



FYCMA

Palacio de Ferias
y Congresos de Málaga

MEMORIA

2017

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN

Presentación del Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Málaga
Consejo de Administración de Promálaga

2. INFORME DE ACTIVIDAD FERIAL Y CONGRESUAL

Ferias y exposiciones, un instrumento útil y en expansión
Más congresistas, más actividad internacional y nuevos mercados
Dinamización económica y del tejido empresarial. La actividad de Fycma más allá de las cifras

3. ATENCIÓN AL CLIENTE 360°, VALOR DIFERENCIAL DE FYCMA

4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: EL COMPROMISO CON EL ENTORNO

5. DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

AGRADECIMIENTO

1

PRESENTACIÓN

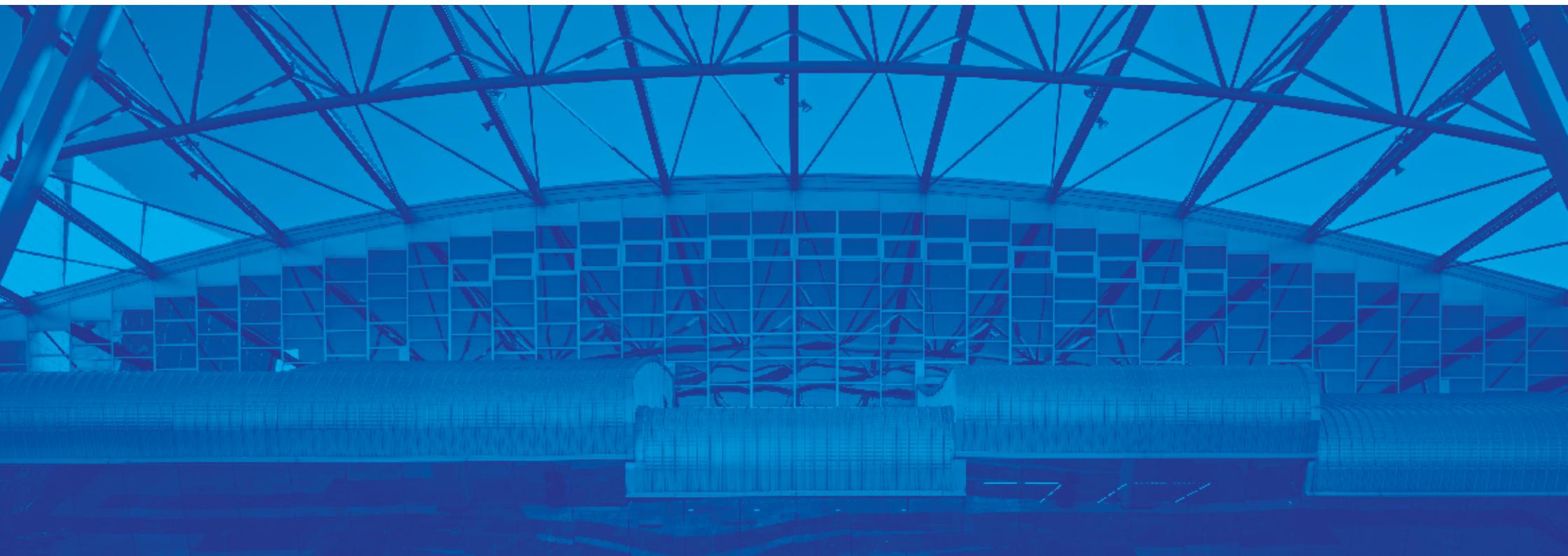


Presentación del Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Málaga

Más internacionalización, más diversificación y más oportunidades. Es un sucinto pero certero resumen de la actividad de Fycma en 2017, un año que marca un nuevo hito en la trayectoria de una infraestructura crucial en el devenir de Málaga en los últimos 15 años. El Palacio, tanto desde su dimensión organizadora como proveedora de espacios y servicios especializados, ha conseguido situar a la ciudad de Málaga como una de las principales capitales feriales y congresuales del Sur de Europa, con un crecimiento coherente y sostenido en cuanto a cifras y lleno de matices en sus contenidos.

Nuevos y variados productos feriales irrumpen en una programación rica y diversa que atiende a la implosión de nichos y sectores productivos emergentes, pero también a la evolución en los hábitos de consumo, ocio y entretenimiento de amplios sectores de la ciudadanía. Alumbramos un calendario que fomenta e impulsa de manera transversal el valor de la innovación y la sostenibilidad, las oportunidades derivadas de la economía digital o el emprendimiento. Ello ha propiciado, por ejemplo, un destacado aumento en el número de empresas expositoras, cercano al 40 por ciento, que ven en las convocatorias de Fycma una plataforma totalmente

afín a sus necesidades de promoción y comercialización, pero también una opción de aprendizaje y prospección para identificar áreas de mejora en su estrategia competitiva. Con ello, en este 2017 hemos asistido con especial entusiasmo al primer proceso de internacionalización de una marca propia. Foro Transfiere, emblema de la capacidad del Palacio por consolidar en Málaga eventos pioneros, únicos y 100% alineados con los retos derivados de la sociedad del conocimiento, ha inspirado a la ciudad argentina de Mar del Plata, que albergará en 2018 la primera edición de Transfiere Argentina, Foro Iberoamericano de Tecnología e Innovación. Se



PRESENTACIÓN

abre así una línea de trabajo y cooperación enfocada a exportar casos de éxito a otros mercados y países, reforzando con ello el papel de Fycma como entidad gestora especializada que trasciende los límites físicos del propio palacio en sintonía con los modelos de explotación propios de las grandes sedes europeas.

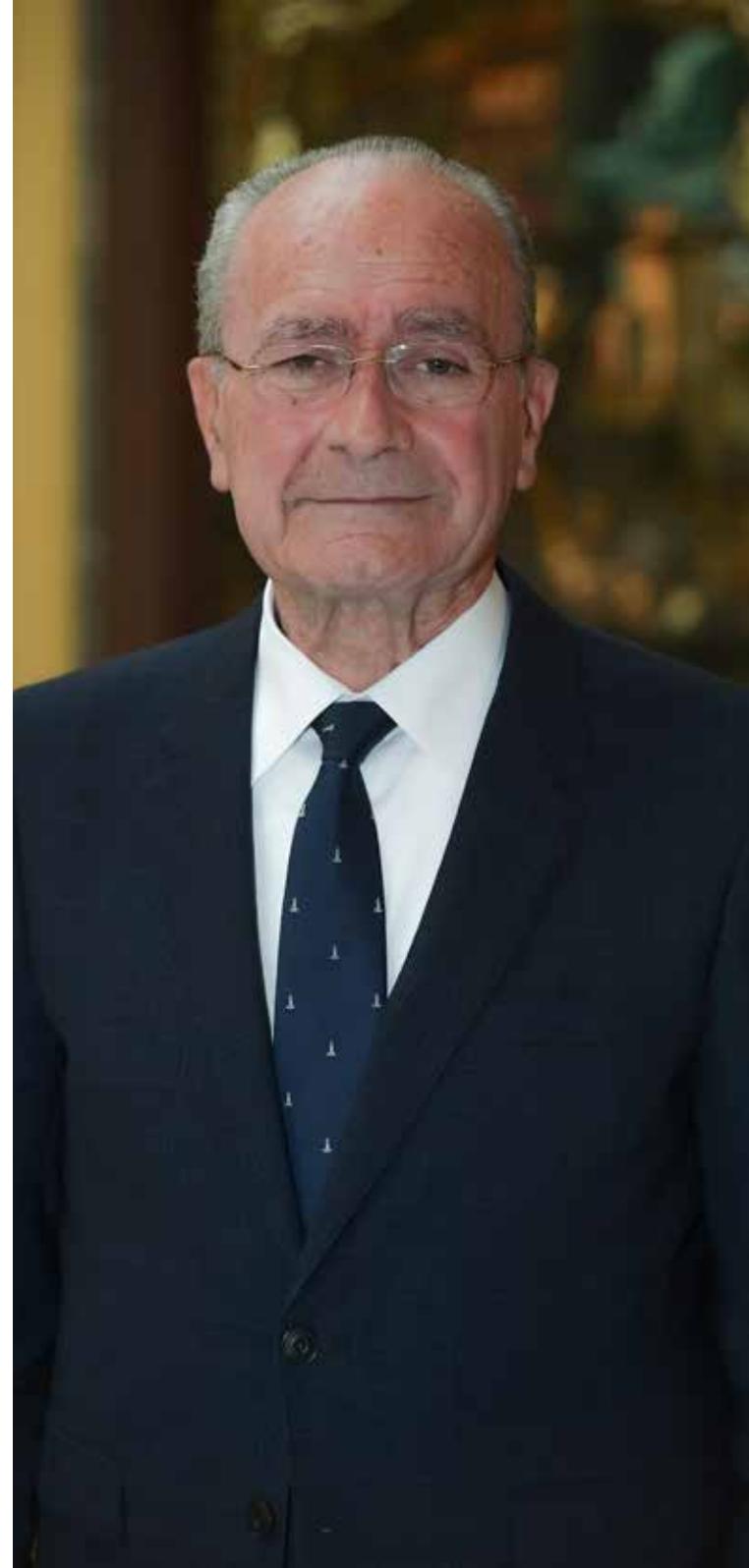
En el apartado congresual, 2017 recoge los resultados de una política de comercialización y captación planificada a medio y largo plazo según una estrategia cualitativa. Los ámbitos científico-sanitarios y económico-empresarial copan el calendario, con gran protagonismo de las convocatorias médicas, que aportan un flujo turístico a la ciudad de sumo interés por su capacidad de gasto, demanda de productos y servicios cualificados y potencial prescriptor. En una sociedad “multiconectada”, esta aportación va más allá, situando a Málaga en el centro de un debate altamente especializado con impacto global. Consolidados ya los mercados prioritarios, tanto desde el punto de vista de la tipología —asociativo— como geográfico —países centroeuropeos—, en 2017 realizamos por primera vez una incursión en el asiático y reforzamos la apuesta por el corporativo, que duplica el número de asistentes con respecto a 2016.

En el capítulo de gestión, el ejercicio 2017 marca un punto de inflexión en el proceso de transformación digital de la actividad, tanto en la que redunde de manera directa en la satisfacción del usuario, como en aquella destinada a optimizar los recursos, una finalidad al servicio de su naturaleza pública y su compromiso con la eficiencia y la transparencia.

Y detrás de todo esto están las personas. Un equipo totalmente orientado al cliente cuya excelencia en el servicio y atención se ha convertido en el atributo diferencial de la marca Fycma; los proveedores, más del 60 por ciento de ellos empresas malagueñas que demuestran la calidad y buen hacer de un tejido productivo local con vocación global; el más de centenar de organizadores que han confiado en Fycma para desarrollar sus eventos; los partners, expositores y miembros de comités organizadores que definen e impulsan la estrategia ferial, así como todos los colaboradores que se han sumado a un entramado de trabajo y colaboración con vigencia permanente más allá de las fechas de celebración de los diferentes eventos.

Finalizo dando las gracias, por supuesto, a las más de 360.000 personas que han pasado por cualquiera de los encuentros celebrados en el Palacio durante 2017. Encaramos un 2018 en el que Fycma alcanzará su decimoquinto aniversario, una ocasión para recordar lo mucho conseguido hasta el momento y para definir un horizonte de crecimiento que siga respondiendo a la misión principal que nos guía desde el año 2003. No es otra que seguir constituyendo una herramienta válida para convertir a Málaga en referente entre las principales ciudades de negocio ferial y congresual de Europa, abrir oportunidades, dinamizar la economía y crear riqueza en la ciudad. Lo seguiremos haciendo con implicación y orgullo.

FRANCISCO DE LA TORRE
Alcalde de Málaga



**CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN DE
PROMÁLAGA 2017**

D. Francisco de la Torre Prados

Alcalde-Presidente del Excmo. Ayto. de Málaga
Presidente del Consejo de Administración de Promálaga

D. Mario Cortés Carballo

Teniente de Alcalde del Excmo. Ayto. de Málaga
Vicepresidente del Consejo de Administración de Promálaga

D. Carlos Conde O'Donnell

Teniente de Alcalde del Excmo. Ayto. de Málaga

Dña. María del Mar Martín Rojo

Teniente de Alcalde del Excmo. Ayto. de Málaga

D. Salvador Trujillo Calderón

Concejal del Grupo Municipal Socialista en el Excmo. Ayto. de Málaga

Dña. Lorena Doña Morales

Concejala del Grupo Municipal Socialista en el Excmo. Ayto. de Málaga

Dña. Ysabel de los Ángeles Torralbo Calzado

Concejala del Grupo Municipal Málaga Ahora en el Excmo. Ayto. de Málaga

D. Juan Cassá Lombardía

Concejal del Grupo Municipal Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía en el Excmo. Ayto. de Málaga

D. Manuel Sánchez Vicioso

Grupo Municipal IU-CA-CLI-AS-ALTER-Málaga para la Gente en el Excmo. Ayuntamiento de Málaga

2

INFORME DE ACTIVIDAD FERIAL Y CONGRESUAL

ACTIVIDAD FERIAL Y CONGRESUAL

Con un total de **362.837 visitantes**, el ejercicio 2017 ha supuesto un punto de inflexión en la trayectoria de Fycma. En la antesala de su decimoquinto aniversario, la actividad del Palacio ha consolidado las tendencias que ya se venían manifestando en los últimos años y que confirman el papel del recinto malagueño como referente de la actividad ferial y congresual en el Sur de Europa y la franja mediterránea:

- Incremento sostenido y coherente en los indicadores de participación
- Más actividad nacional e internacional
- Expansión de la marca Fycma y acceso a nuevos mercados
- Gestión avanzada y especializada

2.1 Ferias y exposiciones, un instrumento útil y en expansión

- ☛ **40 FERIAS Y EXPOSICIONES**
- ☛ **2.634 EXPOSITORES +39%**
- ☛ **323.933 M² SUPERFICIE BRUTA +41%**
- ☛ **116.241 M² SUPERFICIE NETA +29%**
- ☛ **306.115 VISITANTES +16%**

Fycma ha albergado en 2017 un total de **40 ferias y exposiciones, una cifra inaudita hasta el momento**. El aumento en los principales indicadores de actividad constata el interés despertado por dichos salones en

entidades públicas y privadas, profesionales y público general, que tanto como oferentes o demandantes siguen percibiendo el valor y utilidad de estos encuentros como generadores de negocio y oportunidades. Así, el 97 por ciento de los expositores participantes en ferias promovidas por el propio Palacio y el público general asistente recomendaría la participación, y cerca del 90 por ciento muestra su intención de volver en la próxima convocatoria.

Bajo esta premisa, Fycma trabaja para vehicular y canalizar la iniciativa privada dando soporte a organizaciones y empresas que han identificado la necesidad de que un determinado sector, nicho o actividad cuente con una convocatoria afín. En esta línea, el calendario del Palacio ha incorporado en este año dos grandes encuentros, caso de **FreakCon, 1ª Convención Internacional de Manga, Cómic, Series de TV y Videojuegos**, y **Art Fair Málaga'17, I Feria Internacional de Arte Contemporáneo**.

Desde su dimensión organizadora, que abarca en torno al 60 por ciento de todo el calendario ferial del recinto, 2017 ha alumbrado la primera edición de **Hi!Drone Technology, I Salón de Tecnologías Dron**, un proyecto enmarcado en la apuesta específica de Fycma por promover encuentros altamente especializados vinculados con el desarrollo tecnológico y la economía digital, que a su vez se encuentra alineada con el posicionamiento de Málaga como el principal *hub* innovador del Sur de Europa.

Precisamente uno de los principales estandartes de esta apuesta como es **Transfiere**, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación, ha propiciado en 2017 uno de los grandes hitos en la trayectoria del

Palacio. En su sexta edición contó con la presencia de S.M. el Rey Felipe VI, siendo la primera vez que el jefe del Estado visita un evento organizado directamente por Fycma.

Fycma como gestor que trasciende el edificio

En 2017 la marca Fycma como instrumento de gestión especializada en la organización de eventos ha dado un paso más asumiendo la coordinación de la iniciativa **Málaga Innovation Festival (MIF)**, una experiencia pionera que a lo largo de una semana convirtió a la capital en sede internacional del emprendimiento innovador y la inversión.

Bajo el paraguas de esta actividad Fycma coordinó la celebración de más de 30 eventos organizados y promovidos por diferentes entidades públicas y privadas en diversas sedes de la ciudad que congregaron a más de 10.000 participantes.

Junto a ello, y en línea con el modelo de las grandes entidades feriales europeas, Fycma ha iniciado en 2017 el proceso de internacionalización de una marca propia, que culmina previsiblemente en septiembre de 2018 con la celebración de **Transfiere Argentina, Foro Iberoamericano de Tecnología e Innovación**, que tendrá lugar en Mar del Plata. Se trata del primer producto de Fycma franquiciado, una línea de trabajo de enorme potencial.

2.2 Más congresistas, más actividad internacional y nuevos mercados

El apartado congresual de Fycma en 2017 se caracteriza por un notable aumento de la actividad internacional, con un incremento en los eventos de esta categoría que sobrepasa el 70 por ciento y alrededor de un 50 por ciento más de asistentes. Este crecimiento responde a la estrategia del Palacio en cuanto a captación de eventos, que prioriza en el calendario aquellos de ámbito nacional e internacional al conllevar de manera general más participantes, duración, capacidad de gasto y pernoctaciones. Así, la duración media se sitúa ya en 1,93 días, por encima del ejercicio anterior.

En este sentido, cabe destacar el mayor número de asistentes a grandes congresos, con un aumento del 45 por ciento. Más del 80 por ciento de estos congresistas han participado en encuentros de carácter nacional e internacional.

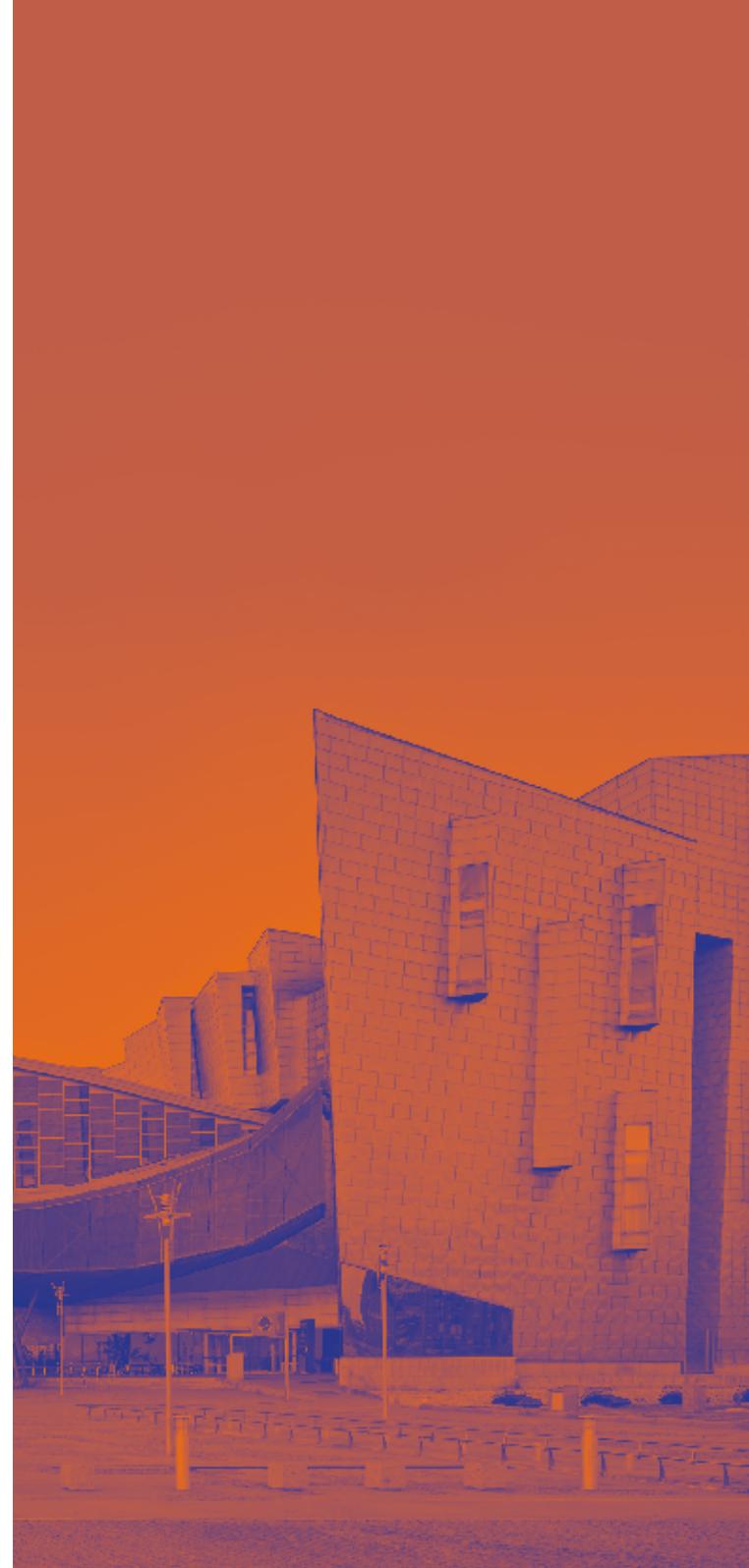
Más de la mitad de los eventos celebrados en Fycma en 2017 pertenecen al ámbito científico-técnico, con gran protagonismo nuevamente de los congresos médicos, cuyos delegados aumentan en casi un 15 por ciento y representan ya el 65 por ciento de congresistas. Le siguen los encuentros de carácter económico y empresarial. Ambas categorías convocan a más del 80 por ciento de los asistentes que han participado en algún congreso, convención, jornada u otro tipo de acto de los que han tenido lugar en el Palacio en este ejercicio.

Como tendencia significativa cabe reseñar también la consolidación del mercado corporativo, con un aumento en el número de convenciones empresariales celebradas que cuadruplica la cifra de participantes en este tipo de encuentros con respecto a 2016.

En lo que respecta a estrategia comercial y política de expansión de la marca Fycma, en 2017 ha tenido lugar la primera incursión en el mercado asiático a través de una acción en destino en Japón. Igualmente, el Palacio ha estado representado en encuentros especializados en Francia y Alemania, establecidos como mercados prioritarios en el Plan Director del recinto junto con Reino Unido y Bélgica.

RESUMEN ACTIVIDAD CONGRESUAL 2017

| Tipología | Nº eventos | Asistentes |
|--------------|------------|------------|
| Congresos | 19 | 22.950 |
| Convenciones | 6 | 4.600 |
| Jornadas | 13 | 2.480 |
| Otros actos | 46 | 26.692 |



2.3 Dinamización económica y del tejido empresarial. La actividad de Fycma más allá de las cifras

Este crecimiento sostenido de los marcadores de actividad y participación se traduce en 2017 en un aumento de la facturación de más del 30 por ciento, con un total de 7,9 millones de euros. Así, el ingreso medio por evento ha aumentado en un 175 por ciento, doblando el margen de contribución con respecto a 2016.

Dichos resultados propician una mayor autonomía en la gestión, que sigue incrementándose en 2017. Así, más del 80 por ciento de los ingresos registrados en el ejercicio han estado generados por la propia actividad, reduciéndose paulatinamente la aportación municipal según lo establecido en su plan director 2015-2020.

El aumento de la facturación interna está directamente relacionado con la capacidad de la actividad de Fycma para generar movimiento económico en su área de influencia. Así, según cálculos estimados, las ferias, exposiciones, congresos, convenciones, jornadas y otros actos que han tenido lugar en el Palacio han generado unas rentas superiores a los 130 millones de euros*, que revierten en tejido productivo y en el empleo tal y como se especifica en el cuadro adjunto.

TRANSVERSILIDAD DE LA ACTIVIDAD

RENTAS DIRECTAS

- Alojamiento - Transporte
- Restauración - Compras y ocio

RENTAS INDIRECTAS E INDUCIDAS

- Aumento de la producción en los sectores suministradores de aquellos otros directamente relacionados con la celebración de un evento
- Incremento del consumo en el territorio

Fuentes: Informe Madison Market Research para Spain Convention Bureau (octubre 2017)
Importancia económica de la Industria de Reuniones y Eventos en Málaga. Fundación CIEDES

*Según criterios asumidos por el Spain Convention Bureau y la Asociación de Ferias Españolas (AFE)

ACTIVIDAD FERIAL Y CONGRESUAL

Se trata de un impacto con especial incidencia en el tejido productivo local, ya que según el informe referido, el 60 por ciento del presupuesto personal diario del turista congresual se invierte en alimentación y compras y cerca del 20 por ciento en ocio y entretenimiento.

Este impacto tiene también efecto directo en el empleo al sostener, al menos, 4.500 puestos de trabajo directos e indirectos, según el cálculo estimado de AFE.

Más allá de las cifras, el turismo de negocios generado por Fycma conlleva una serie de particularidades y ventajas que lo convierten en un perfecto aliado de la estrategia general de la ciudad como destino urbano:

- **Desestacionalización.** A excepción del mes de agosto, Fycma mantiene en 2017 un nivel de actividad continuado, si bien el 56 por ciento se concentra en febrero, junio, octubre y noviembre, rompiendo, por tanto, el esquema tradicional de un destino vacacional al uso.
- **Difusión y repercusión mediática.** La actividad del Palacio ha generado al menos 2.000 impactos mediáticos orgánicos, lo que en términos publicitarios aproximados se traduciría en una campaña ampliamente superior al millón de euros. Dicho movimiento se traslada también al ámbito virtual con una comunidad en redes sociales que supera por primera vez los 100.000 usuarios totales, un 13 por ciento más que en 2016.
- **Calidad de la demanda.** El turista MICE responde al perfil de un profesional y directivo con un poder

adquisitivo de carácter medio-alto, que demanda productos y servicios acordes a esta capacidad, caso del alojamiento, optando mayoritariamente por hoteles de 4 y 5 estrellas.

- **Capacidad prescriptora.** El turista de negocios aprovecha su viaje para realizar otro tipo de actividades en el destino vinculadas al ocio y el esparcimiento, y más del 30 por ciento realiza algún viaje adicional pre o post reunión, según el Spain Convention Bureau.
- **Especialización del tejido productivo.** Las necesidades específicas derivadas del negocio ferial y congresual incentivan el desarrollo de un tejido productivo altamente especializado. En 2017, el 64 por ciento de los proveedores con los que ha trabajado Fycma han tenido su sede social en Málaga y provincia.

Así, Fycma participa también del entramado económico, cultural y social de su entorno a través del desarrollo de acuerdos marco destinados a generar sinergias y oportunidades con colectivos y entidades públicas y privadas, caso de los Museo Casa Natal de Picasso, Museo Ruso de San Petersburgo, Centre Pompidou y Museo Carmen Thyssen Málaga; Unicaja y la Universidad de Málaga —en el marco del Club de Empresas— e Iberia.

En el ámbito especializado, Fycma mantiene una política asociativa que le permite disponer de interlocución en los principales foros sectoriales, siempre en la defensa del sector turístico y más concretamente del segmento de Congresos y Reuniones como

dinamizador económico, y la promoción de la profesionalidad, la excelencia y la calidad en la prestación del servicio.

En 2017 esta vocación se ha concretado en el inicio de la colaboración con Event Managers Association (EMA), conformada por más de 200 responsables de eventos de grandes compañías multinacionales. Así, Fycma es miembro de pleno derecho de las siguientes organizaciones regionales, nacionales e internacionales:

- Asociación de Ferias de España (AFE)
- Excellence in Convention Centre Management (AIPC)
- Asociación de Palacios de Congresos de España (APCE)
- Asociación de Palacios de Congresos y Ferias de Andalucía (AFCAN)
- International Congress and Convention Association (ICCA)
- Meeting Professionals International (MPI)
- Mesa del Turismo de España

Cabe destacar que en 2017 la Revista Ejecutivos ha distinguido la labor de Fycma otorgándole el Premio Ejecutivos Andalucía a la mejor gestión institucional en la duodécima convocatoria de estos reconocimientos.

FERIAS

CELEBRADAS EN

2017

RETRO AUTO & MOTO MÁLAGA
IV SALÓN DEL VEHÍCULO CLÁSICO,
DE ÉPOCA Y COLECCIÓN

20-22
ENERO

Edición: 4
Número de empresas expositoras: 119
Números de visitantes: 22.000
Superficie neta: 10.000 m2
Superficie bruta: 20.017 m2
www.eventosmotor.com



TRANSFIERE
6° FORO EUROPEO PARA LA CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

15-16
FEBRERO

Edición: 6
Número de empresas expositoras: 54
Número de visitantes: 4.170
Superficie neta: 3.000 m2
Superficie bruta: 8.642 m2
www.forotransfire.com



FREAKCON
I CONVENCION INTERNACIONAL DE MANGA,
CÓMIC, SERIES TV Y VIDEOJUEGOS

11-12
MARZO

Edición: 1
Número de empresas expositoras: 35
Número de visitantes: 13.700
Superficie neta: 9.498 m2
Superficie bruta: 13.748 m2
www.freakcon.es



NOVEDAD

H&T

19º SALÓN PROFESIONAL DEL EQUIPAMIENTO, ALIMENTACIÓN Y SERVICIOS PARA HOSTELERÍA Y TURISMO

**19-21
MARZO**

Edición: 19
 Número de empresas expositoras: 116
 Número de visitantes: 7.000
 Superficie neta: 4.134 m²
 Superficie bruta: 11.920 m²
www.salonhyt.com



NATURA MÁLAGA

9ª FERIA DE VIDA SALUDABLE Y SOSTENIBLE

**31
MARZO -
2 ABRIL**

Edición: 9
 Número de empresas expositoras: 146
 Número de visitantes: 8.814
 Superficie neta: 5.296 m²
 Superficie bruta: 15.668 m²
www.naturamalaga.com



MOTO & BIKE ANDALUCÍA
SALÓN DE LA MOTO Y LA BICICLETA

**19-21
MAYO**

Edición: 2
 Número de empresas expositoras: 44
 Número de visitantes: 15.000
 Superficie neta: 9.100 m²
 Superficie bruta: 17.200 m²
www.eventosmotor.com



GREENCITIES
8º FORO DE INTELIGENCIA Y SOSTENIBILIDAD URBANA

**7-8
JUNIO**

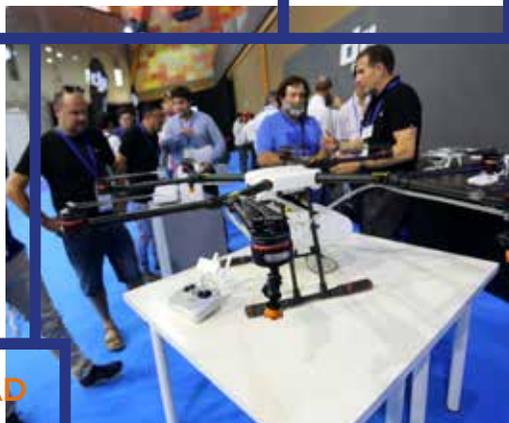
Edición: 8
 Número de empresas expositoras: 133
 Número de visitantes: 3.542
 Superficie neta: 5.351 m²
 Superficie bruta: 8.332 m²
www.greencitiesmalaga.com



HI!DRONE TECHONOLOGY
1^{er} SALÓN DE TECNOLOGÍAS DRON

7-8
JUNIO

Edición: 1
Número de empresas expositoras: 35
Número de visitantes: 2.996
Superficie neta: 1.597 m2
Superficie bruta: 2.695 m2
www.hidronetec.com



NOVEDAD

ART FAIR MÁLAGA'17

30 JUNIO
2 JULIO

Edición: 1
Número de empresas expositoras: 300
Número de visitantes: 12.000
Superficie neta: 3.746 m2
Superficie bruta: 13.888 m2
www.artfairmalaga.com



NOVEDAD

GAMEPOLIS
V FESTIVAL DE VIDEOJUEGOS

21-23
JULIO

Edición: 5
Número de empresas expositoras: 76
Número de visitantes: 40.000
Superficie neta: 10.563 m2
Superficie bruta: 24.343 m2
www.gamepolis.org



**4ª INTERNATIONAL MÁLAGA
TATTOO CONVENTION**

8-10
SEPTIEMBRE

Edición: 4
Número de empresas expositoras: 149
Número de visitantes: 4.000
Superficie neta: 3.004 m2
Superficie bruta: 8.834 m2
www.spaintattooexpo.com/Malaga



INSTALANDALUS
FERIA LÍDER DE LA CONSTRUCCIÓN
EN ANDALUCÍA

5-7
OCTUBRE

Edición: 6
Número de empresas expositoras: 91
Número de visitantes: 3.500
Superficie neta: 4.293 m2
Superficie bruta: 7.474 m2
www.instalandalus.com



CELEBRA MÁLAGA
11ª FERIAS DE BODAS Y CELEBRACIONES

13-15
OCTUBRE

Edición: 11
Número de empresas expositoras: 155
Número de visitantes: 8.093
Superficie neta: 2.156 m2
Superficie bruta: 13.150 m2
www.celebramalaga.com



ESTILO MLG
2º SALÓN DE PELUQUERÍA, BARBERÍA,
BELLEZA Y ESTÉTICA

14-16
OCTUBRE

Edición: 2
Número de empresa expositoras: 76
Número de visitantes: 9.573
Superficie neta: 2.092 m2
Superficie bruta: 6.989 m2
www.estilomlg.com



**6º SALÓN DEL MOTOR DE OCASIÓN
DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA**

3-5
NOVIEMBRE

Edición: 6
Número de empresas expositoras: 30
Número de visitantes: 31.583
Superficie neta: 6.537 m2
Superficie bruta: 10.800 m2
www.salonmotormalaga.com



SIMed

13° SALÓN INMOBILIARIO DEL
MEDITERRÁNEO

10-12
NOVIEMBRE

Edición: 13
Número de empresas expositoras: 151
Número de visitantes: 7.549
Superficie neta: 3.257 m2
Superficie bruta: 13.880 m2
www.simedmalaga.com



XIII FERIA DEL OUTLET

10-12
NOVIEMBRE

Edición: 13
Número de empresas expositoras: 90
Número de visitantes: 30.000
Superficie neta: 2.023 m2
Superficie bruta: 9.734 m2
www.outletmalaga.com



**V FERIA INTERNACIONAL IMEX
ANDALUCÍA**

21-22
NOVIEMBRE

Edición: 5
Número de empresas expositoras: 37
Número de visitantes: 2.500
Superficie neta: 550 m2
Superficie bruta: 4.300 m2
www.imex.impulsoexterior.net



**MI MASCOTA
6° SALÓN DEL ANIMAL
DE COMPAÑÍA**

25-26
NOVIEMBRE

Edición: 6
Número de empresas expositoras: 56
Número de visitantes: 10.295
Superficie neta: 7.436 m2
Superficie bruta: 24.754 m2
www.feriamimascota.com



fifSUR

**4ª FERIA DE FRANQUICIAS
Y NEGOCIOS DEL SUR**

**1-2
DICIEMBRE**

Edición: 4
Número de empresas expositoras: 39
Número de visitantes: 2.000
Superficie neta: 455 m2
Superficie bruta: 6.249 m2
www.fifsur.com



CREATIVA MÁLAGA

**1-3
DICIEMBRE**

Edición: 2
Número de empresas expositoras: 62
Número de visitantes: 6.370
Superficie neta: 938 m2
Superficie bruta: 10.203 m2
www.malaga.creativa.eu



MIMA

14ª MUESTRA INFANTIL DE MÁLAGA

**26
DICIEMBRE
4 ENERO**

Edición: 14
Número de empresas expositoras: 25
Número de visitantes: 30.000
Superficie neta: 6.000 m2
Superficie bruta: 19.207 m2
www.mimamalaga.com



RASTRILLO NUEVO FUTURO

**1-4
DICIEMBRE**

Edición: 28
Número de empresas expositoras: 48
Número de visitantes: 10.000
Superficie neta: 2.000 m2
Superficie bruta: 9.634 m2
www.nuevofuturo.org



EXPOSICIONES

CELEBRADAS EN

2017

**32º CONGRESO NACIONAL DE LA
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE MEDICINA
ESTÉTICA (SEME)**

18-20 FEBRERO

Número de visitantes: 2.000

15º CONGRESO DEL PP ANDALUZ

17-19 MARZO

Número de visitantes: 2.500

**EUROPREVENT 2017. CONGRESO
EUROPEO DE CARDIOLOGÍA PREVENTIVA**

6-8 ABRIL

Número de visitantes: 1.200

XXII CONGRESO CORREOS ESTATAL CCOO

3-5 MAYO

Número de visitantes: 600

**XXI CONGRESO DE LA SOCIEDAD
ESPAÑOLA DE ENFERMEDADES
INFECCIOSAS Y MICROBIOLOGÍA CLÍNICA
(SEIMC)**

11-13 MAYO

Número de visitantes: 1.300

XII CONGRESO PROVINCIAL PP MÁLAGA

19-20 MAYO

Número de visitantes: 900

CONVENCION BLYTHECOM EUROPA

20 MAYO

Número de visitantes: 800

**SEPA MÁLAGA 2017. CONGRESO DE LA
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE PERIODONCIA Y
OSTEOINTEGRACIÓN**

25-27 MAYO

Número de visitantes: 4.800

**II CONGRESO INTERNACIONAL DE
TECNOLOGÍAS Y TURISMO PARA TODAS
LAS PERSONAS**

15 JUNIO

Número de visitantes: 300

ROAD SHOW V-TRUCK

15 JUNIO

Número de visitantes: 30

**43ª REUNIÓN ANUAL DE LA SOCIEDAD
NUCLEAR ESPAÑOLA**

4-6 OCTUBRE

Número de visitantes: 600

XXI REUNIÓN NACIONAL DE CIRUGÍA

18-20 OCTUBRE

Número de visitantes: 1.200

**LIX CONGRESO NACIONAL DE LA
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE HEMATOLOGÍA
Y HEMOTERAPIA Y XXXIII CONGRESO
NACIONAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
TROMBOSIS Y HEMOSTASIA**

25-28 OCTUBRE

Número de visitantes: 2.500

EUROPEAN CYBER SECURITY CHALLENGE

31 OCTUBRE - 1 NOVIEMBRE

Número de visitantes: 600

VII CONGRESO NACIONAL DE ALZHEIMER

9-11 NOVIEMBRE

Número de visitantes: 400

**LABCLIN. XI CONGRESO NACIONAL DEL
LABORATORIO CLÍNICO**

15-17 NOVIEMBRE

Número de visitantes: 300

FIWARE TECH SUMMIT

28-29 NOVIEMBRE

Número de visitantes: 400

CONGRESOS Y OTROS EVENTOS

2017

CONGRESOS

- 32º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Estética (SEME)
- 15º Congreso del PP Andaluz
- Europrevent 2017. Congreso Europeo de Cardiología Preventiva
- NESI FORUM. New Economy & Social Innovation Global Forum
- XXII Congreso Correo Estatal CCOO
- XXI Congreso de la Sociedad Española de Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica (SEIMC)
- XII Congreso Provincial PP Málaga
- SEPA Málaga 2017. Congreso de la Sociedad Española de Periodoncia y Osteointegración
- EBAN Málaga 2017 Congress
- II Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para Todas las Personas
- 43ª Reunión Anual de la Sociedad Nuclear Española
- Congreso 'Lo que de Verdad Importa'
- XXI Reunión Nacional de Cirugía
- Fiware Tech Summit
- LIX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia y XXXIII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Trombosis y Hemostasia
- European Cyber Security Challenge
- VII Congreso Nacional de Alzheimer
- Labclin. XI Congreso Nacional de Laboratorio Clínico
- Andalucía Management 2017

CONVENCIONES

- LinkedIn EMEA Regional Sales Kick-Off 2017
- Blythecom Europa
- Gala Kadus Málaga'17
- Convención Profesionales Vithas Málaga
- Convención Banco Sabadell
- 19º Convención de Directivos de Unicaja

JORNADAS

- Seminario Lumon
- Jornada de Capitalización de Proyectos de I+D+i de Financiación Europea (FIAB)
- Jornada 'El Reto de la Internacionalización en un mundo digital'
- Jornada 'La Innovación en el sector agroalimentario'
- Reunión Cajasur
- Experiencia Sonrisas
- Kutxabank Gestión
- Evento Asociación China Andalucía
- Jornada 'The Visual Day'
- Jornada Autodrive
- Jornada de la Asociación Andaluza de Desguaces
- Ciclo de Conferencias IMFE
- Presentación Concurso IDEAS

OTROS ACTOS

- Presentación Autobuses EMT
- Reunión Pernod Ricard
- II Taller AGRIFORVALOR: aprovechamiento de residuos y subproductos agrícolas y forestales
- Asamblea General Cluster Andalucía Smart City
- Asamblea General APTE
- Reunión del Grupo Interplataformas de Grafeno (GRAFIP)
- European Coworkings Programme
- Reunión de Técnicos de la Red OTRI Andalucía
- Reunión de coordinación de grupos de trabajo de RedOtri Universidades / Crue
- Reunión de Planificación 2017 de la comisión permanente de RedOtri Universidades / Crue
- Reunión Junta Directiva de la Coordinadora Española de Polígonos Empresariales (CEPE)
- Reunión Proyecto Polígonos Empresariales de Calidad
- Reunión CAU
- Reunión de directores Red OTRI Andalucía
- Reunión Atech, PTA, Cartuja y Aerópolis
- Asamblea General de la Plataforma Tecnológica de la Eficiencia Energética
- Reunión Centros Tecnológicos Andaluces
- Primera Reunión para la Constitución de la Red Peninsular de Parques Tecnológicos y Universidades España-Portugal
- KTM200
- Evento Pernod Ricard
- Concierto Gemeliers
- Concierto India Martínez
- Gala Loreal
- Road Show V-Truck
- Fin de Curso Guardería Baby
- Fin de Curso Guardería Pipiolines
- Evento de Asociación Piano Forte
- Malagabyte Final Fest 17
- Acto de Graduación 41º Promoción de la Facultad de Medicina
- Graduación Facultad de Turismo
- XXI Juegos Mundiales de Deportistas Trasplantados
- Acto de Graduación de la Facultad de Psicología
- Presentación Autobuses EMT
- Acto de Graduación Facultad de Derecho
- Graduación Facultad de Ciencias de la Salud
- Presentación Autobuses EMT
- Granada Spain Stake Member Meeting
- Día del Patrón de la Policía Local de Málaga
- Rodaje Red Car
- MTV Challenge 31
- Musical Los Pica Pica
- Emisión Dial Tal Cual
- 25º Aniversario del Parque Tecnológico de Andalucía (PTA)
- Gala Malagueños del Año
- Conferencia Vivir con Entusiasmo
- Gala Navideña Dance Academy Jessy M

3

ATENCIÓN AL CLIENTE 360°,
VALOR DIFERENCIAL DE FYCMA



La calidad y la excelencia en la prestación del servicio son el principal atributo de la marca Fycma y el gran valor diferencial del Palacio dentro de su entorno competitivo, que se refleja también en el índice de repetición de los organizadores, por encima de la media en el sector. Esta percepción se confirma también con el grado de satisfacción general expresado en las encuestas, una de las principales herramientas de escucha activa con las que cuenta Fycma para identificar fortalezas y áreas de mejora en su relación con organizadores, expositores y público asistente.

Así, es precisamente la atención al cliente el ítem mejor valorado por los usuarios, puntuado con un **9,17 sobre 10**, por encima de los datos del ejercicio anterior. Dichos resultados son fruto de una política de orientación total al cliente, que encuentra en el Palacio un aliado estratégico para rentabilizar al máximo su experiencia en el recinto.

Fycma cuenta con un equipo profesional estable y altamente especializado capaz de responder a los desafíos de un mercado en permanente evolución, y que se conforma de la siguiente manera en 2017:

- ▣ **PLANTILLA:** 93,33% INDEFINIDA
- ▣ **EDAD MEDIA:** 41,55 AÑOS
- ▣ **EL 73% POSEE FORMACIÓN UNIVERSITARIA**
- ▣ **EL 65% SON MUJERES**
- ▣ **EL 93% TIENE UNA ANTIGÜEDAD SUPERIOR A LOS TRES AÑOS**

En coherencia con la importancia del componente humano en la cadena de valor del Palacio, y por tanto, en la experiencia cliente, Fycma ha incrementado en 2017 su política de formación permanente y actualizada, con más de una decena de acciones y proyectos. Entre ellos, destacan la integración del inglés en la plantilla —en sintonía con el objetivo general de internacionalización de la actividad— o gestión comercial.

Igualmente, y de acuerdo a las exigencias propias de un contexto de incremento y solapamiento de la actividad, se ha reforzado el trabajo de coordinación interdepartamental para optimizarlo de manera interna y, en consecuencia, mejorar los tiempos de respuesta al usuario.

Así, cabe destacar que el tiempo de respuesta a comunicaciones de clientes vinculadas con quejas, reclamaciones o sugerencias es de 2,87 días, muy por debajo del compromiso establecido en la carta de servicios, situado en 10 días.

Junto a ello, Fycma mantiene una apuesta permanente por la actualización de sus instalaciones, herramientas

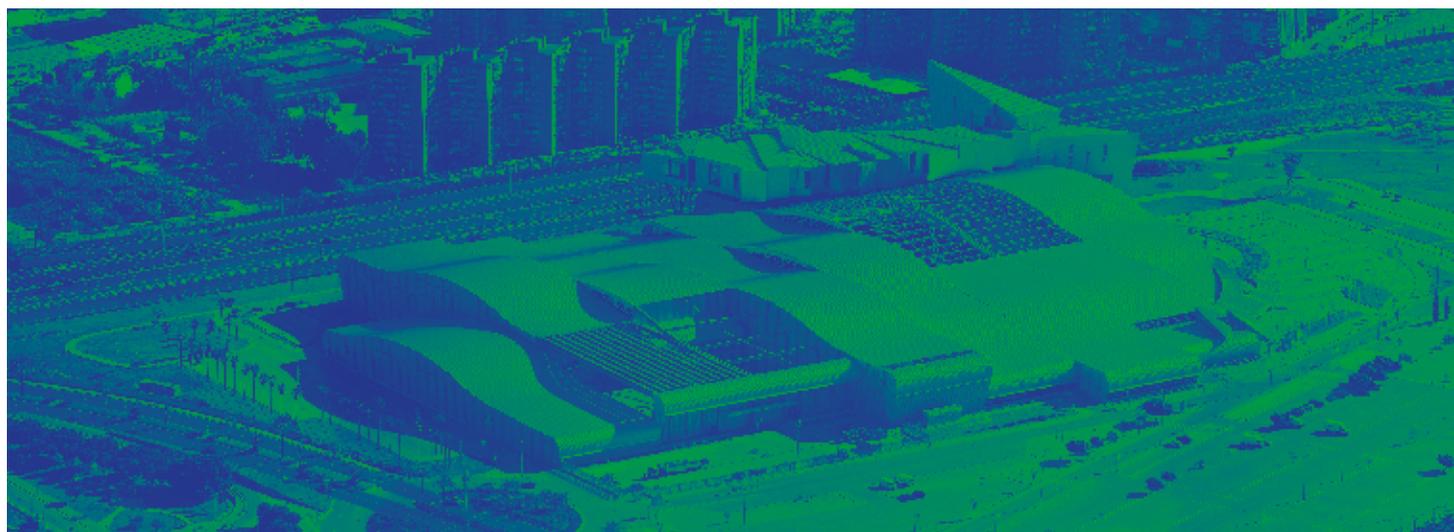
y procedimientos para atender de manera integral los retos logísticos y organizativos derivados de un cliente cada vez más exigente e informado, así como del proceso imparable de transformación tecnológica y digital.

En 2017 caben destacar las siguientes actuaciones:

Automatización de la taquilla: Desarrollo de un sistema informático centralizado de venta de entradas, conectando la taquilla física con la online. Más allá de lo que ello supone en cuanto ampliación y mejora de la atención al usuario y de acuerdo a la evolución actual de las pautas de consumo, este sistema proporciona un mayor flujo de información sobre el perfil de los diferentes públicos de Fycma, lo que permite identificar nuevas necesidades y adaptar la oferta.

Implantación de sistemas automatizados **de gestión de colas** en eventos de gran afluencia de público.

Más de **24.000 intervenciones** en instalaciones.



4

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA:
EL COMPROMISO CON EL
ENTORNO**



En el ejercicio de su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y en virtud de su naturaleza de servicio público, Fycma mantiene una serie de compromisos que se circunscriben de manera transversal tanto a la gestión como a la actividad, siempre bajo el paradigma de la transparencia en la gestión de los recursos públicos.

Dicha política se vehicula principalmente en la certificación y adscripción de sistemas de gestión que garantiza a sus públicos la apuesta por los más altos estándares de calidad y excelencia.

En el apartado de certificaciones, Fycma ha renovado en este 2017 el siguiente estándar:

Q de Icte, ahora UNE 187004, incluye SICTED

Conseguida en diciembre de 2008 (SICTED en octubre de 2008)

Junto a ello, se han pasado las auditorías de seguimiento de las siguientes:

ISO 50001 Sistemas de Gestión Energética

Conseguida en enero de 2012 de como UNE-EN 16001

Extiende las buenas prácticas a la gestión de la energía en la actividad de FYCMA a través del control de los consumos, búsqueda de soluciones más eficientes y asignación óptima de recursos.

ISO 9001:2008 Gestión de la Calidad

Conseguida en febrero de 2010

Fycma dispone también de la Q de Calidad expedida por la Asociación de Ferias Españolas (AFE) como reconocimiento a la implantación de un sistema de calidad entre sus asociados.

ISO 14001:2004 Gestión ambiental

Conseguida en febrero de 2010

Supone el compromiso por llevar a cabo su actividad con el mínimo efecto sobre el medioambiente a través de buenas prácticas asumidas en sus procedimientos de trabajo. Así, Fycma llega más allá de donde la propia legislación exige y mantiene bajo control los aspectos medioambientales.

UNE 170001: Accesibilidad Universal

Conseguida en diciembre de 2008

Fycma se compromete así a desarrollar y adecuar sus instalaciones y servicios para que puedan ser disfrutados por todas las personas independientes de sus capacidades.

ISO 27001: Seguridad de la Información

Conseguida en junio de 2009

El desarrollo de la seguridad de la información consiste de forma general en una protección de la información contra la pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad, tanto de forma accidental como intencionada. Es implementada en organizaciones que plantean una responsabilidad sobre la información propia y ajena que manejan.

OHSAS 18001: Gestión de la Seguridad y Salud de los Trabajadores

Conseguida en diciembre 2013

Con ello, y consciente de la importancia de las condiciones de trabajo y la seguridad y salud de empleados y colaboradores, promueve iniciativas orientadas a la mejora efectiva de las mismas y al cumplimiento de los deberes y obligaciones que establece la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Además, se ha trabajado en la consecución de la certificación en **Sistemas de Gestión de Sostenibilidad en Eventos según la norma ISO 20121**, cuyo proceso de obtención culmina en 2018.

Igualmente, Fycma es una entidad adherida al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Así, el recinto malagueño forma parte de un compromiso de carácter internacional desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para que empresas e instituciones cumplan e implanten 10 principios relacionados con los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Anualmente se emite un informe de progreso donde se actualiza la información relacionada con los ejes sobre los que trabaja el Pacto Mundial.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Más allá de las certificaciones, Fycma ejecuta su política en materia de RSC a través de otros conceptos y actuaciones:

Una explotación de las instalaciones más eficiente y sostenible energéticamente. Fycma somete a sus equipos energéticos a un permanente proceso de modernización y optimización, que en este 2017 se ha concretado, entre otros, en la sustitución de más de 300 luminarias de diversos tipos por otras de sistema LED.

Esta política permite atender la demanda de consumo en un contexto expansivo —en 2017 se ha alcanzado el máximo histórico de días de actividad eléctrica según criterios energéticos, con un total de 185— bajo el prisma de la sostenibilidad y la eficiencia. Así, y siguiendo con el consumo eléctrico, ha disminuido el gasto fijo en relación al año anterior gracias precisamente a la instalación de equipos más eficientes.

En el aspecto económico, y en cuanto a consumo variable asociado a la actividad, esta optimización se traduce en que en 2017 desciende el consumo de energía por cada euro facturado.

Gestión de los recursos humanos. La gestión de los recursos humanos de Fycma tiene como objetivo fundamental garantizar el desarrollo óptimo de las competencias profesionales y la conciliación familiar de toda la plantilla independientemente de cualquier circunstancia que tenga que ver con su sexo, edad, nacionalidad o raza.

Esta apuesta se concreta en la plena igualdad salarial entre hombres y mujeres, así como en la

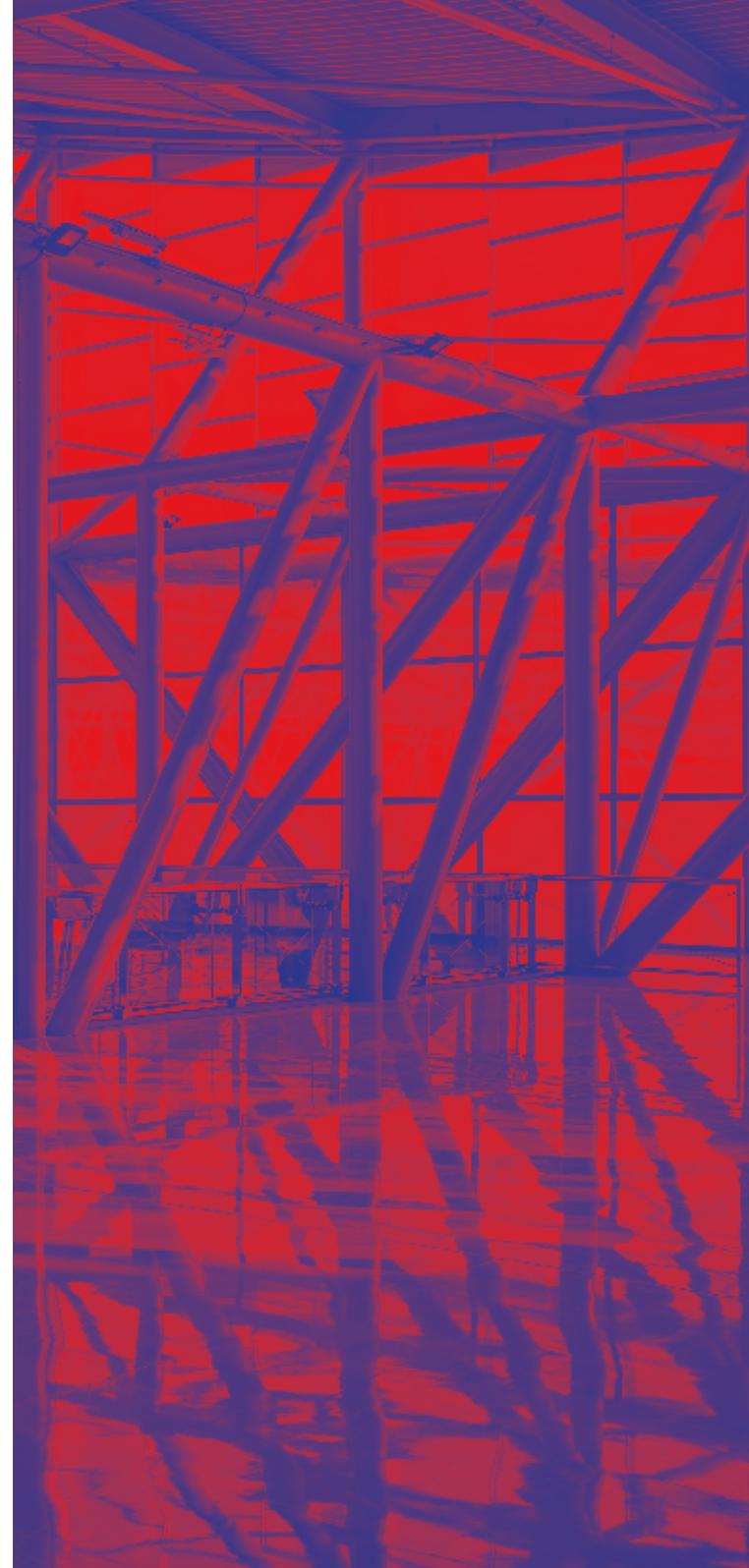
posibilidad de acogerse a cualquiera de las medidas de conciliación dispuestas, caso de la flexibilidad horaria general en la entrada y salida; modificaciones específicas vinculadas al cuidado de menores y personas mayores a cargo; condiciones particulares para la asistencia a programas formativos y/o desarrollo de estudios no relacionados con el puesto; el incremento de dos semanas en los permisos de maternidad y paternidad, o la celebración de talleres para mejorar la empleabilidad.

Este 2017, como novedad, se ha trabajado de manera integral en materia de prevención de riesgos psicosociales, activándose herramientas para prevenir posibles situaciones de acoso —Canal Alerta— y mejorando las competencias y habilidades para la resolución de conflictos.

De esa forma, Fycma trabaja por propiciar los mayores estándares de bienestar para el equipo, su principal activo.

Compromiso con el tejido productivo local. Fomentar y desarrollar el tejido empresarial local por su contribución al empleo y al progreso económico y social. Es uno de los objetivos estratégicos establecidos para la gestión de Fycma. En el ámbito operativo, esta filosofía se ha traducido de la siguiente manera en 2017:

- Transparencia en la adjudicación y contratación.
- Más del 60 por ciento de los proveedores con los que Fycma ha trabajado en 2017 son de Málaga y provincia, por encima del dato de 2016. Así, el periodo medio de pago está establecido en 28 días.
- El número de empresas malagueñas participantes en las ferias organizada por Fycma ha aumentado en 2017 en torno a un 50 por ciento.





5

DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

La innovación constituye uno de los principales ejes rectores de la gestión de Fycma, que no solamente promueve la celebración de eventos que incorporen el concepto de manera más o menos transversal, sino que lo integra en el engranaje diario.

La actividad del Palacio está inmersa en un proceso de transformación digital acorde a las necesidades y requerimientos del nuevo paradigma económico y social, una oportunidad de mejora por sus posibilidades para alcanzar procedimientos más eficientes; mejorar la atención, relación y comunicación con todos sus públicos, y optimizar los recursos.

Este proceso se ha concretado en 2017 en los siguientes hitos:

Puesta en marcha definitiva de un sistema de gestión **Business Intelligence** que procesa de manera automática los datos vinculados a los principales indicadores de actividad. Ello no solamente procura un ahorro en los recursos destinados a obtener y procesar dicha información, sino que genera un cuadro de control en tiempo real para una toma de decisiones más inmediata, eficiente y documentada.

Adaptación de los procedimientos y herramientas precisos al **Suministro Inmediato de Información (SII)**, el sistema de tramitación del IVA desarrollado por la Agencia Tributaria que ha entrado en vigor en el ejercicio 2017.

Desarrollo de una **plataforma de facturación electrónica para proveedores**.

Dispositivo para el **registro electrónico** de entrada y salida.

Comunicación online: atención inmediata, segmentación y escucha activa.

- Dinamización de la **comunidad virtual de Fycma**, que en 2017 ha superado los 100.000 usuarios en más de 40 perfiles activos —un 13 por ciento más—. Dichos perfiles suponen una herramienta crucial en la estrategia general de comunicación institucional y de producto, ya que sostienen un diálogo constante y bidireccional.
- En 2017 la web institucional de Fycma y los microsites de ferias propias han superado la barrera del **millón de visitas**, duplicando los datos del año anterior.
- Un **60 por ciento más de inversión publicitaria** en canales online y nuevos formatos digitales, caso de LinkedIn.
- **Más contenido audiovisual:** el canal de Fycma en Youtube ha registrado más de 150.000 reproducciones, un 182 por ciento más que en 2016.
- Implementación de nuevas **herramientas de medición** para evaluar las acciones online con mayor precisión, permitiendo optimizarlas y aumentar el retorno.



AGRADECIMIENTO

Fycma quiere agradecer el apoyo prestado a todos los organismos, instituciones y empresas públicas y privadas que han colaborado en el impulso, desarrollo y promoción del recinto y sus convocatorias. También, de forma especial, queremos hacerle llegar este reconocimiento a los miembros de los comités organizadores de las ferias, los patrocinadores, colaboradores y promotores de eventos; a los visitantes y participantes que acuden a los actos que se realizan en nuestras instalaciones, a los medios de comunicación que recogen lo que aquí acontece y a todos aquellos que participan a través de nuestros canales online, permitiendo que nuestra actividad trascienda las fronteras físicas y tenga impacto global.



www.fycma.com

[f](#) [v](#) [t](#) [i](#) [G+](#) [in](#) [p](#)



Ayuntamiento de Málaga

Certificaciones Certifications



Miembro de Member of

