

**PALAU DE CONGRESSOS
DE PALMA, S.A.**

Informe de Auditoría Operativa
31 de diciembre de 2020



INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA

A los accionistas del **PALAU DE CONGRESSOS DE PALMA. S.A.**, por encargo del Director Gerente.

Hemos llevado a cabo una auditoría operativa del PALAU DE CONGRESSOS DE PALMA. S.A. (en adelante la Sociedad) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, con objeto de evaluar en términos de eficacia, con la finalidad de medir en qué grado se han cumplido con los objetivos prefijados por la dirección de la Sociedad y la comparación entre el coste y el rendimiento de los servicios.

Con fecha 28 de enero 2021 recibimos encargo para la realización de dicho Informe correspondiente al ejercicio de 2020.

El alcance y naturaleza de nuestro trabajo ha requerido el análisis de la estructura interna, objetivos, modelo de gestión, políticas específicas de cada área, así como la revisión del presupuesto y grado de cumplimiento. De la información y conclusiones alcanzadas al objeto de determinar las posibilidades más significativas de mejora en el control interno y en los sistemas de eficacia en la gestión de las operaciones realizadas por la Sociedad.

Como resultado de la revisión efectuada y en base al alcance descrito anterior, se detallan en el ANEXO adjunto los aspectos más relevantes puestos de manifiesto. Sin embargo, dada la naturaleza del examen realizado, basado en pruebas selectivas, dado que el mismo no tiene como finalidad efectuar un análisis exhaustivo de la eficacia durante el citado periodo, no incluye la revisión de todos los procedimientos y técnicas de control, y no fue planificado con el fin de preparar recomendaciones detalladas sobre todos los procedimientos operativos de la Sociedad, ni para emitir una opinión sobre su control interno, pueden existir aspectos adicionales que no se recogen en nuestro informe.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

Ignacio Esteban Comamala

6 de mayo de 2021

ALCANCE Y OBJETIVOS DEL TRABAJO REALIZADO.

Nuestro examen, en base al encargo recibido, se ha centrado en la revisión de lo siguiente:

- 1.1 Existencia de una clara definición de la misión y visión de la organización, así como de su difusión entre el personal y su alineamiento con los objetivos y resultados fijados.
- 1.2 La definición de los objetivos y el grado de cumplimiento con los fijados
- 1.3 La comparativa entre el presupuesto de ingresos y lo realmente ejecutado en las cuentas anuales del ejercicio
- 1.4 La comparativa entre el presupuesto de gastos y lo realmente ejecutado en las cuentas anuales del ejercicio
- 1.5 La comparativa entre el coste de los servicios y el rendimiento conseguido, tanto en euros como de los servicios prestados.
- 1.6 Las ratios de solvencia a corto plazo y las fuentes de financiación a medio y largo plazo por si hay recursos ociosos o posible situación de insolvencia a corto plazo o financiación defectuosa; poner de manifiesto los posibles riesgos y propuestas de mejora.
- 1.7 Las características que mejor definen el modelo de gestión que sigue la entidad, así como el grado de planificación.
- 1.8 La correcta asignación de funciones y competencias tanto a las unidades como las personas, así como la existencia de manuales de gestión interna.
- 1.9 La existencia de políticas internas en materia de formación continua y su impacto en la evaluación del cumplimiento.

En el apartado de Conclusiones del ANEXO adjunto, se incluyen:

- a) Las principales debilidades detectadas y las acciones propuestas para la mejora de la gestión y asignación de recursos.
- b) Los aspectos positivos más destacados y las recomendaciones para la gestión

ANEXO al Informe de Auditoría Operativa de PALAU DE CONGRESSOS DE PALMA, S.A.

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de los objetivos de la auditoría operativa se incluye el evaluar el grado de eficacia en el logro de los objetivos previstos, la eficacia se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación. La evaluación de la eficacia no puede realizarse sin la existencia de una planificación concreta en unos programas, en los que los objetivos aparezcan claramente establecidos y cuantificados.

La evaluación de la eficacia tiene que permitir evaluar lo siguiente:

- ✓ Si los programas de inversión y/o gestión están justificados
- ✓ Si de existir alternativas el cambio de los programas puede realizarse con prontitud
- ✓ Si los objetivos de los programas son claros y comprensibles
- ✓ Si los programas han conseguido sus objetivos
- ✓ Si la administración está gestionada correctamente
- ✓ Si las realizaciones y el sistema de información económica suministran de forma adecuada el grado de eficacia.

Para que pueda existir la posibilidad de realizar una evaluación en términos de eficacia es necesario que se den las siguientes condiciones:

- i. Los objetivos deben estar claramente definidos y deben ser medibles y cuantificables.
- ii. Debe existir un plan de actuaciones dirigido a la obtención de los objetivos definidos de la forma más eficaz y eficiente.
- iii. Los puestos de trabajo, sus funciones y responsabilidades deben estar claramente establecidas.
- iv. Debe disponerse de suficiente información de los costes y rendimientos que se obtienen e información suficientemente amplia y fiable para que exista la posibilidad de realizar comparaciones óptimas.

2. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

2.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y OBJETIVOS

La Sociedad se constituyó el 28 de septiembre de 2004. Se rige por sus estatutos y, en lo no previsto en ellos, o sea de preceptiva observancia, por lo dispuesto en la ley 3/1989, de 29 de marzo de entidades autónomas y empresas públicas vinculadas de la CAIB, y en la legislación de régimen local que sea aplicable, y por la Ley de Sociedades de Capital.

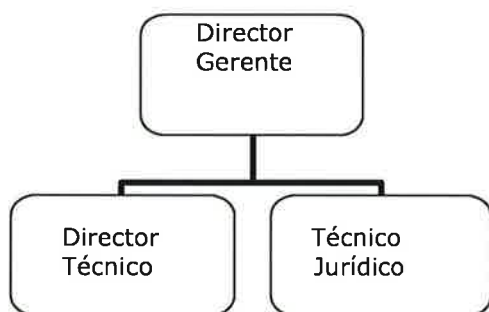
Las participaciones corresponden al: AJUNTAMENT DE PALMA en un 50%, y a la AGENCIA DE ESTRATEGIA TURÍSTICA DE LES ILLES BALEARS, (AETIB) en un 50%.

La Sociedad tiene por objeto las siguientes actividades: La promoción, construcción y gestión del Palacio de Congresos de Palma de Mallorca, así como los servicios complementarios que sean precisos para la mejor utilización de los recursos de aquel y, al respecto, el estudio de modificaciones del planeamiento, la compraventa de muebles e inmuebles, la gestión de actividades lúdicas, sean de hostelería o de cualquier tipo. Asimismo, podrá gestionar servicios públicos por encargo de las administraciones públicas competentes, bien directamente, bien cuidándose de los trámites para su gestión indirecta.

Durante el ejercicio social 2020 su actividad ha sido la del arrendamiento del Palacio de Congresos y del Hotel anexo, en virtud de un contrato "de arrendamiento para la gestión y explotación conjunta del Hotel y Palacio de Congresos" con MELIA HOTELS INTERNARTIONAL, S.A. firmado el 8 de noviembre de 2016, que sufrió una modificación a causa del COVID 19 el 29 de julio de 2020.

De acuerdo con los Estatutos de la Sociedad, la dirección y administración corresponden a la Junta General, al Consejo de Administración y a la Gerencia. Se cuenta con un Consejo de Administración que está formado por ocho miembros como mínimo y doce como máximo, nombrados por la Junta General, y con un Gerente sobre el que recae la gestión diaria, dispone de un organigrama departamental y funcional, en base a las actividades que desarrolla.

El organigrama de la Sociedad es el siguiente:



- Director Gerente

Tiene atribuidas todas las funciones propias de la dirección de la Sociedad.

- Director técnico

Las funciones asignadas a dicho puesto de trabajo son todas aquellas relacionadas con la gestión técnica del objeto social de PCP y del control del mantenimiento de las instalaciones.

- Técnico jurídico

Las funciones atribuidas al puesto de trabajo son las de gestión económico-financiera y legal corporativa.

Analizadas las funciones de la dirección y del personal adscrito, no se ha evidenciado que los mismos tengan definidos objetivos por áreas, ni que existan, en consecuencia, procedimientos para analizar anualmente el grado de cumplimiento.

Si bien hay que señalar que los trabajos asignados orgánicamente establecen claramente cuáles son sus funciones respectivas, y que la estructura del staff de la Sociedad es mínima, lo que elimina parcialmente el riesgo de control.

La dirección de la Sociedad viene obligada a suministrar información periódica a la Oficina de Control del Gasto (OCD) del Ajuntament de Palma, de los procedimientos sujetos a informes preceptivos (BASE 63) e información financiera y presupuestaria (BASE 63, 64 y65)

Hemos constatado que durante el ejercicio se ha ido remitiendo información periódica a la OCD del Ajuntament de Palma, por parte de la Técnico Jurídica, para dar cumplimiento a lo estipulado en las Bases 63, 64 y 65 de las Instrucciones para la información a esta OCD.

2.2 MODELO DE GESTIÓN

El Palau de Congressos de Palma, S.A. es una empresa que cuenta con una plantilla de tres empleados centrados en la actividad de gestión del Complejo formado por el Palacio de Congressos de Palma y el Hotel anexo al mismo, y especialmente la supervisión de la explotación que se hace por parte de MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL, S.A.

A razón de lo anterior, una parte importante de la actividad que desarrolla se encuentra vinculada a las gestiones de supervisión y control del nivel de cumplimiento del contrato de arrendamiento, de las que se encarga la Comisión Mixta y el Director Técnico de la empresa.

La Sociedad mantiene un control directo sobre la actividad de Meliá que se verifica, además, de con las reuniones con el Director Técnico y la Comisión Mixta con una auditoría anual.

A consecuencia del escaso personal, hay una parte importante de actividades inherentes a la gestión que se encuentran externalizadas a través de la formalización de distintos contratos de prestación de servicios o, en su caso, a través de otras entidades dependientes del Ayuntamiento de Palma.

Como sociedad mercantil de titularidad pública, dependiente del Ayuntamiento de Palma, tiene atribuida la gestión de todos sus equipos informáticos y herramientas TIC al Instituto Municipal de Informática (IMI). Es el referido Instituto quien facilita los equipos necesarios y monitoriza las redes, servidor y sistema de seguridad.

Las compras de material y servicios se gestionan por el propio departamento financiero y cuenta con procedimientos para el control de los gastos y los pagos. Al ser una empresa pública municipal está sujeta al cumplimiento de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público (LCSP).

Gestión Interna

Durante la realización de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2020 hemos obtenido conocimiento del control interno establecido por la Sociedad relevante para la auditoría; este análisis no ha tenido como finalidad auditar el sistema de control interno ni emitir una opinión sobre el mismo.

La gestión de la explotación del Palacio y del Hotel, corresponde a MELIA HOTELS INTERNATIONAL, S.A., que se adjudicó la concesión. La dirección y personal adscrito a la Sociedad es la responsable de la gestión del arrendamiento, como se ha mencionada en apartados anteriores, y en consecuencia las dos áreas: Técnica de instalaciones, y Técnico jurídico, responden de la gestión diaria con un adecuado nivel de eficacia.

La Sociedad mantiene una página WEB en la que en el apartado de Transparencia se da información corporativa, presupuestaria, y del Informe de morosidad actualizado al último trimestre. También figura el apartado del Perfil del Contratante, de acuerdo a la normativa de contratación pública.



La sociedad tiene instaurados protocolos en diferentes áreas, que básicamente son los siguientes:

Mantenimiento de las instalaciones

Se dispone de un Manual de Mantenimiento de las Instalaciones del PALAU DE CONGRESSOS y del HOTEL, que tienen por objeto definir las operaciones necesarias para conservar en perfectas condiciones de explotación y uso las instalaciones, la maquinaria y equipos del Palau de ambas instalaciones.

El Directo Técnico es responsable de la supervisión y es quien se reúne semanalmente con el responsable de mantenimiento de MELIA HOTELS INTERNATIONAL, S.A. para verificar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento fijado.

Prevención de delitos. Compliance

La Sociedad tiene un Manual de Prevención de Delitos (COMPLIANCE) con el objetivo de prevenir la comisión de los delitos que hipotéticamente pudieran darse y establecer un sistema eficaz y adecuado de supervisión y control del cumplimiento de la normativa y controles internos que permita identificar de forma temprana cualquier irregularidad o debilidad que pudiera darse en la ejecución de los procedimientos operacionales, e implementar los controles necesarios para evitar dichos riesgos.

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) ha sido aprobado por el Consejo de Administración en fecha 23.04.2021.

Ley Orgánica de Protección de Datos

Se encuentra en proceso de implantación de la normativa correspondiente. El 26 de marzo se procedió a la designación del BUFETE BUADES ASESORES LEGALES, S.L. como delegado de protección de datos y a la confección de fichas de registro de las actividades de tratamiento.

Además, está previsto que durante el mes de abril 2021 se lleve a cabo un análisis previo de los procesos de tratamiento de datos en el seno de la organización a los efectos de determinar el grado de cumplimiento, así como de la implantación de medidas.

Ley de Igualdad

El Plan de Igualdad 2019.2021, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007, se firmó el 28 de febrero de 2019, y en él se fijan los objetivos que se pretenden alcanzar, así como las estrategias y prácticas para su consecución.

Seguridad e Higiene

Según consta en la memoria de Actividades 2020

" en el marco del programa Stay Safe With Meliá, que define los nuevos protocolos de seguridad e higiene en todas las unidades de negocio del grupo hotelero, un total de 87 empleados del Palau de Congressos completaron un itinerario de formación online que comprende apartados relativos a la protección de los empleados, su salud y seguridad laboral, los nuevos procesos operativos y protocolos de actuación en las diferentes áreas del hotel y la seguridad de los clientes y atención al público en el nuevo entorno. Todo ello ha sido clave en el proceso de certificación que ha realizado Bureau Veritas, si bien además este programa formativo se refuerza con un apartado dedicado al bienestar emocional de los empleados, que se han visto afectados por la incertidumbre y el impacto del Covid-19".

Member of



Alliance of
independent firms

AUDITORÍA Y ASSURANCE

3. CONTROL PRESUPUESTARIO

La Sociedad basa su gestión en el control presupuestario, imputándose los correspondientes costes e ingresos. La implantación del sistema tiene por objetivo permitir el conocimiento de los costes incurridos en la gestión y de las actuaciones directamente desarrolladas, poniendo en relación los costes con los objetivos, y su comparación entre lo realmente ejecutado y lo presupuestado.

3.1 El presupuesto liquidado del ejercicio 2020 y que figura en la memoria de las cuentas anuales formuladas el 23 de abril de 2021 es el siguiente:

	Prevision 2020	Realizado	Diferencias
A) OPERACIONES CONTINUADAS			
1. Importe neto de la cifra de negocios	0,00	0,00	0,00
2. Variación existencias de prod. term. y en curso	0,00	0,00	0,00
3. Trabajos realizados por la empresa para su ac	0,00	0,00	0,00
4. Aprovisionamientos	0,00	0,00	0,00
5. Otros ingresos de explotación	3.262.221,68	1.713.335,83	1.548.885,85
6. Gastos de personal	(170.155,58)	(171.491,04)	1.335,46
7. Otros gastos de explotación	(534.565,00)	(395.986,98)	(138.578,02)
8. Amortización del inmovilizado	(4.804.584,54)	(4.999.467,14)	194.882,60
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado n	4.304.487,64	4.304.439,12	48,52
10. Excesos de provisiones	0,00	0,00	0,00
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del in	0,00	0,00	0,00
12. Diferencia negativa de combinaciones de nego	0,00	0,00	0,00
13. Otros resultados	0,00	405.690,34	(405.690,34)
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+3+4+5+6	2.057.404,20	856.520,13	1.200.884,07
14. Ingresos financieros	1.000,00	0,00	1.000,00
15. Gastos financieros	(98.842,29)	(344.750,75)	245.908,46
16. Variación de valor razonable en instrumentos f	0,00	0,00	0,00
17. Diferencias de cambio	0,00	0,00	0,00
18. Deterioro y resultado por enajenaciones de ins	0,00	0,00	0,00
19. Otros ingresos y gastos de carácter financiero	0,00	0,00	0,00
A.2) RESULTADO FINANCIERO (14+15+16+17+18+	(97.842,29)	(344.750,75)	246.908,46
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	1.959.561,91	511.769,38	1.447.792,53
20. Impuestos sobre beneficios	(489.890,48)	237.935,19	(727.825,67)
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4+21)	1.469.671,43	749.704,57	719.966,86

El presupuesto muestra diferencias con el inicialmente aprobado, a causa de la caída de ingresos provocada por el COVID 19 y por los efectos (otros resultados) de la sentencia de la Audiencia Provincial de Palma 126/21, de 18 de marzo de 2021, por la demanda contra ACCIONA CONSTRUCCIONES, SA.

3.2 Rendimiento

La comparativa entre el coste de los servicios y el rendimiento conseguido, se circunscribe a la de los activos: Palau de Congressos y Hotel con la propia de la gestión del arrendamiento de dichos activos.

GASTOS AMORTIZACION	(4.999.467,14)
SUBVENCIONES AMORTIZACION	4.206.454,71
INTERESES FINANCIEROS	(344.750,75)
SUBVENCIONES INTERESES	97.984,41
	<u>(1.039.778,77)</u>
GASTOS EXPLOTACION + PERSONAL	(567.478,02)
INGRESO EXPLOTACION	1.713.335,83
	<u>1.145.857,81</u>

euros

Los activos se desglosan en:

Inversiones inmobiliarias

Terrenos y construcciones: 91.416.636,91€

Inmovilizado material

Instalaciones: 38.364.338,87€

$4.406.454,71 + 1.145.857,81 / 129.780.975,78 = 4,12\%$

La rentabilidad sobre la inversión del Complejo representa un 4,12%, incluyendo las subvenciones.

3.3 Sostenibilidad Financiera

De acuerdo con las cuentas anuales auditadas correspondientes al ejercicio anual cerrado a 31 de diciembre de 2020, la Sociedad ha obtenido beneficios por importe de 749.704,57 euros, y tiene una ratio de solvencia adecuado, que evidencian la capacidad para financiar sus compromisos presentes y futuros dentro de los límites legales.

Ratio de solvencia

$$\text{Ratio solvencia} = \frac{5.017.719,44 + 131.744.961,10}{7.039.399,42 + 43.627.602,72} = 2,70$$

$2,70 > 1,50$

El Capital circulante es negativo en 2.021.679,98 euros, siendo el mayor acreedor el Ajuntament de Palma, al que no se le abonó en 2020 el importe previsto de amortizar de 2.406.095,37 euros.

4. POLÍTICAS INTERNAS EN MATERIA DE FORMACIÓN

La Sociedad no tiene establecidas políticas internas en materia de formación continua.

Para el cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, Protección de Datos, y Compliance, sí hay procedimientos específicos de formación continua para los trabajadores, que se siguen regularmente.

Para dar cumplimiento a las nuevas obligaciones que, en materia de Administración electrónica, introducen la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, a través de herramientas tecnológicas, se prevé la realización de actividad formativa para la implantación y conocimiento de los trabajadores.

5. RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, elaboramos el siguiente resumen de conclusiones:

1. Definir y hacer un seguimiento periódico de las funciones de la dirección y del personal en cuanto objetivos por áreas y procedimientos, para analizar anualmente el grado de cumplimiento. El establecimiento de indicadores de gestión permitiría hacer un seguimiento de los objetivos marcados, así como de la gestión de la calidad y medioambiental. Además, sirven para mejorar el cumplimiento de la información económica a suministrar anualmente.
2. Establecer políticas internas de formación continua al personal empleado, en aquellas materias que son de su ámbito de competencia.
3. Además del presupuesto general de la empresa. Implantar un presupuesto por áreas que permita el conocimiento de los costes incurridos en cada una y las actuaciones directamente desarrolladas, poniendo en relación los costes con los objetivos, y su comparación entre lo realmente ejecutado y lo presupuestado.

Se deberían definir dos áreas principales:

- a) Patrimonial: Mantenimiento de los activos
 - b) Explotación: Gestión de la actividad del arrendamiento a MELIA HOTELS INTERNATIONAL, S.A.
4. Revisar periódicamente la estrategia en la política de mantenimiento y mejora de los activos del Palau y del Hotel que se viene desarrollando con MELIA HOTELS INTERNATIONAL, S.A. al objeto de evitar conflictos en la interpretación y aplicación del plan de mantenimiento.
 5. El presupuesto del ejercicio 2021 aún no ha sido aprobado. Elaborar el presupuesto de cada ejercicio anticipadamente a su inicio y someterlo a la aprobación preceptiva. Independientemente de su obligatoriedad o no administrativa, se hace necesario contar con un presupuesto a los efectos de prever con tiempo cualquier necesidad financiera.