.
- Organización de acciones de sensibilización y formación sobre temas ambientales entre el personal de IFEMA MADRID.
- Instalación de cartelería junto a todos los grifos de IFEMA MADRID del CYII con el fin de sensibilizar a los visitantes y al personal sobre la importancia de cerrarlos cuando no se están utilizando.

Consumo de agua en el Recinto Ferial.

	2020	2021	2021/2020
Consumo de agua potable (m ³) por año	51.842,00	65.188,00	26%
Consumo de agua regenerada (m ³) por año	85.461,00	61.318,00	-28%
Consumo de agua total (m ³) por año	137.303,00	126.506,00	-8%

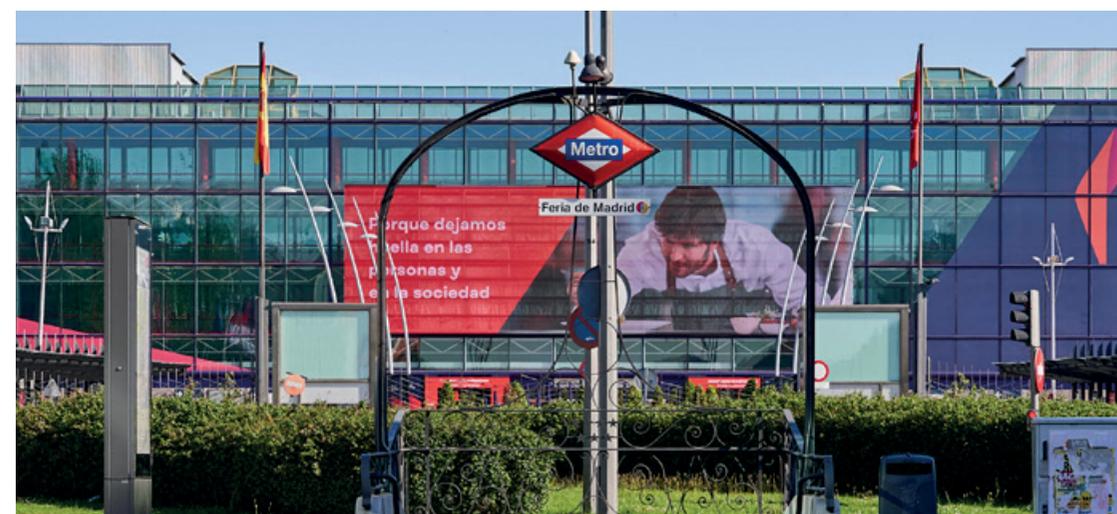
El incremento del consumo absoluto de agua potable con respecto al año anterior se debe al parón de actividad ferial que tuvo lugar en 2020 a causa de la pandemia de coronavirus y al reinicio de esa actividad en 2021.

Ratios de consumo de agua en el Recinto Ferial (facturación calculada previa verificación).

	2020	2021	2021/2020
Ratio de consumo de agua potable (m ³ por año / facturación en millones de euros)	858,31	812,82	-5,30%
Porcentaje de agua regenerada con respecto al total de consumo de agua	62%	48%	-22,13%

Consumo de agua en el Palacio Municipal.

	2020	2021	2021/2020
Consumo de agua potable (m ³) por año	3.954	3.497	-11,55%



Consumo de materias primas.

Además del agua, otras materias primas fundamentales que se utilizan en IFEMA MADRID son el papel y la moqueta.

La institución ha impulsado diversas acciones que han permitido reducir el consumo de papel:

- Trabajo a distancia flexible.
- Digitalización (implantación de Microsoft 365, Visual Space, CRM, etc.).
- Reducción del número de impresoras.
- Sensibilización a este respecto por parte de la Dirección.

Por otra parte, con el objetivo de disminuir el consumo de moqueta, se ha eliminado por completo el uso de este material en diversos eventos, como **ARCOmadrid**, **ESTAMPA**, **100 x 100 MASCOTA** y **SALÓN DEL VEHÍCULO DE OCASIÓN**, así como en determinadas zonas de algunas de las ferias, como es el caso de **SALÓN LOOK**, **TRAFIC** o **ALMONEDA**. Además, en algunos eventos, como **EXPODENTAL**, se ha reutilizado moqueta usada y, en todas las ferias, ha dejado de instalarse en los stands la moqueta perimetral que conectaba con los pasillos.



Consumo de papel y moqueta (valores absolutos).

	2020	2021	2021/2020
Consumo de papel (unidades) por año	514.125	705.000	37%
Consumo de moqueta (m ²) por año	308.457,00	338.807,50	10%

El incremento del consumo absoluto de papel y de moqueta con respecto al año anterior es debido al parón de la actividad ferial que tuvo lugar en 2020 a causa de la pandemia de coronavirus y al reinicio de esa actividad a partir del segundo semestre de 2021.

Ratios de consumo de papel y moqueta (facturación calculada previa verificación).

	2020	2021	2021/2020
Ratio de consumo de papel (unidades / facturación en millones de euros)	8.512,00	8.790,52	3,27%
Ratio de consumo de moqueta (m ² / facturación)	5.106,90	4.224,53	-17,28%

Consumo de energía.

La energía eléctrica suministrada de toda la instalación (Recinto Ferial y Palacio Municipal) de IFEMA MADRID está certificada como 100% de origen renovable. Además, la climatización del edificio Central de Puerta Sur se realiza a través de energía geotérmica, que aprovecha el calor del subsuelo para climatizar y obtener agua caliente sanitaria (ACS) de forma ecológica.

Asimismo, en los vestuarios se han instalado placas fotovoltaicas para autoconsumo eléctrico y una bomba de calor aerotérmica para climatización y ACS.

Por otra parte, se ha sustituido la flota de vehículos de gasolina por otros de bajas o nulas emisiones: siete furgonetas eléctricas (Kangoo ZE) para uso del personal técnico, dos vehículos híbridos enchufables (Hyundai Ionic híbrido) para uso comercial, seis vehículos híbridos enchufables para directores y los vehículos eléctricos del personal de seguridad. La utilización de esta flota supone anualmente una disminución significativa de las emisiones de CO₂ derivadas de acciones cotidianas.



Tipos de fuentes de energía y uso que se les da.

	Tipo	Uso
Electricidad	Indirecto	Suministro eléctrico
Gas natural	Directo	Climatización, cocinas y autoclave de cocina central
Gasóleo A	Directo	Vehículos, maquinaria y grupos electrógenos
Gasolina	Directo	Vehículos y maquinaria
Butano	Indirecto	Para cocinar en las cafeterías por parte de la empresa de restauración contratada

Consumo de energía (valores absolutos).

	2020	2021	2021/2020
Consumo de electricidad (MWh)	17.703,64	18.548,5	5%
Consumo de gas natural en el Recinto Ferial (MWh)	13.373,51	9.964,543	-25%
Consumo de gas natural en el Palacio Municipal (MWh)	1.245,337	1.126,308	-9,55%
Consumo de gasóleo A (B7)(litros)	4.806,2	4.324,68	-10%
Consumo de gasolina (E5)(litros)	1.010,91	849,42	-16%
Consumo de gas butano (kilogramos)	0	200	—

Ratios de consumo de energía principales (facturación calculada previa verificación).

	2020	2021	2021/2020
Ratio de consumo de electricidad (MWh / facturación en millones de euros)	293,11	231,28	-21,09%
Ratio de consumo de gas natural en el Recinto Ferial (MWh / facturación en millones de euros)	221,42	124,25	-43,89%
Ratio de consumo de gasóleo A (litros / facturación en millones de euros)	79,57	53,92	-32,23%
Ratio de consumo de gasolina (litros / facturación en millones de euros)	16,74	10,59	-36,72%



Premio A3E para IFEMA MADRID por su compromiso con la eficiencia energética y la sostenibilidad

IFEMA MADRID fue galardonada en 2021 con el Premio al Compromiso con la Eficiencia Energética y la Sostenibilidad, otorgado por la Asociación de Empresas de Eficiencia Energética (A3E) en su octava edición.

Este premio resalta la labor que ha desarrollado la institución en los últimos años en beneficio de la eficiencia energética en España. La A3E reconoce de este modo el compromiso de IFEMA MADRID por mejorar la eficiencia energética y la sostenibilidad medioambiental, así como las inversiones y los proyectos realizados que han supuesto medidas de ahorro y eficiencia en este campo.



Compromiso contra el cambio climático.

Huella de carbono.

La huella de carbono de una empresa representa la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) que produce de forma directa o indirecta con su actividad en un periodo de tiempo, y se expresa en toneladas de CO₂ emitidas. Estas emisiones aceleran el cambio climático, como advierte la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y, si no se reducen o eliminan, las consecuencias para el planeta serán nefastas.

Desde hace cuatro años, IFEMA MADRID tiene como objetivo disminuir sus emisiones, por lo que el primer paso para conseguirlo es medirlas. La medición se basa en la metodología del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO),

de forma que el resultado queda registrado y reconocido oficialmente.

El Registro de huella, compensación y proyectos de absorción de CO₂ de MITECO recoge los esfuerzos de las empresas, administraciones y otras organizaciones españolas en el cálculo, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera su actividad.

Cuando una organización se inscribe en este registro, recibe un certificado de inscripción y el derecho al uso de un sello. Este sello permite distinguir su nivel de participación en el registro: si calcula su huella, si ha conseguido reducirla o si ha compensado toda o parte de ésta, además del año al que corresponde este nivel de participación.

Durante el primer semestre del año en curso, IFEMA MADRID calcula la huella de carbono del año anterior. La institución cuenta en la actualidad con los sellos "Calculo" de los años 2017, 2018 y 2019, y con el sello "Calculo y Reduzco" del año 2020 (logrado en mayo de 2021). Durante el primer semestre de 2022, la intención es optar de nuevo a obtener el sello "Calculo y Reduzco" del año 2021.



El alcance de la medición de la huella de carbono de IFEMA MADRID es de 1+2, es decir, comprende las emisiones directas de GEI provenientes de la propia institución (alcance 1), y las emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización (alcance 2).

Gracias al esfuerzo llevado a cabo en este ámbito, IFEMA MADRID ha conseguido reducir su ratio de emisiones (toneladas de CO₂ / facturación en millones de euros) en más de un 72% en los últimos cinco años.

Huella de carbono (alcances 1 y 2) de IFEMA MADRID en 2021.

	Kilogramos de CO ₂	Ratio "kilogramos de CO ₂ / facturación en millones de euros"	Porcentaje sobre el total de emisiones
Consumo de electricidad (kWh)	0	0,00	0,000%
Consumo de gas natural (kWh)	2.018.534,882	25.168,76	67,840%
Consumo de gasóleo A (B7)(litros)	10.621,41408	132,44	0,357%
Consumo de gasolina (E5)(litros)	1.906,09848	23,77	0,064%
Consumo de gas butano (kilogramos)	592,8	7,39	0,020%
Fugas (kilogramos) de gas refrigerante R134a	943.800	11.768,08	31,720%



Emisiones absolutas (toneladas de CO₂)

2.975,46

Ratio de emisiones de CO₂ (toneladas/facturación en millones de euros)

37,10

Evolución de la huella de carbono (en emisiones absolutas y ratio).

Año	Toneladas de CO ₂	Ratio "toneladas de CO ₂ / facturación en millones de euros"
2017	15.738,50	133,26
2018	15.208,14	109,81
2019	12.304,54	65,73
2020	2.448,05	40,53
2021	2.975,46	37,10
% 2021/2020	21,54%	-8%
% 2021/2019	-75,82%	-44%
% 2021/2018	-80,44%	-66%
% 2021/2017	-81,09%	-72%

Uso progresivo de energías renovables y fomento de una movilidad más sostenible.

Otras acciones que contribuyen activamente a la reducción de emisiones y, con ello, a frenar el cambio climático están vinculadas al uso progresivo de energías renovables en detrimento de los combustibles fósiles, la difusión de buenas prácticas de eficiencia energética en la utilización cotidiana de las instalaciones y el fomento de una movilidad más sostenible.

En este ámbito se enmarca también el compromiso con el uso de energía eléctrica procedente de fuentes 100% renovables y la climatización de nuestras instalaciones a través de energía geotérmica en el edificio Puerta Sur.



En el impulso de la movilidad sostenible y la electrificación del transporte contamos con Iberdrola como socio estratégico. Mediante un acuerdo firmado en 2019 y renovado en 2021, ambas compañías han desarrollado conjuntamente iniciativas como la puesta en marcha del primer aparcamiento sostenible público en un Recinto Ferial en España o la organización de actividades para el fomento y la divulgación de la movilidad eléctrica. El aparcamiento permite la recarga simultánea de 34 vehículos mediante energía 100% verde procedente de fuentes de generación limpia y con certificado de origen renovable. El uso de esta instalación ha contribuido a evitar la emisión de 8 toneladas de CO₂.

Asimismo, contamos con una flota de vehículos eléctricos compuesta por siete furgonetas de mantenimiento Kangoo ZE, dos Hyundai Ionic híbrido para uso comercial, seis vehículos híbridos enchufables para directores y los vehículos eléctricos del personal de seguridad. El uso de esta flota supone anualmente una disminución significativa de las emisiones de CO₂ derivadas del transporte.

En 2021, las energías renovables han tenido también su espacio en el calendario ferial, con eventos como **GENERA**, Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente, que incluyó una serie de debates sobre la financiación de las inversiones en este tipo de energías en la España vaciada.

Mediante un acuerdo firmado en 2019 y renovado en 2021, IFEMA MADRID e Iberdrola han puesto en marcha conjuntamente el primer aparcamiento sostenible público en un Recinto Ferial en España.



Economía circular y gestión de residuos.

El avance hacia un modelo de economía circular es otra de las metas fijadas por nuestro Plan Director de RSC con el objetivo de alcanzar un uso más racional y un mejor aprovechamiento de los recursos. Con esta visión, se trabaja en la reducción, reutilización y reciclaje de los residuos generados durante el desarrollo de nuestra actividad.

El plan recoge también medidas como la promoción de eventos sostenibles para la sensibilización de las compañías y del personal involucrado, y actuaciones especiales de tratamiento de residuos en estos eventos.

El modelo de economía circular contrasta con el sistema económico lineal tradicional basado principalmente en el concepto de "usar y tirar". La implantación de medidas propias de circularidad debe permitir minimizar el consumo de recursos naturales y contribuir, de este modo, a disminuir la presión medioambiental y las emisiones de CO₂.



Medidas para reducir la generación de residuos.

En los últimos cuatro años, en IFEMA MADRID hemos logrado reducir un 53% la ratio de generación de residuos gracias a las siguientes acciones:

- Establecimiento de la obligación, por parte de los montadores, de gestionar los residuos que generan durante el montaje y desmontaje, así como de pagar la cuota correspondiente para el uso de los contenedores de reciclaje y desecho.
- Eliminación del uso de moqueta en muchas de las ferias y eventos.
- Reducción de los metros de moqueta ubicados en las zonas comunes.
- Eliminación, casi en su totalidad, de las entradas e invitaciones en papel.
- Publicación de la *Guía de participación sostenible en ferias y eventos*, que ayuda a sensibilizar a expositores, organizadores externos y montadores sobre la importancia de reducir los residuos que generan y de gestionarlos de manera adecuada, entre otras recomendaciones.

- Envío de los excedentes alimentarios de las ferias del sector de la alimentación celebradas en IFEMA MADRID (como **Fruit Attraction**, **Intersicop** o **Meat Attraction**) a diversas ONG para su aprovechamiento, disminuyendo así la generación de residuos orgánicos.

Valorización de residuos.

IFEMA MADRID genera 24 tipos diferentes de residuos, 14 no peligrosos y 10 peligrosos, de los cuales 5 se eliminan y 19 tienen una salida valorizable, lo que supone un 79,16% del total. El porcentaje de residuos reciclados en 2021 ha sido del 69,40% con respecto al total de residuos generados.



Cantidades generadas de residuos.

	Residuo	2020 (toneladas)	2021 (toneladas)	2021/2020
RESIDUOS NO PELIGROSOS	Papel-cartón	103,83	10,34	-90,04%
	Plásticos-envases vacíos	23,33	2,38	-89,80%
	Madera	900,42	327,12	-63,67%
	Vidrio	5,97	12,504	109,45%
	Orgánicos	76,55	5,88	-92,32%
	Mezcla de inertes o resto (papel-cartón, plásticos-envases vacíos, madera, vidrio, chatarra y moqueta)	1.018,22	2.158,322	111,97%
	Restos de moqueta	170,87	50,76	-70,29%
	Chatarra	35,4	3,962	-88,81%
	Residuos de construcción y demolición (RCD)	61,38	39,02	-36,43%
	Sanitarios de tipo I	2,514	2,8807	14,56%
	Equipos eléctricos y electrónicos	1,283	0	-100,00%
	Restos de poda	275	350	27,27%
	Residuos de aceites en separador de grasas	1	1	0%
	Aceite usado en cocinas	1,51	2,83	87,42%
RESIDUOS PELIGROSOS	Aceites usados	0,552	0	-100,00%
	Envases vacíos contaminados	0,162	0,06	-78,59%
	Lodos de pintura y barniz con disolventes orgánicos u otro tipo de sustancias peligrosas	1,924	0	-100,00%
	Pilas, baterías y acumuladores	0,4215	0	-78,17%
	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)	7,67	0,064	-99,17%
	Aerosoles vacíos	0,009	0,006	-33,33%
	Absorbentes contaminados	0,2965	0	-100,00%
	Fluorescentes y bombillas	0	0	-100,00%
	Residuos sanitarios de tipo II	1 unidad	5 unidades	400,00%

	2020 (toneladas)	2021 (toneladas)	2021/2020
Residuos no peligrosos	2.677,287	2.966,69	10,81%
Residuos peligrosos	11,91	0,38	-96,81%
Residuos totales	2.689,20	2.967,07	10,33%

Ratios de generación de residuos (facturación calculada previa verificación).

	2020 (toneladas)	2021 (toneladas)	2021/2020
Ratio de generación de residuos no peligrosos (toneladas / facturación en millones de euros)	44,33	36,99	-16,56%
Ratio de generación de residuos peligrosos (toneladas / facturación en millones de euros)	0,20	0,005	-97,60%
Ratio de generación de residuos totales (toneladas / facturación en millones de euros)	44,52	36,999	-16,89%

IFEMA MADRID se adhiere al Pacto por una Economía Circular de MITECO

IFEMA MADRID se incorporó en 2021 al Pacto por una Economía Circular, una iniciativa del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), de la que ya forman parte cerca de 400 empresas, asociaciones y entidades de España.

Mediante esta adhesión, la institución avanza en la implantación de políticas sostenibles que promuevan la reutilización de recursos y un uso eficiente de los mismos, promoviendo un menor uso de materiales no renovables en su actividad.

Biodiversidad y zonas verdes.

La actividad de IFEMA MADRID no afecta ni interfiere con ninguna de las especies protegidas, amenazadas o en peligro de extinción de la Comunidad de Madrid, ya que nuestras instalaciones no están ubicadas en una zona de alta biodiversidad o en un entorno protegido.

Nuestra labor de protección de zonas verdes se centra en el cuidado y la preservación de las áreas ajardinadas integradas en nuestras instalaciones. Estas zonas contribuyen a la disminución de la contaminación acústica y atmosférica del entorno y fomentan la interacción con el medio natural.

Los espacios verdes de IFEMA MADRID concentran una selección de especies vegetales autóctonas o alóctonas, adaptadas a las condiciones climatológicas de la zona, seguras para los usuarios y aptas para el sistema de riego con agua regenerada que está 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.

Otra línea de trabajo en este ámbito es la progresiva reducción de la superficie de céspedes y praderas, que precisan de mayores recursos hídricos y de mantenimiento. En los últimos años, se ha reducido la superficie en cerca de 29.300 metros cuadrados, y en las nuevas plantaciones y resiembras se ha utilizado una mezcla de semillas con especies con menores requerimientos.



Del mismo modo, se ha priorizado el uso de plantas tapizantes en sustitución de otras coberturas para estabilizar los terrenos, evitar la aparición de malas hierbas y habilitar un sistema de riego localizado que reduzca el consumo de agua. Además, estas especies aportan un mayor valor ornamental. La adquisición de ejemplares y suministros en viveros locales permite acceder a especies vegetales adaptadas a las condiciones climatológicas del entorno, al tiempo que reduce el tiempo de transporte de material, con el ahorro de consumo y la reducción de la huella de carbono asociados.

En el caso de los abonos, se fomenta el uso de soluciones de origen orgánico, restringiendo los químicos a situaciones de carencia y optando por aquellos abonos 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 labor de protección de zonas verdes se centra en el cuidado y la preservación de las áreas ajardinadas integradas en nuestras instalaciones.



Certificaciones medioambientales.



La auditoría por parte de la entidad independiente certificada y neutral correspondiente ha acreditado en 2021 el mantenimiento de las certificaciones medioambientales obtenidas en el ejercicio anterior. Estas certificaciones son una muestra del compromiso de IFEMA MADRID por alinear la actividad que llevamos a cabo con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y el mantenimiento de los máximos estándares de calidad medioambiental y sostenibilidad.

ISO 14001. Gestión ambiental.

La certificación ISO 14001 acredita el compromiso de IFEMA MADRID con la protección del medioambiente a través de estándares internacionales que evalúan la gestión de los riesgos medioambientales y las acciones desarrolladas para minimizarlos.

Las auditorías externas periódicas a las que nos sometemos garantizan que nuestras instalaciones cumplen con la legislación ambiental, tanto en materia de residuos como de emisiones. Además, recogen que contamos con 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 organizadas por IFEMA MADRID cuentan con la certificación ISO 20121 relativa a los sistemas de gestión de la sostenibilidad de eventos. Esta norma internacional determina que estos eventos, 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, tanto desde el punto de vista social como medioambiental y económico.

En este contexto, la certificación pone en valor la actividad de nuestras ferias en aspectos como la ayuda al emprendimiento, la proyección de la capacidad de innovación de las empresas expositoras o la promoción de iniciativas específicas 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.



Sensibilización en sostenibilidad.

La repercusión social y mediática que, año a año, alcanzan nuestras ferias supone una oportunidad de comunicación única para sensibilizar al conjunto de la sociedad sobre la importancia del cuidado medioambiental.

Esta acción se gestiona a partir de tres grandes líneas de trabajo: acogiendo eventos que aborden de forma directa los principales retos de la sostenibilidad ambiental, organizando actividades paralelas sobre esta cuestión en eventos de cualquier sector de actividad y, por último, dando apoyo a acciones concretas de RSC en nuestros certámenes.

En la organización de ferias monográficas destaca la organización en el mes de noviembre de 2021 de una nueva edición de **GENERA**, Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente, con jornadas y actividades para impulsar el desarrollo rural de la España vaciada. Concretamente, se analizó cómo financiar las inversiones en energías renovables en esas zonas, así como las subvenciones en áreas rurales para adaptar las viviendas, entre otros temas clave. **GENERA** está organizada por IFEMA MADRID, en colaboración con el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía).

Entre las ferias que integraron en sus programas acciones vinculadas a la protección del medioambiente cabe citar el **SALÓN DEL VEHÍCULO DE OCASIÓN**, que organizó el debate “El papel del vehículo de ocasión eléctrico en la transición energética”, o **MOMAD**, Salón Internacional de Textil, Calzado y Accesorios, con un programa de jornadas sobre sostenibilidad, tendencias, digitalización y negocios.

Otra acción orientada a dar visibilidad al compromiso con la protección del medioambiente es el reconocimiento a los expositores más sostenibles de **MOMAD**, a través de la plataforma digital MOMAD LIVE Connect, o de **FITUR**. En este caso, se valoró el uso en los stands de materiales que se pudieran reciclar, duraderos y de escaso mantenimiento, o de iluminación de bajo consumo, además de reconocer la utilización de modos de desplazamiento sostenibles (transporte público, vehículos de cero emisiones, pie o bicicleta, etc.) por parte del personal del stand.

Por último, deben señalarse acciones como la colaboración de **Organic Food Iberia**, **Eco Living Iberia** y **Fruit Attraction** con el Banco de Alimentos para la recogida de excedentes. Fruit Attraction también acogió los Premios Innovation Hub Awards, donde se reconocieron diversas acciones de sostenibilidad y compromiso.

En el ámbito del reciclaje y la reducción de residuos destaca la eliminación del uso de moqueta en **ARCOmadrid**, **Estampa** o **100 x 100 MASCOTA**. Como acción transversal en la gran mayoría de eventos figura la eliminación, casi en su totalidad, de las entradas e invitaciones en papel.



Guía de participación sostenible en ferias/eventos.

Expositores



Difusión de la “Guía de participación sostenible en ferias”

IFEMA MADRID fue pionera en 2020 en la publicación de la *Guía de participación sostenible en ferias y eventos*, un documento que recopila una serie de protocolos y recomendaciones para ayudar a empresas y operadores a convertir su participación en los eventos en un modelo de actuación sostenible. Esta guía es el primer documento de estas características editado por una organización ferial.

En 2021 se han desarrollado nuevas acciones de difusión de la guía, disponible de forma gratuita y pública en la página web de IFEMA MADRID. A lo largo del año se han contabilizado más de 16.000 descargas de esta publicación en la web, lo que demuestra el gran interés que suscita.

Junto con la información práctica a expositores, la documentación recopilada en el documento resulta de gran valor en el posicionamiento del sector ferial ante el reto de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible impulsada por la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Ingenio.

Gestión de los recursos humanos.

Entorno laboral seguro y de calidad_37

Desarrollo y crecimiento profesional_44

Conducta ética y transparente_46

02.



IFEMA MADRID cuenta con un equipo de personas cuyo perfil es de elevado compromiso con los objetivos de la institución. Su labor e implicación han resultado clave para nuestro crecimiento a lo largo de los 40 años de historia y también serán esenciales en la consecución de los retos de futuro. Este compromiso resulta especialmente relevante en años como 2020 y 2021, marcados por las circunstancias excepcionales que han condicionado el desarrollo de la actividad.

Un año más, las acciones preventivas derivadas de la pandemia de coronavirus han sido la actuación preferente en el ámbito de los recursos humanos, consolidando las medidas iniciadas el año anterior con el objetivo prioritario de ofrecer una protección adecuada a los profesionales.

Además, en 2021 se han desarrollado otras iniciativas clave con el fin de reforzar y ampliar aspectos vinculados al bienestar de las personas. De este modo, los avances en materia de conciliación y beneficios sociales, la implementación de recursos digitales, las políticas de desconexión laboral y la política de formación para el desarrollo profesional son factores que han supuesto un impulso para alcanzar un entorno laboral de alta calidad y que contribuya a lograr los retos planteados en un contexto de continua transformación.

Datos de plantilla

Empleados totales:

429

Mujeres:

218



Hombres:

211

Distribución por tipo de contrato



Empleados con discapacidad:

3,26%

de la plantilla

Entorno laboral seguro y de calidad.

La Dirección de IFEMA MADRID reconoce como objetivo estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto de la diversidad, promoviendo un entorno laboral favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, y procurando seguir las mejores prácticas.

En esta línea, la institución asume y promueve los siguientes compromisos corporativos:

- Garantizar la calidad del empleo manteniendo trabajos estables y de calidad, con una mejora continua de las aptitudes y competencias profesionales.
- Implantar medidas de conciliación.
- Respetar la diversidad promoviendo la no discriminación por razón de raza, color, edad, sexo, estado civil, ideología, nacionalidad, religión y orientación sexual o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales.
- Cumplir la legalidad vigente.
- Respetar los compromisos con las instituciones externas con el fin de obtener y mantener las acreditaciones y distintivos en materia de conciliación e igualdad.

Organización del diálogo social.

Las condiciones laborales de la totalidad de los trabajadores que prestan servicios en IFEMA MADRID están reguladas por el Convenio Colectivo actual, formalizado como fruto de la negociación colectiva entre la institución y los representantes de los trabajadores.

El Comité de Empresa de IFEMA MADRID, constituido en 1990, está formado por 13 integrantes, de acuerdo con el número de trabajadores que forman la plantilla de la institución, y celebró sus últimas elecciones en septiembre de 2020. Adicionalmente, la actividad sindical se ejerce con la presencia de tres secciones sindicales: Comisiones Obreras (CCOO), Unión General de Trabajadores (UGT) y Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF).

Hasta la fecha se han formalizado nueve convenios colectivos en IFEMA MADRID. El capítulo XI del convenio actual está dedicado a la representación colectiva y sindical, y regula las relaciones en esta materia. Por su parte, todos los aspectos referentes a la seguridad y la salud laboral aparecen recogidos en el capítulo VIII, que ordena los principios generales en este ámbito, el órgano paritario interno de consulta y decisión (Comité de Seguridad y Salud), las funciones de los delegados de prevención, la organización preventiva o las protecciones específicas (maternidad y capacidad disminuida), así como un apartado específico sobre la disciplina de vigilancia de la salud de los trabajadores.

Políticas de salud, seguridad y bienestar emocional.

Un ámbito prioritario en la gestión de los recursos humanos en IFEMA MADRID es el desarrollo de políticas de salud, seguridad y bienestar emocional de sus trabajadores. Estas medidas cobraron una relevancia excepcional en el contexto extraordinario derivado de la pandemia de la COVID-19 y se han reforzado y consolidado durante 2021. Entre ellas, destacan la flexibilización de la presencialidad, la garantía de las distancias de seguridad y los controles de acceso, o la dotación de equipos de protección individual (EPI) específicos y la realización de pruebas diagnósticas.

Estas actividades preventivas han permitido establecer un entorno laboral adaptado a la situación de excepcionalidad, sin dejar de lado los valores y principios corporativos que consolidan a IFEMA MADRID como una compañía referente en la gestión de los recursos humanos.

En 2021 se registraron un total de cinco accidentes de trabajo en la institución, tres menos que el año anterior, lo que representa un descenso del 37,5%.

CONTINUIDAD DE LOS PROTOCOLOS PARA EVITAR EL RIESGO DE CONTAGIO

El Comité de Seguridad y Salud, en coordinación con el Servicio de Prevención Ajeno, es el órgano encargado de desarrollar el Plan de Prevención que recoge los procedimientos preventivos y las acciones de evaluación, detección y eliminación de riesgos en las instalaciones y los sistemas de trabajo. También lidera las campañas de vigilancia de la salud de los empleados.

Desde marzo de 2020, todas las acciones preventivas se han basado en evitar el riesgo de contagio por coronavirus. En 2021 se han



mantenido los planes de actuación especiales, adaptados a las diversas fases de desarrollo de la pandemia y con especial énfasis en la promoción de la flexibilidad de la presencialidad.

Junto con el cumplimiento riguroso de las indicaciones de las autoridades sanitarias en cada fase, el Plan de Prevención de IFEMA MADRID ha priorizado dos aspectos:

- La preferencia del teletrabajo para los empleados especialmente sensibles (TES).
- La aplicación de protocolos urgentes de actuación en trabajadores que presentasen sintomatología relacionada con el virus.

En 2021 también se mantuvo activo el Grupo de Control COVID-19, con representación de todas las áreas de IFEMA MADRID, que se reúne de manera periódica para valorar el cumplimiento de la normativa y los posibles cambios en el desarrollo de la actividad.

Para toda la plantilla, se han mantenido y reforzado las medidas de protección generales con las siguientes iniciativas:



Realización de pruebas serológicas.



Distribución de elementos de protección (geles, mascarillas, guantes, soluciones desinfectantes, etc.).



Instalación de sistemas automáticos para la toma de la temperatura en los accesos.



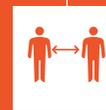
Comunicación de hábitos seguros en zonas comunes (ascensores, salas de reuniones, espacios de impresora, aseos, escaleras, áreas de vending, etc.).



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



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



Implementación de un protocolo adecuado de visitas externas, limitando el contacto interpersonal.



Aplicación de distintas normas organizativas para garantizar el distanciamiento social y contribuir a minimizar el riesgo de contagio. Entre ellas, la limitación de la ratio de coincidencia presencial en puestos fijos, la organización de equipos estables de trabajo con coincidencia presencial ("burbujas") y la generalización de un horario de jornada continua.

Certificaciones sobre la gestión de la COVID-19

IFEMA MADRID ha mantenido durante los nueve primeros meses de 2021 las tres certificaciones con las que contaba desde el año anterior: el certificado AENOR, el sello Garantía Madrid y el Safe Tourism.

La institución fue primer operador ferial español que obtuvo la certificación de AENOR por las medidas sanitarias y los protocolos de seguridad implementados frente a la COVID-19 con el fin de garantizar la celebración de eventos seguros para los empleados, los organizadores y los visitantes.

Por su parte, el sello Garantía Madrid, iniciativa del Plan para la Reactivación del Gobierno de la Comunidad de Madrid, se logró gracias a las soluciones implantadas contra la COVID-19 en el cumplimiento de normas, medidas extraordinarias y acción social.

Compromiso con la flexibilidad laboral.

La implementación de medidas de flexibilidad laboral y el desarrollo de un modelo de teletrabajo para determinados perfiles profesionales fueron acciones clave en 2020 para mantener la actividad de IFEMA MADRID durante las fases más restrictivas de la pandemia.

A lo largo del año, y en tiempo récord, la institución realizó los planes de extensión del teletrabajo, basados en la dotación de dispositivos móviles y ordenadores para adaptar los puestos de trabajo a esta nueva modalidad. También se aplicaron nuevas metodologías, recursos y herramientas prácticas para acompañar a los empleados en esta transición.

En 2021 se han potenciado todas estas medidas con un hito clave para su consolidación a largo plazo: la elaboración y aprobación de la *Guía de trabajo a distancia flexible, en colaboración con el Comité de Empresa*. El documento recoge la posibilidad de realizar teletrabajo durante seis días en ciclos de cuatro semanas, preferentemente distribuidos en semanas alternas y mediante uno o dos días de teletrabajo por semana.

La plantilla de IFEMA MADRID ha realizado un importante esfuerzo a lo largo de 2021 para que las dificultades derivadas de la pandemia no afectaran a la actividad y los resultados de la institución, manteniendo un alto nivel de implicación y responsabilidad colectiva.

Cabe destacar que, aunque la implementación de las medidas de flexibilidad laboral se aceleró en 2019, IFEMA MADRID había empezado a desarrollar esta filosofía de trabajo con anterioridad. En 2019 ya puso en marcha el Programa Piloto de Trabajo Flexible, que materializó el compromiso para favorecer e incrementar la flexibilidad laboral. Desde el arranque de estas iniciativas se tuvo en cuenta que, además de repercutir positivamente en el bienestar de los trabajadores, medidas como el teletrabajo también contribuyen a promover la sostenibilidad y el respeto al medioambiente mediante la reducción de la movilidad.

Medidas para facilitar la conciliación.

IFEMA MADRID cuenta con un importante grupo de medidas, contenidas fundamentalmente en el Convenio Colectivo y en el Plan de Igualdad, que favorecen la conciliación familiar y profesional de sus trabajadores, como la ampliación de determinados permisos en casos de maternidad/paternidad y enfermedad de familiares directos, la flexibilidad horaria en la entrada y la salida, o un plan de retribución flexible, entre otras.

Además, la institución ofrece a sus empleados un importante paquete de beneficios sociales que contribuyen también a la conciliación laboral y personal, con ayudas para estudios de los hijos y gastos médicos, servicio médico y servicio de comedor subvencionado, aparcamiento gratuito y pólizas de seguros.

Asimismo, como se ha comentado anteriormente, la *Guía de trabajo a distancia flexible* posibilita realizar teletrabajo durante seis días en ciclos de cuatro semanas, favoreciendo la conciliación.

Gracias a este conjunto de medidas, IFEMA MADRID mantiene, desde el año 2007, la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr), promovida por la Fundación Másfamilia y avalada por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, que acredita su apuesta decidida por la conciliación y la igualdad.

Fomento de un entorno de igualdad y diversidad.

IGUALDAD DE TRATO Y OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

IFEMA MADRID promueve la igualdad de trato de oportunidades entre hombres y mujeres mediante algunas medidas contenidas en el Plan de Igualdad y en el capítulo IX del Convenio Colectivo, centrado en la igualdad de género y en la conciliación de la vida familiar:

- **Selección de personal:** compromiso de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en los procesos de selección, asegurando que estos se realizarán atendiendo exclusivamente a criterios de mérito y a las aptitudes de los candidatos.

- **Formación:** garantía de que hombres y mujeres pueden acceder en condiciones de igualdad a formaciones que faciliten por igual el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.

- **Promoción profesional:** fomento, en igualdad de condiciones, de la promoción profesional de la mujer en la empresa y reconocimiento de los méritos profesionales como fórmula de acceso a los puestos de responsabilidad, también en igualdad de condiciones.

- **Retribución:** sistema salarial que garantiza la igualdad de remuneración por razón de sexo, transparencia y neutralidad, sin ningún condicionante por motivo de género, y registro con los valores medios de los salarios, los complementos salariales desagregados por sexo y distribuidos por grupos profesionales.

- **Conciliación de la vida personal y laboral:** reconocimiento del derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, tratando de fomentar una mayor corresponsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de obligaciones familiares, que se traduce en la absoluta equiparación de permisos para empleados de ambos sexos.

La equiparación entre hombres y mujeres en IFEMA MADRID se manifiesta, de igual modo, en la distribución paritaria de su plantilla, compuesta a finales de 2021 por 211 hombres (49,3%) y 218 mujeres (50,8%), así como de su equipo directivo, formado por 16 hombres y 14 mujeres.

PLAN DE IGUALDAD Y PROTOCOLOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

El Plan de Igualdad de IFEMA MADRID fue suscrito, conjuntamente con el Comité de Empresa, en noviembre de 2019 y cuenta ya con cuatro ediciones. Próximamente, está prevista una nueva revisión con el fin de adaptarlo al Real Decreto 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro.

El Plan de Igualdad se configura como el documento donde se recogen las políticas de conciliación de la vida personal y profesional de los trabajadores, y de igualdad de oportunidades.

La Dirección de IFEMA MADRID reconoce como objetivo estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad

de oportunidades, la no discriminación y el respeto de la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, y procurando seguir las mejores prácticas.

En relación con este punto, la institución ha negociado con el Comité de Empresa el "Protocolo de acoso", en cuya declaración de principios se manifiesta que IFEMA MADRID no tolerará, en el ámbito de su organización, ningún tipo de práctica discriminatoria o conducta considerada como acoso moral, sexual o por razón de sexo. También expone su preocupación y compromiso por mantener entornos laborales positivos para prevenir y evitar comportamientos de cualquier tipo de acoso, y perseguir y solucionar aquellos casos que se produzcan en el ámbito laboral.

Este protocolo se fundamenta en la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, el Acuerdo Europeo sobre acoso y violencia en el lugar de trabajo, el Convenio nº 111 de la Organización Internacional del Trabajo relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación, y la Directiva 2006/54 del Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia de género.

INTEGRACIÓN Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

IFEMA MADRID cumple con la Ley General de Discapacidad, que establece que todas las empresas deben tener una cuota de reserva del 2% de la plantilla a favor de personas con una discapacidad igual o superior al 33%. Concretamente, la institución cuenta con 14 trabajadores con discapacidad, que representan un 3,26% de su plantilla.

El compromiso de IFEMA MADRID con la integración y la accesibilidad de las personas con discapacidad se manifiesta también en su condición de asociado del Foro de la Contratación Socialmente Responsable (Foro CONR), que pone el foco en crear y mantener el empleo con discapacidad, así como la accesibilidad universal mediante la contratación pública.



Mejoras en la accesibilidad

IFEMA MADRID asume la accesibilidad como un objetivo alineado con su compromiso social, especialmente teniendo en cuenta que gestiona espacios de pública concurrencia.

Dada la fecha de construcción del Parque Ferial Juan Carlos I y del Palacio Municipal de IFEMA MADRID, la institución está trabajando para subsanar las carencias de accesibilidad que presentan estos lugares.

Se ha realizado un trabajo de investigación con el objetivo de generar un conjunto de itinerarios accesibles que permitan a toda persona acceder a cualquiera de los espacios de IFEMA MADRID y disfrutar de los productos y servicios que se ofrecen:

- Se ha contratado la colaboración de una empresa consultora que ha proporcionado un análisis detallado de las carencias.
- Con esa información se han desarrollado propuestas de itinerarios accesibles, descritas con detalle.
- El siguiente paso es el análisis más detallado de las acciones de modificación necesarias para hacer un presupuesto adecuado y un calendario de actuación.

El objetivo final es adaptar los recintos actuales mediante ese sistema de itinerarios.

Asimismo, se ha solicitado a FIAPAS (Confederación Española de Familias de Personas Sordas) una propuesta de mejora global para personas con discapacidad auditiva que, en estos momentos, se encuentra en fase de estudio.

Desarrollo y crecimiento profesional.

Adecuación constante del Plan de Formación.

En un entorno de transformación de la actividad ferial, marcado por la digitalización de los eventos, la globalización del sector y la sostenibilidad como valor clave, la actualización de los conocimientos y capacidades de nuestro equipo humano es esencial. Estas tendencias exigen un conocimiento transversal de nuestros profesionales en distintas disciplinas para mantener la trayectoria de crecimiento de la institución.



Las políticas implementadas en 2021 en el campo de la formación han ido dirigidas a los siguientes ámbitos:



Impulso de la digitalización. Adquisición de nuevas herramientas digitales aplicables al negocio ferial y a la institución: plataforma digital y comercialización digital, entre otras.



Upskilling. Programas internos y externos para el conocimiento y la adquisición de nuevas competencias: Skill Campus, Zoom, 365, entre otros.



Reskilling. Reciclaje de herramientas ya existentes en la organización y promoción de un mayor acercamiento y empoderamiento sobre ellas.

Datos de formación.

	2020	2021
Nº de empleados formados / Nº de puestos de formación	1.194	740
Horas de formación recibidas por el personal de IFEMA MADRID	8.610	9.079

Prácticamente todas las acciones formativas tienen carácter transversal, por lo que asisten indistintamente trabajadores de todas las categorías profesionales. Por este motivo no se dispone de ese nivel de detalle.



Desarrollo del talento.

Durante 2021 hemos continuado trabajando en la detección del talento y en el fomento de oportunidades de crecimiento profesional de nuestro equipo humano.

RECONOCIMIENTO DEL TALENTO SÉNIOR

Un proyecto relevante iniciado en 2020, y que ha continuado realizándose durante 2021, se enfoca en la promoción del talento sénior, en respuesta al impacto de la creciente longevidad en el ámbito empresarial.

IFEMA MADRID participa 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 es favorecer el potencial de

este colectivo. Este grupo de trabajo está pensado como un espacio de intercambio de conocimiento, desde el que se promueven acciones de benchmarking de medidas, buenas prácticas, experiencias y formación continua.

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

Gracias a la participación en esta iniciativa, la institución dispone de conocimiento especializado para la implementación de medidas de mejora de la gestión y el fomento del talento en su plantilla, que tiene una edad media aproximada de 49 años.

Conducta ética y transparente.

El Plan Director de RSC de IFEMA MADRID, que establece el marco de compromiso de la empresa en lo que se refiere a responsabilidad social corporativa, indica que uno de los objetivos es “ser una institución ética y transparente que promueve estándares de trabajo de calidad entre su cadena de valor”. Es decir, el respeto por la legislación y las normativas internas y externas, y el desarrollo de los recursos y herramientas para garantizar el control y el cumplimiento de la normativa de la institución.

En 2021, el Comité de Cumplimiento Normativo de IFEMA MADRID ha continuado potenciando una cultura de cumplimiento en la institución y reforzando las normas y los procedimientos de control interno.

Para ello, IFEMA MADRID cuenta desde 2017 con el Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo. La norma principal de este sistema es el Código Ético y de Conducta, que establece las normas de conducta básicas que han de regir la actividad de los empleados y colaboradores de la institución para ayudar a consolidar una conducta basada en el respeto, la honestidad, la integridad, la transparencia y la seguridad. Junto con este código, el Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo está integrado por los siguientes documentos:

- Manual de Cumplimiento Normativo.
- Reglamento Comité Cumplimiento Normativo.
- Política Anticorrupción.
- Política Conflicto de Interés.
- Política de Obsequios y Regalos.
- Protocolo de Acoso.
- Política de *Compliance*.
- Política de Redes Sociales.
- Política de Clasificación de la Información.
- Procedimiento de Gestión del Canal Ético.
- Protocolo de actuación ante inspecciones.

El encargado de velar por el cumplimiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo es el Comité de Cumplimiento Normativo (CCN), órgano colegiado de carácter interno y permanente. Su misión principal es la vigilancia del cumplimiento del Código Ético y de Conducta, promoviendo su conocimiento e interpretando sus normas, así como resolviendo las dudas o cuestiones que a este respecto se puedan plantear. Para ello, cuenta con el apoyo de un asesoramiento externo especializado en materia de *compliance*.

En 2021, el CCN ha continuado trabajando en la prevención de cualquier incumplimiento ilícito normativo, potenciando una cultura de cumplimiento en la institución y reforzando las normas y los procedimientos de control interno. La meta final de estas acciones es prevenir potenciales comportamientos ilícitos y reforzar la postura de clara condena de cualquier conducta contraria a la ley.

IFEMA MADRID también cuenta con un Mapa de Riesgos, basado en la autoevaluación de los controles con el objetivo de hacer un seguimiento continuo de las actividades de control implementadas por la institución. Asimismo, se ha procedido a adecuar la evaluación de riesgos legales y normativos a las actividades de negocio, las necesidades de la compañía y las nuevas circunstancias derivadas de la crisis sanitaria.

Refuerzo continuo 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 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 a distancia flexible:** revisión del protocolo de teletrabajo debido a la pandemia y a la nueva legislación española en este ámbito.
- **Procedimiento de gestión del Canal Ético:** revisión anual del procedimiento y adaptación a la llamada “directiva Whistleblowing”, que determina la obligación de implantar un canal de denuncias a empresas de los sectores público o privado. El Canal Ético permite realizar consultas y comunicar sospechas o violaciones del Código de Conducta y del resto de normativa interna en materia de cumplimiento. Esta plataforma está gestionada por una empresa externa, independiente y especializada en la gestión de denuncias para los trabajadores, proveedores y clientes.
- **Política de conflicto de intereses:** revisión anual del documento.

IFEMA MADRID actúa con total transparencia y todos los documentos que definen el comportamiento de la institución hacia el exterior se encuentran a disposición de todas las partes interesadas en la página web institucional. Además, con el fin de establecer una comunicación periódica con los trabajadores, se han publicado en la intranet corporativa diferentes circulares informativas referentes al cumplimiento.

Derechos humanos.

El Código de Conducta de IFEMA MADRID cuenta con un apartado que establece que la institución se compromete a respetar y proteger los derechos y las libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales en la materia.

Asimismo, de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, IFEMA MADRID condena y prohíbe, de forma explícita, cualquier tipo de trabajo o servicio realizado por una persona bajo amenaza, castigo o en condiciones inhumanas, o por cualquier persona que no tenga la edad mínima de trabajar.

Por otra parte, el Código de Conducta declara que se garantizará la igualdad de oportunidades laborales y la no discriminación por razones de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, religión, opinión política,



IFEMA MADRID se compromete a respetar y proteger los derechos y las libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en los principales acuerdos internacionales en la materia.

afiliación sindical, o cualquier otra característica protegida por el ordenamiento jurídico.

En 2021 no se ha registrado ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos ni a través del Canal Ético ni por cualquier otro medio.

El Convenio Colectivo recoge también la condena expresa, por parte de la Dirección de IFEMA MADRID y del Comité de Empresa, de todo tipo de trabajo o servicio obtenido de cualquier persona bajo amenaza o castigo y para el que dicha persona no se haya ofrecido voluntariamente, lo cual constituye un atentado contra los derechos humanos.

De igual modo, se condena cualquier forma de trabajo o servicio obtenido de personas que no tengan la edad mínima para trabajar. El empleo de este tipo de mano de obra constituye para IFEMA MADRID un atentado contra los derechos humanos y contra cualquier forma de ética.

Corrupción y soborno.

La lucha contra la corrupción en todas sus formas es otro de los compromisos asumidos por la Junta Rectora y el Comité Ejecutivo de IFEMA MADRID, y está recogido explícitamente en la Política Anticorrupción. La finalidad de esta normativa interna es prevenir la corrupción y cumplir con la legislación en vigor en todos los ámbitos de actuación y en todos los países en los que pudiese operar la institución.

También recoge el objetivo de asegurar que todas las operaciones en que se vea inmersa IFEMA MADRID se lleven a cabo con la máxima diligencia debida y valorando las implicaciones y riesgos legales.

El control del cumplimiento de la política anticorrupción se integra en el Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y corresponde al Comité de Cumplimiento Normativo.

En el ámbito específico de la lucha contra el blanqueo de capitales, y yendo más allá de lo establecido de la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, IFEMA MADRID tiene prohibido los cobros en efectivo por parte de las empresas expositoras participantes en los eventos.

Asimismo, colabora con las entidades financieras, aportando la información que estas requieren, cuando se reciben ingresos por participación en ferias procedentes de países restringidos.

Conexión.

Un motor para la economía y la innovación.

Contribución al desarrollo económico_53

Dinamización empresarial y emprendimiento_55

Impulso a la innovación_58

Satisfacción del cliente_63

03.



Como primer operador ferial a nivel estatal y uno de los principales de Europa, IFEMA MADRID es uno de los motores económicos de la Comunidad de Madrid. Las ferias y eventos que organizamos y acogemos potencian el turismo de negocios y generan riqueza a diversos niveles: impulsan la actividad y el empleo de los sectores vinculados, y ayudan a difundir la imagen de la marca Madrid alrededor del mundo.

Conscientes de esta contribución, trabajamos en el desarrollo de un nuevo modelo de sostenibilidad, capaz de generar valor económico y social. El año 2021 ha resultado especialmente significativo en este objetivo, gracias al avance en la diversificación del negocio que ha permitido potenciar el sector de eventos de ocio y conciertos.

Junto con la diversificación, otro factor que ha marcado nuestro desempeño durante el año ha sido una clara apuesta por la reactivación de la actividad ferial y congresual a partir del fin de las restricciones derivadas de la pandemia de coronavirus. De este modo, IFEMA MADRID ha sido referente en el sector a nivel europeo tanto en el regreso a la actividad presencial como en el desarrollo de fórmulas híbridas que permitieran la participación de visitantes que no pudieran desplazarse físicamente a la ciudad. El hito más significativo en esta apuesta ha sido la celebración de **FITUR**, Feria Internacional de Turismo, que se planificó al mismo nivel profesional que en pasadas ediciones y se convirtió en la primera gran feria internacional celebrada tras la pandemia.

Posteriormente, se dio continuidad al resto de eventos y, a pesar del impacto de las diversas oleadas de coronavirus, la gran mayoría de citas del calendario se pudieron celebrar con éxito de participación. Con todo ello, IFEMA MADRID también ha logrado contribuir significativamente a la reactivación económica tras el parón por la pandemia.



Contribución al desarrollo económico.

Las ferias, congresos, convenciones y el resto de los eventos celebrados en IFEMA MADRID generan riqueza entre los agentes vinculados a esta actividad e impulsan el transporte, el comercio local, la hostelería y el propio turismo de la zona, entre otras actividades.

Los últimos datos disponibles sobre el impacto real de la actividad de la institución en la economía de Madrid se refieren a 2019, cuando se generaron más de 5.100 millones de euros y 39.000 empleos, con una contribución al producto interior bruto (PIB) de la ciudad de un 3,8%. En 2020 y 2021 no se ha medido este impacto, al considerarse años excepcionales por las circunstancias derivadas de la pandemia. Según los últimos datos disponibles, IFEMA MADRID es el segundo gran motor económico de la Comunidad de Madrid, únicamente por detrás del aeropuerto Adolfo Suárez.



Promoción internacional.

Una de las principales líneas de trabajo para el desarrollo económico es la contribución a la internacionalización de la industria española, proporcionando a las empresas que participan en los eventos plataformas comerciales con las que puedan introducir sus productos en otros mercados y generar nuevas oportunidades de negocio.



Con este objetivo, impulsamos el desarrollo del Programa de Compradores Internacionales, que permite a las empresas nacionales seleccionar a los profesionales de fuera de España que

desean invitar al salón. Hasta final de año, más de 10 certámenes incluyeron este programa, atrayendo a 1.304 compradores internacionales de más de 60 países.

Invitados a través del Programa de Compradores Internacionales.

	Fecha	Invitados
FITUR	17 a 18 de mayo	56
ARCOmadrid	7 a 11 de julio	59
PROMOGIFT	14 a 16 de septiembre	12
INTERGIFT+BISUTEX+ MADRIDJOYA	15 a 19 de septiembre	308
FRUIT ATTRACTION	5 a 7 de octubre	579
GRAN CANARIA SWIM WEEK BY MODA CÁLIDA	19 a 24 de octubre	65
45ª REUNIÓN TÉCNICA OIT/CINTERFOR - Fundae	16 a 18 de noviembre	122
CLIMATIZACIÓN + GENERA	16 a 19 de noviembre	103
TOTAL		1.304

Dinamización empresarial y emprendimiento.

Promover el emprendimiento es un destacado propósito de IFEMA MADRID para el desarrollo de los diferentes sectores económicos e industriales de las ferias. Por ello, fomentamos la participación de empresas noveles, startups y emprendedores en algunos de nuestros eventos. El objetivo es que aprovechen la oportunidad de entrar en contacto con los principales actores de sus respectivos sectores, minimizando los costes de la inversión y facilitándoles todas las herramientas de negocio, comunicación y promoción.

Durante 2021 se han realizado 13 acciones de emprendimiento, como las que se describen a continuación.

ARCOmadrid. FERIA INTERNACIONAL DE ARTE CONTEMPORÁNEO.

La sección Opening de ARCOmadrid ha desarrollado un programa de comisariado con la participación de 11 galerías de un máximo de siete años de antigüedad. En el marco de este programa se ha entregado el Premio Opening, que ha reconocido el mejor *stand* de la sección, galardonado con la devolución del valor del propio *stand*.

ESTAMPA. FERIA DE ARTE CONTEMPORÁNEO.

Durante la celebración del certamen se han desarrollado las acciones PROYECT y PROYECT DUO, que han proporcionado espacios más económicos para las galerías que dieran a conocer a nuevos artistas.



ORGANIC FOOD IBERIA & ECO LIVING IBERIA.
FERIAS INTERNACIONALES PARA PROFESIONALES DEL SECTOR ECOLÓGICO Y NATURAL.

Con el objetivo de apoyar el emprendimiento en el sector ecológico, se han desarrollado dos iniciativas: un modelo de participación para startups a un precio más económico y la celebración de unas jornadas técnicas especiales para dar a conocer a nuevas empresas del sector.

FITUR.
FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO.
 FITUR ha organizado, junto con SEGITTUR (Sociedad Estatal de Gestión de la Información y las Tecnologías Turísticas) e ICEX España Exportación e Inversiones, una nueva edición de FITUR Know-How & Export, un espacio para que las pymes turísticas españolas muestren sus conocimientos, servicios y productos a compradores internacionales.

En paralelo, las empresas participantes de innovación y nuevas tecnologías han contado con un área de *networking*, asesoría para startups y consultoría especializada. También se ha desarrollado el laboratorio de proyectos SEGITTURLAB, con talleres prácticos sobre turismo digital y otros temas vinculados al sector para emprendedores y profesionales.



MOMAD.
SALÓN INTERNACIONAL DE MODA, CALZADO Y ACCESORIOS.

Durante la feria MOMAD se ha puesto a disposición de empresas de reciente creación la modalidad EGO, para una participación a un precio más económico.

FRUIT ATTRACTION.
FERIA DEL SECTOR DE FRUTAS Y HORTALIZAS.

Durante la feria FRUIT ATTRACTION se han puesto a disposición de *startups* del sector los stands HUBS, ubicados en el área de Biotech Attraction.

TRAFIC.
SALÓN INTERNACIONAL DE LA MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE.

El apoyo a las *startups* se ha reforzado con la creación de una zona específica, con condiciones especiales de participación.

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.

GENERA.
FERIA INTERNACIONAL DE ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE.

La feria de referencia sobre energía y medioambiente también ha dado soporte a las micropymes con un paquete de participación más económico.



Impulso a la innovación.

El soporte a la difusión y el reconocimiento de la innovación complementan nuestro compromiso con la dinamización empresarial y el emprendimiento.

En 2021 se han llevado a cabo 40 acciones de innovación en nuestras ferias, entre las que destacan la iniciativa Galerías de la Innovación y la plataforma LIVE Connect.

Galerías de la Innovación.

Un año más, hemos promovido las Galerías de Innovación, un recurso para que las empresas expositoras den a conocer nuevos productos que destaquen por su carácter innovador.

Esta iniciativa persigue incentivar la innovación y poner en valor los avances más significativos en esta materia, además de reconocer y difundir la labor de investigación, desarrollo e innovación que llevan a cabo las empresas participantes.

En 2021, se han organizado Galerías de Innovación en ferias como **SALÓN LOOK, GENERA** o **CLIMATIZACIÓN & REFRIGERACIÓN (C&R)**.

LIVE Connect.

Una iniciativa pionera de IFEMA MADRID en el ámbito de la innovación es el desarrollo de LIVE Connect. Esta plataforma digital permite tanto el desarrollo de ferias virtuales en paralelo a la edición presencial como mantener un espacio de contacto permanente entre los agentes de los respectivos sectores durante todo el año.

Ferias como **FITUR, BISUTEX, MADRIDJOYA, INTERGIFT** o **MOMAD**, entre otras, han incorporado en 2021 este recurso.

Otras acciones de innovación.

SALÓN VO.

SALÓN DEL VEHÍCULO DE OCASIÓN

La jornada "El papel del vehículo de ocasión eléctrico en la transición energética", celebrada en formato híbrido, ha puesto de manifiesto la importancia de la sostenibilidad y la innovación dentro del sector automovilístico, con la participación de personalidades destacadas del sector.

ARCO.

FERIA INTERNACIONAL DE ARTE CONTEMPORÁNEO

El nuevo foro online ARCO E-TALKS, acción previa a la celebración de **ARCOmadrid** y **ARCOlisboa 2021**, es un espacio de comunicación digital creado por ARCO que ha dado voz a galeristas, artistas, coleccionistas y comisarios a través de formatos como *webinars*, vídeo entrevistas y *podcasts*.

Asimismo, la plataforma ARCO E-XHIBITIONS ha ofrecido a las galerías participantes un nuevo espacio virtual para dar visibilidad y generar oportunidades de venta. Mediante formatos como *viewing room* y 3D, la plataforma ha puesto en contacto a personas VIP y coleccionistas de ambas ferias con las galerías participantes, además de permitir el envío de consultas de visitantes espontáneos y generar encuentros privados entre coleccionistas, profesionales del arte y las propias galerías.

ESTAMPA.

FERIA DE ARTE CONTEMPORÁNEO

El certamen ESTAMPA ha realizado un podcast para transmitir información de las últimas tendencias del sector.

ORGANIC FOOD IBERIA & ECO LIVING IBERIA.

FERIAS INTERNACIONALES PARA PROFESIONALES DEL SECTOR ECOLÓGICO Y NATURAL

En 2021 se han desarrollado dos acciones dirigidas a dar visibilidad a las propuestas más innovadoras. Por un lado, se ha organizado una Innovation Zone de exposición de productos, en la que un jurado y el propio público han votado las propuestas más innovadoras. Por otro, se han realizado unas jornadas técnicas que han dado difusión a temas de innovación del sector ecológico.



FITUR.

FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO

El área monográfica FITUR TALENT ha debatido sobre temas como las estrategias *data-driven* y la digitalización de los recursos humanos y del talento turístico.

Con la innovación como hilo conductor, el espacio FITURTechY se ha centrado en la aplicación de la tecnología en la industria turística. En 2021 se ha debatido sobre la capacidad de la tecnología para transformar el turismo y afianzar la recuperación. Entre los aspectos tratados destaca la aplicación del *blockchain* a las transacciones turísticas.

Dentro de FITURTechY también se ha hecho entrega de los AMT Smart Destinations Awards, que premian las mejores soluciones y herramientas tecnológicas para ayudar a afrontar los retos de la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI). En esta edición se ha prestado especial atención a las soluciones diseñadas para proporcionar seguridad ante la COVID-19. Además, se impartieron talleres formativos sobre transformación digital.

En la sección FITUR KNOW-HOW se ha presentado, de la mano de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), la edición de 2022 de la *Guía de soluciones tecnológicas para los destinos turísticos inteligentes* y se han debatido temas como la importancia de la ciberseguridad en las empresas turísticas o la colaboración público-privada a través de la tecnología. También se han entregado los premios The Chatbots Tourism Awards 2021.

Como complemento a la actividad presencial, FITUR ha sido una de las ferias que han integrado la plataforma LIVE Connect.

DIGICOM.

FERIA DE IMPRESIÓN DIGITAL Y COMUNICACIÓN VISUAL

El *Speak corner* de DIGICOM ha acogido ponencias sobre las últimas tendencias y demostraciones de productos. Asimismo, se ha enviado el boletín digital Digicomnews, con una selección de noticias del sector.

BISUTEX.

SALÓN INTERNACIONAL DE LA BISUTERÍA Y COMPLEMENTOS

MADRIDJOYA.

SALÓN INTERNACIONAL DE JOYERÍA Y RELOJERÍA URBANAS Y DE TENDENCIA

INTERGIFT.

SALÓN INTERNACIONAL DEL REGALO Y DECORACIÓN

Las tres ferias han acogido ponencias sobre las últimas tendencias del sector, así como demostraciones de productos en la modalidad *Speaker corner*. Además, han recurrido a la plataforma digital LIVE Connect para realizar conexiones en directo con los certámenes.

INTERGIFT también ha desarrollado seminarios de tendencias sobre el sector y la acción Premio Regalo del Año, con el fin de impulsar regalos más creativos e innovadores en varias categorías.

**MOMAD**

SALÓN INTERNACIONAL DE MODA, CALZADO Y ACCESORIOS

El foro MOMAD ha acogido un destacado programa de jornadas sobre sostenibilidad, tendencias, digitalización y negocios. Asimismo, se ha presentado MOMAD LIVE Connect, como punto de reencuentro de los profesionales del sector de la moda.

En el marco de este salón también se ha desarrollado la acción "Asociación Triángulo de la Moda de Madrid", en la que mayoristas han expuesto y promocionado la moda local.

FRUIT ATTRACTION

FERIA DEL SECTOR DE FRUTAS Y HORTALIZAS

La iniciativa Innovation HUB ha acogido una exposición de propuestas innovadoras y ha otorgado los premios al mejor producto del año, mejor producto auxiliar y producto sostenible.

En 2021 también se ha presentado Fruit Tech, un espacio de aprendizaje, testeo y prueba de servicios, en el que la creatividad y la tecnología se han sumado para enriquecer la propuesta de valor en el ámbito de la experiencia y expectativa del cliente.

Además, FRUIT ATTRACTION ha sido una de las ferias que también ha incorporado el espacio LIVE Connect como espacio de encuentro permanente entre las empresas del sector.

SALÓN LOOK.

SALÓN INTERNACIONAL DE LA IMAGEN Y LA ESTÉTICA INTEGRAL

SALÓN LOOK ha presentado la Galería de Innovación a través de sus redes sociales y ha integrado el congreso Business Meeting, en el que se han otorgado unos premios a la transformación digital.



Satisfacción del cliente.

TRAFIC.

SALÓN INTERNACIONAL DE LA MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE

Junto con la integración de la plataforma LIVE Connect para su desarrollo en formato híbrido, TRAFIC ha estrenado en 2021 la Innovation Arena, una zona especialmente dedicada a *startups*. El espacio ha contado con un pequeño auditorio para la realización de *workshops*, mesas de debates y *networking*. También se ha celebrado un programa especial de charlas sobre digitalización.

FERIARTE.

FERIA DE ANTIGÜEDADES Y GALERÍAS DE ARTE

ANTI PASSION ALMONEDA.

FERIA DE ANTIGÜEDADES, ARTE Y COLECCIONISMO

Ambas ferias han desarrollado un canal de comunicación *online*, ubicado en las respectivas páginas web, configurado como plataforma de conocimiento y difusión para acercar el arte al público, apoyar el coleccionismo y fomentar la adquisición de piezas. Estos canales han sido validados por la Universidad Rey Juan Carlos I de Madrid

GENERA.

FERIA INTERNACIONAL DE ENERGÍA Y MEDIOAMBIENTE

Mediante la creación de una Galería de Innovación, GENERA ha ofrecido a los expositores un espacio físico para la presentación de productos y soluciones. Entre las propuestas presentadas, un comité de expertos compuesto por miembros del comité organizador de la feria ha seleccionado a las más innovadoras.

GENERA también se ha desarrollado en formato híbrido gracias a LIVE Connect, que ha integrado el espacio de debate The MISS, donde se ha abordado la innovación en el sector de la mano de expertos.

C&R.

SALÓN INTERNACIONAL DE LA CLIMATIZACIÓN Y REFRIGERACIÓN

C&R también ha acogido una Galería de Innovación con la señalización de stands que disponían de productos innovadores seleccionados. La selección ha corrido a cargo de un jurado de técnicos de las asociaciones que forman el comité organizador de la feria.

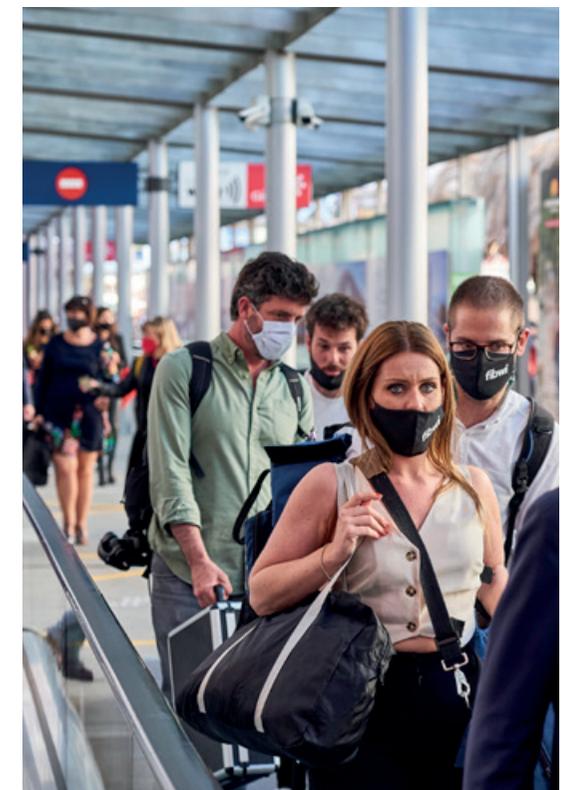
IFEMA MADRID trabaja para ofrecer una experiencia basada en la calidad, la excelencia y la mejora continua, con la satisfacción del cliente en el centro de sus intereses.

con un análisis de las reiteraciones o las comunicaciones importantes. Estos informes también señalan áreas de mejora y planes de acción para alcanzarlas.

Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Entre los recursos disponibles para garantizar la calidad de los servicios de la institución figura la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes a través del proceso "CAL-PR-44, - Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones de partes interesadas", que permite reforzar la atención al cliente, garantizando una correcta canalización y una gestión eficiente de todas las comunicaciones.

Este modelo de atención asegura una respuesta eficaz a las comunicaciones recibidas a través de todos los canales oficiales disponibles: la entrada por registro oficial mediante un formulario *in situ* o el envío del formulario a través de la página web. Tras la recepción de la comunicación, un sistema de reporte interno permite informar a los responsables de las ferias y eventos para su resolución. Posteriormente, se genera un informe semestral para el Comité de Dirección,



En 2021, IFEMA MADRID ha conseguido el objetivo de reducir el número de días necesarios para el cierre de las reclamaciones recibidas por parte de los clientes. Inicialmente, se estableció el objetivo de pasar de los 14 días a los 13, ampliamente mejorado por los

indicadores finales del año. En concreto, las acciones puestas en marcha han permitido reducir de 17,26 a 10,03 el número medio de días de respuesta, una mejora del 41,88% con relación a 2020.

Sugerencias, quejas y reclamaciones de clientes.

	2020	2021
Sugerencias	3	3
Quejas	98	122
Reclamaciones	118	110
Media de días de contestación de sugerencias y quejas	6,84	3,5
Media de días de contestación de reclamaciones	17,26	10,32
Porcentaje de sugerencias sin respuesta	0%	0%
Porcentaje de quejas sin respuesta	0%	0%
Porcentaje de reclamaciones sin respuesta	0%	0%



Encuestas de satisfacción.

Con el objetivo de recoger la valoración de los clientes y otros grupos de interés sobre la calidad de los servicios que ofrece, IFEMA MADRID desarrolla también encuestas regulares a expositores y visitantes durante la celebración de las respectivas ferias o una vez concluidas. También se realizan encuestas semestrales a patrocinadores y encuestas anuales a operadores.

Desde el ejercicio 2021, todas las encuestas incluyen, como elementos comunes, la selección de los aspectos más relevantes de sostenibilidad y el índice NPS (Net Promotion Score), indicador de referencia de satisfacción global.

En 2022 se incorporará la encuesta a periodistas/medios de comunicación y trabajadores, que se ha desarrollado durante 2021.

Índice NPS (Net Promotion Score) de satisfacción global de las partes interesadas.

	NPS de 2021
Expositores	24,6
Visitantes	47,07
Organizadores externos	100
Patrocinadores	88,45
Proveedores	66,67
Medios de comunicación	ND (A implantar en 2022)
Trabajadores	ND (A implantar en 2022)

Gestión de la calidad.

En el marco de las políticas de calidad, IFEMA MADRID cuenta con la certificación ISO 9001, que valora el diseño y seguimiento de los procesos internos destinados a la mejora continua y a la satisfacción del cliente, valores alineados con los objetivos que recoge el Plan Director de RSC.

El certificado ISO 9001 es clave para la institución, teniendo en cuenta la actividad 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.



Vitalidad.

Compromiso social.

Eventos sostenibles_69

Voluntariado corporativo: fomento del compromiso del equipo_73

04.





Eventos sostenibles.

Junto con las acciones vinculadas a la sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad económica, el Plan Director de RSC de IFEMA MADRID también incorpora otras actividades que la empresa decide asumir en su compromiso con la sociedad.

Las acciones en este ámbito se materializan fundamentalmente en tres objetivos:

- Catalizar e impulsar iniciativas en colaboración con asociaciones, empresas expositoras, visitantes u otras partes interesadas, llevadas a cabo desde cada una de las ferias y con un marcado carácter sectorial.
- Recabar iniciativas planteadas por el personal y llevar a cabo aquellas que se consideren viables y redunden en el bienestar de la plantilla o en beneficio de organizaciones no gubernamentales (ONG) u otras instituciones solidarias.
- Facilitar e incentivar, a través del programa de Voluntariado Corporativo, la colaboración de los miembros de la plantilla interesados en participar de forma directa en actividades solidarias, con el fin de que puedan llevar a cabo su vocación.

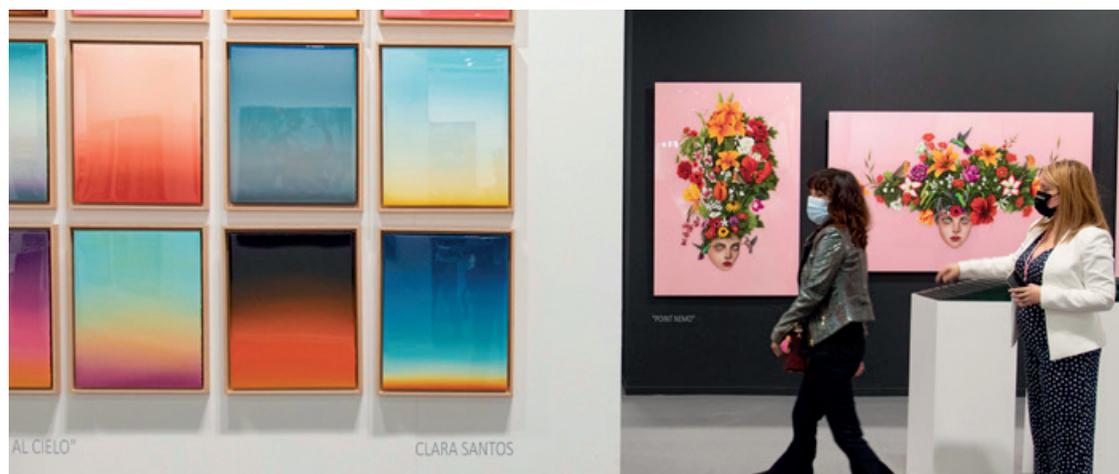
IFEMA MADRID aprovecha el alcance y la repercusión de sus ferias y eventos para impulsar actuaciones de carácter social y de apoyo a entidades que se ocupan del cuidado de colectivos desfavorecidos.

Las actuaciones que se realizan en las 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. En concreto, las principales acciones sociales en las ferias y eventos se enmarcan en los ámbitos de la integración social y la inclusión (ODS 5 y ODS 10) y de la formación (ODS 4).

Integración social e inclusión.

Una de las ferias más activas en el desarrollo de acciones vinculadas al ámbito social es **FITUR**, Feria Internacional de Turismo, con actividades destinadas a impulsar el papel de la mujer en el sector turístico, promover la igualdad de género o apoyar la inclusión del colectivo LGBT+, entre otras.

Destaca la creación del espacio de debate **FITUR WOMAN**, dirigido a poner en valor el rol de la mujer en la industria, en clave de liderazgo y sostenibilidad. Esta acción contó con la colaboración de Women Leading Tourism, una asociación formada por un grupo de mujeres profesionales en activo, con larga trayectoria de éxito y reconocimiento en diferentes ámbitos del sector de viajes y turismo.



En el marco del observatorio FiturNext, dedicado a promover buenas prácticas turísticas que pongan en valor la sostenibilidad, se presentó el informe “Hacia un turismo con igualdad de género” y se organizaron tres jornadas dedicadas al empoderamiento femenino en el sector. El informe pone de manifiesto el potencial de la igualdad de género como facilitador del desarrollo sostenible y la reducción de la pobreza. Por su parte, las jornadas congregaron a más de 30 panelistas, muchas de ellas líderes empresariales en el sector, que debatieron sobre la importancia de la educación, la financiación y la creación de redes de apoyo para conseguir la igualdad de género.

Durante estas jornadas se entregaron los reconocimientos a las iniciativas ganadoras del Reto Fitur 2021 por su contribución al empoderamiento femenino: “Afrikable”, que ofrece oportunidades laborales a mujeres dentro del sector turístico en Kenia; Women in Travel CIC, que proporciona trabajo a mujeres en riesgo de exclusión social; y el programa “Rutas” de la Fundación Codespa, que fomenta el turismo rural comunitario en Perú y Bolivia.

El observatorio FiturNext cuenta con un consejo asesor liderado por FITUR y la consultora Ideas for Change, con miembros de entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo, el Instituto Nacional de Biodiversidad o el Real Instituto Elcano.

Otra muestra de la apuesta de FITUR por la integración es la inclusión, de forma consciente y proactiva, de imágenes que comunican diversidad en sus campañas promocionales. También se volvió a organizar el área FITUR LGBT+, que recogió la oferta específica de destinos y compañías del sector para el colectivo LGBT+.

La diversidad también ha estado presente en eventos como **FRUIT ATTRACTION**, Feria del Sector de Frutas y Hortalizas, que desarrolló la campaña “Smile you are at fruit attraction”, con vídeos, imágenes y cartelera mostrando personas de diferentes orígenes; y **ESTAMPA**, que diseñó un folleto con imágenes que comunican diversidad e igualdad.

TRAFIC, Salón Internacional de la Movilidad Segura y Sostenible, hizo hincapié en el rol de la mujer al acoger la entrega de la sexta edición de los Premios Mujer y Gestión del Tráfico, entregados por la Asociación de Ingenieros de Tráfico y Técnicos de Movilidad para reconocer la labor de mujeres que han trabajado en impulsar la ingeniería de tráfico en España. Además, el salón participó en la organización de cenas benéficas para la recogida de fondos en favor de la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (AESLEME), dedicada a la prevención de lesiones graves por accidentes de tráfico, y de STOP Accidentes.

Por su parte, **ORGANIC FOOD IBERIA**, Feria Profesional Internacional para el Sector Ecológico; **ECO LIVING IBERIA**, Feria Profesional Internacional sobre Cosmética, Moda y Menaje, Naturales, Éticos y Sostenibles; y **FRUIT ATTRACTION**, Feria del Sector de Frutas y Hortalizas, colaboraron con la entidad Banco de Alimentos de Madrid para la entrega de los excedentes de alimentos generados tras la celebración de estos eventos, que se destinaron a colectivos sociales en situación de precariedad.

Un año más, **100x100 MASCOTAS**, Feria del Animal de Compañía, dio visibilidad a la tenencia y cuidado responsable de animales, con la participación de las principales marcas del sector y la colaboración de organizaciones e instituciones protectoras. También se realizó una nueva edición de la pasarela de la adopción, se repartió alimento a las protectoras de animales y se difundió la labor de diversas asociaciones que fomentan el uso de perros en el tratamiento del trastorno afectivo estacional (TAE) o en terapias con niños invidentes.

Otros certámenes que desarrollaron acciones relevantes en el ámbito social fueron **INTERGIFT**, Salón Internacional del Regalo y Decoración, que cedió un espacio a la Fundación AlaPar, dedicada a la inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad intelectual; y **FERIARTE**, Feria de Antigüedades y Galerías de Arte, y **ANTIK PASSION ALMONEDA**, Feria de Antigüedades, Arte y Coleccionismo, que repartieron invitaciones a la Federación Española de Amigos de los Museos y a asociaciones de arte para facilitar su participación en estos eventos.



Formación.

Las acciones de formación en las ferias se centran en fomentar la participación de personas en prácticas para contribuir al desarrollo de su trayectoria profesional. Numerosos certámenes apostaron a lo largo del año por estas acciones, entre ellos, **ANTIK PASSION ALMONEDA**, Feria de Antigüedades, Arte y Coleccionismo; **SALÓN LOOK**, Salón Internacional de la Imagen y la Estética Integral; **CLIMATIZACIÓN & REFRIGERACIÓN (C&R)**, o **ESTAMPA**. Este último ofreció entradas gratuitas a alumnos de centros de formación artística. Por su parte, **GENERA**, Feria Internacional de Energía y Medioambiente, repartió invitaciones a estudiantes del último curso de formación profesional para acceder a las jornadas y actividades de la feria.

En paralelo a la celebración del salón profesional, diversos certámenes organizaron actividades de formación dirigidas a estudiantes y profesionales en activo de los respectivos sectores. Es el caso de **SALÓN LOOK**, con diversas conferencias didácticas, talleres y *masterclasses*; **CLIMATIZACIÓN & REFRIGERACIÓN**, con talleres sobre TAC (técnicas aplicadas a la construcción) para aprender y compartir buenas prácticas entre los instaladores; o **FERIARTE**, Feria de Antigüedades y Galerías de Arte, que ofreció clases en abierto del Máster de Arte de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.



Las acciones de formación en las ferias se centran en fomentar la participación de personas en prácticas para contribuir al desarrollo de su trayectoria profesional.

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, se ha trabajado de forma activa en apoyo de la comunidad.

En el marco de desarrollo del Plan Director de RSC, la Dirección General impulsó en 2021 el Plan de Voluntariado Corporativo, que promueve la implicación del personal en iniciativas externas que los mismos empleados seleccionan cada año de manera participativa. Por su parte, IFEMA MADRID contabiliza estas horas de voluntariado como horas efectivas de trabajo.

En 2021, el desarrollo de acciones de voluntariado corporativo siguió condicionado por las limitaciones a las actividades presenciales que continuaron afectando al conjunto de la sociedad. Además, cabe añadir

la situación de ERTE (expediente de regulación temporal de empleo) que se vivió durante parte del año, que también aconsejó no convocar proyectos de voluntariado en ese periodo.

Aun con la complejidad de la situación, que dificultó la identificación de iniciativas en las que colaborar, se aplicó un modelo de voluntariado que trabajó en dos áreas principales:

- Atención y acompañamiento telefónico.
- Ayuda a la formación y la motivación.

Finalmente, se pudo participar en tres proyectos: uno con Cruz Roja y dos con la Fundación ADSIS, entidad sin ánimo de lucro que ofrece oportunidades a personas en situación de vulnerabilidad.

Nuestro impacto en los ODS de Naciones Unidas.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas sobre los que impactan las acciones de voluntariado realizadas en 2021 son:



ODS 1:
Fin de la pobreza.



ODS 3:
Salud y bienestar.



ODS 4:
Educación de calidad



ODS 8:
Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 17:
Alianzas para alcanzar los objetivos.

El voluntariado corporativo en IFEMA MADRID.

22
voluntarios

50
horas totales dedicadas
(aportación monetaria: 1.231 euros)

20
horas en Cruz Roja
(aportación monetaria: 492,4 euros)

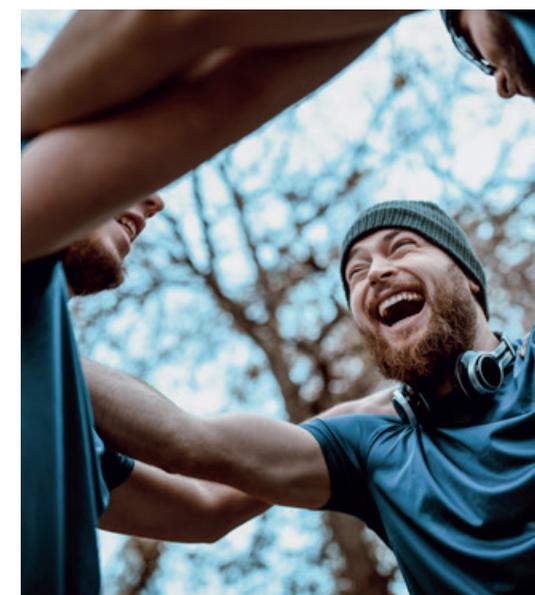
30
horas en la Fundación ADSIS
(aportación monetaria: 738,6 euros)

Cooperación con organizaciones sociales.

La colaboración con Cruz Roja consistió en la participación de 10 voluntarios en el acompañamiento telefónico a personas mayores para recordarles las recomendaciones de protección frente a la COVID-19 y comprobar su situación. El resultado de esta acción novedosa de voluntariado no físico resultó muy satisfactoria, como alternativa a las acciones presenciales en situaciones excepcionales.

En el caso de la Fundación ADSIS, 12 voluntarios impartieron charlas de motivación a jóvenes en periodo de formación y en entornos complicados, animando a estudiantes en riesgo de exclusión en su búsqueda de empleo.

La valoración de esta colaboración ha sido muy positiva, porque ha abierto una nueva forma de participación mediante la cooperación en el área formativa. Además, la oportunidad de poder desarrollarse online permite ampliar el alcance territorial.



Una experiencia enriquecedora para los voluntarios.

Las encuestas realizadas a los voluntarios participantes en los proyectos de Cruz Roja y de la Fundación ADSIS recogen un elevado grado de satisfacción y la voluntad de seguir participando en iniciativas de estas características.

La experiencia cumplió las expectativas para un 65% de ellos y las superó para un 35%. En cualquier caso, no defraudó a ninguno de los participantes. Para un 58% fue su primera experiencia de voluntariado, frente a un 27% que participa habitualmente y un 15% que realiza actividades de voluntariado de forma esporádica. También valoraron muy satisfactoriamente la atención y el seguimiento recibidos tanto por la ONG como por la Dirección de Calidad de IFEMA MADRID.

Con todo ello, el 58% de los participantes repetiría la experiencia y el 35% señala que posiblemente la repetiría. Respecto al valor que dan a su aportación, un 95% la considera positiva.

Nuevos retos para un desarrollo más sostenible.

Esta nueva edición del *Informe de Sostenibilidad* ha recogido los principios, objetivos y acciones más relevantes de IFEMA MADRID en su compromiso con el desarrollo sostenible durante el ejercicio 2021. La institución ha alcanzado nuevos hitos en los tres ámbitos que componen la sostenibilidad: medioambiental, económico y social.

La excepcionalidad del entorno ha llevado a reforzar los canales de relación con los grupos de interés, así como los sistemas de identificación y anticipación de riesgos, en cumplimiento con el principio de transparencia.

A modo de resumen, en el ámbito medioambiental cabe destacar la significativa reducción de las ratios de generación de residuos no peligrosos y de la emisión de gases de efecto invernadero, con una especial atención al desarrollo de acciones dirigidas a promover una movilidad más sostenible.

A nivel económico, IFEMA MADRID ha liderado la reactivación de la actividad ferial y congresual en el entorno europeo, tanto en la vuelta a los eventos presenciales –encabezados por la convocatoria de una exitosa edición especial de **FITUR**– como en el desarrollo de nuevos modelos híbridos que ofrecen oportunidades alternativas de negocio. Esta vocación de liderazgo e innovación ha permitido seguir contribuyendo significativamente a la reactivación económica de Madrid y del conjunto de España tras el parón por la pandemia.

En el ámbito social cabe citar, un año más, la progresiva integración en las ferias de acciones inclusivas e integradoras, así como de nuevas actividades de formación. La implicación de todos los perfiles participantes en las ferias (expositores, instaladores, visitantes, etc.) constituye, de hecho, un elemento clave en el desarrollo del compromiso de IFEMA MADRID con la sostenibilidad, como espacios de gran repercusión social y mediática.

En la consecución de los objetivos previstos cabe poner de nuevo en valor el esfuerzo e implicación de todo el equipo de profesionales de IFEMA MADRID, un elemento clave en el crecimiento de la institución a lo largo de sus más de 40 años de historia y en los retos de futuro. Conscientes de su relevancia, se trabaja en garantizar un entorno laboral seguro e igualitario, así como en el desarrollo de planes para el desarrollo profesional.

Todas estas acciones se articulan mediante el Plan Director de RSC y una metodología propia de trabajo basada en la mejora continua. Este modelo establece una revisión anual de indicadores y objetivos, con la vocación de plantear nuevos retos que permitan seguir siendo referentes en la contribución al desarrollo sostenible en nuestro sector.

IFEMA MADRID desarrolla una metodología propia de trabajo basada en la mejora continua que establece una revisión anual de indicadores y objetivos. El propósito final es plantear nuevos retos que nos permitan seguir siendo referentes en la contribución al desarrollo sostenible en nuestro sector.

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

Depósito legal

M-18569-2022

© IFEMA MADRID

Siente la inspiración

Recinto Ferial
Avenida del Partenón, 5
Madrid. España

ifema.es

