

PALAU DE CONGRESOS DE PALMA

Memoria Anual 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Cartas de presentación *pg. 3*

Parte I. Balance de Actividad *pg. 7*

Parte II. Compromiso con el destino Mallorca *pg. 14*

Parte III. Compromiso con nuestros empleados *pg.21*

Parte IV. Compromiso con el medio ambiente *pg.24*

Carta del alcalde de Palma

JOSÉ HILA



Más allá de ser una poderosa herramienta de la industria turística, el Palau de Congressos se ha convertido en el nuevo motor del sector y así lo avalan los datos de sus casi seis años de camino

La Memoria Anual del Palau de Congressos de Palma nos da la oportunidad de girar la vista atrás, en 2022. La perspectiva nos muestra un año que empezó con muchos obstáculos, con la fuerte irrupción de la variante Omicron de la Covid, que tuvo un impacto notable sobre toda la actividad turística mundial.

Por suerte, se logró revertir esta situación y, a partir de abril, el Palau de Congressos de Palma recuperó su pulso habitual, con plena actividad MICE. Se retomaban grandes eventos que habían sido contenidos en los años de pandemia. Esta ágil reacción sólo fue posible gracias a nuestra capacidad de atracción de visitantes de todo el mundo y a la capacidad de convocatoria del Palau de Congressos.

Más allá de ser una poderosa herramienta de la industria turística, el Palau de Congressos se ha convertido en el nuevo motor del sector. Lo avalan los datos de sus casi seis años de camino; en un escenario especialmente adverso, ha logrado consolidar una exitosa trayectoria. El Palau despierta un gran interés en las ferias especializadas y las perspectivas para 2023 son extraordinarias. La presentación mundial de una prestigiosa marca de automoción es un ejemplo de ello. Se ha elegido Palma para la gama de vehículos eléctricos por la imagen que proyectamos como destino turístico sostenible.

Los últimos datos de empleo nos muestran un mercado de trabajo muy positivo y prometedor de cara al futuro. Son también resultado de la potencia de esta maquinaria, que ha impulsado la creación de nuevos espacios de eventos en diferentes municipios de Mallorca y que dinamiza el conjunto del sector turístico, favoreciendo la actividad económica de la isla en todos los niveles.

En este punto, quiero poner de relieve la inclusión del Consell de Mallorca y el Ayuntamiento de Palma en el Mallorca Convention Bureau, el más antiguo de España, con 42 años de historia. Aparte de hacernos aún más competitivos como destino MICE en Europa, nos ha permitido la inclusión en el Spain Convention Bureau por primera vez, en otro ejemplo de colaboración público-privada.

A lo largo de 2022, el Palau de Congressos ha sido también una excelente herramienta para hacer valer a los profesionales sanitarios, que han sido impulsores de grandes eventos en su sector, avanzando en el conocimiento compartido y la investigación, sumando sinergias con las principales sociedades médicas y situándonos en el mapa mundial de la industria médica.

Los humanos somos seres sociales por naturaleza. Nos llevamos dentro, unos a otros, y así hacemos nuestro camino vital. En 2022 se ha puesto de manifiesto también la importancia de las relaciones humanas presenciales, y los congresos y los acontecimientos del Palau son un excelente ejemplo. La calidad del servicio que ofrece Meliá es también, en ese sentido, un factor determinante.

Que, en el futuro, durante muchos años, el Palau de Congressos de Palma sea el espacio en el que nos podamos reencontrar, hablando cara a cara, mirándonos a los ojos.

Carta de la Presidenta del Govern de les Illes Balears

FRANCINA ARMENGOL



Hemos impulsado un turismo centrado en la calidad y no en la cantidad, un turismo como el que alberga este Palau y que genera bienestar no sólo para quien nos visita, sino también para los trabajadores y trabajadoras del sector y para los residentes

Cuando hacemos un repaso del cierre de 2022, nos damos cuenta de la consecución, por parte del conjunto de la sociedad, de inmensos hitos. El pasado año las Islas Baleares consolidaron una recuperación económica fruto del trabajo en equipo, se convirtieron en el territorio del Estado que más crece y en la comunidad autónoma en la que la calidad del empleo más ha mejorado. Fue también el año de la llegada de fondos europeos a las empresas líderes de las Islas Baleares, que han consolidado esta recuperación arriesgándose, adaptándose y utilizando el diálogo social para proteger a los trabajadores y trabajadoras. Al mismo tiempo, logramos que el Estado reconozca la insularidad como factor que limita nuestra competitividad y nos dote de los recursos que merecemos para seguir siendo lo que siempre hemos sido: una tierra de progreso, tanto económico como social, y de liderazgo en transición energética.

En los últimos años, hemos empezado una transformación imparable y que ha contado con la participación de toda la sociedad. Hemos impulsado un turismo centrado en la calidad y no en la cantidad, un turismo como el que alberga este Palau y que genera bienestar no sólo para quien nos visita, sino también para los trabajadores y trabajadoras del sector y para los residentes.

Es, además, un turismo consciente, que entiende la necesidad de compensar las externalidades negativas que genera y que entiende que, como industria líder de estas islas, debe ser el motor de transformación del resto de sectores económicos hacia una visión circular, en la que los residuos sean recursos y en la que la sostenibilidad no sea un concepto vacío, sino un verdadero eje transversal de transformación.

Hemos trabajado para diversificar nuestra economía generando nuevos motores de crecimiento centrados en la investigación y la innovación, en los que los congresos que se llevan a cabo en espacios como el Palau y que no paran de crecer tienen una función fundamental: consolidar la sociedad del conocimiento, compartir experiencias de éxito en cualquier rama científica y, sobre todo, hacerlo con capacidad de atracción internacional y con capacidad de movilización local. Por eso, es tan importante que durante el 2022 el 52 % de los asistentes al Palau hayan sido de las Islas Baleares, porque esto da fuerza a este espacio como punto de encuentro del conocimiento y porque nos da una oportunidad única para seguir pensando en la forma de ir más allá.

Porque el hecho de querer siempre ir más allá es lo que nos define como pueblo. El afán de querer superarnos constantemente, de no conformarnos con los logros que vamos alcanzando y de pensar constantemente qué podemos hacer para conseguir que la ciudadanía de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera viva cada día mejor que el anterior. Aún tenemos retos imprescindibles que debemos afrontar y que requerirán una suma de ideas para solucionarse, pero es precisamente esta experiencia de pensar, diseñar, planificar y ejecutar lo que nos da la confianza para saber que juntos lo conseguiremos.

Y es que aquí tenemos otro rasgo característico: el diálogo. En las Islas Baleares hacemos las cosas por consenso y esto es lo que acaba provocando que las políticas salgan: hoy tenemos un turismo de mayor calidad porque como sociedad decidimos que no podíamos seguir apostando por incrementar el número de personas que nos visitan; hoy tenemos un turismo de congresos porque decidimos como pueblo que no queremos ser un destino de sol y playa y que tenemos mucho más que ofrecer; hoy somos un territorio que ha superado el impacto de la pandemia porque decidimos trabajar juntos para diseñar y caminar por las islas del futuro.

Carta de la Presidenta del Palau de Congressos de Palma

ELENA NAVARRO



Se presentan buenas perspectivas en el sector de negocios que sin duda contribuirán al dinamismo económico de la ciudad y nos permitirán avanzar en el camino de la recuperación de la manera más sostenible y eficiente posible

2022 ha sido el año de la recuperación, y las cifras presentadas en esta memoria anual reflejan el excelente trabajo realizado durante un año decisivo para la recuperación económica del destino.

Después de unos años convulsos y difíciles para todos, el Palau ha sido capaz de estar al nivel de las cifras del año 2019 y volver a ser sede de destacados congresos y encuentros de nivel internacional que han hecho que vuelva a situarse como un espacio de referencia en el mundo congresual.

Palma ofrece un enorme potencial para la celebración de conferencias y congresos por su excelente conectividad con las principales ciudades europeas, pero sobre todo dispone de una infraestructura especializada y tecnológicamente líder como el Palau de Congressos. En este sentido, me gustaría destacar la importante evolución que ha experimentado la digitalización en el segmento MICE y que nos ha ayudado a poner en valor nuestro destino.

Somos conscientes de la importancia que tiene el producto MICE en nuestro destino, no sólo por el impacto económico que supone, la generación de empleo y el posicionamiento de Palma y de Playa de Palma que cuenta con nuevos espacios para este producto, sino por el poder desestacionalizador. Además, es un producto clave dentro de la estrategia turística que está desarrollando la Fundació Turisme Palma 365.

De cara al futuro somos muy optimistas. Se presentan buenas perspectivas en el sector de negocios que sin duda contribuirán al dinamismo económico de la ciudad, generando puestos de trabajo en diferentes sectores, y nos permitirán avanzar en el camino de la recuperación de la manera más sostenible y eficiente posible.

Al asistente o participante en un encuentro en el Palau le espera una ciudad que se alza como un destino auténtico que siempre sorprende al viajero, ideal para escapar durante las vacaciones o un fin de semana. Sofisticada y diversa, pero al mismo tiempo auténtica y cautivadora, Palma ofrece una selección de ingredientes que la convierten en un magnífico destino que brinda al viajero todos los atractivos que pueda imaginar. Una ciudad en la que es posible disfrutar de un millón de experiencias que conectan al visitante con el lugar, la gente, la gastronomía, la tradición, la cultura, y que también conjuga a la perfección el ocio y el trabajo. Una ciudad viva, alegre, innovadora y cosmopolita que es un excelente destino para los city breaks y para venir en familia durante todo el año.

No quisiera terminar sin destacar la reciente entrada del sector público en el Convention Bureau de Mallorca que, gracias a la colaboración público-privada se unen esfuerzos y se da una sola voz promocional al producto MICE. También se articulan planes de promoción conjuntos y se optimizan recursos, se genera la oportunidad de participar y ser integrantes del Spain Convention Bureau, lo que nos hace ser más competitivos como destino MICE en Europa.

Enhorabuena a todo el equipo humano que hace posible que el Palau de Congressos sea una infraestructura puntera que responde de la mejor forma a las exigencias y expectativas de los clientes y que ofrece unos parámetros de calidad inigualables alineados con los objetivos que persigue la Fundació Turisme Palma 365.

Carta de Vicepresidente Ejecutivo y CEO de Meliá Hotels International

GABRIEL ESCARRER



El Palau ha conseguido transformar nuestra ciudad en un destino preferente para el turismo de congresos y negocios y convertirse en una palanca imprescindible para atraer turismo de calidad y desestacionalizado

Me siento orgulloso de presentar la Memoria Anual del Palau de Congressos de Palma, que realizamos por quinto año consecutivo. Y es que parece que fue ayer cuando inaugurábamos esta increíble infraestructura, que en tan solo cinco años ha conseguido transformar nuestra ciudad en un destino preferente para el turismo de congresos y negocios y convertirse con ello en una palanca imprescindible para atraer turismo de calidad y desestacionalizado, redistribuyendo una gran parte de la riqueza que genera su actividad entre múltiples empresas y subsectores del turismo.

Pero el Palau - y esto es de lo que me siento más satisfecho - ha sumado en su breve trayectoria otros importantísimos logros, superando todas las elevadas expectativas que desde Meliá Hotels International habíamos puesto en ella: el Palau se ha convertido, sin duda alguna, en un referente social y cultural para la comunidad local, acogiendo numerosas actividades de alto valor con las que ha abierto sus puertas a la ciudad, consolidándose como un importante punto de encuentro para los mallorquines.

Asimismo, se ha convertido en un laboratorio para la llamada “hotelería circular” por la que Meliá apuesta claramente, y en la que ha sido claro pionero, como parte del proyecto Finhava liderado por Tirme. Un proyecto que sin duda ha servido de inspiración para impulsar la nueva legislación sobre turismo sostenible en las Islas Baleares. Además, gracias a su solidaridad y valiosa colaboración con las autoridades sanitarias al transformarse en centro estratégico de la lucha contra la pandemia, nos ha llegado al corazón, haciéndonos sentir aún más orgullosos de ser mallorquines. Pero su contribución social se extiende mucho más allá, como podrán ver en esta Memoria, habiendo logrado impulsar la creación de empleo, en un año de luces y sombras para el sector, y reforzado su colaboración con los colectivos en riesgo de exclusión social, buscando con ello generar un impacto positivo en nuestro entorno más próximo.

2022 no ha sido un año fácil para el turismo de negocios ni para el Palau de Congressos de Palma, pero sí un ejercicio interesante, que comenzó bajo el dramático impacto de la variante Omicron, remontando desde el mes de mayo de manera constante hasta culminar el ejercicio rozando el resultado de 2019. Sin duda gracias a la actividad del Palau, que generó más de 22 millones de gasto turístico en el destino, Palma consiguió ser en 2022 el destino urbano de Meliá que mejor se ha recuperado de España, y punta de lanza de la recuperación del segmento de Congresos y Convenciones en nuestro país.

Como gestores, puedo decir que en nuestra compañía nos sentimos parte de este éxito, agradecidos a las instituciones propietarias del complejo, Govern y Ajuntament de Palma por su receptividad y comprensión de las especificidades del negocio por parte de las instituciones propietarias del Complejo, Govern y Ajuntament de Palma, y la eficacia y flexibilidad demostradas ante la necesaria adaptación del Palau a la cambiante situación del negocio, algo no siempre fácil en una administración pública. Y muy especialmente, nos sentimos orgullosos de nuestro equipo que, una vez más, ha demostrado ser uno de los mejores de la industria, y ha acreditado también, frente a las dificultades de estos últimos años, una increíble calidad humana.

Me alegra confirmar que ante una crisis de dimensiones que nunca pudimos imaginar, como la pandemia del Covid-19, el Palau ha demostrado ser un inmenso acierto, y un valiosísimo activo para toda la Comunidad, y hoy, aunque la incertidumbre que permanece en nuestro entorno nos invita a mantener la prudencia, vislumbramos una coyuntura más favorable, y estoy convencido de que el binomio Palau de Congressos de Palma + Meliá Hotels International seguirá siendo sinónimo de éxito, incrementando su contribución económica a nuestras islas y contribuyendo a consolidar nuestra reputación como destino de calidad en los principales mercados emisores, y nuestra capacidad para generar empleo y redistribución de renta entre múltiples subsectores y actores económicos en nuestra Comunidad.

Parte I

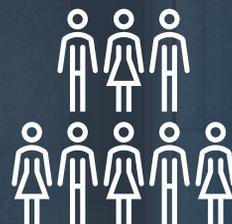
BALANCE DE ACTIVIDAD



226

Número de **eventos** celebrados
en el Palau de Congressos y
Meliá Palma Bay

+78% vs 2021



61.476

Número de **asistentes** que
participaron en los eventos de
todo el complejo

+151,7% vs 2021

Balance de actividad

PALAU DE CONGRESSOS

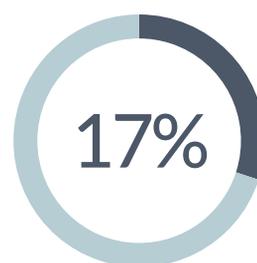
El complejo del Palau de Congressos de Palma anticipó el ritmo de recuperación en 2022, a partir del segundo trimestre, ya sin restricciones de viajes, que posibilitó la vuelta a la normalidad de la actividad de congresos, eventos, incentivos y reuniones



Eventos del sector médico y farmacéutico



Eventos de origen local



Eventos de origen internacional

A pesar de un arranque de año marcado por el impacto de la variante Ómicron, el transcurso del ejercicio ha evolucionado de menos a más, creciendo a partir del mes de marzo (en que se celebraron varios eventos procedentes de 2020 y 2021, atrasados por la pandemia) y logrando un balance final que ha superado todas las expectativas iniciales.

Así, entre el Palau de Congressos y su hotel Meliá Palma Bay, se celebraron un total de 226 eventos, con 61.476 participantes en 2022. Esta última cifra supone un 151,7% más que el año anterior y un 6,7% menos que el volumen de asistentes en 2019 (año pre-pandemia), si bien teniendo en cuenta que los dos primeros meses del año todavía se vieron afectados por la situación sanitaria y las consecuentes restricciones de viaje y aforos.

Estos resultados confirman, por tanto, la recuperación de forma anticipada del segmento MICE en Palma y ponen de manifiesto el gran atractivo del destino, así como la relevancia de la actividad de eventos y

reuniones, produciéndose un fuerte incremento de la demanda de empresas que han querido retomar sus encuentros presenciales.

Por tipología de eventos, cabe destacar el peso significativo de las ferias y exposiciones, con un 28% del total de asistentes durante el año, así como los congresos, que representaron un 23%. La captación de grandes congresos es objetivo prioritario del Palau de Congressos de Palma, dado el impacto positivo que generan en la ciudad, tanto en el ámbito económico, por el gasto realizado en el destino, distribuido entre muchos subsectores; como en el ámbito científico y social, gracias a la generación e intercambio de conocimiento.

Atendiendo al origen del negocio, ha sido significativa la contribución de eventos de carácter local, que aglutinaron el 52% de asistentes y que consolidan al Palau de Congressos de Palma como un espacio de dinamización y de encuentro social y empresarial en la ciudad.

CONGRESOS MÉDICOS



Asistentes

680

XVI Congreso de la Sociedad Española de Glaucoma

Marzo

1.700

68º Congreso de la Asociación Española de Pediatría (AEP)

Junio

460

XXVIII Congreso de la Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica (SEGHNP)

Junio

600

Congreso Internacional de Educación Bucodental ADEE Palma Annual Meeting 2022

Agosto

550

34º Simposio Annual European College of Veterinary Neurology & European Society of Veterinary Neurology (ECVN-ESVN)

Septiembre

620

XXI Congreso Nacional de la Sociedad Española de Oncología Radioterápica (SEOR)

Septiembre

3.775

Congreso SEC22 de la Salud Cardiovascular Sociedad Española de Cardiología(SEC)

Octubre

1.900

Simposio Internacional de la Sociedad Española de Alergología e Inmunología Clínica (SEAIC)

Octubre



Balance de actividad

MELIÁ PALMA BAY

66,9%

Ocupación
media

59% en 2021

54,47

NPS
(Net Promoter
Score)*

153,1€

Tarifa
media

+14% vs 2021

102,4€

RevPar (ingreso por
habitación disponible)

+29,3% en 2021**

* Lealtad del cliente hacia la marca, en escala de -100 a 100.

** Incremento motivado por el menor número de habitaciones disponibles en 2021, debido al cierre durante 151 días (periodo medicalizado)

El hotel anexo al Palau de Congressos de Palma, es uno de los principales activos que ofrece el complejo.

Con una oferta de 268 habitaciones, además de restaurante, *rooftop* bar, piscina, spa y varias salas de reuniones, este hotel de 4 estrellas superior es el complemento perfecto para los asistentes de los eventos celebrados en el recinto, así como para cualquier viajero de negocio o de ocio que visita la ciudad, gracias a su inmejorable ubicación frente al Paseo Marítimo de Palma y a escasos minutos del centro histórico.

Esta amplia diversificación de clientes es clave para el rendimiento del hotel, que logró unos extraordinarios resultados en 2022, a pesar de que el primer trimestre del año todavía se vio condicionado por las restricciones de viaje a causa de la pandemia del Covid-19.

En el cómputo total del año, el hotel alojó a más de 100.000 clientes y registró una ocupación media del 67% (77,5% excluyendo el primer trimestre, marcado por Ómicron), que alcanzó su mayor pico en agosto, rozando casi el 100% de ocupación.



107.966

Número de **clientes** alojados en
Meliá Palma Bay

+81,4% vs 2021

España  **33%**

Alemania  **15%**

R. Unido  **14%**

Francia  **5%**

EEUU  **4%**

Otros  **29%**



65.438

Número de **roomnights** o
pernoctaciones

+93,4% vs 2021

MELIÁ PALMA BAY

Balance de actividad

IMPACTO ECONÓMICO



22,5M€

Impacto de la actividad del Palau de Congressos de Palma en la economía local en 2022

Tras dos años de circunstancias excepcionales por la pandemia del Covid-19, la normalidad volvió a instalarse en el complejo del Palau de Congressos de Palma que cerró, en 2022, el mejor ejercicio de su historia

La recuperación de la actividad en el complejo del Palau de Congressos de Palma fue especialmente notoria a partir del segundo trimestre.

En el conjunto del año, se generaron unos ingresos de 16,2 millones de euros. Esta cifra no solo dobla el resultado logrado en 2021, todavía muy acusado por los impactos de la pandemia, sino que mejora el resultado de todos los ejercicios anteriores desde su apertura en 2017, dejando de manifiesto una rápida curva de recuperación.

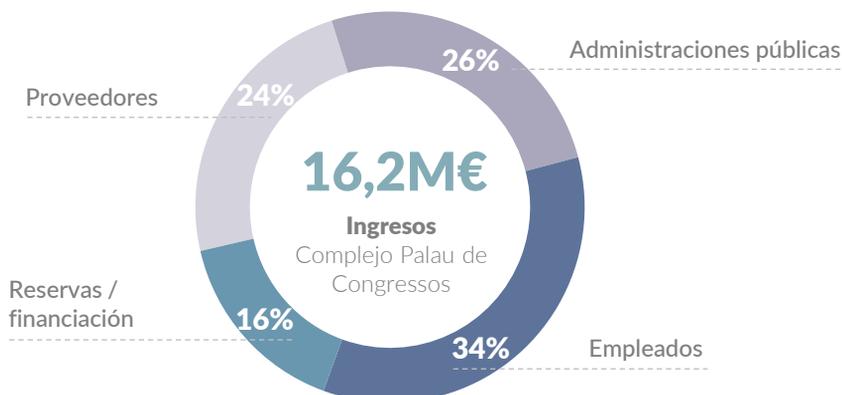
En el marco de sus compromisos de transparencia, el Palau de Congressos de Palma sigue midiendo su valor económico generado y distribuido a la sociedad mediante el cálculo del llamado *Cash Flow Social*, que muestra el beneficio directo e impacto positivo que se genera en los principales grupos de interés.

Asimismo, la recuperación de la actividad en el complejo formado por el palacio de congresos y su hotel ha dejado un favorable impacto en los alojamientos de la ciudad, con más de 35.000 pernoctaciones en la planta hotelera de Palma, así como en otros sectores relacionados con la celebración de eventos, como empresas de transporte, restauración o servicios de producción de eventos.

En total, el gasto en el destino durante 2022 se estima en 22,5 millones de euros, un dato calculado teniendo en cuenta el número de visitantes y asistentes a eventos durante el año y el gasto medio aproximado que realizan, así como en función de la tipología de evento y su duración media. Dicho dato, deja de manifiesto el elevado gasto en destino del cliente MICE.

Cash Flow social

Distribución de la riqueza generada por la actividad del complejo



Parte II

COMPROMISO CON EL DESTINO MALLORCA

Compromiso con el destino Mallorca

IMPULSOR DE LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

El Palau de Congressos de Palma ha jugado un papel protagonista en el avance del segmento MICE, que ha impulsado la transformación del Mallorca Convention Bureau en entidad público-privada, clave para consolidar la estrategia del destino



Presentación del nuevo Mallorca Convention Bureau

Como principal infraestructura de las Islas Baleares, el Palau es un estímulo esencial para reforzar la colaboración entre los organismos públicos y privados en la creación de una estrategia y marca de destino MICE, además de haber sido una palanca clave para potenciar la recuperación del turismo de negocios tras la pandemia.

Uno de los hitos más importantes del año ha sido la entrada del Consell de Mallorca, el Ayuntamiento de Palma y la Cámara de Comercio en el Mallorca Convention Bureau, con más de cuatro décadas de historia, y el único privado hasta entonces. De este modo, fruto de una modificación de sus estatutos, el MCB se convierte en entidad público-privada, con una participación pública del 60%.

A través de la Fundación Mallorca Turismo, el Consell presidirá el Mallorca Convention Bureau, que engloba a más de 100 empresas, con el objetivo de fortalecer la estrategia de desarrollo de la actividad MICE,

incrementando los recursos para mejorar la competitividad e imagen del destino, así como generar confianza e impulsar la captación del cliente MICE español, europeo e internacional, promoviendo así un segmento de negocio que es sostenible doce meses al año y genera un destacado legado económico, social y científico.

Así, se unirán esfuerzos para continuar avanzando en un tipo de producto que, además de generar actividad en la red turística, también impulsa un nuevo tejido productivo, que pueden resultar especialmente dinamizador para la economía de Mallorca, como la investigación, las nuevas tecnologías o la educación, entre otros.

Se trata por tanto de un hito fundamental que amerita el trabajo de posicionamiento y reconocimiento del destino que ha venido impulsando el Palau de Congressos desde su apertura en 2017.

Compromiso con el destino Mallorca

AMPLIANDO LAS FRONTERAS COMO DESTINO MICE

MedTech

En 2022, MedTech, el organismo oficial europeo que regula la aprobación de destinos para congresos médicos internacionales, evaluó oficialmente el destino Palma de Mallorca como una ubicación geográfica aceptada por la industria médico-farmacéutica para albergar sus eventos profesionales.

Healthcare Venue

El Palau de Congressos de Palma contó con el reconocimiento de Healthcare Venue - consultora independiente con sede en Reino Unido - como sede de reuniones de salud valorada con el máximo reconocimiento por su propio índice. Así, tras 4 años de trabajo y envío de pruebas de la idoneidad de Palma de Mallorca para albergar eventos médicos internacionales, finalmente se ha logrado este importante reconocimiento, que impulsará la visibilidad del destino para la atracción de grandes congresos internacionales.

Mallorca Medical Meetings

Junto con las autoridades públicas y el Mallorca Convention Bureau, el Palau de Congressos de Palma ha estado trabajando durante los últimos 4 años en el desarrollo de contenidos específicos para promocionar Mallorca como un destino ideal en Europa para albergar congresos médicos internacionales. En la feria IBTM 2022 se presentó el dossier "Mallorca Medical Meetings", que incluye no solo información sobre la conectividad con la isla, infraestructuras y servicios asociados a congresos y eventos, sino también un gran contenido sobre la actividad científica e investigadora de la isla.



El Palau de Congressos de Palma es miembro de las principales asociaciones del sector, desde las que impulsa el reconocimiento y reputación del destino Mallorca

- **ICCA** (International Conference & Congress Assotiation)
- **APCE** (Asociación de Palacios de Congresos de España)

Escudo de Oro 2022

La Escuela Felipe Moreno entregó el Escudo de Oro 2022 al Palau de Congressos de Palma, en reconocimiento a la importante labor que desempeña en la promoción del destino turístico y su contribución al fomento de la desestacionalización de la temporada turística de Mallorca, clave para posicionarse como un destino turístico de primer nivel.

Compromiso con el destino Mallorca

ESTRATEGIA COMERCIAL Y MARKETING DE DESTINO



+200

Visitas comerciales atendidas
en el Palau de Congressos de
Palma durante 2022

El Palau de Congressos de Palma sigue apoyándose en la fortaleza comercial y de distribución de la compañía gestora, Meliá Hotels International, para desarrollar la estrategia de posicionamiento del destino y de la propia infraestructura

A lo largo del año, el área comercial del Palau de Congressos participó en más de una docena de encuentros del sector en Europa, y atendió 6 viajes de familiarización (*famtrips*), con más de 60 agentes de viajes en total, procedentes de España y varias regiones de Europa, para seguir dando a conocer la oferta del destino y los espacios para eventos.

Igualmente, se han seguido impulsado acciones para reforzar la transparencia y comunicación con todos los grupos de interés, a través de las redes sociales del Palau y de sus canales propios de comunicación, como su página web y su newsletter mensual. En 2022, como hito destacado se relanzó la estrategia de *social media* con la creación de la página del Palau en LinkedIn, reforzando así su presencia en un entorno profesional.

Además, el Palau de Congressos de Palma se beneficia de la amplia estructura comercial internacional de Meliá Hotels International, con cerca de 40 oficinas comerciales alrededor del mundo, y de los acuerdos de colaboración de la compañía con las principales cuentas del sector; además de la red de distribución melia.com (B2C) y meliapro.com (B2B).

En 2022, la compañía lanzó *Meliá PRO Business Traveller: Benefits & Rewards*, un programa especialmente diseñado para reactivar los viajes de negocios, adaptándose a las necesidades de este tipo de cliente. Todo ello, hace que Palau de Congressos tenga mayor ventaja competitiva para posicionarse en el mercado MICE..



8.343

Seguidores
en redes sociales

Encuentros del sector

Participación en ferias y fóruns especializados MICE

- BCD Automotive European (online)
- M&I Healthcare Forum (Berlín, Alemania)
- M&I Forum Europe - Spring (Sevilla, España)
- IMEX (Frankfurt, Alemania)
- The Meeting Space Summer (Lisboa, Portugal)
- Congreso Nacional APCE (Málaga, España)
- ICCA Global Association Forum (Lausanne, Suiza)
- The Meeting Space Autumn (Viena, Austria)
- Sales Blitz (Londres, Reino Unido)
- MCE South Europe (Madrid, España)
- Sales Blitz (Bruselas, Bélgica)
- Business Exchange con Palacio de Congressos de Granada (Granada, España)
- IBTM (Barcelona, España)



Cumbre Internacional de Destinos Sostenibles

Compromiso con el destino Mallorca

INTEGRACIÓN EN LA CIUDAD

Año tras año, el Palau de Congressos de Palma sigue acogiendo numerosas actividades y eventos vinculados a la ciudad, convirtiéndose en un punto de encuentro para los mallorquines y en un aliado indispensable del tejido empresarial y del sector público

A lo largo de 2022, el Palau de Congressos ha sido escenario de múltiples eventos que contribuyen a mejorar el reconocimiento de Palma como ciudad sostenible, como fue la Cumbre Internacional de Destinos Sostenibles, organizada por la Fundació Mallorca Turisme en coordinación con la OMT o, por segundo año, el foro Legado 2030 Palma Sostenible, un espacio de debate y reflexión sobre los 17 objetivos de Naciones Unidas para 2030.

En esta línea, cabe destacar también la celebración del II Congreso Nacional de la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI), con participantes de más de 130 municipios españoles, reunidos para debatir sobre la movilidad sostenible, el turismo inteligente o la digitalización de infraestructuras, entre otros; o la presentación de la nueva regulación de llegada de

cruceros a las islas presentada por el Govern balear. Asimismo, el Palau de Congressos patrocinó la jornada de la APD (Asociación para el Progreso de la Dirección) en Palma sobre sostenibilidad, personas e innovación: un encuentro que sirvió para analizar la influencia de las empresas en el entorno y cómo lograr que ese impacto sea en positivo.

En el ámbito de la divulgación científica y la innovación digital, en 2022 se han celebrado eventos de gran interés local, como el congreso internacional EduDigIB (educación digital y STEAM en las Islas Baleares) o la charla sobre Inteligencia Artificial organizada por el Cercle d'Economia, que sirvió para dar a conocer el ecosistema balear de la inteligencia artificial y la innovación, y que además contó con la colaboración directa del Palau de Congressos.

Mallorca Convention Bureau



VI Gala de la Salut

En el ámbito social y cultural, el Palau de Congressos sigue contribuyendo activamente a impulsar una oferta de ocio y calidad en la ciudad, a través del impulso y patrocinio de eventos como TaPalma (acogiendo la celebración del foro y concurso) o como la mesa "Deporte y Valores", organizada por la Vicente del Bosque Football Academy, que congregó a más de un millar de asistentes para poner en valor el deporte como herramienta fundamental de la educación. Además, por tercer año patrocinó y acogió la gala de clausura del Mallorca International Film Festival, uno de los "20 festival internacionales esenciales" según la revista especializada MovieMaker.

El tejido empresarial local también ha tenido un destacado espacio en la agenda del Palau, con importantes encuentros como el Congrés d'Emprendedores Dona Impuls, dirigido a las mujeres emprendedoras de Mallorca, o el VI Foro El Económico de Grupo Serra, un referente del debate de actualidad

en las islas y que en esta ocasión contó con la participación de la Ministra Reyes Maroto. Los profesionales del sector turístico también tuvieron varios encuentros en el Palau, como en el I Foro Metaverso y el Turismo del Futuro o el foro dedicado a las nuevas competencias del sector turístico, ambos eventos organizados por la Agencia de Estrategia Turística de las Illes Balears (AETIB).

El Govern de las Illes Balears, como en años anteriores, ha celebrado algunos de sus eventos más destacados del año, como la Gala de Premios Esports IB o la Gala de la Salut, en la que además el Mallorca Convention Bureau aprovechó para reconocer a los embajadores del destino Mallorca por la captación y organización de Congresos médicos y su importante contribución a nuestra isla. El Palau también fue uno de los espacios elegidos para la celebración de las pruebas de acceso a la universidad, o de la "diada" de la Policía Local de Palma.

243

Participantes en visitas guiadas

Dada su vocación de servicio público y con el objetivo de seguir dando a conocer el Palau de Congressos entre la ciudadanía, a lo largo del año se han seguido realizando visitas guiadas por las instalaciones. La mayoría de ellas, con centros educativos de la isla, con el fin de compartir conocimiento y divulgar la actividad del turismo de negocios y de sus profesionales.



OCIO SOCIAL



59.787€

Cantidad donada en concepto de cesión de activos en 2022

Como en años anteriores, el Palau de Congressos ha cedido espacios en gratuidad para facilitar la celebración de diversos eventos con fines sociales, como por ejemplo la gala solidaria SOM, a favor de Unicef para recaudar fondos para la ayuda humanitaria en Ucrania.



Ocio de calidad para colectivos en riesgo de exclusión social

Para el Palau de Congressos de Palma, una estrategia esencial en su modelo de gestión responsable es aportar valor social al destino a través del apoyo a entidades sociales, como Mallorca Integra, comprendiendo que las actividades de ocio de calidad son una de las mejores palancas para ayudar a la juventud a desarrollarse de forma integral.

Así, el Palau de Congressos de Palma y Porto Pi Centro (Merlin Properties) hicieron posible que un grupo de 45 jóvenes en situación de vulnerabilidad social, vinculados a la Fundación Mallorca Integra, tuvieran la oportunidad de disfrutar de una mañana de ocio, invitándoles al cine en la nueva sala de Porto Pi Centro.

183

Proveedores locales

Cadena de suministro responsable

En su modelo de gestión responsable, el Palau de Congressos de Palma sigue apostando por una cadena de suministro de proximidad, con impacto en el entorno local, y por ello trabaja en la actualidad con una cartera de más de 180 proveedores locales.

Parte III

COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS



Compromiso con nuestros empleados

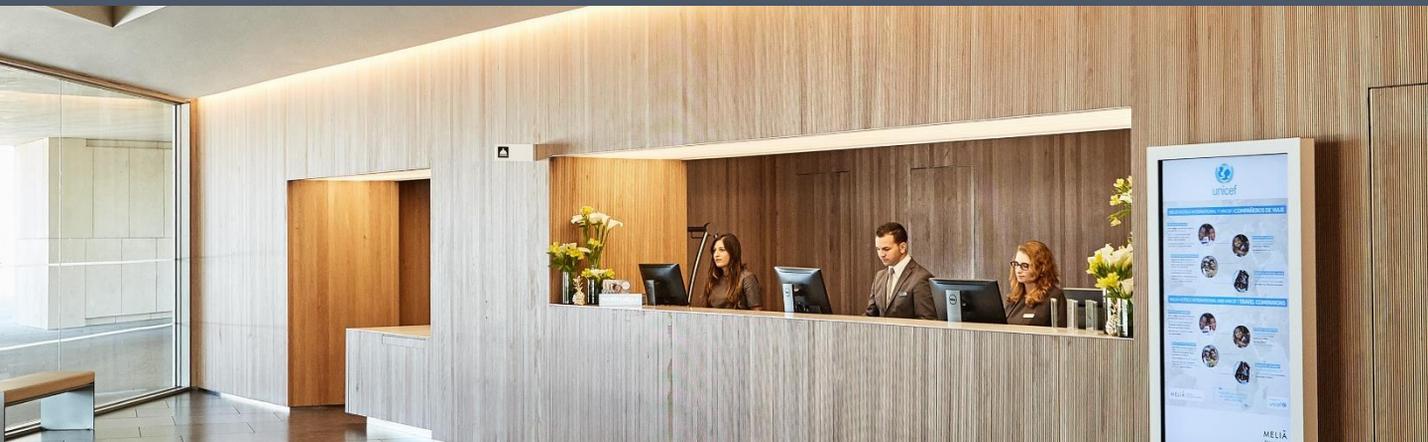
RECUPERACIÓN DEL EMPLEO Y ADAPTACIÓN AL NUEVO ENTORNO



112

La recuperación de la actividad en el complejo formado por el Palau de Congressos de Palma y su hotel Meliá Palma Bay ha impulsado un incremento de su plantilla durante el año 2022 y un fortalecimiento de sus compromisos con sus colaboradores

Plantilla media del Palau de Congressos y hotel Meliá Palma Bay en 2022



Meliá Hotels Internacional, compañía que gestiona el complejo, ha demostrado su capacidad de respuesta a los retos del nuevo entorno con una apuesta clara por la recuperación del empleo y el talento, la creación de entornos laborales seguros, la formación y el *reskilling* de las personas y la gestión del cambio.

En el ámbito del Palau de Congressos, a lo largo de 2022 la compañía ha acompañado a sus colaboradores en su desarrollo con más de una docena de formaciones en materias tan relevantes como mantenimiento hotelero, servicio de sala, innovación de eventos (con LEGO Seriuos Play), manipulación de alimentos y alérgenos, mantenimiento de piscinas, herramientas ofimáticas, primeros auxilios o prevención de riesgos laborales, además de fomentar un entorno saludable con cursos de higiene postural, formación en trastornos músculo-esqueléticos y programas de estiramientos semanales para el colectivo de pisos.

Uno de los focos estratégicos en la gestión del talento

de Meliá Hotels Internacional es fomentar el crecimiento en la compañía y la adopción de nuevas responsabilidades. Por ello, en 2022, 16 empleados del complejo del Palau de Congressos de Palma promocionaron internamente, además de 8 personas que asumieron nuevos roles en el área corporativa de la compañía.

Meliá también impulsa otras acciones para fomentar la retención del talento y el orgullo de pertenencia. En este sentido, en el Palau de Congressos y su hotel se han adoptado nuevas medidas para promocionar la salud y el bienestar, como la introducción de menús saludables en el comedor de personal.

También se realizó una evaluación de riesgos de origen psicosocial para identificar posibles condiciones desfavorables que pudieran existir en los distintos departamentos durante el desarrollo del trabajo, con el fin de proponer medidas correctoras y/o preventivas para evitar y/o minimizar los riesgos para la salud y bienestar de los trabajadores.



62,5%

Mujeres en posiciones directivas

60%



Plantilla por género

40%



27%

>45

Plantilla por edad

43%

<35

30%

35-45

94,8%

Plantilla fija o fija discontinua

585,5h

Horas de formación online en **eMeliá**

13

Formaciones presenciales

9

Estudiantes en prácticas y Formación Dual

El Palau de Congressos de Palma sigue fortaleciendo su relación con el **mundo académico**, colaborando en el año 2022 con las siguientes entidades:

- Escuela de Hostelería de Galicia (CSHG)
- CIFP Juníper Serra
- Forst (Escuela de Negocios Turísticos Alicante)
- Universidad Iriarte
- Amadip Esment
- Hotecma

Parte IV

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Compromiso con el medio ambiente

ECONOMÍA CIRCULAR

Con su adhesión al proyecto Finhava, el Palau de Congressos de Palma pretende mejorar la gestión de residuos y su reintegración en el ciclo económico, minimizando su huella ambiental.



7.703kg

Alimentos adquiridos a productores agrícolas locales en el marco del proyecto de circularidad

En el marco de su modelo de gestión responsable, la economía circular se ha convertido en un pilar de acción del Palau de Congressos de Palma que, con su adhesión al proyecto Finhava de Tirme (la empresa concesionaria de la gestión de residuos en Mallorca), pretende mejorar la gestión de residuos y su reintegración en el ciclo económico, minimizando su huella ambiental. Así, los residuos orgánicos recogidos en el complejo se transforman en compost ecológico, que permite al productor agrícola local cultivar productos sostenibles, cuya producción se reincorpora a la cadena de suministro del complejo, consiguiendo un proceso de economía circular y local.

Además de luchar contra el desperdicio alimentario y la reducción de residuos mediante modelos de economía circular, el Palau también sigue apostando

por la gestión ética de la cadena de suministro, la promoción de una oferta gastronómica saludable, de cercanía y de temporada, así como la priorización de adquisición de productos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. En este sentido, fruto del compromiso global de Meliá Hotels International, el Palau de Congressos de Palma es un espacio libre de plásticos de un solo uso.



Primer evento 100% vegano

Más de 1.600 partners de Ringana, la empresa austríaca de productos de cosmética natural y vegana con presencia internacional, se reunieron en junio en el Palau de Congressos, siendo el primer evento 100% vegano celebrado en las instalaciones del centro de convenciones.

El equipo de Alimentos y diseñó una propuesta gastronómica compuesta íntegramente por productos veganos y vegetarianos, con productos locales y de temporada. Opciones de menú más saludables y, a la vez, sostenibles, gracias a la menor emisión de gases de efecto invernadero durante el proceso de producción.

Compromiso con el medio ambiente

HUELLA DE CARBONO

La tecnología eficiente y la adecuada gestión de recursos naturales ha permitido al Palau de Congressos de Palma y Meliá Palma Bay seguir mejorando su desempeño medioambiental, con un notable descenso de la huella de carbono por cliente

3,2kg CO₂

-45,7%

Huella de carbono por cliente
y reducción vs 2021

Meliá Hotels International, compañía gestora del Palau de Congressos de Palma, está desarrollando una iniciativa pionera que permitirá medir, reducir y compensar la huella de carbono de los eventos que se celebren en sus hoteles.

Se trata de un paso fundamental para avanzar hacia la neutralidad en carbono y dar respuesta a una necesidad cada vez más demandada entre los profesionales del sector. La iniciativa ha sido testada en 2022 el Palacio de Congresos de Palma y su hotel (Meliá Palma Bay), una infraestructura referente para la compañía en términos de sostenibilidad, y el objetivo es finalizar con la implantación definitiva de la herramienta de medición a lo largo de este año.

Así, gracias a la colaboración estratégica de Creast, empresa tecnológica especializada en la medición, reducción y compensación del impacto medioambiental de los eventos, el Palau de Congressos y su hotel facilitarán a sus clientes MICE una herramienta que permite calcular, con rigor y trazabilidad, la cantidad de CO₂ generado en cada evento, tanto en el transporte, consumos de energía

y agua, materiales y residuos generados, servicios de catering y el alojamiento.

Por otro lado, el Palau también promueve la movilidad sostenible, recomendando a sus clientes el uso de transporte público desde y hacia el aeropuerto. También, dispone de diversos puntos de carga para vehículos eléctricos, y con un servicio de alquiler de bicicletas y patinetes eléctricos para facilitar los desplazamientos en la ciudad.

Huella de carbono

Palau de Congressos y Meliá Palma Bay

344tn CO₂

Alcance 1
Gas natural

-1,5% vs 2021

0* tn CO₂

Alcance 2
Electricidad

* Gracias al uso de energía verde de origen certificado





Palau de Congressos de Palma

Managed by Meliá Hotels International

MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL