

# Gestión **sostenible** y de **calidad**

**L**a Dirección de Auditoría Interna de Mercasa trabaja como un área funcionalmente independiente para la evaluación y la supervisión de la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de los riesgos relevantes de la sociedad, garantizando que dichos controles son suficientes y facilitando con ello la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

En este ámbito, Mercasa trabaja con los siguientes objetivos:

- Identificar y evaluar los riesgos y puntos débiles a los que se enfrenta la organización.
- Garantizar que existe un sistema de control adecuado y suficiente, que gestione los riesgos de un modo correcto, facilitando la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo Mercasa.
- Verificar que los diferentes órganos de la sociedad cumplen con las funciones que tienen atribuidas y que los diferentes procesos de la organización se llevan a cabo según las políticas y procedimientos internos aprobados.
- Supervisar la fiabilidad e integridad de la información financiera, contable y de gestión generada por Mercasa.
- Contribuir al buen gobierno corporativo y a la mejora de los sistemas y procedimientos de control interno.

Durante el ejercicio 2016, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

Actuaciones de carácter general.

- Aplicación de la Orden HAP/1741/2015, de 31 de julio, sobre régimen de compensación de gastos a los máximos responsables y directivos de la Sociedad.

Actuaciones de carácter específico.

- Auditoría del Plan de Formación
- Auditoría de Cobertura de Puestos de Trabajo
- Auditoría sobre Normativa de Morosidad
- Auditoría sobre Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Auditoría sobre Verificación del Procedimiento de Cálculo de Morosidad de Clientes
- Auditoría de Litigios
- Auditoría sobre Seguimiento, Análisis y Cierre de Proyectos (CECO)
- Auditoría del Cuadro de Mandos Integral
- Seguimiento de Recomendaciones Mercasa (Concretada en la Auditoría Integral de MERCASA, 2014, realizada por la Dirección de Auditoría Interna de SEPI)

Actuaciones de carácter especial.

- Auditoría de Contratación 2012-2015 (Contratos celebrados con publicidad)
- Auditoría Integral de la Sociedad OMSA. Participada al 100% por Mercasa)
- Auditoría Integral del Centro Comercial Arrecife (Lanzarote), propiedad de Mercasa.

# Sistema de **gestión** de la **calidad**

**M**ercasa cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) certificado de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9001:2008, otorgado por British Standards Institution España.

Este certificado pone de manifiesto el compromiso por el servicio y la mejora continua de la Sociedad reflejado en la Política de Calidad de Mercasa.

Durante 2016, Mercasa se sometió a una auditoría externa, de segundo seguimiento de la norma, que tuvo lugar los días 26 de octubre y 2 de noviembre de 2016, y con un resultado satisfactorio concluyendo que la sociedad cumple con los registros legales y reglamentarios así como la capacidad para la consecución de los resultados; gracias al trabajo de personal de Mercasa en el mantenimiento de los registros y los procesos de acuerdo a la norma y la confianza que la Dirección de la Compañía tiene en el mantenimiento del Certificado.

El Sistema de Gestión de Calidad continúa funcionando, y mejorándose continuamente con el fin de seguir siendo un modelo útil y eficaz, para la gestión y mejora de la calidad de los servicios que presta Mercasa.



FS 581336

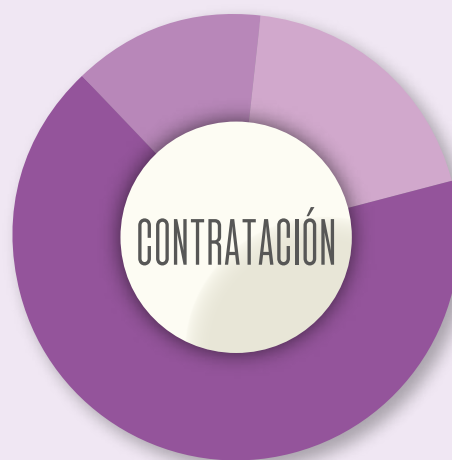
# Contratación **responsable** y **eficaz**

Las Instrucciones Internas de Contratación de Mercasa y los procedimientos que regula para la realización de obras, adquisición de bienes y contratación de servicios, fomentan los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia en los procedimientos y no discriminación e igualdad de trato, asegurando una eficiente utilización de los fondos destinados a las necesidades de compra de Mercasa, salvaguardando la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa, de acuerdo a lo prevenido en el Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se

aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

De acuerdo con las líneas marcadas tanto por la “Estrategia Europa 2020”, la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre Contratación Pública, así como las modificaciones realizadas en la Ley de Contratos del Sector Público, Mercasa ha continuado aplicando en la contratación de obras, suministros y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad, las prácticas referidas y tendentes a la consecución de una contratación responsable y eficaz.

## PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE MERCASA EN 2016



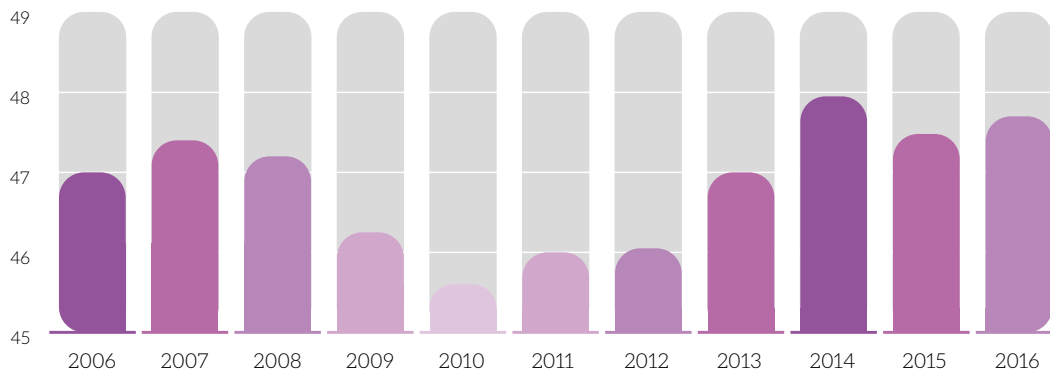
■ CON PUBLICIDAD / 67%   ■ SIN PUBLICIDAD / 14%   ■ CONTRATO MENOR / 19%

# Recursos Humanos

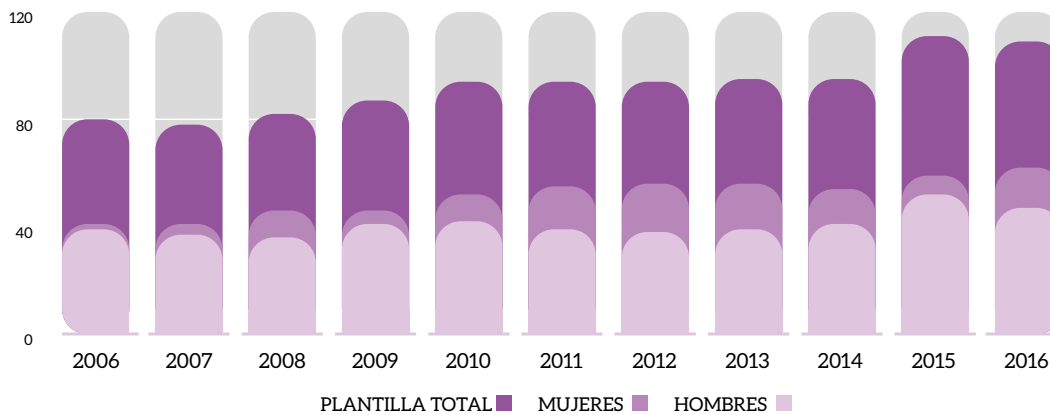
El número de empleados en Mercasa al finalizar 2016 era de 109 personas, manteniendo su plantilla una mayor proporción de mujeres que de

hombres, que suponen en esa fecha el 57% del total. La edad media de la plantilla se mantiene en 48 años, y la antigüedad media es de catorce años.

## EVOLUCIÓN EDAD MEDIA 2006-2017



## EVOLUCIÓN GÉNERO 2005-2015



Durante el año 2016 se fomentó la incorporación al mundo laboral de jóvenes que se encuentran estudiando o acaban de finalizar su formación, a través del Programa de Iniciación en la Empresa de la Fundación SEPI y de los Convenios de Colaboración con entidades educativas de Formación Profesional de la Comunidad de Madrid.

El presupuesto para formación en 2016 aumentó respecto al ejercicio anterior, al igual que el ratio de formación por empleado, que a 31 de diciembre de 2016 se sitúa en 21,40 horas/empleado,

asciendo a 31,71 horas por trabajador teniendo en cuenta los Permisos Individuales de Formación concedidos en la empresa.

La formación concreta realizada en el año 2016 se ajustó a las necesidades de los puestos de trabajo de las distintas áreas de la empresa, alcanzando diversos aspectos, desde los Máster de Desarrollo Directivo impartidos por la Fundación SEPI hasta sesiones y cursos de actualización profesional en los distintos aspectos del trabajo de esta empresa.

## CURSOS REALIZADOS EN 2016

MATERIAS	CURSOS
MÁSTER	PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO 2015/2016
	PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO 2016/2017
	COMMUNITY MANAGER
	EXCEL AVANZADO
HERRAMIENTAS Y PROGRAMAS	EXCEL BÁSICO
	FORMACIÓN AUTONOMÍA EN LA HERRAMIENTA CEZANNE
	LEXNET
	POWER BI
	SAP HR
DISTRIBUCIÓN COMERCIAL Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO	WORD AVANZADO 2013
	BUENAS PRÁCTICAS MERCANTILES
	OPORTUNIDADES DE FINANCIACIÓN PÚBLICA PARA PROYECTOS INTERNACIONALES
	PERSPECTIVAS Y OPORTUNIDADES PARA EL NEGOCIO ALIMENTARIO
	PLAN DE MARKETING DIGITAL
	SEMANA MULTILATERAL ICEX
	TALLER MARKETING DIGITAL
VENDEDOR DE FRESCOS	
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS	GESTIÓN DEL TIEMPO
	TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS
JURÍDICOS Y CONTRATACIÓN	APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS PROGRAMAS DE COMPLIANCE
	CIRCULAR 1/2016 DE LA FISCALÍA Y LOS PROGRAMAS DE COMPLIANCE
	CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS COTIZADAS
	CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y RESPONSABILIDAD EN LAS SOCIEDADES MERCANTILES PÚBLICAS
	EL ESTÁNDAR GLOBAL ANTI-SOBORNO
	ISO 9001-2015
	JORNADA SEPI INCIDENCIA NUEVAS DIRECTIVAS UE EN CONTRATACIÓN
	JORNADA SEPI NOVEDADES LEGISLATIVAS DE INTERÉS
	NUEVAS DIRECTIVAS DE CONTRATACIÓN
	RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES SOCIETARIOS
	PLAN DE AUTOPROTECCIÓN EN CENTROS COMERCIALES
RECURSOS HUMANOS Y SEGURIDAD Y SALUD EN LA EMPRESA	ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (APT)
	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, RIESGOS PSICOSOCIALES Y SEGURIDAD EN LOS DESPLAZAMIENTOS
	TÉCNICOS
JORNADA TÉCNICA FACILITY MANAGEMENT	