

**SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I PROJECTES S.A.**  
**(SMAP)**

**INFORME D'AUDITORIA OPERATIVA**  
**Exercici 2021**

**Palma de Mallorca a 12 d'abril de 2022**

## CONTINGUT

### A. INTRODUCCIÓ

1. Sobre l'SMAP.
2. Presentació de l'informe i encàrrec rebut.
3. Objectius perseguits.
4. Abast de l'informe.
5. Limitacions a l'informe.

### B. TREBALL REALITZAT

1. Sobre l'existència d'una clara definició de la missió i visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els objectius i resultats fixats.
2. Sobre definició dels objectius i amb quin grau s'han assolit els fixats.
3. Sobre la comparativa entre el pressupost d'ingressos i el realment executat en els comptes anuals a fi d'exercici (desviacions d'ingressos comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en els comptes anuals d'aquest any).
4. Sobre la comparativa entre el pressupost de despeses i el realment executat en els comptes anuals a fi d'exercici (desviacions de despeses comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en els comptes anuals d'aquest any).
5. Sobre comparativa entre el cost del servei amb els rendiments (ingressos) aconseguits, tant en euros com en nombre de serveis prestats.
6. Sobre les ràtios de solvència a curt termini i les fonts de finançament a mitjà i llarg termini per si hi ha recursos ociosos o possible situació d'insolvència a curt termini o defectuós finançament; posar de manifest els possibles riscos i proposar millores.
7. Sobre característiques que millor defineixen el model de gestió que segueix l'entitat (gestió per objectiu o gestió per processos entre d'altres) així com el grau de planificació (plans estratègics, operatius, etc.).
8. Sobre la correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones, així com l'existència de manuals interns de gestió interna.
9. Sobre l'existència de polítiques internes en matèria de formació contínua i el seu impacte en l'avaluació de l'acompliment.

### C. CONCLUSIONS ASSOLIDES I RECOMANACIONS PROPOSADES

### D. AL·LEGACIONS PRESENTADES I RESOLUCIONS

### E. DATA D'EMISSIÓ I SIGNATURA DE L'INFORME

## A. INTRODUCCIÓ

### 1. Sobre l'SMAP

#### Constitució i socis

Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes S.A. (d'ara cap endavant SMAP) es va constituir el dia 24 de gener de 2001, per un període de temps indefinit. El domicili social està ubicat a Palma, carrer Sant Joan de la Salle, 6. Està inscrita en el Registre Mercantil de Balears, Tom 1839, Secció 8ª, Foli 41, Full PM-38629.

La creació de l'SMAP el 2001 es va fer amb la intenció de solucionar el dèficit de places d'aparcament de la ciutat.

Amb data 29 de setembre de 2011 s'aprovà en Consell d'Administració la fusió per absorció amb l'Empresa Municipal d'Obres i Projectes Urbans de Palma, S.A., inscrivint-se amb el foli 53, tom 54, fulla PM-38.629 el 14 d'octubre de 2011 en el Registre Mercantil de Palma de Mallorca.

Amb data 23 de gener de 2012 s'elevà a públic l'escriptura de fusió per absorció davant el notari D. Miguel Amengual Villalonga amb número de protocol 82, l'acord de Fusió entre les mercantils Societat Municipal d'Aparcaments de Palma, S.A. i l'Empresa Municipal d'Obres i Projectes Urbans de Palma, S.A. inscrivint-se en el Registre Mercantil de Palma de Mallorca el 16 de febrer de 2012., Foli 54, Tom 2320, Fulla número PM-38629, Inscripció 23ena.

#### Activitat

Actualment, l'activitat de l'SMAP és la següent:

- Gestió del servei d'Aparcaments. Durant 2021 l'SMAP ha gestionat a la ciutat de Palma 14 aparcaments, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents.
- Gestió del servei de l'ORA. Operació de regulació d'aparcament, tipificada als articles 56 a 68 de l'Ordenança municipal de circulació, amb l'objecte de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat, per a aconseguir una rotació de vehicles que permeti optimitzar l'ús d'un bé escàs com és el del domini públic destinat a aquest fi, condicionat al pagament previ d'una taxa, quan es tracti de l'obtenció dels distintius ORA per a residents i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona ORA la resta d'usuaris no residents.
- Gestió del servei de BiciPalma. Sistema de bicicleta pública que posa a disposició de la ciutadania un grup de bicicletes perquè es puguin utilitzar per a desplaçar-se per la ciutat.

L'Ajuntament de Palma és el soci únic de l'SMAP.

#### Normativa aplicable al seu funcionament

L'SMAP es regeix pels seus Estatuts, per la legislació sobre societats anònimes, per la normativa del règim local i administrativa que li sigui d'aplicació per la seva naturalesa de societat mercantil local, i per les altres disposicions legals que li siguin aplicables. Com a conseqüència de l'anteriorment indicat i d'acord amb el que es disposa a l'article 85.ter.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril Reguladora de les bases del Règim Local, es regeix íntegrament per l'ordenació jurídica privada, inclosos els presents Estatuts, llevat de les matèries pressupostàries, comptable, de control financer i de control d'eficàcia i contractació, que es regeixen per la normativa d'aplicació.

La Societat té la condició de mitjà propi i de servei tècnic de l'Ajuntament de Palma per a la prestació de serveis i activitats compresos dins el seu objecte social, amb la finalitat d'executar els encàrrecs que li siguin conferits per l'Ajuntament i les seves entitats en els termes i condicions assenyalats en els acords municipals que s'adoptin conforme a allò establert en la legislació de contractes del sector públic i normativa complementària.

Els encàrrecs que la Societat rebi de l'Ajuntament de Palma es regeixen pel dret administratiu, de conformitat amb allò previst en la legislació de règim jurídic del sector públic, de contractació del sector públic i normativa concordant. La societat no podrà participar en licitacions públiques convocades per l'Ajuntament de Palma, sense perjudici que puguin ésser-li conferides les prestacions objecte d'un contracte quan no hagi concorregut cap licitador

L'SMAP es part essencial del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible de Palma aprovat l'octubre de 2014 i en vigència fins el 2022, moment en que s'ha d'haver redactat el nou pla previst fins el 2027.

El Pla de mobilitat urbana sostenible (PMUS) de Palma té per objectiu principal l'establiment de les línies generals d'actuació que permetin aconseguir no només un sistema de mobilitat sostenible per a Palma, sinó també que aquest sistema estigui al servei del model de ciutat que es persegueix. Es planteja millorar la seguretat vial de la ciutat, elevar la seva competitivitat, i en definitiva fer-la més equilibrada i justa en el repartiment de l'espai públic i en les prioritats d'utilització

#### Objecte social

D'acord amb l'article segon dels seus estatuts l'SMAP té com objecte social:

- a) La promoció de la construcció de locals, edificis, estacionaments i condicionament d'espais, així com la seva explotació i administració directa o indirecta.
- b) La contractació amb terceres persones, participació en altres activitats mercantils i actuació com promotora en qualsevol d'elles i la realització d'operacions financeres de qualsevol classe relacionades amb l'apartat anterior. També podrà explotar la publicitat a la via pública i a qualsevol instal·lació que gestioni.
- c) L'adquisició de finques, construcció d'edificis i la seva explotació directa o indirecta amb la mateixa finalitat. Per a aconseguir aquestes fins tindrà facultat de comprar, vendre, i per qualsevol títol adquirir i transferir immobles i construir, modificar, redimir, cancel·lar, adquirir i transmetre drets reals, fins i tot ostentar caràcter de beneficiària previst en la legislació sobre expropiació forçosa.
- d) Gestionar aquells serveis que li encarregui l'Ajuntament de Palma, relacionats amb la circulació i els aparcaments.
- e) L'execució i gestió de les actuacions que, en matèria referents als seus fins socials, li encomanin les Administracions Públiques de qualsevol tipus, inclòs les que convingués amb la iniciativa privada.
- f) Estudis urbanístics, incloent la redacció de plans d'ordenació i projectes d'urbanització, activitats urbanitzadores que pugui arribar tant a la promoció de la preparació del sòl i renovació o remodelació urbana com a la realització d'obres d'infraestructura urbana, edificació i rehabilitació urbana, i dotació de serveis, per a l'execució de pla d'ordenació.
- g) Gestió i explotació dels aparcaments regulats en superfície en les zones que es delimitin.
- h) Gestió i explotació del servei de bicicleta pública o similars. Les activitats integrants de l'objecte social podran ser dutes a terme, total o parcialment, de manera indirecta, a través de la titularitat d'accions o participacions en societats amb objecte idèntic.

Documentació de referència:

Plana web SMAP:  
<https://www.mobipalma.mobi/mobilitat/estacionament/aparcamentssmap/>

Estatuts SMAP:  
<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2021/12/SMAP-ESTATUTS-2021.pdf>

Comptes anuals SMAP exercici 2020:  
<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2021/05/MEMORIA-CUENTAS-ANUALES-E-INFORME-DE-GESTION-2020-APROBADAS.pdf>

Comptes anuals SMAP exercici 2021

## 2. Presentació de l'informe i encàrrec rebut

En el pla anual de control financer (2021-2022) de l'Ajuntament de Palma aprovat per la Intervenció General en data 26/07/2021, s'estableix l'obligatorietat de sotmetre a l'entitat SMAP a una auditoria operativa.

En el document "Control financer de les societats mercantils i fundacions municipals. Exercici 2019" emès per la Intervenció General en data 12/11/2020 s'estableix (pàgines 28 i 29) el contingut que haurà de tenir l'auditoria operativa a realitzar així com les conclusions sobre les quals s'ha de pronunciar.

En el document "Control financer de les societats mercantils i fundacions municipals. Exercici 2020" emès per la Intervenció General en data 26/10/2021 se fa la següent referència a l'SMAP (pàgina 28):

L'entitat mercantil no ha estat sotmesa a auditoria operativa. L'auditoria operativa té per finalitat examinar si les operacions i procediments de l'entitat responen i s'adeqüen als principis de racionalitat econòmica i bona gestió, amb l'objectiu de detectar possibles deficiències així com proposar les recomanacions oportunes per tal de corregir aquelles.

La Cap de Secció de Comptabilitat de l'entitat mercantil, amb el vist i plau de la Gerència, i a la vista de les observacions i recomanacions emeses en l'informe d'auditoria de compliment com a conseqüència de l'observació que aquesta Intervenció va posar de manifest a l'informe de control financer corresponent a l'exercici 2019, va emetre informe relatiu a les passes donades a l'exercici 2020/2021 per a la realització de l'auditoria operativa. Destaca la informació relativa a les reunions i consultes que s'han efectuat amb diverses empreses d'auditoria, en relació a les actuacions a dur a terme per tal de poder afrontar la realització d'aquestes actuacions d'auditoria. Així, s'informa que "en els transcurso d'aquestes consultes s'ha aconsellat a l'SMAP que la millor forma d'estar preparats per afrontar aquesta auditoria seria obtenir una certificació ISO 9001. Per tal de realitzar aquests treballs de coordinació amb l'empresa consultora, amb la finalitat d'obtenir la certificació mencionada i posterior realització de l'auditoria operativa, l'SMAP disposa d'un departament de qualitat format per una treballadora que amb data 10 de maig de 2021 es va jubilar. Vista aquesta situació, l'SMAP va iniciar un procediment de selecció d'un tècnic de qualitat per cobrir aquestes necessitats que ha finalitzat amb la contractació d'una tècnica de qualitat aquest mes de juny. La prioritat de l'SMAP és implantar l'ISO 9001 aquests mesos i realitzar posteriorment la licitació del servei d'auditoria operativa per a l'exercici 2021"

D'acord amb tot l'anterior, amb data 20/12/2021 hem rebut l'encàrrec de realitzar l'auditoria operativa de l'SMAP d'acord amb l'establert en l'informe de la intervenció general de l'Ajuntament de Palma de 12/11/2020.

Documentació de referència:

Plana web Ajuntament de Palma:  
[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O\\_133270\\_1.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O_133270_1.pdf)  
[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O\\_137152\\_1.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O_137152_1.pdf)  
[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O\\_144633\\_1.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O_144633_1.pdf)  
[https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2017/06/PMUS\\_Palma\\_WEB\\_ES.pdf](https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2017/06/PMUS_Palma_WEB_ES.pdf)

### 3. Objectius perseguits

L'auditoria operativa té per finalitat examinar si les operacions i procediments de l'entitat responen i s'adeqüen als principis de racionalitat econòmica i bona gestió, amb l'objectiu de detectar possibles deficiències així com proposar les recomanacions oportunes per tal de corregir aquelles.

L'auditoria operativa ha d'abordar el control d'eficàcia amb la finalitat de mesurar en quin grau s'han complit els objectius prefixats i la comparació entre el cost i el rendiment dels serveis

D'acord amb el contingut dels informes de la Intervenció General de l'Ajuntament de Palma, els objectius de l'auditoria operativa son concloure sobre:

1. Les principals debilitats detectades i les corresponents accions de millora per una millor gestió i assignació futura de recursos.
2. Els aspectes positius a destacar respecte l'entitat auditada i, en especial, quan dites millores en la gestió puguin ser aplicades amb caràcter general.

### 4. Abast de l'informe

L'abast del nostre treball, tenint en compte els anteriors objectius, així com el contingut dels informes de la Intervenció General del Ajuntament de Palma, se centra en:

1. Sobre l'existència d'una clara definició de la missió i visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els objectius i resultats fixats.
2. Sobre definició dels objectius i amb quin grau s'han assolit els fixats.
3. Sobre la comparativa entre el pressupost d'ingressos i el realment executat en els comptes anuals a fi d'exercici (desviacions d'ingressos comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en els comptes anuals d'aquest any).
4. Sobre la comparativa entre el pressupost de despeses i el realment executat en els comptes anuals a fi d'exercici (desviacions de despeses comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en els comptes anuals d'aquest any).
5. Sobre comparativa entre el cost del servei amb els rendiments (ingressos) aconseguits, tant en euros com en nombre de serveis prestats.
6. Sobre les ràtios de solvència a curt termini i les fonts de finançament a mitjà i llarg termini per si hi ha recursos ociosos o possible situació d'insolvència a curt termini o defectuós finançament; posar de manifest els possibles riscos i proposar millores.
7. Sobre característiques que millor defineixen el model de gestió que segueix l'entitat (gestió per objectiu o gestió per processos entre d'altres) així com el grau de planificació (plàn estratègics, operatius, etc.).
8. Sobre la correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones, així com l'existència de manuals interns de gestió interna.
9. Sobre l'existència de polítiques internes en matèria de formació contínua i el seu impacte en l'avaluació de l'acompliment.

## 5. Limitacions a l'informe

D'acord amb el comentat en el paràgraf 2 anterior, l'SMAP va iniciar la implantació del sistema de gestió de qualitat ISO 9001 a partir del setembre de 2021.

A la data d'aquest informe la implantació del sistema ja està validat per l'equip auditor de l'entitat ICDQ INSTITUTO DE CERTIFICACION S.L. i únicament s'està a l'espera de l'emissió del corresponent certificat acreditatiu.

Aquesta circumstància implica una certa limitació en el desenvolupament d'aquesta auditoria operativa ja que les feines realitzades que estan suportades per processos o procediments del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 no han estat en funcionament d'una manera formal durant tot l'any 2021.

No hem tingut cap altra limitació per a dur a terme el nostre treball.

## B. TREBALL REALITZAT

1. **Sobre l'existència d'una clara definició de la missió i visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els objectius i resultats fixats.**

### 1.1 Existència d'una clara definició de la missió i visió de l'organització.

La política de qualitat que presideix la gestió de l'SMAP és:

L'SMAP, Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, S.A., està compromesa amb la qualitat i en satisfer les necessitats i expectatives dels usuaris i de totes les parts interessades. En línia amb l'àrea de Mobilitat Sostenible de l'Ajuntament de Palma, pretén contribuir a un sistema de mobilitat sostenible optimitzant els recursos públics i apostant per la innovació.

La política de qualitat és el marc de referència del nostre Sistema de Gestió de la Qualitat d'acord amb la norma ISO 9001:2015, basant-nos en els següents compromisos de millora contínua i sempre des de la perspectiva del compliment legal:

- ✓ Reduir els inconvenients generats per la falta d'aparcaments subterranis i en superfície en el centre de la ciutat i fora de la corona de les Avingudes.
- ✓ Contribuir a la millora de la gestió del servei d'Ordenació i Regulació de l'Aparcament (ORA).
- ✓ Promocionar/ incentivar l'ús de la bicicleta per als desplaçaments en el centre de la ciutat mitjançant la millora del servei i així contribuir a una ciutat més neta i accessible als ciutadans.
- ✓ Promoure i millorar la digitalització a totes les branques d'activitat de l'SMAP.

D'aquesta política s'extreu clarament quina és la missió i visió de l'SMAP:

Missió: contribuir a un sistema de mobilitat sostenible.

Visió: executar la missió optimitzant els recursos públics i apostant per la innovació.

### 1.2 Difusió entre el personal.

Aquesta política de qualitat està disponible a la plana web de l'SMAP, accessible per tothom. Així mateix, en el moment de la publicació es va fer arribar a tot el personal de l'empresa a través dels dispositius interns de comunicació.

Per altra banda, des de la implantació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 s'està instaurant un sistema de comunicació interna mitjançant reunions interdepartamentals mensuals entre gerència i tots els caps de departament i butlletins informatius interns que es distribueixen a tot l'equip de SMAP.



### 1.3 Alineament amb els objectius i resultats fixats.

La missió de l'SMAP de contribuir a un sistema de mobilitat sostenible es desenvolupa a través de tres grans compromisos, definits a la pròpia política de qualitat:

- ✓ Gestió d'Aparcaments
- ✓ Gestió de l'ORA
- ✓ Gestió de Bicipalma

Amb el compromís de promoure i millorar la digitalització de les gestions anteriors.

Per això el programa de gestió d'objectius definits i resultats fixats per l'any 2021/2022 són:

1. Implantar un sistema de gestió de la qualitat per a la millora, certificable segons norma ISO 9001:2015.
2. Créixer:
  - Incrementar aparcaments
  - Implantació nova Bicipalma i ampliar estacions
  - Ampliar zona ORA
3. Modernitzar i millorar el servei

És a dir, objectius completament alineats amb la missió i visió de l'SMAP.

### 1.4 Conclusions i recomanacions.

L'SMAP compleix adequadament amb l'existència d'una definició clara de la missió i la visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i la seva alineació amb els objectius i resultats establerts.

No es proposen recomanacions

### 1.5 Documentació analitzada.

Política de qualitat

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2021/12/SMAP-Politica-de-Qualitat.pdf>

## 2. Sobre definició dels objectius i amb quin grau s'han assolit els fixats.

### 2.1 Definició dels objectius.

La definició dels objectius es regula pel procés de direcció estratègica del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 destinat a "analitzar, coordinar i dirigir la situació de l'empresa per definir els plans d'acció i assignar els recursos necessaris que permetin assolir els objectius fixats a nivell estratègic i de millora dels processos"

A través d'aquest procés s'ha implantat una planificació estratègica que és la definició programada dels objectius i metes per arribar a complir la visió, procés d'avaluació sistemàtica de la naturalesa de l'organització, definint objectius a mitjà-llarg termini, identificant metes i objectius quantitatius, desenvolupant estratègies per assolir aquests objectius i localitzant recursos per dur a terme aquestes estratègies.

El programa de gestió d'objectius definits i resultats fixats per l'any 2021/2022 són:

1. Implantar un sistema de gestió de la qualitat per a la millora, certificable segons norma ISO 9001:2015.
2. Créixer:
  - o Incrementar aparcaments (Josep Darder Metge)
  - o Implantació nova Bicipalma i ampliar estacions
  - o Ampliar zona ORA (Depenent de l'aprovació del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible, previst pel primer semestre de 2022)
3. Modernitzar i millorar el servei:
  - o Modernitzar i millorar l'accés al servei de Bicipalma
  - o Rehabilitació Aparcament Plaça Major
  - o Modernitzar la maquinària dels aparcaments per donar un millor servei als usuaris
  - o Modernitzar/ Millorar el servei d'ORA (Renovació de l'equipament, condicionat a rebre una subvenció sol·licitada)
  - o Millorar el servei als usuaris dels aparcaments mitjançant l'adaptació a les seves necessitats

Per cada objectiu i meta dins l'objectiu s'ha definit:

- ✓ Responsable
- ✓ Accions
- ✓ Recursos
- ✓ Data inici
- ✓ Data final
- ✓ Dates previstes d'avaluació

També es defineixen els indicadors que serviran per mesurar l'èxit d'assoliment de l'objectiu.

### 2.2 Grau d'assoliment dels objectius.

D'acord amb el punt anterior, està previst un procediment per avaluar i mesurar l'èxit d'assoliment de l'objectiu.

La primera data d'avaluació estava prevista pel desembre del 2021. En el registre facilitat s'observa com s'ha estat realitzant aquesta avaluació.

### **2.3 Conclusions i recomanacions.**

L'SMAP compleix adequadament amb la definició dels objectius i en quin grau s'han aconseguit.

Recomanem que s'estableixi un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través de l'informe de la Revisió per la Direcció previst en el procés.

### **2.4 Documentació analitzada.**

Procés direcció estratègica  
Programa de gestió objectius estratègics 2021/2022

3. Sobre la comparativa entre el pressupost d'ingressos i el realment executat en els comptes anuals a fi d'exercici (desviacions d'ingressos comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en els comptes anuals d'aquest any).

### 3.1 Execució del pressupost d'ingressos.

D'acord amb la que preveu l'article 164 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, anualment l'SMAP prepara el seu pressupost per esser informat a l'Ajuntament de Palma.

Amb caràcter mensual, els serveis administratius de l'SMAP generen un informe de seguiment del pressupost de l'any que es revisat per la gerència. Aquest informe de seguiment inclou tant les partides d'ingressos com de despeses.

Aquests informes de seguiment no contenen una explicació de les variacions més importants ni se reporten als consells d'administració de l'entitat, és a dir, és un seguiment informal.

Finalment, a les comptes anuals de l'entitat s'inclou el resum anual del seguiment del pressupost per tal d'esser aprovat pel soci únic.

Respecte a l'execució del pressupost d'ingressos de l'exercici 2021, el resultat és el següent:

| CONCEPTE   | PRESSUPOST 21        | EXECUTAT 21          | VARIACIO            | %             |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|---------------|
| <b>1. IMPORT NET DE LA XIFRA DE NEGOCIS</b>                        | <b>5.798.677,87</b>  | <b>8.225.233,73</b>  | <b>2.426.555,86</b> | <b>41,85%</b> |
| b) PRESTACIÓ DE SERVEIS  | 5.798.677,87         | 8.225.233,73         | 2.426.555,86        | 41,85%        |
| Ingressos per rotació  | 4.075.817,87         | 6.601.153,25         | 2.525.335,38        | 61,96%        |
| Ingressos per abonats  | 1.286.600,00         | 1.273.726,87         | -12.873,13          | -1,00%        |
| Altres prestacions de serveis                                      | 436.260,00           | 350.353,61           | -85.906,39          | -19,69%       |
| <b>5. ALTRES INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ</b>                            | <b>7.124.541,69</b>  | <b>6.419.915,72</b>  | <b>-704.625,97</b>  | <b>-9,89%</b> |
| a) INGRESSOS ACCESSORIS I ALTRES DE GESTIÓ CORRENT                 | 342.544,69           | 357.087,03           | 14.542,34           | 4,25%         |
| Ingressos per manteniment  | 177.764,24           | 176.326,28           | -1.437,96           | -0,81%        |
| Ingressos per servei al personal                                   | 0,00                 | 1.573,52             | 1.573,52            | n/a           |
| Ingressos per publicitat i altres                                  | 164.780,45           | 179.187,23           | 14.406,78           | 8,74%         |
| b) SUBVENCIONS D'EXPLOTACIÓ INCORPORADES AL RESULTAT DE L'EXERCICI | 6.781.997,00         | 6.062.828,69         | -719.168,31         | -10,60%       |
| b.1) Subvenció d'exploració *                                      | 6.751.997,00         | 6.062.828,69         | -689.168,31         | -10,21%       |
| b.2) Subvencions interessos préstec Equipaments esportius          | 30.000,00            | 30.000,00            | 0,00                | 0,00%         |
| <b>9. IMPUTACIONS DE SUBVENCIONS D'IMMOBILITZAT</b>                | <b>68.558,79</b>     | <b>98.879,00</b>     | <b>30.320,21</b>    | <b>44,23%</b> |
| <b>13. ALTRES RESULTATS</b>  | <b>0,00</b>          | <b>14.574,15</b>     | <b>14.574,15</b>    | <b>n/a</b>    |
| <b>12. INGRESSOS FINANCERS</b>                                     | <b>81.597,67</b>     | <b>81.705,11</b>     | <b>107,44</b>       | <b>0,13%</b>  |
| b) DE VALORS NEGOCIABLES I ALTRES INSTRUMENTS FINANCERS            | 81.597,67            | 81.705,11            | 107,44              | 0,13%         |
| b.2) Amb tercers   | 81.597,67            | 81.705,11            | 107,44              | 0,13%         |
| <b>TOTAL INGRESSOS</b>   | <b>13.073.376,02</b> | <b>14.840.307,71</b> | <b>1.766.931,69</b> | <b>13,52%</b> |

\* Aquesta partida inclou, com a retribució per gestionar el servei de l'ORA, un total de 6.032.828,69 € corresponents al 80% de la recaptació de l'ORA realitzada per l'Ajuntament de Palma.

Dades obtingues de les CCAA 2021 de l'SMAP

Tal i com s'observa el pressupost d'ingressos s'ha executat a l'alça, amb un increment general d'un 13,52%.

Bàsicament és deu a un increment en un 41,85% de la xifra de negocis pressupostada que recull com a principals partides els ingressos que obté la Societat per rotació ( la més rellevant ) i abonaments dels aparcaments. A l'hora de preparar el pressupost, l'SMAP va ésser molt prudent en estimar els resultats previstos a obtenir en concepte de rotació dels aparcaments durant l'any 2021 vist com es van veure afectats aquests ingressos a l'exercici 2020 per la pandèmia i davant d'incertesa de com esdevindria l'evolució econòmica davant aquest fet.

Com a contrapartida la partida prevista per ingressos derivats de l'ORA no s'han recuperat d'una manera tan pronunciada com els dels ingressos de rotació dels aparcaments, per tant no s'ha acomplert amb el pressupost previst.

### **3.2 Conclusions i recomanacions.**

L'SMAP, d'acord amb el seu marc normatiu, així com la seva regulació interna, prepara un pressupost inicial d'ingressos i realitza el seu seguiment.

Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació.

El sistema de seguiment del pressupost és un tant informal, per tant creiem recomanable que es formalitzi aquest procés per traslladar-ho al consell d'administració amb una periodicitat, al manco, trimestral.

### **3.3 Documentació analitzada.**

Pressupost 2021:

[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O\\_137359\\_1.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/O_137359_1.pdf)

Informes mensuals seguiment pressupost

Comptes anuals SMAP exercici 2021

**4. Sobre la comparativa entre el pressupost de despeses i el realment executat en els comptes anuals a fi d'exercici (desviacions de despeses comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en els comptes anuals d'aquest any).**

**4.1 Execució del pressupost de despeses.**

D'acord amb la que preveu l'article 164 del Reial Decret Legislatiu 2/2004, pel qual s'aprova el text refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, anualment l'SMAP anualment l'SMAP prepara el seu pressupost per esser informat a l'Ajuntament de Palma.

Amb caràcter mensual, els serveis administratius de l'SMAP generen un informe de seguiment del pressupost de l'any que es revisat per la gerència. Aquest informe de seguiment inclou tant les partides d'ingressos com de despeses.

Aquests informes de seguiment no contenen una explicació de les variacions més importants ni se reporten als consells d'administració de l'entitat, és a dir, és un seguiment informal.

Finalment, a les comptes anuals de l'entitat s'inclou el resum anual del seguiment del pressupost per tal d'esser aprovat pel soci únic.

Respecte a l'execució del pressupost de despeses de l'exercici 2021, el resultat és el següent:

| CONCEPTE  | PRESSUPOST 21        | EXECUTAT 21          | VARIACIO             | %              |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| <b>6. DESPESES DE PERSONAL</b>                              | <b>8.258.783,21</b>  | <b>7.733.623,18</b>  | <b>-525.160,03</b>   | <b>-6,36%</b>  |
| a) SOUS, SALARIS I ASSIMILATS                               | 6.251.684,27         | 6.088.744,24         | -162.940,03          | -2,61%         |
| b) CÀRREGUES SOCIALS  | 2.007.098,94         | 1.644.878,94         | -362.220,00          | -18,05%        |
| <b>7. ALTRES DESPESES D'EXPLOTACIÓ</b>                      | <b>2.470.402,02</b>  | <b>2.016.229,97</b>  | <b>-454.172,05</b>   | <b>-18,38%</b> |
| a) SERVEIS EXTERIORS  | 2.200.402,02         | 1.732.638,44         | -467.763,58          | -21,26%        |
| Arrendaments i cànon  | 164.962,76           | 125.783,56           | -39.179,20           | -23,75%        |
| Reparacions i conservació                                   | 681.417,97           | 390.801,76           | -290.616,21          | -42,65%        |
| Serveis de professionals independents                       | 110.132,46           | 124.798,46           | 14.666,00            | 13,32%         |
| Transports  | 0,00                 | 455,00               | 455,00               | n/a            |
| Primes d'assegurances                                       | 140.519,68           | 102.495,21           | -38.024,47           | -27,06%        |
| Serveis bancaris i assimilats                               | 56.403,01            | 84.499,67            | 28.096,66            | 49,81%         |
| Publicitat i Propaganda                                     | 40.590,50            | 36.432,57            | -4.157,93            | -10,24%        |
| Subministraments  | 459.509,63           | 434.344,68           | -25.164,95           | -5,48%         |
| Altres serveis  | 546.866,01           | 433.027,53           | -113.838,48          | -20,82%        |
| b) TRIBUTS  | 270.000,00           | 283.644,59           | 13.644,59            | 5,05%          |
| c) PÈRDUES, DETERIORACIÓ I VARIACIÓ DE PROVISIONS           | 0,00                 | -53,06               | -53,06               | n/a            |
| <b>8. AMORTITZACIÓ D'IMMOBILITZAT</b>                       | <b>1.235.907,37</b>  | <b>1.172.314,05</b>  | <b>-63.593,32</b>    | <b>-5,15%</b>  |
| <b>13. DESPESES FINANCERES</b>                              | <b>359.317,06</b>    | <b>190.089,55</b>    | <b>-169.227,51</b>   | <b>-47,10%</b> |
| b) PER DEUTES AMB TERCERS                                   | 359.317,06           | 190.089,55           | -169.227,51          | -47,10%        |
| <b>16. RESULTAT PER ALIENACIONS D'INSTRUMENTS FINANCERS</b> | <b>0,00</b>          | <b>930,08</b>        | <b>930,08</b>        | <b>n/a</b>     |
| <b>17. IMPOST SOBRE BENEFICIS</b>                           | <b>0,00</b>          | <b>19.362,04</b>     | <b>19.362,04</b>     | <b>n/a</b>     |
| <b>TOTAL DESPESES</b>                                       | <b>12.324.409,66</b> | <b>11.132.548,87</b> | <b>-1.191.860,79</b> | <b>-9,67%</b>  |

Dades obtingues de les CCAA 2021 de l'SMAP

En global, el pressupost de despeses s'ha executat a la baixa en un 9,67%, essent una davallada generalitzada tant a despeses de personal, despeses d'explotació com despeses financeres.

Les principals desviacions són:

Càrregues socials: s'estimen damunt aproximadament un 32% de la quantia pressupostada de Sous, Salaris i assimilats, la diferència entre el pressupostat i l'executat a l'exercici 2021 esdevé principalment per la gran quantia de baixes que hi ha hagut, aquest motiu a fet que la quantitat de les bases de cotització hagi estat inferior.

Serveis exteriors: les previsions es realitzen tenint en compte les dades històriques d'altres exercici, l'SMAP està subjecte a realitzar licitacions dels contractes de serveis exteriors recurrents que engloben la majoria dels serveis que necessita per dur a terme la seva activitat, es per aquest motiu que això es tradueix en l'obtenció moltes de vegades en millora d'aquest preus dels servei i la conseqüent reducció dels costos.

El serveis bancaris han augmentat degut a que cada vegada més s'utilitzen mitjans de pagament electrònic que està sotmès a les corresponents comissions.

Les despeses financeres sempre s'estimen per damunt del real de l'exercici anterior amb un criteri de prudència davant un possible increment de l'Euribor, el qual marca el preu del finançament.

#### **4.2 Conclusions i recomanacions.**

L'SMAP, d'acord amb el seu marc normatiu, així com la seva regulació interna, prepara un pressupost inicial d'ingressos i realitza el seu seguiment.

Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació.

El sistema de seguiment del pressupost és un tant informal, per tant creiem recomanable que es formalitzi aquest procés per traslladar-ho al consell d'administració amb una periodicitat, al manco, trimestral.

#### **4.3 Documentació analitzada.**

Pressupost 2021:

[https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0\\_137359\\_1.pdf](https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_137359_1.pdf)

Informes mensuals seguiment pressupost

Comptes anuals SMAP exercici 2021

**5. Sobre comparativa entre el cost del servei amb els rendiments (ingressos) aconseguits, tant en euros com en nombre de serveis prestats.**

**5.1 Comparativa cost-rendiment dels serveis prestats.**

**Acompliment econòmic**

El resum del compte d'exploració del 2021 és el següent:

| CONCEPTE  | PRESSUPOST 21     | EXECUTAT 21         | VARIACIO            | %              |
|---|-------------------|---------------------|---------------------|----------------|
| 1. IMPORT NET DE LA XIFRA DE NEGOCIS            | 5.798.677,87      | 8.225.233,73        | 2.426.555,86        | 41,85%         |
| 5. ALTRES INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ                | 7.124.541,69      | 6.419.915,72        | -704.625,97         | -9,89%         |
| 6. DESPESES DE PERSONAL                         | -8.258.783,21     | -7.733.623,18       | 525.160,03          | -6,36%         |
| 7. ALTRES DESPESES D'EXPLOTACIÓ                 | -2.470.402,02     | -2.016.229,97       | 454.172,05          | -18,38%        |
| 8. AMORTITZACIÓ D'IMMOBILITZAT                  | -1.235.907,37     | -1.172.314,05       | 63.593,32           | -5,15%         |
| 9. IMPUTACIONS DE SUBVENCIONS D'IMMOBILITZAT    | 68.558,79         | 98.879,00           | 30.320,21           | 44,23%         |
| 13. ALTRES RESULTATS                            | 0,00              | 14.574,15           | 14.574,15           | n/a            |
| 12. INGRESSOS FINANCERS                         | 81.597,67         | 81.705,11           | 107,44              | 0,13%          |
| 13. DESPESES FINANCERES                         | -359.317,06       | -190.089,55         | 169.227,51          | -47,10%        |
| 16. RES PER ALIENACIONS D'INSTRUMENTS FINANCERS | 0,00              | -930,08             | -930,08             | n/a            |
| 17. IMPOST SOBRE BENEFICIS                      | 0,00              | -19.362,04          | -19.362,04          | n/a            |
| <b>TOTAL DESPESES</b>                           | <b>748.966,36</b> | <b>3.707.758,84</b> | <b>2.958.792,48</b> | <b>395,05%</b> |

S'observa clarament que s'ha complit econòmicament en el conjunt dels serveis prestats per l'SMAP, molt per damunt del pressupost previst.

L'SMAP disposa d'una comptabilitat analítica que permet analitzar el rendiment econòmic de cada unitat de negoci.

**Nivell d'activitat**

A l'informe de gestió de l'exercici 2021, formulat conjuntament amb les comptes anuals de l'SMAP s'inclouen les dades més rellevants de l'activitat realitzada i el seu comparatiu amb anys anteriors.

- 1. Gestions urbanístiques i obres:
  - 1.1 Façana marítima
  - 1.2 UE 77/04. Cova d' Es Mariner
  - 1.3 Parc de sa Riera
  - 1.4 Espai lliure públic de Son Fuster
  - 1.5 Pistes esportives Can Baró- Son Armadams
- 2. Aparcaments:
  - 2.1 Explotació i manteniment
  - 2.2 Servei actes
  - 2.3 Rotació
  - 2.4 Política d'abonaments
  - 2.5 Obres de rehabilitació en els aparcaments
  - 2.6 Serveis Professionals externs: Topografia, delineació, informes, assaigs laboratoris
  - 2.7 Redacció de plecs, projectes i informes
  - 2.8 Vigilància d'aparcaments en concessió



- 3. Instal·lacions i Bicipalma:
  - 3.1 Bicipalma
  - 3.2 Mobilitat Elèctrica
  - 3.3 Manteniment d'instal·lacions
  
- 4. Servei de l'ORA
  - 4.1 Introducció
  - 4.2 Evolució i Diagnosi del Servei
  - 4.3 Indicadors estratègics
  - 4.4 Comissió de Seguiment de la Municipalització
  - 4.5 Campanya de residents
  - 4.6 Licitacions
  - 4.7 Reduccions i Ampliacions del servei
  
- 5. Àrea de projectes

En general tots els indicadors estan retornat als valors pre pandèmia. Addicionalment, l'SMAP ha anat assumint més activitats, com a conseqüència de la municipalització del servei d'ORA, l'encomana dels servei de Bicipalma i el rescat de les concessions dels pàrquings que van caducant.

## **5.2 Conclusions i recomanacions.**

L'SMAP realitza un seguiment mensual de tota la seva activitat generant informes que son revisats per la gerència i direcció.

El sistema de seguiment de l'activitat és un tant informal, per tant creiem recomanable que es formalitzi aquest procés per traslladar-ho al consell d'administració amb una periodicitat, al manco, trimestral.

## **5.3 Documentació analitzada.**

Comptes anuals SMAP exercici 2021  
Informe de gestió SMAP 2021

6. Sobre les ràtios de solvència a curt termini i les fonts de finançament a mitjà i llarg termini per si hi ha recursos ociosos o possible situació d'insolvència a curt termini o defectuós finançament; posar de manifest els possibles riscos i proposar millores.

#### 6.1 Ràtios solvència i finançament.

Partint de les CCAA 2021, les dades a considerar són les següents:

| MAGNITUDS |                   |               |               |
|-----------|-------------------|---------------|---------------|
| ID        | CONCEPTE          | VALOR 2020    | VALOR 2021    |
| M01       | TOTAL ACTIU       | 74.069.997,91 | 75.289.377,11 |
| M02       | ACTIU NO CORRENT  | 65.341.023,56 | 65.025.119,52 |
| M03       | ACTIU CORRENT     | 8.728.974,35  | 10.264.257,59 |
| M04       | TRESORERIA        | 8.107.259,61  | 9.729.872,91  |
| M05       | PATRIMONI NET     | 40.306.317,28 | 44.531.432,55 |
| M06       | PASSIU NO CORRENT | 27.754.573,59 | 24.840.686,29 |
| M07       | PASSIU CORRENT    | 6.009.107,04  | 5.917.258,27  |
| M08       | TOTAL PASSIU      | 33.763.680,63 | 30.757.944,56 |

| RATIS SOLVENCIA / FINANÇAMENT |                              |              |              |
|-------------------------------|------------------------------|--------------|--------------|
| ID                            | CONCEPTE                     | VALOR 2020   | VALOR 2021   |
| R01                           | FONS DE MANIOBRA (M03-M07)   | 2.719.867,31 | 4.346.999,32 |
| R02                           | RATI FONS MANIOBRA (M03/M07) | 1,45         | 1,73         |
| R03                           | RATI LIQUIDITAT (M04/M07)    | 1,35         | 1,64         |
| R04                           | RATI FINANÇAMENT (M08/M05)   | 0,84         | 0,69         |
| R05                           | RATI DE DEUTE (M08/M01)      | 0,46         | 0,41         |

Les dades indiquen un alt nivell de solvència i un baix nivell d'endeutament, de fet en l'any 2021 tots els indicadors han millorat.

#### 6.2 Recursos ociosos.

El nivell de liquiditat de l'SMAP és molt elevat. Aquests excedents de tresoreria, donada la nul·la rendibilitat dels dipòsits bancaris, es mantenen en comptes corrents a la vista.

Qualsevol opció d'obtenir una rendibilitat a aquests excedents passa per assumir riscos (en major o menor mesura) que es deriven de la naturalesa dels possibles vehicles d'inversió. Fins ara, la política de l'entitat ha estat no assumir cap risc.

#### 6.3 Risc d'insolvència a curt termini o defectuós finançament.

De l'anàlisi dels comptes anuals auditats de l'exercici 2021, es desprèn que no existeix risc d'insolvència a curt termini ni existeix una situació d'insuficient finançament.

#### 6.4 Conclusions i recomanacions.

L'SMAP presenta una situació financer-patrimonial molt sanejada.

No es proposen recomanacions.

#### **6.5 Documentació analitzada.**

Comptes anuals SMAP exercici 2021.

**7. Sobre característiques que millor defineixen el model de gestió que segueix l'entitat (gestió per objectiu o gestió per processos entre d'altres) així com el grau de planificació (plans estratègics, operatius, etc.).**

**7.1 Model de gestió per objectius.**

L'SMAP té establerts uns objectius estratègics (analitzats en l'apartat 2) i enfoca la seva gestió cap al compliment d'aquests objectius.

El desplegament de totes les accions realitzades per l'SMAP sempre tenen com a objectiu obtenir un únic resultat: contribuir a un sistema de mobilitat sostenible optimitzant els recursos públics i apostant per la innovació, tal i com figura en la seva política de qualitat. I com hem vist ho estructura en el següents compromisos (objectius):

- ✓ Reduir els inconvenients generats per la falta d'aparcaments subterranis i en superfície en el centre de la ciutat i fora de la corona de les Avingudes.
- ✓ Contribuir a la millora de la gestió del servei d'Ordenació i Regulació de l'Aparcament (ORA).
- ✓ Promocionar/ incentivar l'ús de la bicicleta per als desplaçaments en el centre de la ciutat mitjançant la millora del servei i així contribuir a una ciutat més neta i accessible als ciutadans.
- ✓ Promoure i millorar la digitalització a totes les branques d'activitat de l'SMAP.

D'acord amb l'organigrama disponible a la plana web de l'SMAP es pot comprovar que l'estructura de l'entitat està dissenyada per donar resposta als objectius anteriors:

- Gestió Aparcaments (Explotació)
- Gestió ORA
- Gestió Bicipalma
- Recursos generals (gerència, administració, qualitat, IT, comunicació,...)

**7.2 Model de gestió per processos.**

Per a aconseguir el compliment dels seus objectius estratègics, l'SMAP ha adoptat un sistema de gestió de la qualitat segons la norma ISO 9001:2015 basat en la gestió dels processos. El esquema dels processos definit és el següent:



Adicionalment, l'SMAP disposa també d'un pla de prevenció de riscos penals i un pla de prevenció de riscos laborals, que estan integrats en el sistema de processos.

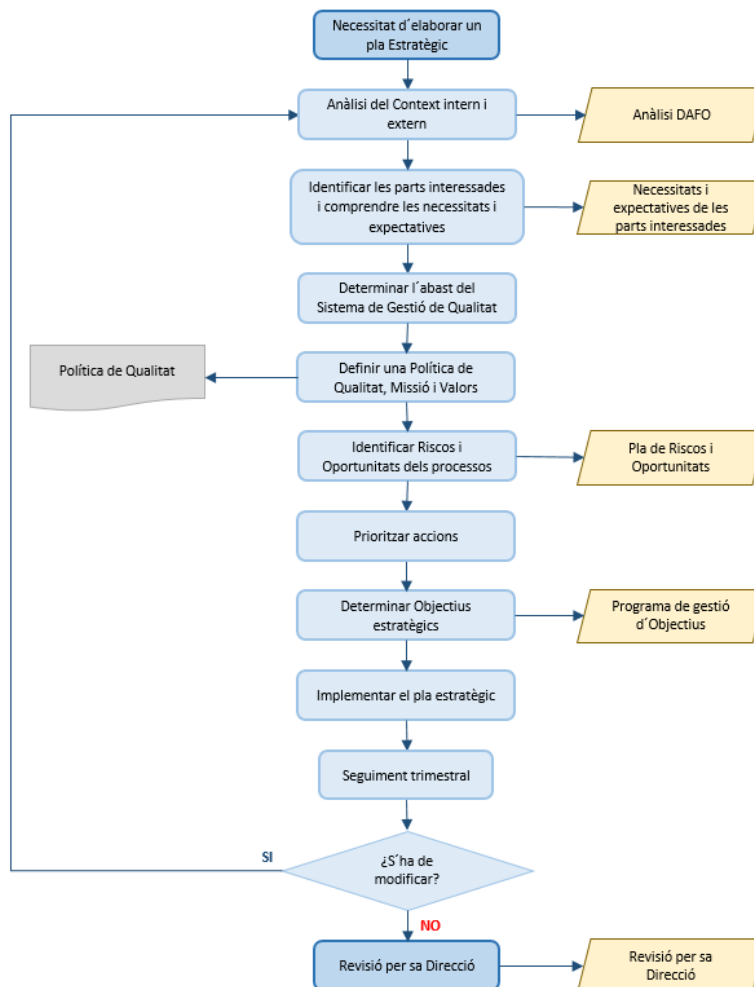
Tota l'organització orgànica i funcional de SMAP es basa en aquests processos i una vegada implantat en el 2021, aquest sistema serà auditat recurrentment.

### 7.3 Grau de planificació.

Com hem vist a l'apartat 2 d'aquest informe, l'SMAP té un programa de gestió d'objectius definits i resultats fixats per l'any 2021/2022.

Com a part del sistema de gestió, aquest programa de gestió d'objectius s'establirà anualment, d'acord amb el procés de direcció estratègica del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 destinat a "analitzar, coordinar i dirigir la situació de l'empresa per definir els plans d'acció i assignar els recursos necessaris que permetin assolir els objectius fixats a nivell estratègic i de millora dels processos".

L'esquema del procés és el següent:



Per tant, l'SMAP té un adequat grau de planificació.

#### 7.4 Conclusions i recomanacions.

L'SMAP es configura com una entitat amb una gestió organitzada per objectius i desenvolupada mitjançant una gestió per processos que s'ha implantat adequadament al llarg de 2021 i amb un adequat grau de planificació, que permet transposar els objectius estratègics en actuacions concretes.

No es proposen recomanacions.

#### **7.5 Documentació analitzada.**

Organigrama SMAP

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2022/02/Organigrama-SMAP-cat-02022.pdf>

Procés direcció estratègica

Programa de gestió objectius estratègics 2021

**8. Sobre la correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones, així com l'existència de manuals interns de gestió interna.**

**8.1 Assignació de funcions i competències per unitats.**

Actualment, l'activitat de l'SMAP és la següent:

- Gestió del servei d'Aparcaments. Durant 2021 l'SMAP ha gestionat a la ciutat de Palma 14 aparcaments, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents.
- Gestió del servei de l'ORA. Operació de regulació d'aparcament, tipificada als articles 56 a 68 de l'Ordenança municipal de circulació, amb l'objecte de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat, per a aconseguir una rotació de vehicles que permeti optimitzar l'ús d'un bé escàs com és el del domini públic destinat a aquest fi, condicionat al pagament previ d'una taxa, quan es tracti de l'obtenció dels distintius ORA per a residents i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona ORA la resta d'usuaris no residents.
- Gestió del servei de BiciPalma. Sistema de bicicleta pública que posa a disposició de la ciutadania un grup de bicicletes perquè es puguin utilitzar per a desplaçar-se per la ciutat.

D'acord amb l'organigrama disponible a la plana web de l'SMAP es pot comprovar que l'estructura de l'entitat està organitzada en quatre grans branques:

- Recursos generals (gerència, administració, qualitat, IT, comunicació,...)
- Gestió Aparcaments (Explotació)
- Gestió ORA
- Gestió Bicipalma

Per altra banda, per la pròpia naturalesa de l'SMAP, cada vegada que l'Ajuntament encomana a l'SMAP la gestió d'un servei o bé o es recupera una concessió d'algun pàrquing, s'hi associen els recursos tant humans com materials i financers per dur a terme el servei.

Això implica la disposició i assignació dels recursos estan clarament definits tenint present les unitats productives de l'entitat.

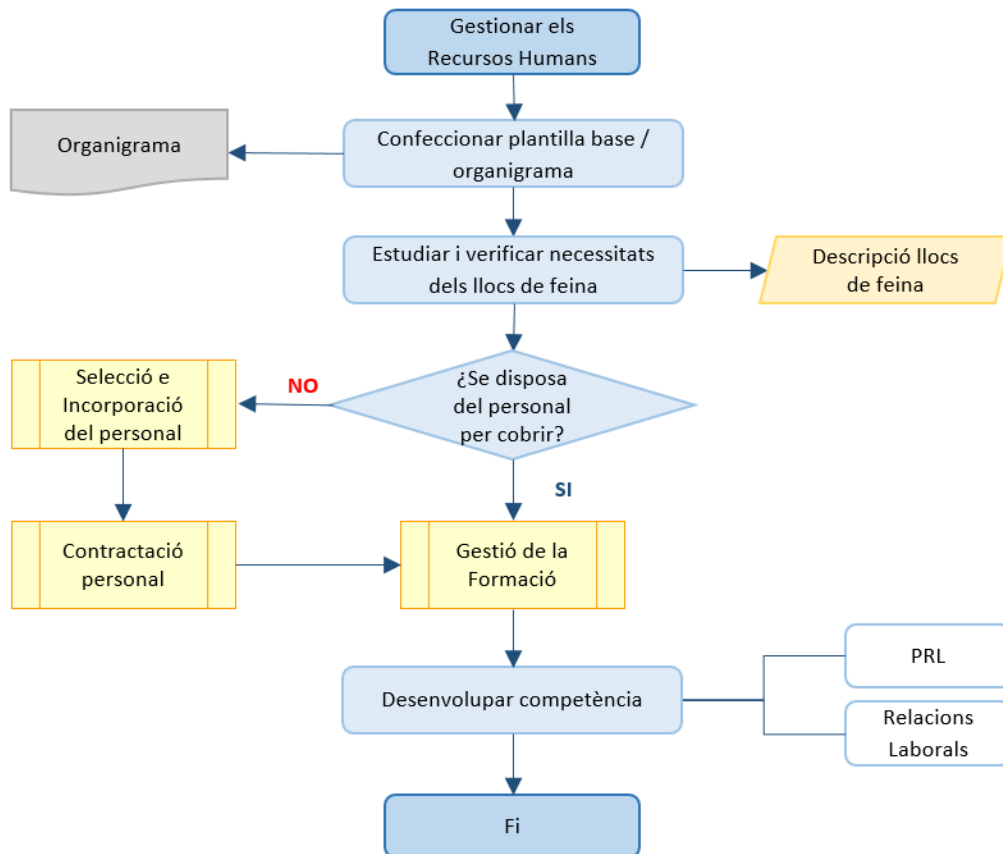
**8.2 Assignació de funcions i competències per persones.**

L'assignació de funcions i competències per persones a l'SMAP està realitzada i en procés de millora d'acord amb el següent:

- Existeix un detall de la plantilla orgànica compostat per 276 treballadors /llocs de feina (dades de 2021). Aquest detall identifica la categoria de cada treballador i es pot comprovar la seva assignació a cada un de les unitats operatives de l'empresa.
- A data d'aquest informe i com a part del procés de gestió dels recursos humans i a més, inclòs en el sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 de l'entitat, s'està confeccionant una descripció de llocs de feina. Està previst que aquesta descripció estigui enllestida al llarg del primer semestre de 2022.



El procés de gestió dels recursos humans inclòs en el sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 és el següent:



### 8.3 Manuals interns de gestió.

D'acord amb el llistat de documentació vigent del sistema de gestió s'observa com existeixen nombroses instruccions tècniques, manuals, guies, procediments i protocols que abasten la totalitat de les gestions que se realitzen a l'SMAP per dur a terme la prestació dels serveis encomanats.

Adicionalment, l'SMAP disposa d'un codi de conducta intern que afecta a tots els treballadors i col·laboradors de l'entitat:

#### 1 Objectiu

A la pregunta ¿Què és i per què un Codi de conducta pel SMAP? Hem de respondre que es tracta d'un instrument que la nostra empresa vol utilitzar per expressar i recopilar els valors, principis i normes ètiques que hem fet i volem fer propis de cara al futur.

L'aplicació del present Codi de conducta no preval sobre las disposicions legals; més encara, cerca una excel·lència major a la qual obliga el marc jurídic vigent.

#### 2 Abast

El Codi de conducta recull la identitat de Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes (d'ara endavant SMAP), i, per tant, els trets essencials, els valors i la orientació ètica de l'empresa.

Significa un compromís que assumeix SMAP en la orientació de l'activitat empresarial i de la intervenció social que implica al conjunt de l'organització. El Codi de conducta està viu i ha d'evolucionar de manera paral·lela a l'organització i el seu entorn, per revisar-ho i actualitzar-ho quan sigui necessari amb la participació activa de tots.

El Codi de conducta de SMAP té com a objectiu disposar d'un conjunt de principis i regles clares per relacionar-nos entre nosaltres i amb els grups d'interès, així com servir de guia de conducta perquè les persones que integren la nostra organització actuïn de manera coherent amb els valors de SMAP.

Tots els professionals, col·laboradors i col·laboradores de l'organització, amb independència del nivell jeràrquic i la posició que ocupin dins de l'organització, estan obligats a conèixer, respectar i ajustar la seva actuació a les pautes establertes en aquest codi, i més concretament:

- Les persones que exerceixen les responsabilitats més altes de l'empresa, que han d'interioritzar el Codi de conducta quan proposin i desenvolupin els projectes, en el desenvolupament de les operacions vinculades a les activitats i els serveis, a més de en les accions i inversions necessàries per incrementar el valor de l'empresa a llarg termini.
- L'equip directiu i els comandaments, en l'aplicació pràctica dels valors i dels principis del Codi de conducta, promovent el coneixement, la consulta i el seguiment.
- Tots els col·laboradors de SMAP, que han d'orientar les seves accions i els seus comportaments segons els principis, objectius i compromisos previstos en aquest codi.

El Codi de conducta de SMAP té com referència el Pacte Mundial de les Nacions Unides, la Declaració Universal dels Drets Humans, les directrius de la OCDE, la Declaració de Principis de Drets Fonamentals en el Treball de l'Organització Internacional del Treball (OIT), la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.

L'aplicació del Codi, total o parcial, podrà fer-se extensiva a qualsevol persona física o/o jurídica relacionada amb SMAP, quan així convingui pel compliment de la seva finalitat i sigui possible per la naturalesa de la relació.

El Codi serà notificat personalment a tots els Consellers, Directius i a qualsevol persona que la representi, quan així ho requereixi la naturalesa de la seva relació, els qui hauran d'assumir per escrit el compromís del seu compliment.

Així mateix, l'obligació del seu compliment serà recollida expressament en els contractes de treball dels empleats, als qui serà lliurada còpia en ocasió de la seva incorporació a l'empresa

També s'ha implantat un Manual de prevenció de riscos penals a on es detallen els principis de gestió i prevenció de delictes en el si de l'SMAP i defineix les polítiques i els procediments a seguir per l'SMAP.

En vistes de la revisió i actualització de tota aquesta documentació, el 14 de març de 2022 es va aprovar per Consell d'Administració l'acord de modificació del model d'organització i gestió per la prevenció i detecció de delictes de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, S.A. que inclou el següents punts:

- Aprovar la modificació de l'apartat 5 del Codi de Conducta de l'SMAP per tal d'adaptar el canal de denúncies a la directiva (UE) 1937/2019, relativa a la protecció de les persones que informen sobre infraccions del dret de la Unió.
- Nomenar als membres d'Unitat de Seguiment de Riscos Penals per tal de tramitar les possibles denúncies.
- Difondre entre els treballadors les modificacions del model d'organització i gestió per la prevenció i detecció de delictes de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes així com la publicació a la pàgina web corporativa.

#### **8.4 Conclusions i recomanacions.**

L'SMAP té establerta una correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones i existeixen manuals interns de gestió.

No es proposen recomanacions.

#### **8.5 Documentació analitzada.**

Organigrama SMAP

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2022/02/Organigrama-SMAP-cat-02022.pdf>

Plantilla orgànica SMAP

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2021/02/Plantilla-organica-2021-CAT.pdf>

Codi conducta SMAP:

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2022/03/Codi-de-conducta-SMAP-CATALA-consell-administracio-14032022.pdf>

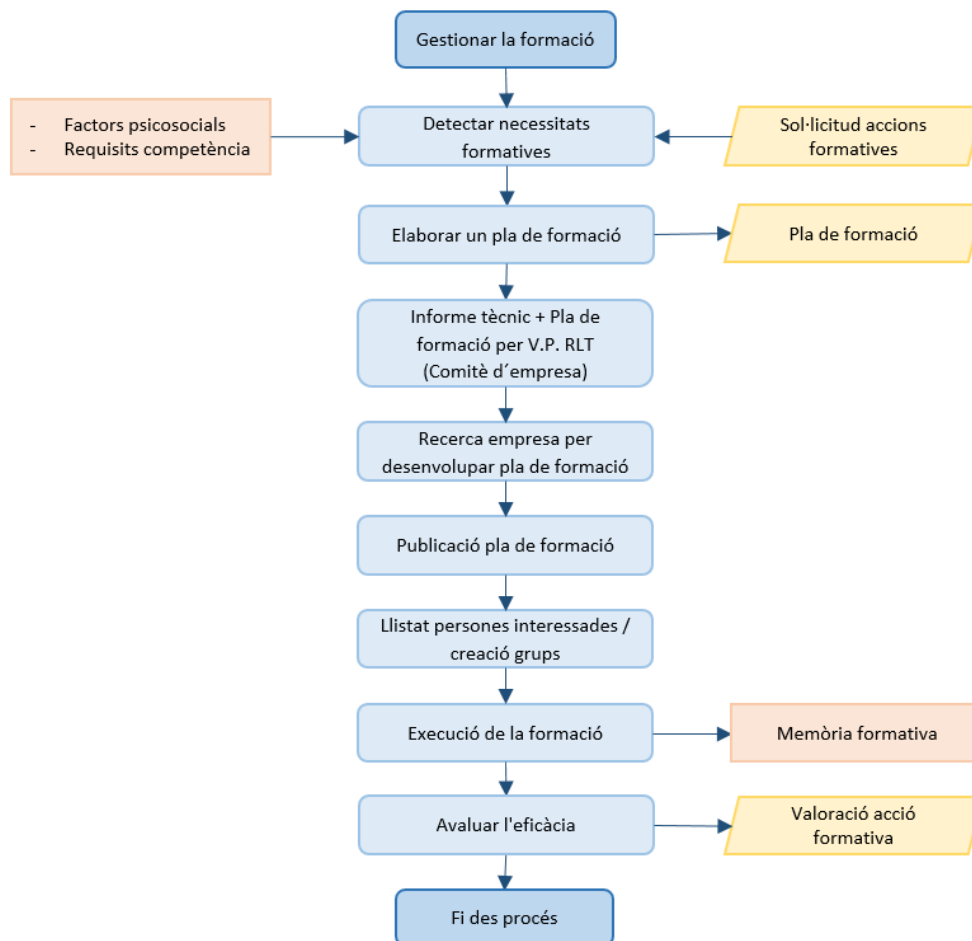
**9. Sobre l'existència de polítiques internes en matèria de formació contínua i el seu impacte en l'avaluació de l'acompliment.**

**9.1 Polítiques internes en matèria de formació.**

D'acord amb el ja comentat en punts anteriors, l'SMAP té implantat un sistema de Qualitat basat en la norma ISO 9001:2015 que es va començar a implantar el setembre del 2021, pendent d'obtenir el certificat final que acredita la seva implantació.

Entre els diferents aspectes contemplats per aquest model de gestió i qualitat, figuren els recursos humans i, entre altres aspectes, la gestió de la formació interna que abasta a tot el personal de SMAP.

El diagrama del procés és el següent:



Al llarg de 2021, des de diverses àrees de l'organització s'ha impulsat la promoció d'un Pla de Formació especialitzat i adaptat a les necessitats dels treballadors i a les línies estratègiques establertes. L'objectiu i eix fonamental d'aquest Pla és la millora contínua de les competències del personal de l'SMAP, que compren 5 àrees diferenciades:

1. Avaluació de riscos psicosocials, per a la gestió positiva de conflictes, la intel·ligència emocional i el control de l'estrès per tal de minimitzar o evitar els codis vermells i els seus efectes negatius en l'equip. A més, s'ha impartit formació per a la gestió d'equips i lideratge, amb l'objectiu de dotar als assistents amb habilitats per dirigir i optimitzar el personal al seu càrrec i incorporar noves eines per a la millora de la comunicació, la motivació i l'orientació dels treballadors.
2. Qualitat, mitjançant la implantació de la ISO 9001:2015, amb la finalitat de dotar a tot el personal dels coneixements bàsics i mètodes de treball per a satisfer al client, complir la legalitat i resoldre incidències de forma autònoma.
3. Gestió de la prevenció i detecció de delictes penals, per a mitigar el risc de comissió de delictes dins l'organització i proporcionar informació al personal sobre l'existència del Canal de Denúncies.
4. Prevenció de Riscos Laborals, amb l'objectiu de dotar al treballadors de formació teòrica i pràctica bàsica dels riscos laborals vinculats al seu lloc de feina.
5. Pla d'igualtat, per a l'adquisició de coneixements per part dels empleats que garanteixin una igualtat efectiva dins l'organització, evitant qualsevol tipus de discriminació.

A llarg de 2021 s'han realitzat 1.468 hores de formació, (algunes d'aquestes accions formatives es realitzen amb càrrec a les subvencions ofertes per la Seguretat Social mitjançant FUNDAE "Fundació Estatal per a la formació en l'Ocupació").

Dins el marc del sistema de gestió de la qualitat, per a l'exercici 2021 (quart trimestre) i 2022, s'han previst un total de 438 hores de formació que afecten la totalitat dels empleats.

## 9.2 Impacte en l'avaluació de l'acompliment.

D'acord amb el diagrama anterior, està previst un procediment per avaluar i valorar les accions formatives que es duquin a terme.

Òbviament, donada la recent implantació del sistema de gestió de la qualitat, encara no hi ha registres de les valoracions de les accions formatives realitzades.

## 9.3 Conclusions i recomanacions.

L'SMAP té implantades polítiques internes de formació contínua, així com l'anàlisi del seu impacte en l'avaluació del rendiment.

No es proposen recomanacions.

## 9.4 Documentació analitzada.

- ✓ Procés gestió recursos humans del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001
- ✓ Pla de formació de l'SMAP període 2021/2022
- ✓ Comptes anuals SMAP exercici 2021.

## C. CONCLUSIONES ACONSEGUIDES I RECOMANACIONS PROPOSADES

### 1. Les principals debilitats detectades i les corresponents accions de millora per a una millor gestió i assignació futura de recursos.

En cadascun dels punts revisats s'ha relacionat les conclusions i, en el seu cas, les recomanacions proposades. El detall és el següent:

| punt | conclusió   | recomanacions  |
|------|---|--|
| 1    | L'SMAP compleix adequadament amb l'existència d'una definició clara de la missió i la visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i la seva alineació amb els objectius i resultats establerts.   | No es proposen recomanacions.  |
| 2    | L'SMAP compleix adequadament amb la definició dels objectius i en quin grau s'han aconseguit  | Recomanem que s'estableixi un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través de l'informe de la Revisió per la Direcció previst en el procés. |
| 3    | L'SMAP, d'acord amb el seu marc normatiu, així com la seva regulació interna, prepara un pressupost inicial d'ingressos i realitza el seu seguiment.<br><br>Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació. | El sistema de seguiment del pressupost és un tant informal, per tant creiem recomanable que es formalitzi aquest procés per traslladar-ho al consell d'administració amb una periodicitat, al manco, trimestral.                           |
| 4    | L'SMAP, d'acord amb el seu marc normatiu, així com la seva regulació interna, prepara un pressupost inicial d'ingressos i realitza el seu seguiment.<br><br>Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació. | El sistema de seguiment del pressupost és un tant informal, per tant creiem recomanable que es formalitzi aquest procés per traslladar-ho al consell d'administració amb una periodicitat, al manco, trimestral.                           |
| 5    | L'SMAP realitza un seguiment mensual de tota la seva activitat generant informes que son revisats per la gerència i direcció.   | El sistema de seguiment de l'activitat és un tant informal, per tant creiem recomanable que es formalitzi aquest procés per traslladar-ho al consell d'administració amb una periodicitat, al manco, trimestral                            |
| 6    | L'SMAP presenta una situació financer-patrimonial molt sanejada.  | No es proposen recomanacions   |

| punt | conclusió   | recomanacions                |
|------|---|------------------------------|
| 7    | L'SMAP es configura com una entitat amb una gestió organitzada per objectius i desenvolupada mitjançant una gestió per processos que s'ha implantat adequadament al llarg de 2021 i amb un adequat grau de planificació, que permet transposar els objectius estratègics en actuacions concretes. | No es proposen recomanacions |
| 8    | L'SMAP té establerta una correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones i existeixen manuals interns de gestió.   | No es proposen recomanacions |
| 9    | L'SMAP té implantades polítiques internes de formació contínua, així com anàlisi del seu impacte en l'avaluació del rendiment   | No es proposen recomanacions |

**2. Els aspectes positius a destacar respecte de l'SMAP i, en especial, quan dites millores en la gestió puguin ser aplicades amb caràcter general.**

Cal destacar l'esforç realitzat per l'SMAP durant l'any 2021 per implantar un sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 9001:2015

A la data d'aquest informe la implantació del sistema ja està validat per l'equip auditor de l'entitat ICDQ INSTITUTO DE CERTIFICACION S.L. i únicament s'està a l'espera de l'emissió del corresponent certificat acreditatiu.

Amb aquesta acció s'ha aconseguit sistematitzar i estructurar els processos de gestió que ja es venien fent a l'entitat, per altra banda ha dotat a l'entitat d'una eina que permet un procés de millora continua en termes d'eficàcia i eficiència.



**D. AL·LEGACIONS PRESENTADES I RESOLUCIÓ**

No s'han presentat al·legacions a l'informe per part de la direcció de l'SMAP.

**E. DATA D'EMISIÓ I SIGNATURA DE L'INFORME**

Informe emès en data 12 d'abril de 2022

Jaume Riutort Crespí  
ADN SBERT AUDIT SL