

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>ACCIONISTAS Y ÓRGANOS DE GOBIERNO</b>	
<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
NECESIDAD	Las infraestructuras e instalaciones son sostenibles (eficientes energética y ambientalmente hablando y accesibles).	Informe anual con resultados de consumos y comparativas con ejercicios anteriores.
NECESIDAD	Los eventos organizados son sostenibles (gobernanza, social y ambiental).	Informe anual de sostenibilidad con especial mención a las propuestas de los eventos (datos: número de acciones, etc.) y comparando los resultados con ejercicios anteriores.
NECESIDAD	Sostenibilidad económica con generación de riqueza en el entorno: obtener los mejores rendimientos desde el punto de vista técnico-económico.	Encuestas en el entorno para medir el impacto y trasladar esa información (anual o semestralmente).
EXPECTATIVA	Imagen de marca. Posicionamiento en el mercado.	Generar informes semestrales o trimestrales (anuales puede ser excesivo) sobre las publicaciones de notas de prensa generadas al respecto, presencia en foros sobre sostenibilidad, utilización de documentos generados, etc.
EXPECTATIVA	Satisfacción de partes interesadas (clientes, proveedores, trabajadores, medios de comunicación, ciudadanos, etc.).	Trasladar un informe con los resultados de encuestas de satisfacción a partes interesadas. Incluir en dicho informe resultados de gestión de quejas y reclamaciones de los que extraer conceptos de mejora. Establecer con la Dirección un modelo de plan de acción y seguimiento para aprovechar esas oportunidades.
NECESIDAD	Cumplimiento legislativo. Ausencia de sanciones.	Reportes de cumplimiento dirigidos a los órganos de gobierno. Certificaciones como ISO 14001.
NECESIDAD	Buena imagen. Transparencia.	Publicación de memorias anuales de sostenibilidad. Publicación de política de sostenibilidad en web y rrss. Implementación de una política de puertas abiertas con los accionistas.
EXPECTATIVA	Adaptación o implantación de nuevas normas y estándares de control.	Incluir como objetivos en la propuesta a elevar, los nuevos estándares que se pueden alcanzar, con sus costes y beneficios.

EXPECTATIVA	Implementación de políticas internas que fomenten un entorno laboral inclusivo y justo.	Propuesta de un procedimiento o código de conducta que aborde iniciativas de diversidad, incluyendo campañas de sensibilización en canales internos. Información sobre número de reclamaciones o incidencias al respecto.
EXPECTATIVA	Implementación de políticas de RSC.	Plan de RSC anual incluyendo propuestas de formación, comunicación, control, etc. Incluyendo objetivos con sus planes de acción sobre aspectos prioritarios: tratamiento de residuos, consumo energético, bienestar, ....

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>TRABAJADORES</b>	
<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD/ EXPECTATIVA</b>	
NECESIDAD	Empresa socialmente, ambientalmente y energéticamente responsable.	Comunicación interna ( newsletters, emails corporativos ). Charlas, formaciones, talleres Noticias en redes sociales internas tipo yammer sobre proyectos de sostenibilidad desarrollados en la empresa.
NECESIDAD	Correcto estado de las infraestructuras e instalaciones.	Canales internos para reportar incidencias. Buzón de incidencias Correcta y puntual información a los trabajadores sobre averías, reparaciones, incidencias, ... a través del mail o intranet.
NECESIDAD	Prevención de riesgos laborales durante el desarrollo de la actividad.	Protocolos de seguridad. Check list de control de Epis y elementos de seguridad. Formación obligatoria PRL+ formaciones específicas por tipo de riesgo. Cartelería. Levantamiento de partes por acciones de riesgo en situaciones de montaje y desmontaje.
NECESIDAD	Preparación ante emergencias (autoprotección).	Guías de actuación en caso de emergencia. Charlas y capacitaciones específicas para cada área de trabajo y según los riesgos específicos. Informes de simulacros. Reuniones con brigadas de emergencias.

EXPECTATIVA	Los eventos organizados por los socios de AFE son sostenibles (gobernanza, social y ambiental).	Informes internos sobre prácticas de sostenibilidad en eventos. Detalle de las medidas puestas en marcha. Compartir con los trabajadores las comunicaciones a expositores y visitantes en este sentido.
EXPECTATIVA	Recepción de comunicaciones internas con cierta continuidad sobre aspectos relativos a la marcha de la empresa.	Reuniones periódicas Dirección / trabajadores. Reuniones frecuentes Dirección/ Comité de Empresa. Asamblea de Comité de Empresa, trabajadores, ....
NECESIDAD	Existen canales de comunicación para la transmisión de necesidades/ideas.	Buzón de sugerencias. Reuniones de feedback entre equipos y directivos. Mails de consultas a recursos humanos y Comité de Empresa.
EXPECTATIVA	Empleo: Estabilidad y desarrollo profesional.	Evaluaciones de desempeño- feedback periódico con superiores. Reuniones de plasmación de objetivos y de análisis de cumplimiento de los mismos. Información periódica sobre los resultados de la empresa y sus expectativas. Comunicación transparente de procesos de selección. <u>Planes de carrera personalizados.</u>
EXPECTATIVA	Organización y gestión adecuada de la documentación/normativa interna.	Intranet. Actualización de la matriz de requisitos legales. Instrucciones claras sobre el funcionamiento de la organización, fácilmente accesibles para todos los trabajadores. Reuniones de coordinación entre áreas.

NECESIDAD	Igualdad entre diferentes géneros, edades, culturas, capacidades .... (especialmente asociado a personal en riesgo de exclusión).	Desarrollo del Plan de Igualdad con acciones concretas como la formación, puesta en marcha de protocolos de acoso, etc. Intranet y otros medios internos con toma de conciencia sobre Código de Conducta, Protocolos de acoso, etc. Talleres y charlas de sensibilización sobre igualdad y diversidad. Programas de formación y capacitación.
EXPECTATIVA	Poder implicarse en acciones de compromiso social.	Informes sobre el compromiso social de la empresa y sus resultados. Comunicación sobre proyectos de voluntariado en los que pueden participar, contabilizando las horas de participación como horas trabajadas. Canal de recepción de sugerencias en lo que respecta a proyectos a integrar en el Plan de Voluntariado. Plan anual de Sostenibilidad.
EXPECTATIVA	Conciliación familiar.	Inclusión de la alternativa de teletrabajo con guías e instrucciones claras al respecto. Beneficios sociales para el ámbito familiar. Comunicación clara, abierta y constante, de los beneficios sociales ofrecidos por la empresa, sean de ámbito legal o aportaciones propias.

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE</b>	<b>PROVEEDORES</b>	
<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD/ EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
NECESIDAD	Seguridad de las instalaciones y de las personas, correcto estado de las infraestructuras.	Auditorías de seguridad y cumplimiento normativo. Firma de declaraciones responsables. Checklists de verificación.
NECESIDAD	Prevención de riesgos laborales durante el desarrollo de la actividad.	Evidencia de formación en prevención de riesgos laborales. Protocolos de seguridad documentados. Formularios de entrega y control de EPIs.
NECESIDAD	Preparación ante emergencias. Habilidades como equipo de intervención.	Evidencia de simulacros y formaciones. Charla de 5 minutos a modo de guía de acción rápida. Firma del protocolo de actuación en caso de emergencia. Firma de declaración responsable.
EXPECTATIVA	Pedidos / contratos continuados.	Auditorías de cumplimiento o evaluaciones periódicas.
NECESIDAD	Claridad en los requisitos del servicio/producto solicitado.	Reuniones de alineación y planificación.
NECESIDAD	Transparencia en la comunicación.	Feedback + Canales de consulta abiertos.
EXPECTATIVA	Posibilidad de implicarse en las acciones de compromiso social y ambiental, aportando aquellos bienes y servicios que proveen en caso de que sean necesarios.	Participación en eventos de sostenibilidad. Publicación de buenas prácticas en la cadena de suministro.
EXPECTATIVA	Prestigio por trabajar para una empresa relevante.	Promoción de proveedores destacados en comunicación externa.
NECESIDAD	Innovación en materiales y procesos sostenibles sin comprometer los costos.	Premios e incentivos a proveedores innovadores.
NECESIDAD	Menor huella de carbono en la logística y producción.	Cálculo y reporte de huella de carbono.
NECESIDAD	Gestión responsable de residuos generados por la producción.	Políticas de gestión de residuos en contratos. Firma de declaración responsable con compromiso de aportar evidencia documental.

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	
<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD/ EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
NECESIDAD	Seguridad de las instalaciones y de las personas, correcto estado de las infraestructuras.	Visita a las instalaciones.
EXPECTATIVA	Acceso ágil y eficaz de las acreditaciones de prensa	Señalética clara.
EXPECTATIVA	Tener la oportunidad de transmitir información y dar a conocer iniciativas que redunden en el apoyo al emprendimiento, la innovación y el compromiso social y ambiental.	Hacer público los protocolos de seguridad.
EXPECTATIVA	Disponer de información suficiente y veraz.	Acreditaciones de prensa.
EXPECTATIVA	Contacto directo con portavoces y organizadores para declaraciones y entrevistas, especialmente sobre la estrategia sostenible del evento .	Plan de comunicación, notas de prensa - dossier de prensa. Web actualizada.
EXPECTATIVA	Conocer y comunicar el impacto ambiental del evento y las acciones implementadas para reducirlo.	Plan de comunicación, notas de prensa - dossier de prensa.
EXPECTATIVA	Conocer las últimas tendencias en cuanto a sostenibilidad aplicada a eventos.	Coordinación de entrevistas.

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>EXPOSITORES</b>
<b>TIPOLOGÍA GRUPO INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>CLIENTES</b>

<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD/ EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
EXPECTATIVA	Las infraestructuras e instalaciones son sostenibles (eficientes energética y ambientalmente hablando y accesibles).	Web de la empresa, web de la feria, mensajes directos (mail), notas de prensa; reportes posteriores al evento.
EXPECTATIVA	Los eventos organizados son sostenibles (gobernanza, social y ambiental).	Web de la empresa, web de la feria, mensajes directos (mail), notas de prensa; reportes posteriores al evento.
NECESIDAD	Seguridad de las instalaciones y de las personas, Correcto estado de las infraestructuras.	web de la empresa, contrato expositor / organizador. Protocolo de seguridad. Certificaciones.
EXPECTATIVA	Servicios adecuados que cubran todas sus necesidades en buenas condiciones (precio), buena información y fácil sistema de contratación.	Web de la empresa / feria, comunicaciones directas, atención telefónica, venta directa en feria.
EXPECTATIVA	Respuesta clara, eficaz y en plazo de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Comunicación directa (sobre opción de realizarlas: página web, buzón de correo correspondiente).
EXPECTATIVA	Desarrollo de su negocio. Rentabilidad de su participación. Nuevos clientes, etc.	Web feria, comité organizador de feria, newsletter, mailing. herramientas de networking.
NECESIDAD	Cumplimiento de las necesidades en cuanto a instalaciones, m2, ubicación, diseño stand, señalización necesaria. Cumplimiento otros acuerdos y compromisos.	Contrato con organizador, correo electrónico, llamadas telefónicas, email, planos.
EXPECTATIVA	Comunicación ágil sobre las normas, accesos, ubicación en plano de la feria, solicitudes de participación...	Web empresa, web feria, normativas de participación, correo electrónico.
EXPECTATIVA	Atención a sus necesidades durante la celebración y tras su cierre.	Mail, teléfono y servicio personal de atención al expositor. Encuestas.
EXPECTATIVA	Tener la oportunidad de aportar sus innovaciones a la feria como parte destacada de la misma.	Comité organizador de feria, comunicación directa (teléfono, correo electrónico), buzón de sugerencias o similar.

EXPECTATIVA	La oportunidad de participar en una feria como herramienta de lanzamiento, especialmente siendo una empresa de reciente creación.	Contrato con IFEMA, web feria, comunicación directa (teléfono; correo electrónico).
EXPECTATIVA	Instalaciones de prestigio.	Web empresa, notas de prensa. Certificaciones. Reportes de sostenibilidad.
EXPECTATIVA	Asesoramiento a los expositores por parte del organizador para hacer que su participación en la feria sea más sostenible.	Web feria, web empresa, comité organizador de feria, comunicación directa (teléfono; correo electrónico).
EXPECTATIVA	Crear nuevos entornos de encuentro e intercambio de información y generación de negocio adaptados a las dificultades presenciales.	Web feria, herramientas de cruce de citas o similar.
EXPECTATIVA	Accesibilidad y visibilidad de la oferta de servicios y productos sostenibles.	Web de la feria, material promocional, comunicación directa con los expositores.
EXPECTATIVA	Transparencia sobre el impacto ambiental de la feria y de los servicios contratados.	Web de la feria, informes de sostenibilidad, informes post-evento sobre impacto ambiental.
NECESIDAD	Soporte para la gestión de residuos y reciclaje durante el evento.	Proveedores de servicios de gestión de residuos, puntos de recolección específica, comunicación directa con expositores sobre manejo de residuos.

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>VISITANTES</b>
<b>TIPOLOGÍA GRUPO INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>CLIENTES</b>

<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD/ EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
EXPECTATIVA	Las infraestructuras e instalaciones son sostenibles (eficientes energética y ambientalmente hablando y accesibles).	Web empresa, web de la feria, notas de prensa. Reportes posteriores al evento.
EXPECTATIVA	Los eventos organizados cuentan con un enfoque sostenible integral (gobernanza, social y ambiental)	Web empresa, web de la feria, notas de prensa, emailing con información. Reportes posteriores al evento.
NECESIDAD	Seguridad de las instalaciones y de las personas, correcto estado de las infraestructuras.	Web empresa, web de la feria, notas de prensa. protocolos de seguridad. certificaciones.
EXPECTATIVA	La obtencion del registro o pase que sea fácil y accesible.	Herramientas online registro de visitantes para profesionales y venta de entradas para público. Taquillas para público. Mostrador acreditaciones para profesionales, emailing con información, web de la feria.
EXPECTATIVA	El acceso del visitante espera que sea fácil y de buen trato. También que sea un trámite rápido, asumiendo posibles esperas pero siempre dentro de lo aceptable.	Puntos de atención al cliente, web empresa, web de la feria.
NECESIDAD	Que la feria responda a lo esperado en función de la información proporcionada previamente. Que el entorno sea el adecuado para realizar su labor. Servicios complementarios correctos: restauración, aparcamiento, guardarropa, ...	Web empresa, web de la feria, newsletters, mailing.
EXPECTATIVA	Recibir una respuesta adecuada en un plazo pertinente ante sugerencias quejas y reclamaciones.	Email de contestación.
EXPECTATIVA	Visitar instalaciones de prestigio.	Web empresa, web de la feria.

EXPECTATIVA	Atención al visitante durante todo el proceso (antes, durante y después del evento).	Web empresa, web de la feria. puntos de atención al cliente. Herramienta registro de visitantes (profesionales). Herramienta venta de entradas (visitante público). Call center.
EXPECTATIVA	Comunicación de la información de la feria.	Web de la feria, newsletters, mailing. call center.
EXPECTATIVA	Poder implicarse en aquellas acciones de compromiso social y/o ambiental que se lleven a cabo en las ferias y que estén abiertas a participación.	Web empresa, web de la feria, newsletter, mailing. Notas de prensa.
EXPECTATIVA	Conocer y acceder/usar/contrastar aquellas innovaciones que se presenten en las diferentes ferias.	Web de la feria, newsletter, mailing, notas de prensa.
EXPECTATIVA	Oportunidades de negocio.	Web de la feria, newsletter, notas de prensa, atención telefónica, email. Call center.
EXPECTATIVA	Crear nuevos entornos de encuentro e intercambio de información y generación de negocio adaptados a las dificultades presenciales.	Web de la feria. Newsletter. Mailing. Herramientas de cruce de citas o similar.
NECESIDAD	Accesibilidad digital y física integral: que toda persona pueda vivir la experiencia con igualdad de condiciones (personas con movilidad reducida, diversidad sensorial o cognitiva, etc.).	Web, app, infraestructuras, staff capacitado.
EXPECTATIVA	Transparencia sobre el impacto ambiental de la feria y de los servicios contratados.	Web de la feria, informes de sostenibilidad, informes post-evento sobre impacto ambiental.

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>PATROCINADORES</b>
TIPOLOGÍA GRUPO INTERÉS / PARTE INTERESADA	CLIENTES

<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD/ EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
EXPECTATIVA	Las infraestructuras e instalaciones son sostenibles (eficientes energética y ambientalmente hablando y accesibles).	Web empresa, comunicación directa (teléfono; correo electrónico, ...), notas de prensa. Reportes posteriores al evento.
EXPECTATIVA	Los eventos organizados cuentan con un enfoque sostenible integral (gobernanza, social y ambiental).	Web empresa, webs de las ferias, comunicación directa (teléfono; correo electrónico, ...), notas de prensa. Reportes posteriores al evento.
NECESIDAD	Seguridad de las instalaciones y de las personas, correcto estado de las infraestructuras.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico), web empresa. Protocolos de seguridad. Certificaciones.
NECESIDAD	Seguimiento personalizado de las contraprestaciones contratadas. Coordinación adecuada entre departamentos.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Posibilidad de implicarse mediante patrocinio en acciones de sostenibilidad desarrolladas por una feria, especialmente de impulso a la innovación y el emprendimiento o en acciones de compromiso social/ambiental.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Promocionar su marca en instalaciones de prestigio.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Asociar su imagen a una marca/eventos que represente unos valores acordes con los suyos.	Notas de prensa, web empresa, web feria, reuniones presenciales comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Vincular su marca a un colectivo determinado, bien de nivel económico o social (posicionamiento).	Notas de prensa, web empresa, web feria, reuniones presenciales comunicación directa (teléfono, correo electrónico).

EXPECTATIVA	Llegar al mayor número de personas del colectivo en el que se quiere posicionar (o a nivel global, dependiendo de su estrategia) para poder impactar en ellas con su mensaje (visibilidad).	Web empresa, web de la feria, notas de prensa, email, reuniones periódicas.
EXPECTATIVA	Adquirir prestigio por vincular su marca a eventos reconocidos.	Notas de prensa, web empresa, web feria, reuniones presenciales comunicación directa (teléfono, correo electrónico).

<b>GRUPO DE INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>OPERADORES/ORGANIZADORES EXTERNOS</b>
<b>TIPOLOGÍA GRUPO INTERÉS / PARTE INTERESADA</b>	<b>CLIENTES</b>

<b>NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN NECESIDAD / EXPECTATIVA</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN O TIPO DE RELACIONES</b>
EXPECTATIVA	Las infraestructuras e instalaciones son sostenibles (eficientes energética y ambientalmente hablando y accesibles).	Web empresa, comunicación directa (teléfono; correo electrónico, ...), notas de prensa. Reporte posterior al evento.
NECESIDAD	Seguridad de las instalaciones y de las personas, correcto estado de las infraestructuras	Web empresa, comunicación directa (teléfono; correo electrónico, ...), notas de prensa. Protocolos de seguridad. Certificaciones.
EXPECTATIVA	Respuesta a sus propuestas de negociación durante la contratación, opciones, claridad.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico)
EXPECTATIVA	Durante la contratación, variedad de servicios y capacidad de incluir sus necesidades, posibilidad de contar con sus propios proveedores.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico), web empresa (listado de servicios), normas de contratación.
EXPECTATIVA	Claridad y rigor en la informaciones, opciones y flexibilidad durante la facturación y pago.	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico), presupuesto.
NECESIDAD	Cumplimiento de las necesidades en cuanto a instalaciones, espacios y servicios contratados	Oferta, contrato.
NECESIDAD	Durante el montaje, facilidades de acceso y montaje, adecuación de los servicios a lo contratado.	Teléfono, email, puntos de atención al cliente.
EXPECTATIVA	Durante el montaje y la celebración, respuesta eficaz ante cualquier cosa que pueda pasar.	Teléfono, email, puntos de atención al cliente.
EXPECTATIVA	Que se cierre de manera eficaz y clara la facturación y que se le envíe una encuesta de satisfacción (o reunión postevento).	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Comunicación ágil sobre las normas, accesos, ...	Reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).

EXPECTATIVA	Atención a sus necesidades durante la celebración.	Atención presencial, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Ser informado de la forma en la que su evento pueda ser más sostenible.	Web empresa, reuniones presenciales, comunicación directa (teléfono, correo electrónico).
EXPECTATIVA	Optimización del uso de recursos durante el evento (agua, energía, materiales).	Reuniones presenciales, web empresa, correo electrónico.
EXPECTATIVA	Involucrar a los participantes en prácticas sostenibles durante el evento (por ejemplo, reciclaje, transporte público).	Material informativo en el evento, app del evento, correo electrónico antes y durante el evento.
NECESIDAD	Soporte para la gestión de residuos y reciclaje durante el evento.	Proveedores de servicios de gestión de residuos, puntos de recolección específica, comunicación directa con expositores sobre manejo de residuos.