



**EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A.**

Informe d'auditoria operativa  
Exercici 2020

## INFORME D'AUDITORIA OPERATIVA

RSM Spain  
Comte de Sallent, 23-1<sup>o</sup> C  
07003 Palma de Mallorca

A l'Accionista de la Societat EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A.

T +34 97172 73 49  
F +34 97172 35 13  
www.rsm.es

Per encàrrec de la Societat EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A. hem realitzat l'auditoria dels comptes anuals de l'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A. a 31 de desembre de 2020.

A l'entorn de l'auditoria financera, estem obligats a realitzar un estudi i avaluació del sistema de control intern amb el propòsit de determinar la naturalesa, moment de realització i amplitud dels procediments d'auditoria. Pel fet que l'estudi i l'avaluació citats del sistema de control intern van ser realitzats únicament amb la finalitat indicada, no han pretès identificar necessàriament totes les febleses que puguin existir i, per tant, no expressem una opinió sobre el sistema de control intern. No obstant això, durant el nostre treball s'han identificat condicions que considerem que representen febleses significatives del sistema de control intern, que s'inclouen en la nostra carta de recomanacions dels comptes anuals de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2020 emès en data 15 d'abril de 2021. Les febleses descrites en l'esmentada carta van ser considerades en determinar la naturalesa, moment de realització i amplitud dels procediments d'auditoria aplicats en l'auditoria dels comptes anuals de l'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A., per a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2020 i, conseqüentment, el contingut d'aquesta comunicació no modifica el nostre informe d'auditoria financera dels comptes anuals de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2020 emès en data 15 d'abril de 2021. La implantació i manteniment d'un sistema adequat de control intern i el desenvolupament de millores són responsabilitat exclusiva de l'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A.

Adicionalment i formant part de la nostra auditoria dels comptes anuals de l'EMPRESA FUNERÀRIA MUNICIPAL, S.A. corresponent a l'exercici 2020, hem realitzat, a partir de l'encàrrec separat i efectuat per la Societat, una auditoria operativa. L'auditoria operativa té per finalitat examinar si les operacions i procediments de la Societat responen i s'adeqüen als principis de raonabilitat econòmica i bona gestió. Aquesta auditoria operativa complementa i reforça l'avaluació del sistema de control intern que en l'àmbit de l'auditoria financera s'ha realitzat com indicàvem anteriorment.

Aquesta comunicació es realitza per al coneixement i ús de la Direcció i l'Accionista i, conseqüentment, no ha d'utilitzar-se per a cap altre fi.

## I. OBJECTIU I ABAST DE L'AUDITORIA OPERATIVA

Com s'ha comentat anteriorment l'auditoria operativa té per finalitat examinar si les operacions i procediments de la Societat responen i s'adeqüen als principis de raonabilitat econòmica i bona gestió, amb l'objectiu de detectar possibles deficiències i proposar, si aplica, les recomanacions oportunes amb la finalitat que la Societat pugui prendre mesures de correcció.

L'auditoria operativa aborda també el control d'eficàcia que la Societat exerceix amb la finalitat de mesurar en què grau s'han complert els objectius prefixats i la comparació entre el cost i el rendiment de l'activitat efectuada. Cal esmentar que la Societat es regeix per la legislació sobre societats anònimes, per la normativa de règim local i administrativa que li sigui aplicable per la seva naturalesa de societat mercantil local, i per les altres disposicions legals que li siguin aplicables, excepte en les matèries pressupostària, comptable, de control financer, de control d'eficàcia i contractació, que es regiran per la normativa d'aplicació, tal com estableixen els seus estatuts.

Per tant, es pot parlar de dues modalitats d'auditoria operativa, la referida a auditoria operativa de sistemes i procediments (control intern) i la referida a l'auditoria operativa d'economia i eficàcia en l'ús dels recursos.

### En el procés de la realització de l'auditoria operativa hem realitzat les següents verificacions

- Existència d'una clara missió i visió de l'organització, i la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els seus objectius i resultats.
- Definició dels objectius i del grau del compliment dels fixats.
- Comparativa entre el pressupost d'ingressos i el realment executat en els comptes anuals de la fi de l'exercici de 2020.
- Comparativa entre el pressupost de despeses i el realment executat en els comptes anuals de la fi de l'exercici de 2020.
- Verificació de l'existència d'una comparativa entre el cost del servei amb rendiments aconseguits (ingressos) tant en euros com en nombre de serveis prestats.
- Ràtios solvència a curt termini i les fonts de finançament a curt i mitjà termini per si hi ha recursos ociosos o defectes de finançament, per a identificar riscos i millores.
- Les característiques que millor defineixen el model de gestió que segueix la Societat i el seu grau de planificació.
- Correcta assignació de funcions i competències en les unitats de gestió i entre les seves persones, i veure l'existència de manuals de gestió interna.
- Existència de polítiques internes en matèria de formació i la seva avaluació en el compliment.

## II. TREBALL REALITZAT

Tal com hem comentat anteriorment, s'han verificat els següents apartats

- **Verificació de l'existència d'una clara missió i visió de l'organització, i la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els seus objectius i resultats.**

La Societat, tal com disposen els seus Estatuts, es dedica a la prestació dels Serveis Funeraris i de Cementiris que li té encomanat o li pugui encomanar l'Excel·lentíssim Ajuntament de Palma de Mallorca, així com la promoció, gestió i administració de serveis mortuoris amb caràcter general, realitzant la construcció, modificació, millora i manteniment d'edificis i instal·lacions destinats a aquests serveis com ara cementiris, tanatoris, crematoris i similars, tot això en el més ampli concepte dels denominats Serveis Mortuoris, la qual cosa defineix clarament la seva missió i objectius, com s'indica en l'article 2 d'aquests estatuts. Amb caràcter sintetitzador, s'estableix que la seva missió i els seus objectius estan encaminats a gestionar els serveis de defunció de manera integral, l'assessorament en totes les fases del procés cuidant els aspectes humans com l'acompanyament de les famílies en el duel, i cobrir les necessitats i expectatives dels clients, actuant sempre amb honestedat i ètica professional. A més, s'estableix que la seva visió és la de mantenir i incrementar la posició de lideratge a Mallorca i ser els líders en la innovació de serveis.

La Gerència de la Societat és l'encarregada de difondre entre el personal i els diferents departaments la missió, i implicar el personal en l'alineament d'objectius, i resultats amb la missió.

- **Verificació que existeix una definició dels objectius i del grau del compliment dels fixats**

L'elaboració anual del Pressupost de la Societat, elaborat per la Gerència i els diferents departaments i aprovat pel màxim òrgan que és el Consell d'Administració, és l'eina clau i l'evidència de l'alineament entre missió, objectius i resultats esperats. Aquest Pressupost de 2020 de la Societat va ser aprovat el 27 de setembre de 2019, segons acta número 7/2019.

Anualment, la direcció de la Societat, que és la Gerència, informa al Consell d'Administració a través dels comptes anuals i a través de les sessions del Consell d'Administració i de la Junta General d'Accionistes dels objectius i del grau del compliment dels objectius establerts.

- **Verificació que existeix una comparativa entre el pressupost d'ingressos i el realment executat en els comptes anuals de la fi de l'exercici de 2020.**

La Societat i en concret la direcció d'aquesta, la Gerència, informa en la Nota 24 dels comptes anuals, de la comparativa entre el pressupost d'ingressos i el realment executat. Aquesta informació a més de contenir-se en el document indicat de comptes anuals de 2020 subjecte a formulació pel Consell d'Administració, és aprovada posteriorment de la seva formulació per la Junta General d'Accionistes. És en aquest moment que es posa de manifest i s'informa del grau de realització i compliment dels objectius d'ingressos, fixats al final de l'any anterior. Cap indicar, que aquesta informació relacionada amb els ingressos previstos i realitzats, continguda en els comptes anuals, és objecte de revisió i d'auditoria per part de l'auditoria financera de la Societat.

- **Verificació que existeix una comparativa entre el pressupost de despeses i el realment executat en els comptes anuals de la fi de l'exercici de 2020.**

La Societat i en concret la direcció d'aquesta, la Gerència, informa en la Nota 24 dels comptes anuals, de la comparativa entre el pressupost de despeses i el realment executat. Aquesta informació a més de contenir-se en el document indicat de comptes anuals de 2020 subjecte a formulació pel Consell d'Administració, és aprovada posteriorment de la seva formulació per la Junta General d'Accionistes. És en aquest moment que es posa de manifest i s'informa del grau de realització i compliment dels objectius de despeses, fixats al final de l'any anterior. Cal indicar, que aquesta informació relacionada amb les despeses previstes i realitzades, continguda en els comptes anuals, és objecte de revisió i d'auditoria per part de l'auditoria financera de la Societat.

- **Verificació de l'existència d'una comparativa entre el cost del servei amb rendiments aconseguits (ingressos) tant en euros com en nombre de serveis prestats.**

Hem verificat que la Societat, a través del Consell d'Administració, informa en els seus comptes anuals, a partir de la informació que s'obté dels departaments: economicofinancer, operacions i de serveis funeraris, principalment, de les seves activitats realitzades durant l'exercici i l'exercici anterior. I en concret de: vendes d'unitats d'enterrament, prestació de serveis, ingressos per la tarifa de conservació de cementiri, consum de mercaderies, treballs realitzats per altres empreses, despesa de personal (tant en euros com en nombre d'empleats), serveis exteriors, entre altres. És a dir, s'informa sobre els recursos econòmics utilitzats (costos), i dels recursos obtinguts (ingressos), que li permeten la realització de l'activitat. Tota aquesta informació interna, es mostra en la Nota 13 dels comptes anuals de la Societat.

Addicionalment, la Societat informa sobre l'evolució de la principals magnituds i indicadors del compte de pèrdues i guanys i el balanç en relació amb l'exercici anterior. Així com del nombre dels serveis funeraris realitzats durant l'exercici i l'exercici anterior. Tota aquesta informació interna, es mostra a l' "Informe de Gestió" adjunt en els comptes anuals de la Societat.

Finalment, la Societat realitza mitjançant procediments interns una anàlisi de costos i rendiments per línies de negoci, utilitzant un criteri d'imputació de costos, amb l'objectiu de controlar l'evolució dels rendiments de les principals activitats que realitza la Societat.

- **Anàlisi i verificació dels Ràtios solvència a curt termini i les fonts de finançament a curt i mitjà termini per si hi ha recursos ociosos o defectes de finançament, per a identificar riscos i millores.**

A partir dels comptes anuals de la Societat de l'exercici 2020, hem verificat que la Societat, disposa d'un fons de maniobra positiu de 905.906 euros, això suposa una relació del 1,17% en termes de ràtio de solvència, quan la ràtio òptima d'acord amb la doctrina d'Anàlisi de Balanços és de 1,5%, per tant, en estar la Societat molt a prop al punt òptim es considera que consta de la suficient solvència per a cobrir les seves obligacions. El seu nivell de capitalització és del 48%, és a dir, que el seu nivell d'endeutament és del 52%. La doctrina en Anàlisi de Balanços estableix com a ràtio òptima tenir un endeutament entre un 50%-60%, observem que la Societat està perfectament equilibrada en aquest nivell d'endeutament.

- **Definir les característiques que millor defineixin el model de gestió que segueix la Societat i el seu grau de planificació**

La Societat, tal com hem observat i verificat, segueix un model gestió que, en funció de la mena de Societat i els serveis que presta, es pot dividir en: (i) un model gestió típic d'una societat mercantil basat en la utilització òptima dels recursos disponibles per a aconseguir els objectius de la Societat com ara manteniment de la quota de mercat, obtenció de resultat suficient per a cobrir la necessitats financeres, reduir l'endeutament, i millorar la situació econòmic-patrimonial en termes generals, que es regeix per l'ordenament jurídic privat, (ii) un model de gestió per a les matèries de control pressupostari, comptable, de control financer, de control d'eficàcia i contractació, que es regeix per la normativa d'aplicació corresponent, i, (iii) un model de gestió basat en el desenvolupament de projectes. Com s'ha informat, el seu grau de planificació és molt exhaustiu en termes de pressupostos i el seu seguiment, i del grau de transparència en la mesura que es reporta periòdicament tant al Consell d'Administració com a l'Accionista (Ajuntament de Palma) a través dels mecanismes que permeten tant les reunions del Consell d'Administració com de la Junta General d'Accionistes.

- **Verificació de l'existència d'assignació de funcions i competències en les unitats de gestió i en les seves persones i veure l'existència de manuals de gestió interna**

Hem verificat a partir de l'organigrama facilitat per la Societat que la Gerència de la Societat es recolza en cinc grans departaments que són: Economicofinancer, Operacions, Serveis Funeraris, Jurídic i Recursos Humans.

Per a cada departament existeix una estructura clara d'aquests, i, a més, hi ha una relació dels llocs de treball ben especificada per nom del lloc, categoria, titulació requerida, especificació i funcions del lloc de treball, hores de formació, entre altres.

Tots aquests aspectes estan suportats a través de documents interns de gestió que serveixen de base per a realitzar una anàlisi i identificar possibles millores a incorporar en cadascun d'ells.

D'altra banda, cal indicar que per al departament de recursos humans a la data d'aquest informe no existeix un cap del departament de recursos humans, com s'indica en l'organigrama.

- **Verificació de l'existència de polítiques internes en matèria de formació i la seva avaluació en el compliment.**

Existeix una política interna de formació i durant l'exercici s'han realitzat una sèrie de formacions en diferents àmbits amb el seu corresponent control d'assistència dels empleats. A més, la Societat disposa de manuals de procediments interns definits per a les principals activitats que es realitzen durant l'operativa ordinària de l'entitat: serveis administratius, gestió d'expedients, protocols de prevenció, procediments COVID-19 (per a l'exercici 2020 i actual), entre altres.

### III. PRINCIPALS CONCLUSIONS

#### a) EN RELACIÓ A FEBLESES DETECTADES I LES SEVES CORRESPONENTS ACCIONS DE MILLORA

No s'han detectat febleses significatives addicionals en l'operativa de la Societat, excepte per la comentada en la secció II, apartat "Verificació de l'existència d'assignació de funcions i competències en les unitats de gestió i en les seves persones i veure l'existència de manuals de gestió interna" d'aquest informe, i, per les ja indicades com a febleses significatives del sistema de control intern, que s'inclouen en la nostra carta de recomanacions dels comptes anuals de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2020 emesa en data 15 d'abril de 2021.

#### b) EN RELACIÓ A ASPECTES POSITIVS DE LA SOCIETAT I LA SEVA GESTIÓ

En conclusió, els aspectes positius són:

- La Societat té uns objectius ben definits sobre la base de la seva missió que de manera anual i periòdica durant l'any es va analitzant i avaluant a través dels seus diferents departaments i gerència, i reportant convenientment al Consell d'Administració i Junta General d'Accionistes.
- La Societat té una estructura financera sense riscos significatius en termes de solvència i endeutament en el curt termini i que és evident que la seva continuïtat a la data d'aquest informe no està amenaçada.
- La Societat actualment, té uns processos de control intern, a través dels seus procediments i manuals d'actuació i la supervisió de la Intervenció de l'Ajuntament de Palma, i de control extern, a través de les auditories externes, que garanteixen minimitzar els riscos estratègics, financers, de compliment normativa i operatius, en termes de probabilitat d'ocurrència i d'impacte, que puguin afectar la seva viabilitat en el curt termini i imatge fidel patrimonial, en termes econòmics, i en termes operatius i d'eficiència en la gestió dels seus recursos.

Palma, 12 de Maig de 2021



RSM Spain Auditors, S.L.P.