

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA 2023

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

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
2. LA SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I PROJECTES S.A. (SMAP)	4
2.1. QUI SOM?	4
2.2. MODEL DE NEGOCI I ÀREES D'ACTIVITAT	5
2.3. IMPACTE EN XIFRES	7
2.4. ÒRGANS DE GOVERN I ESTRUCTURA CORPORATIVA	10
3. ESTRATÈGIA	13
3.1. ESTRATÈGIA EMPRESARIAL	13
3.2. RISCOS I OPORTUNITATS	15
3.3. ANÀLISI DE MATERIALITAT	17
3.4. OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE	20
4. COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT	21
4.1. MODEL DE GESTIÓ AMBIENTAL	21
4.2. CONTAMINACIÓ I CANVI CLIMÀTIC	22
4.3. ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS	26
4.4. ECONOMIA CIRCULAR, PREVENCIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS	28
4.5. PROTECCIÓ DE LA BIODIVERSITAT	29
5. COMPROMÍS AMB EL PERSONAL	29
5.1. L'EQUIP HUMÀ DE L'SMAP	29
5.2. POLÍTICA RETRIBUTIVA	33
5.3. ORGANITZACIÓ DEL TREBALL	36
5.4. SALUT I SEGURETAT LABORAL	36
5.5. RELACIONS SOCIALS	38
5.6. FORMACIÓ	40
5.7. IGUALTAT	41
6. INFORMACIÓ SOBRE DRETS HUMANS I COMPLIMENT NORMATIU	43
6.1. SISTEMA DE COMPLIANCE I AVALUACIÓ DE RISCOS PENALS	43
6.2. LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ I EL SUBORN	47
6.3. GESTIÓ ÈTICA I RESPONSABLE	48



7. COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT	49
7.1. SUPORT A LA COMUNITAT LOCAL	49
7.2. INTERACCIÓ PÚBLICA I COMUNICACIÓ EXTERNA	50
7.3. RELACIÓ AMB EL PERSONAL USUARI	55
7.4. CONTRACTACIÓ I PROVEÏDORS	58
7.5. INFORMACIÓ FISCAL	59
8. TAULA GRI.....	59

1. INTRODUCCIÓ

El present Informe recopila la **Informació de caràcter no financer** de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, S.A. (d'ara endavant SMAP) corresponent a l'exercici fiscal 2023 que finalitza el 31 de desembre de 2023. El seu contingut es correspon amb el que s'estableix en la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la qual es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria d'informació no financer i diversitat.

L'elaboració del present Estat d'Informació no Financera, es publica per tercer any consecutiu. S'ha realitzat utilitzant com a referència els estàndards Global Reporting Initiative (GRI), en la seva versió més actualitzada (2021).

L'SMAP publica aquest informe amb la finalitat de comunicar de forma transparent i rigorosa als seus grups d'interès, la seva actuació en qüestions ambientals, socials i relatives al seu personal i de bon govern que són rellevants per al desenvolupament de la seva activitat. A més, al llarg d'aquest informe queda reflectit el compromís de l'SMAP de contribuir als **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** de les Nacions Unides, que es reconeixen com imprescindibles per avançar en el camí cap a la sostenibilitat.

El present Estat d'Informació no Financera ha estat sotmès a un procés de **verificació externa independent** per part de ADN SBERT AUDIT, S.L. que s'adjunta al present informe.

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

2.1. Qui som?

L'SMAP és va constituir en 2001 como a **empresa pública de l'Ajuntament de Palma** dedicada a la gestió d'aparcaments al terme municipal de Palma. En 2011, l' anteriorment denominada Empresa Municipal d'Aparcaments de Palma, S.A.U. es va fusionar per absorció amb l'Empresa Municipal d'Obres i Projectes, S.A.U, passant a denominar-se la societat resultant Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, S.A., nom que es manté a dia d'avui.

L'SMAP 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, essent el 100% del seu capital social titularitat exclusiva de l'Ajuntament de Palma. El seu domicili social està fixat al Carrer Sant Joan de la Salle nº 6 de Palma.

Per tal de garantir la prestació d'un servei òptim a la ciutadania, l'SMAP compta amb un equip humà dedicat a les següents àrees d'activitat de la companyia: gestió d'aparcaments municipals, gestió del servei d'estacionament regulat en superfície, O.R.A., gestió del servei Bicipalma i serveis corporatius.

Pàgina 4 de 65



MGI AUDICON & PARTNERS, S.L.
ROAC S0 1504
ADJUNTO A INFORME

2.2. Model de negoci i àrees d'activitat

L'SMAP es va crear amb l'objectiu principal de reduir els inconvenients generats per la falta d'aparcaments dins la ciutat de Palma. Des de 2001, l'organització es dedica a la **gestió i construcció dels aparcaments municipals**, encarregant-se en l'actualitat d'un total de 14.

A partir de juny de 2019, l'SMAP va incrementar les seves funcions assumint la **gestió de l'operació de regulació d'aparcament (O.R.A.)** a la ciutat de Palma, que té l'objectiu de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat.

Des d'octubre de 2021, també ha començat a dur, a més del manteniment, la gestió directa del servei de préstec de bicicleta pública, conegut amb la marca "**Bicpalma**". Mitjançant aquest sistema senzill, pràctic i sostenible, es posa a disposició de la ciutadania un mitjà de transport respectuós amb el medi ambient que permet desplaçar-se per la ciutat de forma ràpida i còmoda, reduint significativament el tràfic i els problemes d'aparcament.

Per tant, avui dia les tres àrees d'activitat de l'organització són:

2.2.1 Gestió i construcció dels aparcaments municipals

Durant aquest any 2023, la societat ha gestionat a la ciutat de Palma **14 aparcaments**, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents. A continuació, es llisten els aparcaments municipals gestionats per l'SMAP:

- Avingudes
- Parc de la Riera
- Parc de la Mar
- Via Roma
- Manacor
- Santa Pagesa
- Marquès de la Sénia
- Comtat del Rosselló
- Comte d'Empúries
- Plaça Major
- Can Alonso
- El Terreno
- Joan Alcover
- Juan Gris

Aquestes construccions, que disposen d'espais per als vianants, zones enjardinades i bona il·luminació, permeten accedir al centre de la ciutat, tant als residents com als visitants i clients del petit comerç, facilitant que hagi un trànsit més fluid i millorant la **qualitat de vida** de les persones usuàries d'aquests serveis.

En relació a les **tarifes i abonaments** per part de les persones usuàries, l'SMAP ofereix diferents modalitats flexibles i econòmiques. El sistema d'abonament dels aparcaments pot ser anual, semestral o mensual segon disponibilitat amb diferents tarifes en funció de la ubicació de l'aparcament i de l'horari. També s'ofereixen lots de 50 tiquets, de mitja hora, una hora i dues hores amb un descompte per afavorir als comerços de la Ciutat.

El setembre de 2023 el Consell d'Administració de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes va aprovar una tarifa màxima diària de cinc euros en els aparcaments situats al carrer Manacor, Sa Riera i Santa Pagesa. Es tracta d'una reducció d'un 66 % que té com a objectiu oferir preus assequibles per aparcaments perifèrics i afavorir, així mateix, els desplaçaments a peu, amb bicicleta o bé a través d'autobús fins al centre de la Ciutat.

L'SMAP posa a disposició de les persones usuàries l'aplicació **mobiAParc** que facilita el pagament amb el mòbil tant per l'ORA com per a els aparcaments de rotació. D'aquesta manera, s'eviten llargues cues als expenedors i caixers, així com també s'evita manejar diners en efectiu i es redueix l'impacte ambiental amb l'eliminació de l'ús de paper dels tiquets del servei de l'ORA i dels aparcaments.

L'SMAP també posa a disposició de les persones usuàries un servei d'estacionament per a bicicletes en 10 dels seus aparcaments, amb el qual les bicicletes queden registrades al biciregistro.es, mecanisme que permet identificar, recuperar i minimitzar la probabilitat de robatoris.

A fi d'impulsar la mobilitat sostenible a la ciutat de Palma, l'SMAP també ofereix punts de recàrrega per a **vehicles elèctrics** en els seus aparcaments. A més, i amb l'objectiu de fomentar l'ús d'aquest tipus de vehicles, el personal usuari disposa de 30 minuts d'estacionament gratuït.

D'altra banda, els aparcaments subterranis disposen d'un sistema que permet conèixer la **disponibilitat de places en temps real**, tant als panells dinàmics com a l'app de MobiPalma.

2.2.2 Servei ORA

L'SMAP s'encarrega de la gestió de l'operació de regulació d'aparcament (ORA) per a l'aparcament de vehicles en superfície disponibles a la ciutat de Palma, que suposa un total de **11.933 places**. D'aquesta forma, s'aconsegueix una rotació de vehicles que permet optimitzar l'ús d'un bé escàs, com és el del domini públic destinat a aquest fi.

Aquest servei està condicionat al pagament previ per part de l'usuari d'una taxa quan es tracta de l'obtenció dels distintius ORA per a residents que es trobin empadronats i amb domicili de fet a zona d'ORA, i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona d'ORA la resta d'usuaris no residents.

La ciutat de Palma compta amb **nou zones d'ORA**, podent-se obtenir el distintiu de resident en vuit d'elles si es compleixen els requisits exigits. L'horari general per a la utilització de l'ORA és de dilluns a divendres de 9:00h a 14:30h i de 16:30h a 20:00h, i dissabtes de 9:00h a 14:30h.



Des de 2019, l'SMAP disposa de l'aplicació **mobiAParc**, que permet aparcar de forma senzilla i ràpida amb un tiquet virtual d'estacionament.

A més, l'aplicació permet **realitzar altres gestions** com afegir temps d'estacionament, localitzar el vehicle, anul·lar denúncies i consultar o modificar les dades, els consums i rebre notificacions.

Les tarifes ORA varien en funció de la zona en la qual que situen, aplicant-se **diferents preus** per a la ZONA 1, (Interior Avingudes i Cala Major), ZONA 2 (Corona Eixample Confrontant Avingudes) i ZONA 3 (Eixample Pere Garau).

2.2.3 Gestió del servei Bicipalma

L'SMAP gestiona el sistema de bicicleta pública de la ciutat de Palma, que facilita els desplaçaments de curta distància per la ciutat. És un servei senzill, pràctic i sostenible.

El nou sistema de Bicipalma que es va inaugurar en desembre de 2022 ha suposat un gran canvi per al servei i per a la Ciutat. El servei posa a disposició de la Ciutat 930 bicicletes, 85 estacions i 1600 ancoratges.

El servei de Bicipalma té aproximadament a 31 de desembre de 2023 uns 13.000 usuaris actius.

El gener de 2024 s'ha aprovat l'ampliació del servei amb 16 estacions addicionals i 150 bicicletes elèctriques, ampliació que serà efectiva al llarg de 2024.

Per a la utilització d'aquest servei, l'usuari ha de donar-se d'alta a la pàgina web o a l'aplicació de Bicipalma. Tant des de la pàgina web com des de l'aplicació es pot accedir al document "Termes i condicions generals per al sistema de bicicleta pública Bicipalma operat per la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes". En aquest document, la persona usuària té a la seva disposició tota la informació relativa al servei (objecte, alta, ús del servei, responsabilitats, obligacions, infraccions/sancions, tarifes, etc). Si una persona es dona d'alta al servei, accepta aquests termes i condicions, mitjançant conformitat.

2.3. Impacte en xifres

ACTIVITAT

Aparcaments municipals

- 14 aparcaments
- 6.266 places entre rotació, abonats i residents
- 33 places destinades a vehicles elèctrics

Aparcaments	Places en rotació, abonats i residents	Places vehicles elèctrics *
Parc de la Mar	869	5
Marquès de la Sènia	529	5
Via Roma	763	5
Eusebi Estada	83	2
Santa PAGESA	729	2
Parc de la Riera	346	1
Manacor	539	2
Comtat del Rosselló	458	3
Piaça Major	677	8
Avingudes	414	0
Can Alonso	200	0
El Terreno	49	0
Juan Alcover	160	0
Juan Gris	450	0



TOTAL	6.266	33
--------------	--------------	-----------

* S'estan instal·lant més punts per càrrega de vehicles elèctrics, el que suposarà un total de 118 punts addicionals. Estaran operatives en els pròxims mesos.

Servei ORA

- 9 zones ORA distribuïdes a la ciutat de Palma
- 11.933 places d'aparcament en superfície

Servei Bicipalma

- 930 bicicletes noves
- 85 estacions renovades
- 1.600 punts d'ancoratge

IMPACTE AMBIENTAL

- 8 motocicletes elèctriques, 16 cotxes elèctrics i 4 tractores elèctriques
- 2.491.884 KWh d'electricitat consumida
- 405 màquines expenedores d'ORA amb panell solar
- 1.455 litres de combustibles fòssils consumits
- 3.182 m³ d'aigua consumida
- 2.019.943 tiquets de paper d'ORA evitats

EQUIP HUMÀ

- 304 persones treballadores (total persones treballadores que han estat a l'empresa al 2023)
- 45% dones i 55% homes
- 91% treballadors amb jornada completa
- 85% treballadors amb contracte fix
- 0 acomiadaments
- 3.277 hores de formació
- 40 accidents laborals

INVERSIONS PRINCIPALS PREVISTES

- 800.000,00 € - Ampliació servei Bicipalma (estacions i bicicletes+obra civil)
- 800.000,00 € - Obra aparcament Comtat del Rosselló
- 454.154,82 € - Ampliació servei ORA (expendedors)

Pàgina 9 de 85



MGI AUDICON & PARTNERS, S.L.
ROAC S0 1504
ADJUNTO A INFORME

2.4. Òrgans de govern i estructura corporativa

El govern i administració de la companyia s'estructura mitjançant els següents òrgans de direcció:

- **Junta General:** Constituïda pel Ple del Excm. Ajuntament de Palma, òrgan sobirà de la societat, exerceix les funcions que li corresponen d'acord amb la normativa mercantil d'aplicació, i especialment amb la Llei de Societats de Capital. Entre d'altres funcions, la Junta General té la facultat de nomenar als membres del Consell d'Administració, modificar els estatuts i augmentar o disminuir el capital social.
- **Consell d'Administració:** Dins les seves facultats, correspon al Consell d'Administració la representació de la societat, la facultat per a contractar en general i la realització de tota classe d'actes d'administració ordinària o extraordinària de la companyia.
- **Gerència:** Nomenat pel Consell d'Administració, s'encarrega de la direcció general i del control de la gestió de l'organització.

La composició del Consell d'Administració /Gerència de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, SA, de dia 01.01.23 a 01.07.23, estava compostat per:

- **President:** Sr. Francesc Dalmau Fortuny
- **Vicepresident:** Sr. Ramón Vicenç Perpinyà
- **Consellers:**
 - Sr. Llorenç Carrió Crespí
 - Sra. Clàudia Costa del Río,
 - Sra. Lydia Pérez Martínez,
 - Sr. Alejandro Escriche Cost
 - Sr. Sergio Rodríguez Farré
- **Gerent:** Sr. Pedro Manera Mut, produint-se un canvi al mes de març per la Sra. Irene Nombela Ovalle.

Arran de les eleccions celebrades el mes de maig de 2023, es va cessar els membres anteriors i es va designar nous membres en Junta General de dia 28.06.23, celebrant-se el Consell d'Administració Constitutiu el dia 12.07.23, canviant la seva composició per:

- **President:** Sr. Antonio Deudero Mayans
- **Vicepresident:** Sra. Belén Soto Mateu
- **Consellers:**
 - Sr. Óscar Fidalgo Bestard
 - Sra. Guadalupe Ferrer Melgarejo
 - Sr. Antonio Roman Medina

- Sr. Francesc Dalmau Fortuny
- Sr. Juan Antonio Esteban Rodríguez
- Sr. Miquel Àngel Contreras
- Sr. John Andrés Arcos Arcos

- **Gerent:** Sra. Lydia Pérez Martínez

Arran de la Junta General celebrada dia 30 de novembre de 2023, va canviar la composició dels membres i va haver nous nomenaments, pel que actualment està compost per:

- **President:** Sr. Antonio Deudero Mayans
- **Vicepresident:** Sr. Óscar Fidalgo Bestard
- **Consellers:**
 - Sr. Antonio Román Medina
 - Sr. Miquel Sagreras Picornell
 - Sr. Raül Arenas Campos
 - Sra. Sara Cerdó Frías
 - Sr. Francesc Josep Dalmau Fortuny
 - Sr. Miquel Angel Contreras Ramis
 - Sr. John Andrés Arcos Arcos

- **Gerent:** Sra. Lydia Pérez Martínez

A més, el sistema de govern de l'SMAP es regeix pels seus **Estatuts Socials** així com per la resta de normes que li són d'aplicació, pels procediments interns i per les polítiques que són aprovades pels òrgans competents de la companyia.

3. ESTRATÈGIA

3.1. Estratègia empresarial

Des de la seva creació, l'SMAP ha centrat les seves actuacions en facilitar i millorar la mobilitat i els desplaçaments dels ciutadans i visitants de la ciutat de Palma, donant solució als problemes de estacionament i millorant d'aquesta manera la qualitat de vida dels seus habitants.

Un dels majors reptes al que s'enfronta l'organització és **gestionar l'afluència de residents, visitants i turistes** en determinades temporades de l'any, una situació que multiplica el cens estacionalment i incrementa els inconvenients generats pel trànsit, especialment en el nucli històric. Per tant, l'SMAP treballa intensament en donar solució a aquests problemes, per tal d'aconseguir un trànsit més fluid i millorar la ciutat de forma integral.

En línia amb aquests compromisos, l'SMAP ha elaborat un **Programa de gestió d'objectius estratègics per al 2023**, on s'han definit i prioritzat els següents:

3.1.1. **Mantenir la certificació de l'empresa segons la Norma ISO 9001:2015**

Des de la implantació d'un sistema de qualitat i de la seva certificació conforme amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015 en abril de 2022, l'SMAP treballa per a mantenir aquesta certificació amb la finalitat de garantir la qualitat dels serveis, millorar la satisfacció de les persones usuàries i fer feina per a la millora continua. En març de 2023 es va passar la primera auditoria externa de seguiment amb resultat favorable i en març de 2024 s'ha passat la segona, també amb resultat favorable.

Es tracta d'un estàndard internacional basat en els principis de **gestió de la qualitat**, destacant com a aspectes principals l'enfocament al client, el compromís amb les persones i la millora del servei.

3.1.2. **Impulsar el creixement de l'organització**

L'expansió de la companyia suposa un **objectiu fonamental** dins la estratègia empresarial de l'SMAP, que té com a repte principal garantir l'adequada prestació dels serveis en línia amb les necessitats de la societat.

En relació amb les metes fixades per consolidar aquest creixement, a continuació es detallen els diferents **projectes claus** d'ampliació dels serveis en els quals l'SMAP ha seguit treballant durant el 2023:



Incrementar aparcaments

- **Josep Darder Metge.** Localitzat en un punt estratègic de la xarxa viària actuant com un node connector, millorant així la qualitat de l'espai pels vianants i els desplaçaments pels ciclistes. Entre els beneficis d'aquest projecte, cal destacar l'augment de la seguretat viària, la millora ambiental, la capacitat d'atracció de l'activitat de lleure i el comerç i la creació d'un espai més amable per als ciutadans.
Durant el 2023 s'ha seguit treballant en el projecte. Al tancament de l'any s'està a l'espera de l'aprovació tècnica del projecte, quan el departament de Mobilitat ho elevi a Junta de Govern. Possibilitat de concessió.
- **Plaça Progrés.** Es té estudi previ que està al departament de Mobilitat, pendent d'informes. També hi ha possibilitat de concessió.
- **Plaça Toros / Coliseu.** Es té estudi previ que està al departament de Mobilitat. El projecte ha perdut impuls, en part per les reunions amb les associacions de veïnats.

Ampliació de la nova Bicipalma

Dins el mes de gener es va iniciar la fase 1 segons el calendari establert, la qual es va finalitzar a final del primer trimestre i es va iniciar la segona fase que anava de l'estació 73 fins la 85. En aquesta fase hi ha hagut una mica de retard per tema d'infraestructures. Al tancament de l'any s'ha arribat a l'estació 85, finalitzant així la segona fase.

El gener de 2024 s'ha aprovat l'ampliació del servei amb 16 estacions addicionals i 150 bicicletes elèctriques, ampliació que serà efectiva al llarg de 2024.

Ampliar zona ORA

Durant el 2023 s'ha continuat treballant en aquest tema. La previsió és que l'ampliació estigui acabada el darrer trimestre de 2024. S'arribarà a unes 24.000 places aproximadament. Hi haurà un increment d'uns 100 expenedors. La previsió és que es faci en dues fases. Tot està a l'espera del Decret.

3.1.3. Modernitzar i millorar el servei

La modernització dels serveis, amb la rehabilitació i renovació de les seves instal·lacions i equipaments ha estat sempre una prioritat per a l'SMAP. Per això, al llarg de 2023 s'ha seguit treballant en els següents projectes de millora del servei:

Modernitzar la maquinària dels aparcaments per donar un millor servei als usuaris

- **Canvi banderoles.** Encara que hi ha hagut una mica de retard, en el tercer trimestre varen quedar instal·lades.
- **Canvi maquinària aparcament Santa Pageda i Marquès de la Sénia.** Al tancament de l'any el contracte ja està adjudicat. Des de la signatura que va ser en gener, tenen 90 dies per a la instal·lació.

- Renovació / Instal·lació CO/o CI aparcaments. S'està treballant en un primer estudi de l'aparcament de la Plaça Major. S'està estudiant el disseny d'un sistema de CO2 i millora del sistema de ventilació. Al tancament de l'any hi ha la previsió de fer el plec d'adequació en el segon semestre de 2024.

Milliores informàtiques per un millor servei als usuaris / Nous equips, millores mobiAParc, servei manteniment

Durant el 2023 s'ha continuat treballant en la millora dels serveis informàtics.

En el 2023 ha quedat adjudicat el contracte de manteniment de l'aplicació mobiAParc i ja s'estan desenvolupant millores.

Al tancament de l'any s'està finalitzant la redacció del plec per a la unificació de tots els canals de comunicació de l'SMAP (OMNICANAL).

Rehabilitació Aparcament Avingudes / Actuació a nivell de carrer, rampes i escales

Les obres es varen iniciar el març. La finalització estava prevista per a l'agost però es va sol·licitar pròrroga de dos mesos i mig. Les obres es varen aturar en novembre de 2023. El contracte es va resoldre de mutu acord.

Al tancament de 2023, només queda pendent pintura i remodelació del nucli de Porta Sant Antoni. Actualment, tot l'aparcament està obert al públic excepte les escales de -2 a -1 del nucli de Porta de Sant Antoni.

Millorar el servei a l'aparcament de Plaça Major

Durant el 2023 s'ha continuat treballant en la instal·lació de l'ascensor que connecti l'aparcament amb la Plaça Major. La ubicació i els acabats ja estaven aprovats per centre històric. Al tancament de l'any, la llicència d'obres ja estava concedida però l'actuació s'ha suspès per decisió de l'equip de govern de l'Ajuntament i la gerència de l'SMAP, degut a que interfereix amb el projecte que l'Ajuntament de Palma té previst dur a terme per a la reforma arquitectònica de la Plaça Major, que inclou les galeries subterrànies, les escales, els accessos i els carrers confrontats.

3.2. Riscos i oportunitats

Per a una adequada prestació dels serveis, resulta primordial conèixer els **riscos actuals i potencials** que es poden derivar de l'activitat de l'SMAP, per tal d'establir les mesures d'adaptació i mitigació corresponents.

Amb aquest objectiu, l'empresa va elaborar un **Pla d'acció de riscos i oportunitats 2023** amb impacte en el negoci i a on es determinen i analitzen els següents aspectes:

- Les parts interessades directa o indirectament en la seva activitat.



- El context de l'SMAP, utilitzant el mètode d'anàlisi DAFO per a la determinació de les fortaleses i debilitats internes de l'organització.
- Els principals riscos i oportunitats, així com les accions a realitzar per mitigar aquests riscos, els responsables, el termini previst i el cost associat.

En base a aquest Pla d'acció, a continuació es llisten els riscos no financers per a cada una de les àrees que poden generar un impacte negatiu als grups d'interès, a la imatge de la companyia i a la consecució dels objectius prioritaris, així com les accions de mitigació realitzades.

Riscos ambientals:

- **Canvi climàtic:** Conscients dels impactes negatius que el canvi climàtic provoca a la activitat de l'empresa i al medi ambient, l'SMAP centra les seves actuacions en impulsar una política de mobilitat sostenible que mitigui els efectes adversos i contribueixi a reduir les emissions de carboni a la ciutat de Palma.
- **Petjada de Carboni:** L'SMAP va calcular durant el 2022 la petjada de carboni de l'any 2020 com a primer pas per conèixer l'impacte ambiental que genera al medi ambient i prendre les mesures de reducció corresponents. Així mateix, l'Ajuntament de Palma ja ha fet el registre estatal de la petjada de carboni 2018, 2019, 2020 i 2021 en el qual incorpora l'activitat desenvolupada en tots els edificis, instal·lacions i vehicles propietat de l'Ajuntament. L'SMAP com a empresa 100 % de titularitat de l'Ajuntament de Palma, està inclosa ja en el registre de l'Ajuntament. Així mateix, l'Ajuntament ja ens ha comunicat que aviat ens sol·licitarà les dades de 2022 i 2023 per fer el corresponent registre.
- **Contaminació atmosfèrica:** L'ús de vehicles no elèctrics a les seves instal·lacions afavoreix de forma significativa la contaminació atmosfèrica a la ciutat de Palma, produint un efecte negatiu al medi ambient. Des de l'SMAP, s'està treballant per afavorir l'ús de vehicles elèctrics i incrementar el nombre de bicicletes elèctriques. En el 2023 hi ha hagut un increment en el nombre de vehicles elèctrics usat per a la gestió dels serveis que presta l'SMAP.
- **Obsolescència d'instal·lacions i maquinària** que provoca ineficiència i major impacte ambiental. Per reduir aquest risc, l'SMAP s'ha fixat com a objectiu estratègic modernitzar i millorar les seves instal·lacions i equipaments necessaris.

Riscos socials i relatius al personal:

- **Pandèmia:** La situació ocasionada per la COVID-19 ha obligat a prendre determinades mesures de negoci excepcionals per tal de mitigar aquest risc i adaptar-se a les noves circumstàncies, a les restriccions temporals i a les baixes laborals ocasionades per la pandèmia.
- **Salut i seguretat laboral:** Amb la finalitat de combatre la sinistralitat laboral, l'SMAP disposa d'un Pla de Prevenció de Riscos Laborals, actualitzat en data febrer de 2024 on s'estableixen els principis que han de regir l'actuació de l'SMAP i els objectius a complir en aquest àmbit.
- **Estacionalitat de la demanda:** L'increment del cens a determinades èpoques de l'any provoca dificultats per gestionar de manera adequada l'afluència d'usuaris dels serveis de l'SMAP en temporada alta. Es tracta d'un dels principals reptes de la companyia, en els quals



s'està treballant per tal de donar solució a aquests problemes temporals de trànsit i aflluència d'usuaris.

- **Comunicació amb els grups d'interès:** Des de l'SMAP, s'estan realitzant determinades accions per enfortir la comunicació amb totes les parts interessades i garantir l'alineació amb les necessitats dels usuaris i els treballadors i el compromís de qualitat de l'organització.
- **Nova legislació més estricta:** Els canvis normatius poden afectar a l'estructura i organització de la companyia, que obliga a adaptar-se als nous requeriments de forma ràpida i àgil.

Riscos de Compliment Normatiu i Govern corporatiu

- **Multes i sancions derivades de l'incompliment normatiu:** Aquest potencial risc es mitiga per part de l'organització mitjançant un pla d'identificació, avaluació i prevenció de riscos penals i un Manual de Prevenció.
- **Risc reputacional:** S'origina per qualsevol incompliment, infracció o mala pràctica en la prestació dels serveis, fet que pot produir un deteriorament de la imatge de la companyia. L'aplicació del Codi de Conducta de l'SMAP i la formació en Compliance als empleats pot mitigar de forma significativa aquest risc.
- **Corrupció i suborn:** Com a empresa pública, existeix el risc de comissió d'actes delictius per abús de poder, que es mitiga amb la implantació d'un Sistema de Compliance Penal dins l'organització.

3.3. Anàlisi de materialitat

Per a l'elaboració del present informe no financer, s'ha realitzat un anàlisi de materialitat amb l'objectiu d'identificar els assumptes rellevants de l'SMAP amb impacte medi ambiental, social i de govern corporatiu, i donar així resposta als requeriments i expectatives dels seus grups d'interès.

Igualment, per a l'elaboració d'aquest estudi, s'han tingut en compte els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** aprovats per Nacions Unides, de forma que l'organització pugui contribuir a la consecució d'aquests objectius i assolir una societat més justa e igualitària.

Aquest anàlisi de materialitat resulta clau per ajudar a **fixar el full de ruta** que definirà els projectes, accions e iniciatives prioritàries que s'integraran dins l'estratègia de sostenibilitat i responsabilitat social de l'organització.

La identificació dels assumptes rellevants s'ha realitzat en base a l'**estudi del context actual**, a l'anàlisi dels riscos i oportunitats de l'organització, a les prioritats estratègiques i les necessitats i preferències dels grups d'interès de l'SMAP. De manera paral·lela, s'ha analitzat i revisat la documentació i informació rebuda dels diferents responsables de l'organització.

Per tant, aquest estudi permet a l'SMAP **alinear-se amb les expectatives dels seus grups d'interès**, és a dir, aquelles persones i entitats vinculades directa o indirectament amb l'activitat de la societat, amb qui l'organització manté una comunicació periòdica i fluida. D'aquesta forma, s'aconsegueix



entendre i atendre les seves necessitats i garantir la transparència en les seves actuacions. A continuació, s'enumeren els principals grups d'interès de l'SMAP:

1. **Ajuntament de Palma:** Com a òrgan rector de l'activitat de l'SMAP, es mantenen reunions periòdiques amb el consistori per tal d'involucrar-li en les decisions més importants de la companyia, així com garantir un compliment efectiu dels seus requeriments i les seves necessitats.
2. **Personal de l'SMAP.** Les persones treballadores de la companyia són la peça clau que assegura la prestació d'un òptim servei a la ciutadania. Per tal d'aconseguir aquest objectiu, es disposen de diferents canals de comunicació interna i es mantenen reunions periòdiques per assegurar la deguda implicació i compromís del personal treballador als assumptes de rellevància de l'SMAP, així com entendre i resoldre les seves consultes i peticions.
3. **Proveïdors.** L'SMAP adequa els processos de selecció de proveïdors als criteris d'igualtat i transparència per tal d'assegurar que els subministradors assumeixen com a propis els compromisos amb la millora contínua i l'ètica empresarial.
4. **Persona usuària/clients.** Amb l'objectiu de satisfer les necessitats del personal usuari i en línia amb el compromís d'oferir una qualitat de servei superior als estàndards mínims, es manté una comunicació fluida mitjançant diferents canals de comunicació per analitzar el seu grau de satisfacció i resoldre qualsevol incidència o dubte.
5. **Societat.** Les relacions de l'SMAP amb la ciutadania es basen en els principis de cooperació i transparència per tal d'assegurar un servei de qualitat i contribuir al desenvolupament de la societat.

A continuació, es descriuen els aspectes rellevants que afecten als diferents grups d'interès a cada una de les àrees de l'organització. Es tracta d'una matriu de materialitat amb **19 aspectes materials** seleccionats d'acord amb la seva rellevància per als grups d'interès interns i externs de l'organització.

El nivell de prioritat de cada aspecte material s'ha determinat en funció de l'impacte que té en les activitats de l'organització i la seva rellevància per a la responsabilitat social de l'SMAP.

Àrea de negoci	Aspectes materials	Descripció	Prioritat
Model de negoci	Gestió de la qualitat i millora del servei	Sistema de gestió de qualitat certificable. Digitalització i modernització de les instal·lacions i els serveis	ALTA
	Creixement	Expansió de l'organització. Gestió de projectes per a l'ampliació dels serveis	MITJA



Medi ambient	Impacte en el canvi climàtic	Mesures per reduir la petjada de carboni	MITJA
	Mobilitat sostenible	Impulsar la mobilitat sostenible (vehicles elèctrics, Bicipalma)	ALTA
	Eficiència energètica	Mesures per incrementar l'eficiència energètica a les instal·lacions	MITJA
	Ús eficient dels recursos	Reduir els consums d'aigua i paper	MITJA
Equip Humà	Contractació del personal	Processos garantistes per contractar al personal	ALTA
	Clima laboral	Integració del personal i cultura corporativa	MITJA
	Igualtat	Plans i iniciatives per assegurar la igualtat d'oportunitats	MITJA
	Salut i seguretat	Mesures de prevenció de riscos laborals	ALTA
	Comunicació interna	Fomentar comunicació amb els equips	MITJA
	Formació	Implementació pla de formació anual	MITJA
Drets Humans i Compliment Normatiu	Transparència i ètica empresarial	Accions que garanteixen la transparència i conductes ètiques	ALTA
	Compliment normatiu	Assegurar el compliment de la llei	MITJA
	Compliance Penal	Assegurar eficàcia del sistema de gestió de Compliance Penal	MITJA
Societat	Experiència de l'usuari	Satisfacció de l'usuari Gestió de reclamacions i incidències	ALTA
	Comunicació externa	Canals de diàleg amb els grups d'interès	MITJA
	Contribució al desenvolupament local	Creació d'ocupació i participació en iniciatives socials	MITJA

	Proveïdors	Assegurar la transparència en la selecció i la qualitat del servei	MITJA
--	------------	--	-------

3.4 Objectius de Desenvolupament Sostenible

Per a l'SMAP, resulta primordial contribuir amb la seva actuació a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) aprovats per Nacions Unides en 2015 com a part de la seva **Agenda 2030**. Es tracte d'un compromís internacional per fer front als reptes socials, econòmics i medi ambientals del present i del futur, mitjançant 17 objectius i 169 metes per tal d'aconseguir les aspiracions de l'Agenda 2030.

D'acord amb aquestes metes, l'organització està compromesa a contribuir amb els ODS analitzant el rol que desenvolupa amb la seva activitat, i **identificant les àrees i actuacions que es poden realitzar per ajudar a la consecució d'aquests objectius, tant de manera directa com indirecta.**

L'objectiu de l'SMAP per a 2023 continua essent participar en la millora de la mobilitat de la Ciutat des de la perspectiva de la sostenibilitat, l'accessibilitat i el servei a la ciutadania.

Així, l'SMAP continua procurant:

- **L'ús responsable i racional dels vehicles particulars**, per tal que les necessitats creixents de mobilitat dels ciutadans no siguin una hipoteca per a la qualitat de vida, el medi ambient urbà i la fluïdesa del tràfic.

Aquest objectiu es relaciona directament amb l'ODS 12 **Producció i Consums Responsables** i l'ODS 13 **Acció per al Clima**.

- **Participar en la configuració d'una xarxa d'aparcaments equilibrada i ajustada a les necessitats de la Ciutat** que, combinat en la justa proporció d'aparcaments perifèrics, per a residents i de rotació, afavoreixi un ús més racional de l'espai viari i ajudi a disminuir el trànsit, especialment al centre de Palma.

Aquest compromís està alineat amb l'ODS 9 **Indústria, Innovació i Infraestructura** i amb l'aposta de l'SMAP per la innovació.

- **Ajudar a la construcció d'una ciutat més accessible i adaptada** als col·lectius de persones amb mobilitat reduïda, amb la millora de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques als aparcaments i a totes les obres que gestioni, en línia amb l'ODS 3 **Salut i Benestar**.
- **Millorar de forma contínua la qualitat** en la prestació de serveis als ciutadans, desenvolupant la gestió empresarial amb transparència i eficàcia, en consonància amb l'ODS 8 **Treball Decent i Creixement Econòmic**

En definitiva, el compromís de l'SMAP amb la societat i el desenvolupament sostenible impulsa un model de negoci centrat en la qualitat del servei i la prestació d'un servei òptim i eficient a la ciutadania.

4. COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

4.1. Model de gestió ambiental

L'SMAP, com a empresa compromesa amb la **protecció del medi ambient**, és conscient de l'impacte que genera la seva activitat a l'entorn i, per tant, pren una sèrie de mesures per tal de minimitzar-ho mitjançant una gestió sostenible.

En línia amb aquest compromís, l'SMAP treballa per incorporar les millors pràctiques de gestió mediambiental i fer un bon ús dels recursos disponibles. Tota activitat es desenvolupa d'acord amb els següents eixos estratègics, valors i compromisos de l'organització:

- **Reduir el consum d'aigua i energia**, fent un ús racional dels recursos i establint actuacions cap a l'estalvi i l'eficiència energètica.
- **Gestionar correctament els residus** per aconseguir la seva minimització, reutilització i reciclatge.
- **Adquirir productes i serveis respectuosos amb el medi ambient**, que ofereixin els nivells de qualitat i de servei exigits, i que també generin un menor impacte ambiental i un benefici social més elevat.
- Cercar les millors tècniques disponibles i apostar per la **Implantació d'energies netes**. D'aquesta manera, l'SMAP es compromet amb la lluita contra el canvi climàtic i amb l'adaptació de la ciutat a aquest fenomen global que requereix d'actuacions locals, amb la màxima de "pensar globalment, però actuar localment".
- **Reduir la petjada ecològica** de l'empresa, treballant amb anticipació als riscos i impactes ambientals, i impulsant el principi de prevenció.
- **Involucrar a l'empresa, proveïdors i usuaris dels serveis i les instal·lacions**, del seu compromís amb el medi ambient, mitjançant la comunicació, la sensibilització i la transparència.
- **Impulsar la mobilitat sostenible**, amb l'adquisició de nous vehicles elèctrics i facilitant la seva utilització per part de la ciutadania, amb la instal·lació de punts de recàrrega als aparcaments per als vehicles elèctrics.

Amb la incorporació d'aquests eixos estratègics dins l'organització, l'SMAP impulsa un **model de negoci sostenible**, que contribueix a la lluita contra el canvi climàtic i a la protecció del medi ambient.

Un exemple d'aquest compromís amb la sostenibilitat, és la importància que es dona als aspectes ambientals a l'hora de contractar amb proveïdors, tal com queda reflectit a les condicions especials d'execució establertes en els procediments de contractació de l'SMAP durant el 2023, destacant sempre el correcte tractament dels residus que es generin durant l'execució del contracte, com per

exemple en el contracte de servei de manteniment dels ascensors, contracte de subministrament i instal·lació d'una àrea de joc i mobiliari urbà, contracte de subministrament i instal·lació banderoles, contracte de servei de manteniment correctiu de les instal·lacions elèctriques de baixa tensió, etc. Així com també, el fet d'incentivar el format electrònic, evitant sempre que sigui possible el paper, en l'intercanvi de documentació amb el contractista.

També cal destacar que des de juny de 2023, el consum d'energia elèctrica de l'SMAP és 100 % renovable (EMAYA ENERGIA).

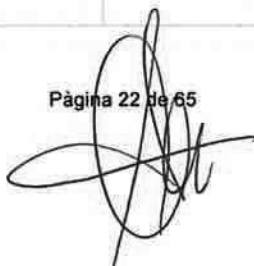
4.2. Contaminació i Canvi Climàtic

Un dels principals reptes al que s'enfronta la societat és l'escalfament global, que constitueix una **amença ambiental** amb conseqüències devastadores, no només a nivell ambiental sinó també econòmic i social. Per això, des de l'SMAP s'estan implementant diverses iniciatives per prevenir i mitigar la contaminació associada a la seva activitat i les seves instal·lacions.

En aquesta línia, s'estan desenvolupant accions per promoure l'eficiència **energètica**, tant a les instal·lacions com a les oficines de l'SMAP, i reduir així els consums energètics i la petjada de carboni de l'organització. D'aquesta manera, es generen importants beneficis, com la minimització de l'impacte ambiental, la millora en la eficiència dels processos, la reducció de costos i el compliment de la normativa d'aplicació.

A continuació, es detallen els **consums energètics** de l'organització a cada una de les seves instal·lacions:

LOCALITZACIÓ	KWh 2023	KWh 2022
APARCAMENT COMTAT DEL ROSSELLÓ	269.839	279.470
APARCAMENT ES JONQUET	13.921	22.229
APARCAMENT MANACOR	227.936	193.437
APARCAMENT MARQUÈS DE LA SÈNIA	265.334	250.168
APARCAMENT PARC DE LA MAR	404.835	437.802
APARCAMENT PLAÇA MAJOR	222.236	219.568



APARCAMENT PARC DE LA RIERA	86.798	91.264
APARCAMENT SANTA PAGESA	272.602	225.885
APARCAMENT VIA ROMA	305.654	323.274
APARCAMIENTO JUAN GRIS	128.734	101.968
APARCAMENT EUSEBI ESTADA	11.220	32.980
APARCAMENT AVINGUDES	149.274¹	77.752
PARC DE LA RIERA LOCAL 2	84	144
PISTES CAN BARÓ	547	649
PLAÇA MAJOR LOCAL	189	840
PARC DE LA RIERA LOCAL 3	33.956	29.319
OFICINES SANT JOAN DE LA SALLE	75.059	68.559
OFICINES ISAAC PERAL	18.151²	38.759
PERE LLOBERA LOCAL BICIS	1.079	1.219
OFICINES FRANCISCO ROVER	4.436	-
TOTAL	2.491.884	2.395.286

1. L'increment del consum elèctric es deu a les obres de rehabilitació que s'ha dut a terme a l'aparcament durant el 2023.
2. Canvi d'oficina del servei de l'ORA, de Isaac Peral a Francisco Rover.

El consum elèctric a les instal·lacions s'ha incrementat en un 4 % respecte a 2022, degut principalment a l'increment del consum a l'aparcament d'Avingudes amb motiu de les obres de rehabilitació. Així mateix, cal comentar que en els darrers anys, i probablement en els pròxims, hi haurà un increment del consum d'electricitat a tots els aparcaments degut als punts de recàrrega de vehicles elèctrics, els quals s'han incrementat durant el 2023 a tots els aparcaments i que quedaran operatius en els pròxims mesos.

Així i tot, a l'SMAP d'acord amb els compromisos ambientals, s'estan implementant diverses mesures per a la reducció del consum energètic, que es relacionen a continuació:

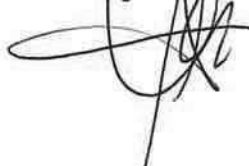
- L'empresa adjudicatària del subministrament de lluminàries, va substituint les que queden en desús per lluminàries LED.
- Distribució de la lluminària dels aparcaments en diferents fileres per optimitzar l'ús d'electricitat i aconseguir la màxima eficiència energètica i un ús racional de la llum, d'acord amb la normativa d'aplicació. Per regla general, als aparcaments es sol utilitzar un 25% de l'electricitat disponible.
- Enllumenat LED a l'aparcament de Via Roma, centralitzat amb detectors de moviment que redueixen la potència de les lluminàries quan no hi ha moviment a l'aparcament.
- Sensors crepusculars per l'enllumenat d'accessos als vianants dels aparcaments.
- En l'equipament de les noves oficines del servei d'ORA s'ha tengut en compte elements de baix consum, com són les lluminàries led, la climatització i els tancaments que milloren l'eficiència energètica.
- Programació dels equips informàtics (impressores, PDA's, PC's sobre mesa) en mode "espera/repòs" en cas d'inactivitat durant un període de temps determinat.

A més, cal destacar l'aposta progressiva de l'SMAP per impulsar les energies renovables i contribuir, d'aquesta manera, a mitigar el canvi climàtic i evitar les emissions de gasos d'efecte hivernacle en la generació d'electricitat. En aquest sentit, l'organització compta amb els següents sistemes de energia renovable:

- Instal·lació d'un panell solar a l'aparcament d'Eusebi Estada.
- Existència de 405 màquines expenedores de l'ORA amb panell solar.
- Electricitat (EMAYA 100 % energia renovable).

Mobilitat sostenible

D'acord amb la seva activitat i estratègia empresarial, l'SMAP es posiciona com un actor clau per impulsar la mobilitat sostenible a la ciutat de Palma. Per aquest motiu, i en línia amb els seus objectius ambientals i el foment de les energies alternatives als combustibles fòssils, l'organització



afavoreix i dóna suport a la implantació del vehicle elèctric a l'entorn urbà, en base a les directrius de les autoritats nacionals i a les marcades per la Unió Europea.

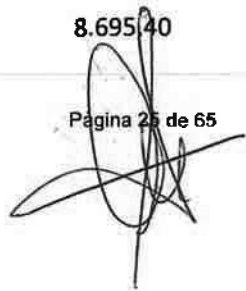
Entre d'altres mesures implementades per tal de afavorir l'ús dels vehicles elèctrics, cal destacar:

- **Zona d'ORA gratuïta** per als vehicles elèctrics que disposen d'alguns dels distintius reconeguts (distintiu de vehicle elèctric-MELIB i/o distintiu ambiental 0 emissions-DGT).
- **Aparcament gratuït** els primers 30 minuts per als vehicles elèctrics en càrrega. Concretament, l'SMAP compta amb els següents aparcaments de rotació amb punts de recàrrega de vehicles elèctrics:
 - Parc de la Mar (5 places)
 - Via Roma (5 places)
 - Marquès de la Sènia (5 places)
 - Santa Pagesa (2 places)
 - Manacor (2 places)
 - La Riera (1 plaça)
 - Comte d'Empúries (2 places)
 - Comtat del Rosselló (3 places)
 - Plaça Major (8 places)

En relació a la flota de vehicles, la companyia disposa d'un total de 52, dels quals, 16 d'ells són cotxes elèctrics, 8 són motocicletes lliures d'emissions i 4 tractores elèctriques. Ja s'ha incrementat el % de vehicles elèctrics en relació als darrers anys. L'objectiu és seguir incrementant progressivament la flota de vehicles d'emissions zero.

A continuació, es mostra el consum de combustibles fòssils derivat de l'ús dels vehicles propietat de l'SMAP:

ANY	DIESEL (litres)	GASOLINA (litres)
2023	9.843,30	1.454,73
2022	8.695,40	2.773,17



A final de 2022 va quedar inaugurat el nou sistema de Bicipalma. Això va suposar posar a disposició de la ciutadania 930 bicicletes noves (30% de les quals són elèctriques), 85 estacions i 1600 ancoratges. Aquesta renovació suposa un gran impuls a la mobilitat sostenible a la ciutat de Palma, fent possible que Bicipalma arribi més enllà de la via de cintura i a vint barris més.

A 31 de desembre de 2023 es tenen 700 bicicletes al carrer, 85 estacions i 1.577 ancoratges.

El gener de 2024 s'ha aprovat l'ampliació del servei amb 16 estacions addicionals i 150 bicicletes elèctriques, ampliació que serà efectiva al llarg de 2024.

Les dades d'aquest procés de renovació total són les següents:

	ANTERIOR BICIPALMA	NOVA BICIPALMA	AMPLIACIÓ 2024	% INCREMENT
Estacions	37	85	101	273 %
Bicis	290	930	1.080	372 %
Ancoratges	660	1.600	1.910	289 %

Pel que fa a la contaminació acústica i lumínica de la companyia, cal senyalar que no es produeix soroll ambiental o contaminació lumínica que pugui constituir un risc ambiental per a l'entorn.

4.3. Ús sostenible dels recursos

Aigua

L'SMAP és conscient de la importància de **gestionar de manera eficient i responsable** els recurs hídrics, ja que es tracta d'un ben escàs a nivell mundial, i imprescindible per a la societat.

Per això, i a pesar que el consum d'aigua a l'empresa no té un impacte ambiental significatiu, atès que es limita al que té lloc a les seves oficines i aparcaments, la companyia assumeix el compromís de **reduir el seu consum**, optimitzant l'ús mitjançant una gestió eficient.

A continuació, es mostren les **dades de consum d'aigua** de l'SMAP a les seves oficines i aparcaments.

Pàgina 26 de 65



MGI AUDICON & PARTNERS, S.L.
ROAC S0 1504
ADJUNTO A INFORME

LOCALITZACIÓ	2023 m ³	2022 m ³
APARCAMENT COMTAT DE ROSSELLÓ	363	304
APARCAMENT EUSEBI ESTADA	6	7
APARCAMENT ES JONQUET	0	0
APARCAMENT MANACOR	223	197
APARCAMENT MARQUÈS DE LA SÈNIA	173	252
APARCAMENT SANTA PAGESA	154	120
APARCAMENT VIA ROMA	398	398
PISTES CAN BARÓ	0	2.040
APARCAMENT JUAN GRIS	115	106
APARCAMENT AVINGUDES	411	640
OFICINES SANT JOAN DE LA SALLE	395	371
APARCAMENT PLAÇA MAJOR	944	790
TOTAL	3.182	5.225

Per tal d'aconseguir reduir els consums d'aigua, des de l'SMAP s'implementen una sèrie de mesures d'estalvi i optimització del seu ús, com el sistema de doble polsador als lavabos dels aparcaments i de les oficines de la companyia.



Paper

A dia d'avui, l'impuls a la digitalització permet una reducció significativa de l'ús de paper, que ha de ser utilitzat de manera responsable i eficient ja que la producció de aquest recurs constitueix una activitat altament contaminant per al medi ambient.

Des de l'SMAP s'ha implementat una mesura que ha contribuït de manera important a la reducció de l'ús de paper. Es tracta de la creació de l'aplicació **mobiAParc**, que facilita el pagament mitjançant el mòbil, tant als usuaris dels aparcaments com als del servei de l'ORA. D'aquesta manera, s'evita l'ús del paper dels tiquets d'aparcament amb la conseqüent reducció de l'impacte ambiental.

En total, en relació als serveis d'ORA, un 36,4% de les transaccions s'han realitzat durant el 2023 mitjançant aquesta aplicació (34,2 % en 2022), fet que ha permès evitar la generació de **2.019.943 tiquets de paper** (1.919.291 en 2022).

Per altra banda, s'han pres determinades mesures addicionals per reduir el paper, com la configuració per defecte de l'opció d'imprimir a doble cara a les impressores o la facturació electrònica amb els proveïdors de forma majoritària.

4.4. Economia circular, prevenció i gestió de residus

Un dels principals compromisos ambientals de l'SMAP és realitzar una adequada gestió dels residus que genera per aconseguir la seva minimització, reutilització i el seu reciclatge. D'aquesta manera, s'integren els principis d'economia circular als processos de la companyia, contribuint a la reducció de matèries primeres i a l'ús responsable dels recursos.

Per garantir una correcta gestió dels residus, l'SMAP compta amb un sistema de separació de residus en origen a les seves oficines que facilita el seu reciclatge.

Per altra banda, els residus perillosos i els que es generen a les instal·lacions a causa de les obres de reforma i pel manteniment dels serveis són gestionats per un gestor de residus autoritzat, que converteix aquests residus en nou material per a usos diversos.

Pel que fa als residus d'aparells elèctrics i electrònics, també són gestionats per una empresa autoritzada que garanteix el compliment de les obligacions establertes a la normativa vigent. Igualment, es procedeix al reciclatge del material electrònic provinent d'equips expenedors de l'ORA, substituint els mòduls avariats per altres extrems d'equips no recuperables.

Conscients de la importància de l'economia circular, s'ha fet una formació a tot el personal de l'SMAP el març de 2023 per part d'IMPULSA.

4.5. Protecció de la biodiversitat

L'SMAP està compromesa amb la protecció de la biodiversitat mitjançant una gestió responsable i sostenible.

Cal destacar que l'activitat de l'organització es realitza parcialment en àrees d'especial protecció arran de l'existència de dues **zones protegides** a les seves instal·lacions:

- Pont dels segles X i XI (Pont Jusà) a l'aparcament del Parc de la Mar, recuperat durant l'excavació arqueològica de 2004, i que ha comportat un complex treball d'integració. El sistema constructiu de l'estrep del pont és una tècnica molt particular i específica que desclou en monumentalitat durant l'època medieval musulmana i es desenvolupa al llarg del temps a les zones de la seva influència.
- Muralla renaixentista del segle XVI integrada a l'aparcament de Via Roma, protegida mitjançant mampares transparents i baranes.

En ambdós casos, es realitzen treballs de manteniment i protecció per tal d'assegurar la conservació i salvaguarda d'aquestes importants restes arqueològiques.

5. COMPROMÍS AMB EL PERSONAL

5.1. L'equip humà de l'SMAP

Els professionals que formen part de l'SMAP són la **peça clau** que garanteix la prestació d'un servei fonamental a la ciutadania. Per això, des de l'organització es treballa per assegurar que el tracte al personal treballador estigui basat en els principis de respecte, confiança i bon govern.

En maig de 2023 es va signar el nou conveni col·lectiu del personal de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes. Era molt necessari, ja que es precisava la integració, homogeneïtzació i adequació salarial entre els diferents grups professionals que conformen els serveis de l'SMAP amb categories professionals d'entrada amb nivells salarials no ajustats al valor de mercat, o complements personals que esdevenen en "a extingir" i que fins a la data incrementaven la despesa pública.

Anteriorment, les relacions laborals a l'SMAP es regien per dos Convenis col·lectius sectorials, el Conveni col·lectiu general d'àmbit nacional per al sector d'aparcaments i garatges, en situació d'ultraactivitat des de l'any 2017, el Conveni col·lectiu de l'UTE Dornier S.A., API Mobilitat, Roig Obres, Servei i Medi Ambient, S.A., conveni d'empreses del servei ORA, en situació d'ultraactivitat des del 2019 i subsidiàriament el Conveni col·lectiu general d'àmbit estatal per al sector d'estacionament regulat en superfície i retirada i dipòsit de vehicles de la via pública, en situació d'ultraactivitat des de 2017, l'Estatut dels treballadors per a l'activitat de Bicipalma i acords aconseguits entre la representació dels treballadors i l'SMAP en 2011 aplicable només als treballadors de suport administratiu.

Aquest conveni ha permès unificar tots els convenis i acords existents a l'empresa, contingut el qual no s'adaptava al que es disposa per la normativa pública, tant a nivell d'accés a l'ocupació pública, sistema d'ascensos i promoció professional amb garantia dels principis constitucionals d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat, així com a la Llei de pressupostos generals de l'Estat, ni tampoc contempla gran part dels principis inspiradors de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

Al llarg del 2023, un total de 304 persones han treballat a l'SMAP. Es tracte d'un equip humà compost per professionals de diverses disciplines amb amplia experiència i preparació, que es distribueixen de la següent manera per a la prestació dels diferents serveis:

Tipus d'activitat	Nombre de persones empleades 2023	Nombre de persones empleades 2022
Serveis Corporatius	49	39
Aparcaments	75	62
Serveis ORA	161	160
Bicipalma	19	16
TOTAL	304	277

Respecte a la distribució de la plantilla per edat, la franja més comú és la de 30 a 50 anys, a la que pertanyen un 61% dels treballadors. Per altra banda, cal destacar que un 45% de l'equip són dones, distribuint-se de la següent manera:

		Dones		Homes	
		2023	2022	2023	2022
Per edat	< 30 anys	3	2	11	14
	30-50 anys	87	86	98	87

	> 50 anys	48	36	57	52
	TOTAL	138	124	166	153

En relació a la distribució dels empleats per categoria professional, desagregat per gènere i edat, queda establerta de la següent manera:

		Personal per gènere				Personal per edat					
		Dones		Homes		<30 anys		30-50 anys		>50 anys	
		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Categoria professional	Alta Direcció	2	0	1	1	0	0	1	0	2	1
	Cap d'Àrea	2	1	3	3	0	0	5	4	0	0
	Caps de secció	5	5	5	5	0	1	5	4	5	5
	Tècnics	8	8	23	28	2	4	21	23	8	9
	Personal de suport	121	110	134	116	12	11	153	142	90	73
	TOTAL	138	124	166	153	14	16	185	173	105	88

En línia amb el compromís de l'SMAP de generar ocupació de qualitat, la major part dels contractes laborals són a jornada completa, en concret, un 91 % dels empleats treballen amb aquesta tipologia de contracte. Per altra banda, un 85% dels treballadors compten amb un contracte fix, tal i com es pot veure a la següent taula, desagregat per edat, gènere i categoria professional:

		Personal per tipologia de jornada				Personal per modalitat de contracte*			
		Jornada completa		Jornada parcial		Contracte fix		Contracte eventual	
		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Edat	< 30 anys	14	15	0	1	6	8	8	8
	30-50 anys	169	155	16	18	156	137	29	36
	> 50	94	81	11	7	95	82	10	6
	TOTAL	277	521	27	26	257	227	47	50
Gènere	Dones	121	107	17	17	122	109	16	15
	Homes	156	144	10	9	135	118	31	35
	TOTAL	277	251	27	26	257	227	47	50
Categoria professional	Alta Direcció	3	1	0	0	3	1	0	0
	Cap Àrea	5	4	0	0	5	2	0	2
	Caps de Secció	9	9	1	1	9	8	1	2
	Tècnics	31	36	0	0	25	27	6	9

	Personal de suport	229	201	26	25	215	189	40	37
	TOTAL	277	251	27	26	257	227	47	50

Així mateix, cal destacar que al llarg de 2023 no s'ha produït cap acomiadament entre el personal treballador de l'SMAP.

5.2. Política retributiva

Tal i com s'estableix al **Conveni Col·lectiu** d'aplicació al personal treballador de l'SMAP, la remuneració de la plantilla es determina garantint en tot moment la igualtat, i sense que hi hagi cap tipus de discriminació per raó de gènere, edat o qualsevol altra circumstància. Per tant, per a la determinació dels salaris, es prenen com a referència les **taules salarials** per grups professionals que apareixen fixades als Convenis Col·lectius d'aplicació.

A continuació, es mostra la següent taula on es desglossa la remuneració mitjana de la plantilla per edat, gènere i categoria professional:

		Remuneracions mitjanes (€)	
		2023	2022
Edat	< 30 anys	19.143,24	17.126,61
	30-50 anys	23.615,53	21.118,19
	> 50	24.183,42	22.565,45
Gènere	Dones	23.157,37	20.704,97
	Homes	23.978,44	21.867,41
Categoria	Alta Direcció	58.139,28	56.445,78

professional	Cap Àrea	66.375,90	58.602,77
	Caps de Secció	43.077,11	41.709,21
	Tècnics	30.794,98	27.450,42
	Personal de suport	21.167,29	18.786,17

En quant a la remuneració dels membres del Consell d'Administració, cal destacar que aquest càrrec és no remunerat, atès que no està prevista aquesta circumstància als Estatus Socials de la companyia.

Per altra banda, tal i com queda reflectit a la següent taula, la bretxa salarial dins l'organització és pràcticament inexistent i lleugerament favorable per a les dones en quasi totes les categories professionals.

2023	Remuneració mitjana Dones (€)	Remuneració mitjana Homes (€)	Bretxa Salarial* (%)
Alta Direcció	58.139,28	58.139,28	0
Cap Àrea	67.843,85	65.397,27	-3,74
Caps de Serveis	48.417,76	37.736,46	-28,30
Tècnics	27.390,06	31.979,31	14,35
Personal suport	21.061,69	21.262,65	0,95



2022	Remuneració mitjana Dones (€)	Remuneració mitjana Homes (€)	Bretxa Salarial* (%)
Alta Direcció	0	56.445,78	
Cap Àrea	68.436,36	59.076,02	-15,84
Caps de Serveis	47.143,04	36.335,38	-29,74
Tècnics	25.799,21	27.945,78	7,68
Personal suport	18.823,56	18.750,27	-0,39

*Bretxa salarial calculada utilitzant la fórmula (Remuneració mitjana homes - Remuneració mitjana dones)/Remuneració mitjana homes * 100

Així mateix, es desglossa el salari base de l'SMAP respecte al salari mínim local per col·lectiu de treball:

2023	Salari Categoria Inicial SMAP (€)	Salari Mínim Local (€)	Ràtio (inicial/local)
ORA	20.888,12	15.120,00	1,38
Aparcaments	18.442,87	15.120,00	1,22
Bicipalma	20.724,14	15.120,00	1,37

2022	Salari Categoria Inicial SMAP (€)	Salari Mínim Local (€)	Ràtio (Inicial/local)
ORA	21.867,19	20.095,83	1,08
Aparcaments	15.868,80	13.922,69	1,14
Bicipalma	21.868,08	14.000,00	1,56

5.3. Organització del treball

Tal i com queda reflectit al conveni col·lectiu de l'SMAP, la companyia aposta per la **conciliació i l'equilibri** entre la vida professional i personal de la plantilla. Per aquest motiu, es fomenten mesures i s'implementen accions que faciliten la flexibilitat horària i ajuden als treballadors a compaginar ambdues facetes, respectant-se, en tot moment, els descansos en les jornades laborals i els períodes de vacances.

Per altra banda, d'acord amb el que s'estableix al conveni col·lectiu d'aplicació, la **jornada laboral** del personal de l'SMAP queda fixada de la següent manera:

- 37,5 hores setmanals de treball efectiu.

Cal destacar que al llarg de 2023, un total de 4 persones han gaudit de **jornada reduïda**, de les quals 2 són dones i 2 homes. Per altra banda, 2 dones i 2 homes s'han acollit a la **jornada flexible** i 1 dona i 3 homes als **permisos parentals**.

5.4. Salut i seguretat laboral

L'SMAP treballa intensament per garantir un entorn laboral segur i saludable als empleats que formen part de l'organització. Per això, resulta fonamental l'aplicació del **Pla de Prevenció de Riscos Laborals** de la companyia, pilar imprescindible per assegurar la protecció de la salut dels treballadors, reduir l'accidentalitat laboral i prevenir el deteriorament de la seva salut.

D'acord amb el que s'estableix en aquest Pla de Prevenció, els **objectius** de la companyia en aquest àmbit són:

- Combatre de manera activa la sinistralitat laboral.
- Fomentar una autèntica cultura de prevenció de riscos laborals en el treball.



- Reforçar la necessitat d'integrar la prevenció en els sistemes de gestió de la companyia.
- Millorar el control del compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals.

Per tal d'aconseguir aquests objectius, l'SMAP ha desenvolupat una **Política de Prevenció de Riscos Laborals** mitjançant la qual es compromet a complir els següents principis:

- Protecció constant de la vida, la integritat física i la salut dels seus treballadors.
- Política preventiva enfocada a un model de prevenció integrada i participativa.
- Alt nivell de salut i seguretat en el treball mitjançant accions que incrementin el grau de protecció dels treballadors marcat per la llei.
- Millora de la productivitat basada en una major seguretat.
- Informació als treballadors sobre els riscos inherents al seu treball i formació sobre els mitjans i les mesures a adoptar per a la seva prevenció.
- Participació de tots els treballadors en les qüestions relacionades amb la prevenció de riscos laborals.
- Assignació i planificació dels recursos necessaris per a la prevenció dels riscos.

A més, l'SMAP ha adoptat el següent **model d'organització preventiva** per tal d'integrar la prevenció de riscos laborals dins la pròpia organització:

- Concert amb el Servei de Prevenció Aliè MPE, encarregat de les següents àrees: seguretat en el treball, higiene industrial i ergonomia, psicociologia aplicada i vigilància de la salut.

Així mateix, el Pla de Prevenció de Riscos Laborals estableix les **funcions i responsabilitats** en aquest àmbit que corresponen tant al Servei de Prevenció Aliè com a les persones treballadores de l'SMAP.

En relació amb les **dades de sinistralitat** de l'organització, a continuació es mostra la informació dels dies d'absentisme i nombre d'accidents laborals.

	Incidències en 2023	Incidències en 2022
Malaltia professional	0	0

Accidents laboral Homes	17	8
Accidents laboral Dones	23	13
Dies d'Absentisme	456	1028
Nombre de defuncions relacionades	0	0

5.5. Relacions socials

L'SMAP impulsa un model de relacions laborals responsables i compromeses amb el personal treballador, amb la finalitat de facilitar el diàleg, la consulta i la participació de l'equip.

Per això, l'SMAP compta amb diversos òrgans de representació dels treballadors:

- **Comitè d'empresa**, creat per a la defensa dels interessos de les persones treballadores i constituït per 13 representants de les seccions sindicals, amb representació dels delegats sindicals a les reunions.

Les funcions i competències del Comitè venen determinades al Títol II, Capítol I, Secció primera del Reial Decret Legislatiu 2/2015 de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, així com el que s'estableix a la Llei orgànica 11/1985 de Llibertat Sindical.

Secció Sindical	Nº representants
CCOO	5
CSIF	1
UGT	3
USO	4

- **Comitè de Seguretat i Salut**, òrgan encarregat de vetllar per la salut i seguretat de les persones treballadores i compost pels delegats de prevenció de riscos laborals amb assistència dels delegats sindicals a les reunions, tal i com estableix la normativa en vigor de Riscos Laborals.

Secció Sindical	Nº representants
CCOO	1 /
UGT	1
CSIF	1

- **Comissió d'Igualtat**, creada durant la negociació del Pla d'Igualtat per tal de donar seguiment a l'efectiva implantació d'aquest Pla i revisar, anualment, els resultats i l'impacte generat.

Secció Sindical	Nº representants
CCOO	2
UGT	1
CSIF	1

Així mateix, per a garantir una correcta gestió dels recursos humans, l'SMAP compta amb el conveni col·lectiu per a tot el personal de l'empresa que es va signar en data 11 de maig de 2023 amb efectes retroactius pel que fa a jornades des de l'1 de gener i econòmics des de l'1 de maig de 2023.

5.6. Formació

Per a l'SMAP és de gran importància el **desenvolupament professional** del seu equip. Per això, al llarg de 2023, 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.
2. **Prevenió de Riscos Laborals**, amb l'objectiu de dotar als treballadors de formació teòrica i pràctica bàsica dels riscos laborals vinculats al seu lloc de feina.
3. **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.
4. **Competències corporatives**, per a l'adquisició de coneixements per part dels empleats que permetin que una persona tingui un acompliment reeixit i superior, aconseguint alienació amb la companyia i l'avanç en el procés de desenvolupament individual.
5. **Qualitat**, amb l'objectiu de dotar al personal dels coneixements i les eines per poder millorar el sistema de qualitat de l'empresa.

Amb aquest pla de formació, la direcció de l'SMAP assumeix el compromís de detectar les necessitats formatives per a la **millora de les habilitats** a l'entorn laboral, i aconseguir una millora en el desenvolupament de les competències, incrementant la motivació del personal.

Cal destacar que 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).

A continuació, es mostren les **dades de formació** impartides al personal de l'SMAP, desagregat per categoria professional:

	Hores Formació 2023	Hores Formació 2022
Alta Direcció	7	3
Cap d'àrea	47	41

Cap de servei/secció	130	78
Tècnics	459,5	206,5
Personal de suport	2.633,5	1.659,5
TOTAL	3.277	1.988

5.7. Igualtat

D'acord amb el Codi de Conducta de l'SMAP, el principi d'igualtat d'oportunitats resulta prioritari dins l'organització, de forma que s'aconsegueix evitar qualsevol tipus de discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió o qualsevol altra circumstància personal o social.

Per això, en desembre de 2021 es va aprovar un Pla d'Igualtat, d'aplicació a tota la plantilla de l'SMAP i amb vigència de tres anys. Mitjançant aquest pla, l'empresa assumeix el compromís d'aconseguir una igualtat efectiva entre homes i dones, posicionant-se com a part activa i motor de canvi per assolir aquest objectiu i contribuir d'aquesta manera a la consecució de l'ODS 5- Igualtat de Gènere.

Aquest Pla d'Igualtat compta amb 4 fases diferenciades:

- **Diagnòstic de la situació**, amb la realització d'un anàlisi de les dades de la plantilla, del procés de selecció i contractació del personal en relació amb la igualtat de gènere, el sistema de valoració de llocs de feina i l'elaboració d'una auditoria salarial.
- **Disseny i negociació del Pla**, amb la definició d'objectius, accions preventives i correctives, i la determinació dels recursos materials i humans necessaris per al desenvolupament de les actuacions.
- **Execució**, per a la realització de les mesures proposades en el període de 2022 a 2024.
- **Seguiment i avaluació del Pla d'acció**, mitjançant una revisió anual dels resultats obtinguts i de l'impacte generat.

D'acord amb els resultats de l'anàlisi de situació de la companyia en matèria d'igualtat, s'han fixat els següents **objectius generals** per tal d'aconseguir una igualtat efectiva entre homes i dones:

- Realitzar una comunicació interna i externa inclusiva.



- Sensibilitzar al personal per eliminar estereotips i aconseguir un funcionament inclusiu per cada lloc de feina.
- Treballar per equilibrar els llocs masculinitzats.
- Accedir a formació de manera equitativa.

Pel que fa als **objectius específics**, s'han identificat tres línies principals d'actuació:

- Estratègia de comunicació
- Pla de Formació
- Processos de selecció de personal

Tal com ha quedat recollit a l'acta de la reunió de seguiment del pla d'acció del Pla d'Igualtat de data 31 de gener de 2024, l'objecte de la reunió era revisar els següents punts:

- Revisar i avaluar les mesures programades que s'han dut a terme en el segon exercici de període d'implementació del Pla d'Igualtat
- Revisar les mesures per a la implementació del Pla en el que queda de període de vigència
- Difusió de les accions aconseguides

Pel que fa a les **accions aconseguides**, cal destacar:

Implementació dels objectius específics de l'àrea de comunicació

- ✓ Elaboració d'una estratègia de comunicació amb un llenguatge inclusiu: En el segon període de vigència s'ha profunditzat en la formació del llenguatge inclusiu i s'ha ampliat a departaments on la comunicació inclusiva cobra una especial rellevància.
- ✓ Canals i contingut de la comunicació utilitzada per a donar a conèixer les ofertes d'ocupació: Els canals a través dels quals s'han comunicat les vacants són: pàgina web de mobipalma, BOIB (corresponent a l'OPE 2022 corresponent a l'estabilització de l'ocupació temporal de places, executada en 2023) i xarxes socials.
- ✓ Orientació i igualtat de gènere en anuncis i publicacions: Visibilitzar la presència equilibrada entre homes i dones, donar visibilitat a la dona en els llocs masculinitzats, celebrar el dia de la dona a xarxes socials, divulgar l'assistència a jornades de formació de personal sense distinció de gènere i difusió de la presència de la dona en llocs masculinitzats per ser llocs de responsabilitat.

Implementació dels objectius específics de l'àrea de formació

- ✓ S'imparteix una segona formació en llenguatge inclusiu per a sensibilitzar al personal i aprofundir en la matèria i contribuir a una comunicació equilibrada des d'una perspectiva de gènere.
- ✓ Formació específica dels processos d'assetjament moral i per raó de sexe.

Implementació dels objectius específics de l'àrea de processos de selecció de personal

Cal recordar que l'SMAP està subjecta al Pla d'estabilització i la seva publicació al BOIB, regint-se per la normativa establerta en la matèria, on s'estableix l'accés mitjançant mèrit, capacitat, publicitat i lliure concurrència. No obstant, sí s'apliquen dues mesures per a contribuir a la igualtat d'oportunitats (discriminació positiva cap al gènere infrarepresentat per a l'adjudicació de la plaça, accés de dones a llocs masculinitzats, accés d'homes a llocs feminitzats).

Per altra banda, cal destacar que l'SMAP compta amb 12 persones amb **discapacitat** a l'empresa, que representen un 3,95% dels empleats de la companyia.

6. INFORMACIÓ SOBRE DRETS HUMANS I COMPLIMENT NORMATIU

6.1. Sistema de Compliance i avaluació de riscos penals

La integritat i ètica professional constitueix un element essencial del Sistema de Compliance de l'SMAP. Aquest sistema no només cerca establir un procediment de compliment normatiu, sinó també mostrar el **compromís de l'organització amb els principis de bon govern** i els criteris de professionalitat i integritat.

En línia amb aquest compromís, l'SMAP ha elaborat un **Sistema de Compliance Penal** que té com a finalitat principal prevenir, detectar i mitigar la comissió de delictes a les diferents àrees de la companyia, donant així compliment a lo establert a la Llei Orgànica 1/2015, de 30 de març, per la qual es va modificar la Llei Orgànica 10/1995 de 23 de novembre, del Codi Penal.

El Consell d'Administració de l'SMAP en sessió de data 18 de gener de 2024 va aprovar les modificacions en la composició del Comitè Compliance i la Unitat de Seguiment de Riscos Penals, ja que l'òrgan responsable d'assignar els membres de la Comissió Permanent Executiva, Comitè Compliance és el Consell d'Administració, a dita sessió es van nomenar:

- Un membre del servei Tècnic Jurídic.
- Un membre de l'Àrea de RRHH i Jurídic, que també exercirà les funcions de secretari.
- Un membre de l'Àrea de Qualitat.

Per al desenvolupament de les seves funcions, la Comissió Permanent Executiva es recolzarà en una unitat denominada Unitat de Seguiment de Prevenció de Riscos Penals, la qual informará anualment a la Comissió Permanent Executiva sobre les qüestions analitzades en relació amb el Model de Prevenció de Riscos Penals.

La Unitat de Seguiment de Prevenció de Riscos Penals estarà integrada per tres (3) membres, designats per el Consell d'Administració que són:

- Sr. Miguel Juan Quetglas, Tècnic Jurídic de l'SMAP.
- Sra. Silvia Bestard Ribot, Cap Àrea Econòmica i Atenció al Client.
- Sra. Francisca Frontera Carbonell, Cap Àrea RRHH i Jurídic.

Per a l'assignació de responsabilitats, l'SMAP tracta d'assegurar que l'òrgan de Compliance Penal no tingui conflictes d'interessos i que demostrï integritat, compromís, habilitats de comunicació i la competència necessària.

L'òrgan de Compliance Penal és, dins l'organització, el màxim garant de la supervisió, vigilància i control de les obligacions de compliance penal, amb accés directe a l'òrgan de govern en cas necessari, i capacitat per sol·licitar o rebre la col·laboració dels altres òrgans.

Dins de les funcions i responsabilitats principals de l'òrgan de Compliance, en coordinació amb la direcció, es troben:

- Supervisió, control i millora del Manual de Prevenció de Riscos Penals.
- Promoure una cultura preventiva basada en el principi de "rebuig absolut" cap a la comissió d'actes il·licits i situacions de frau en l'aplicació dels principis d'ètica i comportament responsable de tots els professionals de l'SMAP, amb independència del nivell jeràrquic i del lloc on treballin.
- Contribuir a la identificació de les obligacions de compliance penal amb el suport dels recursos necessaris, i col·laborar perquè aquestes obligacions es tradueixin en polítiques, procediments i processos viables.
- Col·laborar perquè les obligacions de compliance penal s'integrin en les polítiques, procediment i processos existents. Impulsar i supervisar de manera contínua la implementació i eficàcia del sistema de gestió de compliance penal en els diferents àmbits de l'organització.
- Manteniment, revisió i actualització del Codi de Conducta, del Canal Ètic i del canal de denúncies implantats a SMAP.
- Garantir la difusió dels principis del Manual d'SMAP entre la plantilla i a les noves incorporacions.
- Analitzar les modificacions legislatives i la resta de novetats que puguin afectar al Manual de Prevenció de Riscos Penals.
- Establir formació periòdica en matèria de prevenció de riscos penals. Atendre a les consultes i/o dubtes d'interpretació que es plantegin pels empleats.



- Verificar periòdicament el model prevenció.
- Vetllar pel compliment de les normes internes.
- Adaptar i/o coordinar l'adopció de les mesures que consideri oportunes per garantir el compliment del manual i dels seus objectius.
- Informar periòdicament al Consell d'Administració d'SMAP sobre l'activitat realitzada, les activitats de revisió del manual i els recursos assignats que li garanteixen la realització de la feina.
- Adaptar i implementar processos per gestionar la informació i documentació de compliance penal.

Al mateix Consell d'Administració de l'SMAP de sessió 18 de gener de 2024, es va aprovar el Protocol del Sistema Intern d'Informació de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, SA., aquest sistema intern d'informació implementat per l'SMAP compleix l'objecte de constituir-se com el mecanisme idoni a través del qual informar, de manera confidencial, de les activitats i les conductes potencialment irregulars que es produeixen a l'SMAP, i que estiguin relacionades amb :

- **Infraccions del dret de la Unió Europea sempre que:**
 - i) S'emmarquin en l'àmbit de la contractació pública, adjudicació de concessions o contractes, serveis, productes i mercats financers, prevenció de blanqueig de capital i finançament del terrorisme, mercat i consumidors, medi ambient, naturalesa, biodiversitat i clima, així com salut pública i protecció i benestar dels animals.
 - ii) Afectin interessos financers de la Unió Europea.
 - iii) Incideixin al mercat interior i/o
 - iv) Es cometin en matèria de competència, ajuts atorgats per l'Estat, o fiscalitat.
- Accions o omissions que puguin ésser constitutives d'infracció penal.
- Accions o omissions que puguin ser constitutives d'infracció administrativa, sempre que tinguin la consideració de greu o molt greu.
- Infraccions penals o administratives greus o molts greus que impliquin menyscapte econòmic per la Hisenda i la Seguretat Social.
- Infraccions del dret laboral en matèria de seguretat i la salut a la feina, això sense perjudici de la regulació establerta a la seva normativa específica.
- Incompliment de normes, protocols, procediments o polítiques interns de l'empresa, o de la legislació vigent i aplicable.

Per tal de proporcionar el marc adequat de referència, l'SMAP ha elaborat unes **normes bàsiques** que configuren el sistema de Compliance de la companyia:

- **Codi de Conducta:** Es tracta d'un instrument clau que recopila els valors, principis i normes ètiques que han de regir les actuacions dels treballadors, així com servir de guia de conducta per assegurar una actuació coherent amb els valors de l'empresa. Significa un compromís



que assumeix l'SMAP en l'orientació de l'activitat empresarial i de la intervenció social, que implica al conjunt de l'organització. El Codi de Conducta apareix publicat a la web de l'SMAP i es pot accedir mitjançant el següent enllaç <https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2022/03/Codi-de-conducta-SMAP-CATALA-consell-administracio-14032022.pdf>

- **Pla d'Identificació i Avaluació de Riscos Penals:** Amb la finalitat de prevenir i mitigar la comissió de delictes, es crea aquest document per sistematitzar els controls existents, els principis generals de comportament i les accions a implementar per reduir el risc de que l'organització es pugui veure incursa en responsabilitat penal. El document apareix publicat a la web de l'SMAP i es pot accedir mitjançant el següent enllaç <https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2023/03/Anexo-1-Identificacion-y-Evaluacion-de-Riesgos-Penales-catala-definiu.pdf>
- **Manual de Prevenció de Riscos Penals:** Aquest document detalla els principis de gestió i prevenció de delictes en el si de l'SMAP, i concreta l'estructura i funcionament dels òrgans de control i supervisió, donant així compliment al que s'estableix a la normativa d'aplicació. Es tracta d'una sèrie de normes i procediments orientats a minimitzar el risc de comportaments il·lícits per part del personal de l'organització. El document apareix publicat a la web de l'SMAP i es pot accedir mitjançant el següent enllaç <https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2021/07/SMAP-Manual-de-Prevencion-de-Riesgos-Penales-vS12072021-1.pdf>
- **Protocol Sistema Intern d'Informació Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, SA,** s'erigeix com la via preferent per informar sobre les accions o omissions previstes, sempre que es pugui tractar de manera efectiva la infracció i no hi hagi un risc real de represàlia per al denunciador. El document apareix publicat a la web de l'SMAP i es pot accedir mitjançant el següent enllaç <https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2024/02/20231103-Protocol-Sistema-Intern-dInformacio.es.ca.pdf>

L'SMAP considera a més que la **sensibilització dels seus empleats** és crítica en la prevenció de riscos, i per això realitza les següents activitats:

- **Comunicació efectiva de les polítiques** i procediments a tots els treballadors de l'organització.
- **Inclusió de les matèries de prevenció de riscos penals als programes de formació d'empleats.**

Durant el 2023, l'SMAP no ha rebut cap denúncia per aquesta via, igual que durant el 2022.



6.2. Lluita contra la corrupció i el suborn

Per a l'SMAP resulta fonamental garantir un model de governança que es basi en l'aplicació dels principis de **bon govern i ètica empresarial**, assegurant en tot moment el compliment normatiu i un comportament íntegre i responsable.

Tal i com queda reflectit en el Codi de Conducta, l'SMAP rebutja qualsevol pràctica de corrupció i suborn i prohibeix als seus professionals realitzar o rebre de tercers pagaments indeguts de qualsevol tipus així com regals o favors més enllà dels de mera cortesia. L'objectiu principal és garantir que totes les accions o decisions en les quals participi personal treballador de l'SMAP estiguin basades en els criteris d'objectivitat i integritat.

En línia amb aquests compromisos, l'SMAP també rebutja les pràctiques que pugui dur a terme un professional per afavorir a la competència o en benefici propi, exigint que les decisions del personal treballador no siguin afectades o influenciades pel fet d'haver rebut favors comercials. Per això, el Codi de Conducta de l'SMAP prohibeix al personal treballador acceptar qualsevol regal relacionat amb els negocis de la companyia, tret que sigui de valor simbòlic, informant igualment sobre qualsevol oferta d'honorari o comissió confidencial.

Així mateix i d'acord amb la Llei 9/2017 de Contractació Pública, s'estableixen una sèrie de prohibicions per contractar amb l'SMAP, entre les que es troben el fet d'haver estat condemnat mitjançant sentència ferma per delictes de terrorisme, corrupció, tràfic d'influències, delictes contra els drets del personal treballador i blanqueig de capitals, entre d'altres.

Per altra banda, el Pla d'Identificació i Avaluació de Riscos Penals estableix els següents controls implementats per la companyia per tal de prevenir els riscos penals relatius als delictes de Suborn, Tràfic d'influències i Corrupció:

- Existència de Poders mancomunats per al Gerent i Caps de secció.
- Compliment estricte de la Llei 9/2007 de contractes del Sector Públic.
- Aplicació d'un procediment intern per al maneig de diners en efectiu.
- Inexistència de targeta de crèdit d'empresa per al personal treballador.
- Aplicació del Codi de Conducta.
- Elaboració de l'Informe de gestió de la companyia, amb informació detallada sobre l'evolució i situació de la societat.

L'SMAP també ha establert els següents Principis Generals d'Actuació per prevenir els riscos penals que ha d'acatar tot el personal treballador:

- Prohibició d'oferir, sol·licitar o acceptar regals o obsequis que puguin influir en el procés de presa de decisions relacionats amb el seu càrrec.

- Rebutjar i posar en coneixement del Gerent o de la Unitat de Seguiment de Prevenció de Riscos Penals qualsevol invitació o regal que pugui ser interpretat com fet amb la voluntat d'influir en l'objectivitat del receptor.
- Posar en coneixement dels superiors qualsevol situació de conflicte d'interessos o d'indici de delictes.
- Abstenir-se de promoure o encobrir qualsevol tipus de pràctica corrupta i denunciar immediatament el fet.
- Assistir als cursos de formació que s'imparteixen en l'organització per a la prevenció de riscos penals.
- Basar les relacions amb governs i institucions en els principis de legalitat i neutralitat.
- Abstenir-se d'influir en benefici propi en un funcionari públic o autoritat, aprofitant-se d'una relació personal.

6.3. Gestió ètica i responsable

D'acord amb el que s'estableix en el Codi de Conducta de l'SMAP, que té com a referència principal el **Pacte Mundial de les Nacions Unides**, la Declaració Universal dels Drets Humans i Drets Fonamentals en el Treball de l'Organització Internacional del Treball (OIT), l'**actuació ètica i transparent** del personal treballador és una prioritat fonamental per a l'organització.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, l'SMAP es basa en els següents **principis d'actuació**, tal com queda reflectit en el seu Codi de Conducta:

- **Compromís amb els drets humans i les persones:** L'SMAP es compromet a respectar i protegir els drets humans i les llibertats públiques, treballant per assegurar que no es produeix cap incompliment d'aquests drets fonamentals amb l'objectiu principal de garantir el respecte a la dignitat humana.
- **No discriminació i igualtat d'oportunitats:** Amb l'objectiu d'evitar qualsevol tipus de discriminació per raça, sexe o religió, les relacions entre les persones han de basar-se en el respecte mutu i igualtat de tracte i d'oportunitats, prohibint qualsevol manifestació de violència o abús d'autoritat.
- **Cooperació i dedicació:** Es propicia un entorn de col·laboració i treball en equip per a un millor aprofitament de totes les capacitats i els recursos, posant a disposició de l'organització els coneixements necessaris que facilitin la consecució dels objectius marcats.
- **Relacions responsables amb l'entorn:** La Responsabilitat Social Corporativa (RSC) suposa un compromís fonamental per a l'SMAP, que va més enllà del compliment

normatiu i respon a les expectatives dels diferents grups d'interès, incorporant la perspectiva social i mediambiental en els objectius econòmics.

- **Integritat:** Els professionals de l'SMAP han d'ajustar la seva conducta als criteris de responsabilitat, integritat, actuació responsable i autocontrol en les accions i presa de decisions.
- **Transparència:** Es tracta d'un principi bàsic que ha de regir l'actuació de l'empresa, informant de manera veraç, adequada i útil sobre els programes i les actuacions que du a terme.

Per altra banda, l'organització disposa d'un **Protocol de prevenció i tractament dels casos de assetjament moral, sexual i per raó de sexe**, per tal de proporcionar una orientació pràctica sobre la protecció de la dona i l'home en el treball i establir recomanacions i processos per evitar l'assetjament al lloc de feina.

En aquest Protocol s'estableix el procediment d'actuació en aquests casos, que consta de les següents fases:

- **Enviament d'una "Fulla de Comunicat de Riscos"** al Equip Mediator, assegurant la confidencialitat en tots els casos.
- **Obertura d'un Període de Informació Prèvia** entre l'equip mediator i la persona demandant.
- **Investigació i Avaluació de la situació**, amb la possibilitat de prendre mesures cautelars mentrestant dura la investigació.
- **Període d'Intervenció i Resolució** que culmina amb un **Informe de Recomanació** que s'envia a la direcció de l'empresa per decidir les mesures que es prendran al respecte.
- **Seguiment de la situació** per part de l'Equip Mediator en funció de les prioritats establertes.

A més, l'SMAP compta amb una **Política de Prevenció i Lluita contra l'assetjament psicològic, sexual o per raó de sexe en el treball**, on s'inclou una Declaració de Principis i es fixen els objectius i compromisos de l'organització en aquesta matèria.

Durant el 2023, no s'ha rebut cap denúncia per assetjament laboral.

7. COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

7.1. Suport a la comunitat local

Una de les principals metes de l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) de l'SMAP consisteix en la promoció i participació de l'organització en **accions per al benefici de la comunitat**,

per tal d'assegurar el desenvolupament social i econòmic, i atendre les necessitats específiques de la ciutadania.

Es tracta d'un objectiu molt important que té com a premissa principal millorar la qualitat de vida dels habitants de la ciutat de Palma.

Aquesta estratègia social s'articula mitjançant diverses iniciatives desenvolupades al llarg de 2023 per tal d'aconseguir generar un impacte positiu a la societat, enfortir vincles i sinèrgies amb la ciutadania i impulsar la mobilitat sostenible:

- **BiciPalma arriba més enllà de la via de cintura.** Arribem a Rafal Vell, Rafal Nou, Vivero, Son Rapinya, la Vileta i als principals poliesportius municipals com Son Moix, Son Hugo o Germans Escales.
- Celebrem el **#BiciPalmaFest**. Més de 500 persones participaren a la jornada d'activitats per celebrar que BiciPalma arriba més enllà de la Via de Cintura.
- Acolлим la primera **Comissió de Bicicleta Pública del 2023 organitzada per ATUC**. Suposà una gran oportunitat per a compartir experiències, coneixements i resultats amb ciutats com Las Palmas de Gran Canaria, Madrid, San Sebastià o Barcelona, entre altres.
- **Vídeo Il·lustratiu de mobilitat activa, transport públic accessible i segur**, ús racional del vehicle i conducció eficient. Impuls per canviar tendències en la nostra mobilitat urbana.
- **Reunió amb el IME i l'equip d'operacions del RCD Mallorca** per explorar possibles línies de cooperació sostenible que ens permetin desenvolupar junts un pla de mobilitat integral.
- Participem a la 2a sessió de les jornades de la **#MobilityWeekPalma23** sobre la importància de la mobilitat activa per a la salut.
- Inaugurem la zona de jocs infantils i circuit bio saludable a la plaça del casal de barri de Can Alonso.
- Lliurament dels Premis a la Fidelitat al Transport Públic dins els actes de la **#MobilityWeekPalma23**.
- Lliurament dels premis de "El repte", concurs entre centres de treball emmarcat dins la **#MobilityWeekPalma23**.
- Assistència a la **Global Mobility Call 2023**, el Congrés Global de referència sobre Mobilitat Sostenible.

7.2. Interacció Pública i Comunicació Externa

La comunicació i la contínua interacció amb la ciutadania és fonamental per a l'SMAP, de manera que es doni difusió, de forma transparent i rigorosa, a les activitats de l'organització, i s'aconsegueixi una millor alineació amb les necessitats dels seus grups d'interès.

Amb l'objectiu de proporcionar de forma clara i accessible informació de rellevància a la població, l'SMAP utilitza les següents eines i canals de comunicació externs:

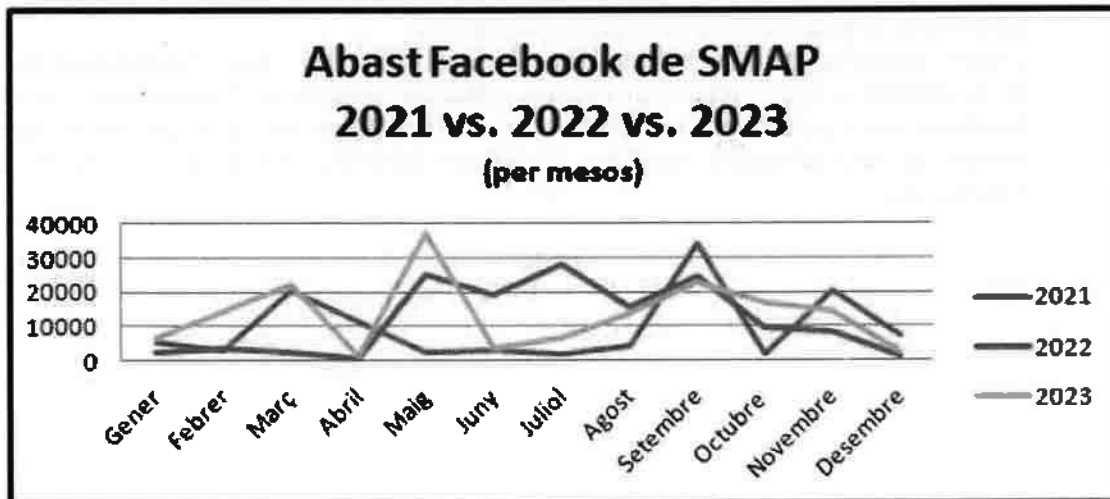
- Atenció presencial a les oficines

- Atenció telefònica
- Web corporativa
- Correu electrònic
- Oficines d'atenció a la ciutadania
- Xarxes socials
- Notes de premsa

Es tracten, en gran majoria, de canals de comunicació no presencials, que han cobrat gran rellevància des de la irrupció de la pandèmia del COVID en 2020 i que ha limitat els desplaçaments i les estàncies a oficines físiques. Per aquest motiu, l'SMAP treballa intensament per potenciar i millorar aquests canals de comunicació on-line.

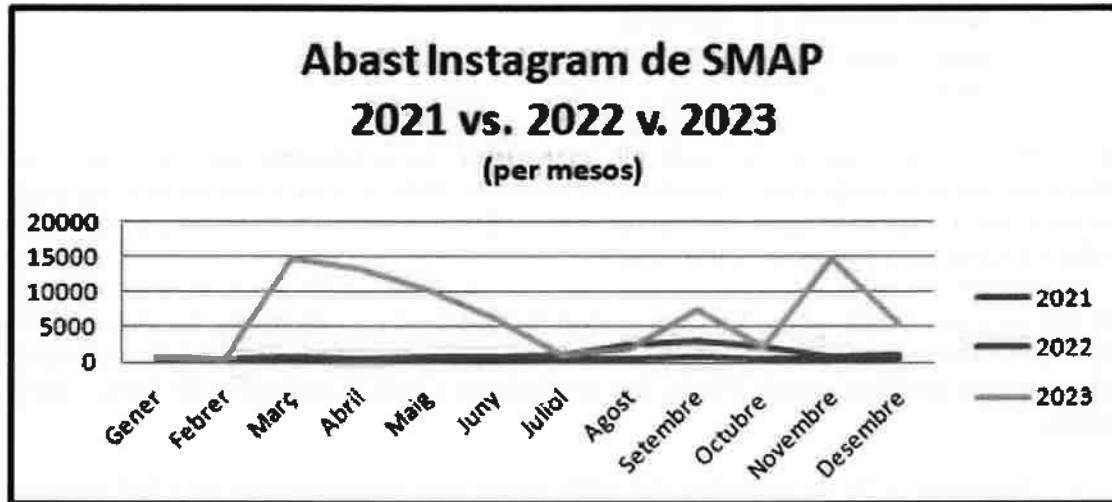
Un dels principals canals externs de comunicació de l'SMAP són les xarxes socials, que permeten una relació fluida, periòdica i transparent amb els seus grups d'interès. Per això, es treballa mitjançant les principals xarxes socials, per tal d'accedir a tota la ciutadania de forma ràpida i propera:

- **Facebook:** A 31 de desembre del 2023, tenim una audiència total de 1.557 seguidors, incrementant-se la nostra audiència en un 38 % respecte a 2022. L'abast total de la pàgina, és a dir, el nombre de persones que van veure algun contingut de la pàgina durant el 2023 va ser de 82.502, el que suposa un increment d'un 20 %. El sumatori de les publicacions per mesos ascendeix a un total de 161.678 persones, que suposa un increment del 14 % respecte a 2022. Un any més, un creixement positiu, sent aquest el tercer any consecutiu.



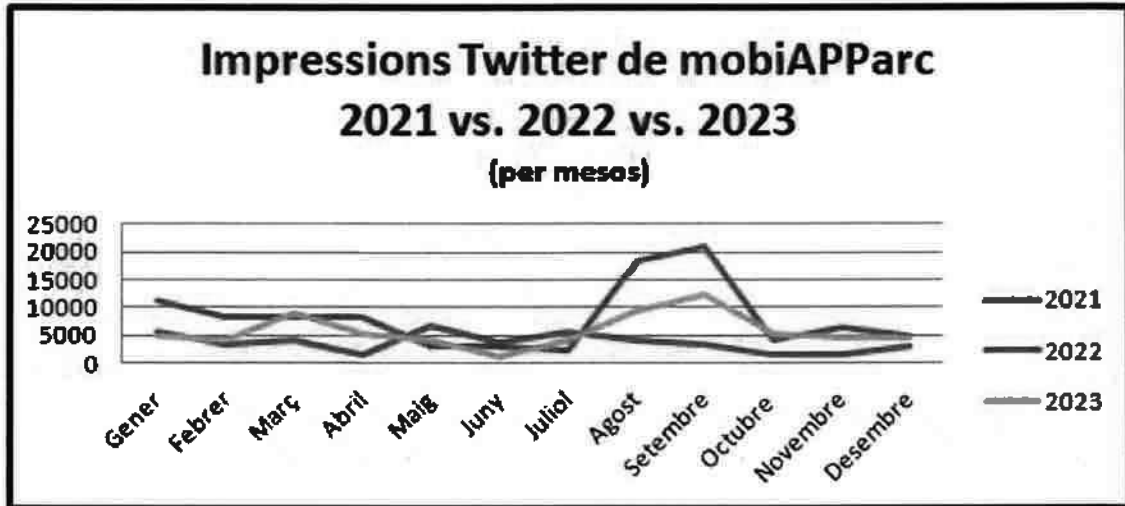
- **Instagram:** A 31 de desembre de 2023, tenim una audiència total de 1.073 seguidors, experimentant un creixement del 39 % respecte a l'any 2022. L'abast total anual del perfil a 2023 presenta un increment del 281 % més que l'any 2022. Tenint en compte que la mètrica del perfil és única, podem dir que un total de 33.071 persones han vist les nostres

publicacions al llarg de l'any. Si sumem l'abast de les publicacions per mesos, aquest increment és d'un 451 % respecte 2022. Hem de tenir en compte que aquesta mètrica ja no és única.



- Twitter (mobiAParc):** L'audiència total de Twitter (actualment X) és de 264 seguidors, 78 seguidors més que a 2022, per tant, la nostra audiència total s'incrementa en un 42 %. En comparació a altres anys, és el compte que ha experimentat un creixement major de seguidors respecte a la resta de canals. El perfil de mobiapparc és més un compte on els usuaris exposen els seus problemes, queixes i incidències, que de seguiment i interacció, no genera tant "engagement" con Facebook o Instagram.

L'abast conegut a Twitter com a impressions (no és una mètrica única), s'incrementa en un 52 % respecte a 2022. Al contrari de l'any passat, el creixement d'impressions s'ha vist beneficiat per l'increment d'impressions dels darrers mesos de l'any, gràcies al major nombre de re-publicacions, respostes i interacció generada amb la resta de perfils de l'Ajuntament.



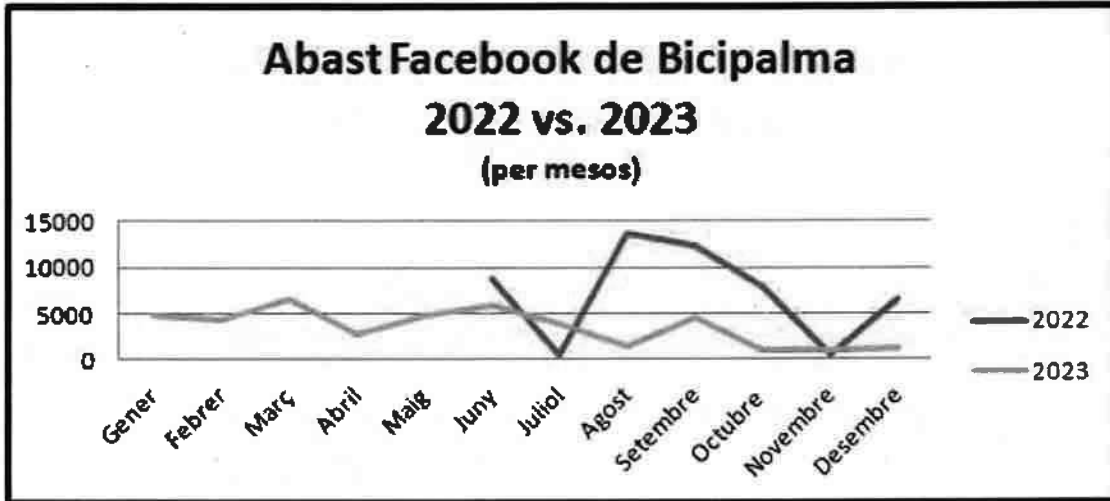
BICIPALMA

El 3 de juny de 2022 va néixer el perfil de Bicipalma a facebook, instagram i twitter.

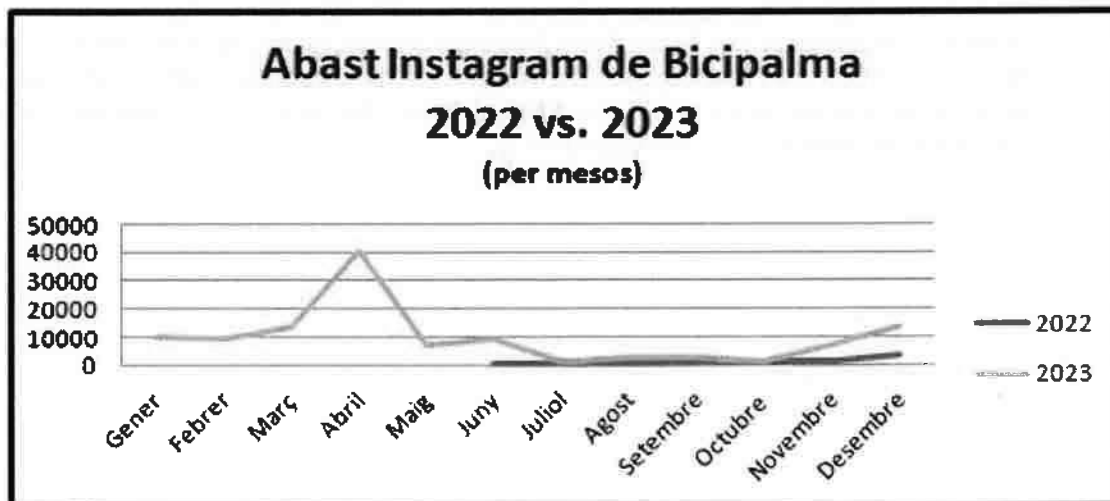
- Facebook:** L'audiència total de Bicipalma s'incrementa en un 83 %, de 265 a 485 seguidors. Encara que l'audiència total s'ha incrementat, el nombre de nous seguidors és més reduït a l'aconseguit durant el 2022, i principalment, durant els mesos de donar a conèixer el nou perfil.

L'abast total anual de la pàgina, tenint en compte només els mesos compresos de juny a desembre de 2022 i 2023, presenta un decreixement del 55 % (mètrica única).

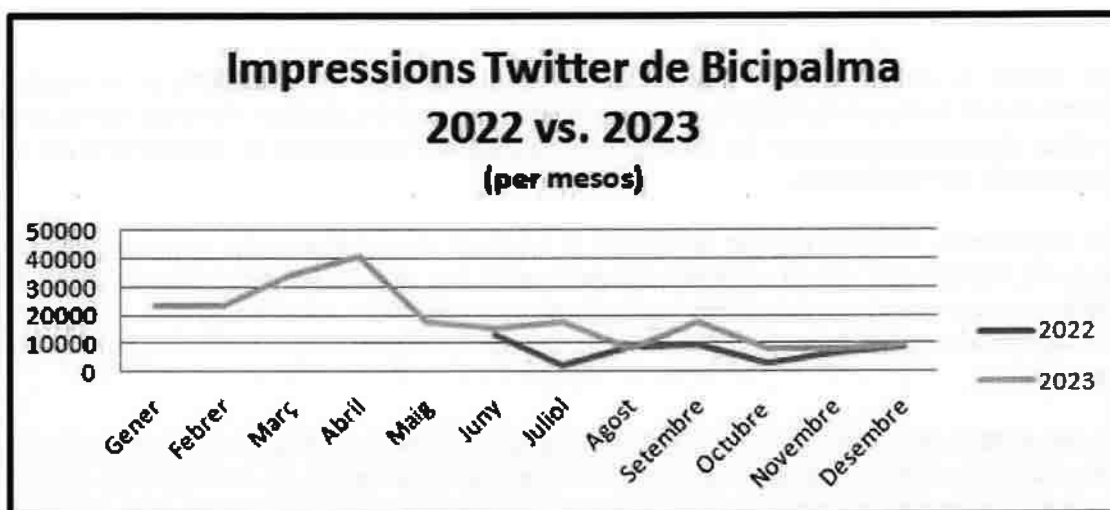
En canvi, a excepció del mes de desembre observem increments mensuals de més del 100% del nombre de visites a Facebook. L'increment total és del 166 %, de 1.108 a 2.945 visites, tenint en compte només els mesos compresos de juny a desembre, sent el mes de juliol el més significatiu amb un creixement del 1.136 %.



- Instagram:** Superem l'objectiu marcat d'aconseguir un increment del 40 % de l'audiència, finalitzant l'any amb 1.694 seguidors, que suposa un increment del 78 %. Hem aconseguit resultats positius en la comparativa realitzada de l'abast respecte a 2022 (la comparativa analitzada és des del mes de juny de 2022), tancant l'any amb un increment del 288 % d'abast únic de pàgina. Pel que fa al nombre de visites mensuals aconseguides, a excepció del mes de desembre, els resultats són positius. Tanquem l'any amb un creixement del 61 % del nombre de visites respecte a 2022.



- Twitter:** Superem l'objectiu marcat d'aconseguir un increment del 20 % de l'audiència, finalitzant l'any amb 1.553 seguidors, que suposa un increment del 24 %. Bicipalma és el perfil amb el qual hem aconseguit millors impressions tant mensualment com en el seu conjunt anual, sent el mes d'abril, el més rècord amb 40.700 impressions. Respecte a 2022, les impressions s'incrementen en un 62%, tenint en compte que per a aquesta comparativa, no recollim les impressions de principi d'any, on aconseguim el millor nombre d'impressions de Bicipalma fins al moment.



7.3. Relació amb el personal usuari

Un dels compromisos principals que assumeix l'SMAP amb el personal usuari és oferir un servei de qualitat, donant resposta a les seves necessitats i contribuint a un sistema de mobilitat sostenible on s'optimitzin els recursos públics i es doni impuls a la innovació, tal i com queda reflectit a la seva **Política de Qualitat**. Mitjançant aquesta política, l'SMAP assumeix els següents compromisos:

- 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'ORA.
- Promocionar e incentivar l'ús de la bicicleta per als desplaçaments en el centre de la ciutat mitjançant la millora del servei, contribuint així a gaudir d'una ciutat més neta i accessible als ciutadans.
- Promoure i millorar la digitalització a totes les branques d'activitat de l'SMAP.

En línia amb aquests importants reptes, l'SMAP va obtenir en abril de 2022 la certificació del seu Sistema de Gestió de la Qualitat d'acord amb la norma UNE-EN ISO 9001:2015, que garanteix un nivell elevat de qualitat en els seus processos interns i subcontractats i, d'aquesta manera, ajudar a assegurar la satisfacció dels nostres usuaris i usuàries de forma contínua.

Com a empresa pública que presta un servei a la ciutadania, i tal i com queda reflectit al seu Codi de Conducta, l'SMAP té la vocació de **superar les expectatives del personal usuari**, essent proactiu i anticipant-se a les seves necessitats amb la predisposició d'ofereir un servei de màxima qualitat. A més, l'SMAP tracta sempre de garantir la **proximitat**, assegurant, en tot moment, un tracte proper i fomentant la comunicació periòdica i l'atenció continuada als usuaris.

La **confidencialitat de les dades del personal usuari** és també un tema prioritari per a l'SMAP, que es tracta amb suma rigorositat i cura, garantint la confidencialitat de la informació i no revelant a tercers sense el seu consentiment.

Així mateix, es compta amb una **Política de privacitat: abonats i videovigilància**, on es regula el tractament de dades personals dels usuaris/usuàries i els seus drets, així com s'informa de l'ús de les imatges obtingudes mitjançant les càmeres de videovigilància instal·lades als aparcaments per a la seguretat de les instal·lacions.

Per altra banda, i amb la finalitat de facilitar la resolució d'incidències entre el personal usuari i empresa, l'SMAP està adherit a l'**arbitratge de Consum** per resoldre les diferències de forma més ràpida i sense excessives formalitats, mitjançant un procediment voluntari, gratuït i senzill. Les resolucions, conegudes com a laudes, són adoptades pels col·legis arbitral i tenen caràcter vinculant i executiu.

Durant el 2023 s'han rebut un total de **428 reclamacions del personal usuari** mitjançant el full oficial de reclamacions, que es poden tramitar directament a l'aparcament, en la oficina de l'SMAP o telemàticament o mitjançant correu electrònic. El tràmit de la gestió de les reclamacions s'inicien en un termini de 24 hores a 7 dies des de la seva recepció.

A continuació, es mostra un quadre amb el nombre de reclamacions rebudes en els diferents aparcaments així com en els serveis d'ORA i de BiciPalma:

	Nombre de Reclamacions	
	2023	2022
Aparcament Parc de la Mar	42	36
Aparcament Via Roma	38	27

Aparcament Santa Pageda	19	20
Aparcament Comtat del Rosselló	23	22
Aparcament Eusebi Estada	8	12
Aparcament Plaça Major	49	36
Aparcament Manacor	22	17
Aparcament de la Riera	3	3
Aparcament Marques de la Sènia	11	10
Aparcament Avingudes	24	13
Aparcament Can Alonso	0	0
Aparcament El Terreno	0	0
Aparcament Joan Alcover	0	0
Aparcament Juan Gris	0	0
Servei ORA	7	14
Servei Bicipalma	182	
TOTAL	428*	210



*Pel que fa a la comparativa, cal destacar que durant el 2023 s'han registrat 182 reclamacions del servei de Bicipalma. A l'informe de 2022, no s'havien tengut en compte, només s'havia fet referència que s'havien rebut 4 reclamacions. Aquesta dada elevada es deu a que el sistema era nou i l'origen de quasi totes les reclamacions era el desconeixement del funcionament del servei (excés de temps per no haver fet la devolució de forma correcte), encara que en el document de Termes i Condicions, que havia de ser signat pels usuaris abans d'utilitzar el servei quedava explicat el seu funcionament.

La salut i seguretat del personal usuari és també una preocupació prioritària per a l'SMAP. Per això, l'organització du a terme diferents iniciatives, centrant-se en la rehabilitació i renovació de les instal·lacions, per tal de garantir la seguretat dels serveis i millorar l'accés i l'adaptació a les necessitats de tot el personal usuari.

Quasi tots els aparcaments disposen d'espais cardioprotectats amb un desfibril·lador llest per utilitzar en cas d'emergència. El personal treballador sap com reaccionar de forma adequada en una situació d'emergència que pot ocórrer en el seu lloc de feina ja que han rebut formació de reanimació cardiopulmonar (RCP).

Per altra banda, amb l'objectiu de facilitar l'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda a les instal·lacions de l'SMAP, cal destacar que tots els aparcaments compten amb places reservades per a mobilitat reduïda així com ascensors (excepte als aparcaments en superfície i a l'aparcament d'Avingudes on està prevista la seva instal·lació).

7.4. Contractació i proveïdors

Per a l'SMAP resulta fonamental assegurar-se que els seus proveïdors compleixen i estan alineats amb els objectius estratègics de l'organització, i amb els compromisos amb la qualitat, la millora del servei i la responsabilitat social i medi ambiental.

En línia amb el que s'estableix al seu Codi de Conducta, l'SMAP adequa els seus processos de selecció als principis d'igualtat de tracte i transparència, evitant qualsevol tracte discriminatori entre els licitadors i candidats. Per garantir aquests compromisos, la companyia es regeix per la **Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic** que, mitjançant les condicions especials d'execució, estableix una sèrie de criteris addicionals per a la contractació de proveïdors.

A mode d'exemple, es detallen algunes de les condicions especials incloses en els contractes amb proveïdors subscrits per l'SMAP al llarg de 2023:

- **Economia circular**, s'utilitzaran els materials que tinguin menor impacte possible durant el seu cicle de vida i major grau de reciclabilitat. L'adjudicatari és el responsable del compliment de la gestió mediambiental, del reciclatge i de l'abocament dels residus a abocadors autoritzats (contracte de servei de manteniment dels ascensors, contracte de subministrament i instal·lació d'una àrea de joc i mobiliari urbà, contracte de subministrament i instal·lació banderoles, contracte de servei de manteniment correctiu de les instal·lacions elèctriques de baixa tensió, etc).

- **Reducció de gasos d'efecte hivernacle**, s'implantaran mesures preventives i correctores, enfocades a la reducció dels impactes ambientals de l'entorn afectat per l'execució dels treballs (contracte de subministrament i instal·lació de fusteries i sistemes de climatització i ventilació de locals, contracte per a la gestió i explotació de publicitat als estacionaments subterranis).

A més, tal i com es detalla a l'article 62 de la Llei de Contractació Pública, per a totes les contractacions de proveïdors l'SMAP designa a un **responsable del contracte**, encarregat de supervisar i assegurar la correcta realització de les activitats contractades, la qualitat del servei, així com el compliment de les condicions establertes en els seus contractes.

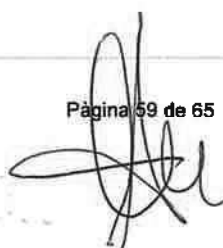
7.5. Informació fiscal

Els beneficis obtinguts per l'SMAP a l'exercici 2023 són generats a Espanya i ascendeixen a l'import de 3.952.474,19 euros, el 2022 varen ser de 3.909.033,58 euros.

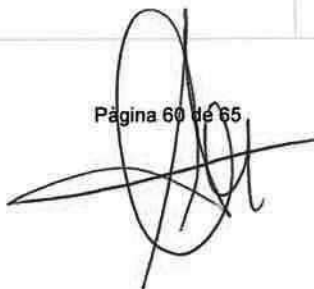
La despesa en concepte d'Impost de Societats és de 9.888,25 euros, el 2022 varen ser de 46.156,06 euros.

8. TAULA GRI

	Continguts de la Llei d'informació no financera	Indicadors Estàndards GRI	Localització EINF
Descripció de l'organització	Model de negoci: Entorn empresarial Organització empresarial Mercats en els que opera	GRI 2 (2-6)	Capítol 2.1 Qui som? Capítol 2.2. Model de negoci Capítol 2.4. Òrgans de govern i estructura corporativa
	Objectius i estratègies Factors i tendències	GRI 2 (2-22)	Capítol 3.1. Estratègia empresarial Capítol 3.2. Riscos i oportunitats Capítol 3.4. Objectius de Desenvolupament Sostenible



<p>Polítiques</p>	<p>Polítiques que apliquen a la societat respecte a aquestes qüestions, incloent la identificació, avaluació, prevenció i atenuació de riscos i impactes significatius i resultats d'aquestes polítiques</p> <p>Riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculats a les activitats de la societat</p>	<p>GRI 3 (3-3)</p>	<p>Capítol 2.3. Impacte en xifres Capítol 3.2. Riscos i oportunitats Capítol 3.3. Anàlisi de materialitat</p>
<p>Informació Mediambiental</p>	<p>Informació sobre els efectes de l'activitat al medi ambient, procediments d'avaluació o certificació ambiental, recursos dedicats a la prevenció de riscos mediambientals</p>	<p>GRI 3 (3-3)</p>	<p>Capítol 4.1. Model de gestió ambiental Capítol 4.2. Contaminació i canvi climàtic</p>
	<p>Contaminació: mesures per a prevenir i reduir les emissions de carboni</p>	<p>GRI 305</p>	<p>Capítol 4.1. Model de gestió ambiental Capítol 4.2. Contaminació i canvi climàtic Capítol 4.3. Ús sostenible dels recursos</p>
	<p>Economia circular i prevenció i gestió de residus: mesures de prevenció, reciclatge i reutilització</p>	<p>GRI 3 (3-3) GRI 306</p>	<p>Capítol 4.4. Economia circular, prevenció i gestió de recursos</p>
	<p>Accions per combatre el malbaratament d'aliments</p>	<p>-</p>	<p>No aplica</p>



	<p>Canvi Climàtic: elements de les emissions de gasos d'efecte hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, mesures per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic</p>	<p>GRI 305</p>	<p>Capítol 4.2. Contaminació i Canvi Climàtic Capítol 4.3. Ús sostenible dels recursos</p>
	<p>Ús sostenible dels recursos: consum d'aigua, consum de matèries primeres i mesures per a millorar l'eficiència, consum d'energia, mesures per a millorar l'eficiència energètica</p>	<p>GRI 303 GRI 302</p>	<p>Capítol 4.2. Contaminació i Canvi Climàtic Capítol 4.3. Ús sostenible dels recursos</p>
	<p>Protecció de la biodiversitat: mesures per a preservar o restaurar la biodiversitat</p>	<p>GRI 304</p>	<p>Capítol 4.5. Protecció de la biodiversitat</p>
<p>Informació Social i relativa al personal</p>	<p>Ocupació: distribució d'empleats per sexe, edat, categoria professional, modalitat i tipologia de contractes de treball, mitjana de contractes indefinits, acomiadaments, remuneracions mitjanes per sexe, edat i categoria professional, bretxa salarial, remuneració mitjana de la societat, remuneració mitjana de consellers, polítiques de desconexió laboral, empleats amb discapacitat</p>	<p>GRI 2 (2-8) GRI 405-2</p>	<p>Capítol 5.1. L'equip humà de l'SMAP Capítol 5.2. Política retributiva Capítol 5.3. Organització del treball Capítol 5.7. Igualtat</p>

	<p>Organització del treball: nombre d'hores d'absentisme, conciliació i exercici corresponsable dels progenitors</p>	<p>GRI 3 (3-3)</p>	<p>Capítol 5.3. Organització del treball Capítol 5.4. Salut i seguretat laboral Capítol 5.7. Igualtat</p>
	<p>Salut i seguretat en el treball: accidents de treball, malalties professionals.</p>	<p>GRI 403-1 GRI 403-2</p>	<p>Capítol 5.4. Salut i seguretat</p>
	<p>Relacions socials: diàleg social, incloent procediments per a consultar al personal, balanç de convenis col·lectius, percentatge d'empleats coberts per Convenis Col·lectius</p>	<p>GRI 403 GRI 2 (2-30)</p>	<p>Capítol 5.5. Relacions Socials</p>
	<p>Formació: polítiques implementades i nombre d'hores de formació per categoria professional</p>	<p>GRI 3 (3-3) GRI 404-1</p>	<p>Capítol 5.6. Formació</p>
	<p>Accessibilitat universal de persones amb discapacitat</p>	<p>-</p>	<p>Capítol 7.3. Relació amb els usuaris</p>
	<p>Igualtat: mesures per a promoure la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, plans d'igualtat, mesures per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament, política antidiscriminatòria</p>	<p>GRI 3 (3-3)</p>	<p>Capítol 5.7. Igualtat Capítol 6.3. Gestió ètica i responsable</p>

<p>Informació sobre els Drets Humans</p>	<p>Procediments de diligència deguda, prevenció de riscos de vulneració de drets humans, mesures per a gestionar abusos, denúncies per vulneració de drets humans, compliment de les disposicions de la OIT, eliminació de discriminació en l'ocupació, eliminació de treball forçós</p>	<p>GRI 2 (2-23) GRI 3 (3-3) GRI 406-1</p>	<p>Capítol 6.1. Sistema de Compliance i avaluació de riscos penals Capítol 6.3 Gestió ètica i responsable</p>
<p>Lluita contra la corrupció i el suborn</p>	<p>Mesures per a prevenir la corrupció i el suborn, mesures per a lluitar contra el blanqueig de capitals, aportacions a entitats sense ànim de lucre</p>	<p>GRI 2 (2-23) GRI 205-2</p>	<p>Capítol 6.1. Sistema de Compliance i avaluació de riscos penals Capítol 6.2. Lluita contra la corrupció i el suborn</p>
<p>Informació sobre la societat</p>	<p>Compromisos amb el desenvolupament sostenible, impacte de l'activitat en l'ocupació i el desenvolupament local, impacte en les poblacions locals, relacions amb els actors de les comunitats locals i modalitats de diàleg, accions d'associació o patrocini</p>	<p>GRI 413-1 GRI 2 (2-29)</p>	<p>Capítol 7.1. Suport a la comunitat local Capítol 7.2. Interacció Pública i Comunicació Externa Capítol 3.3. Anàlisi de materialitat</p>
	<p>Subcontractació i proveïdors, inclusió de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals en política de compres i relacions amb proveïdors, sistemes de supervisió i d'auditories.</p>	<p>GRI 3 (3-3)</p>	<p>Capítol 7.4. Contractació i proveïdors</p>
	<p>Consumidors: mesures per a la salut i seguretat de consumidors, sistemes de reclamacions i queixes</p>	<p>GRI 3 (3-3) GRI 416-1</p>	<p>Capítol 7.3. Relació amb el personal usuari</p>

	Informació fiscal: beneficis obtinguts, imposts sobre beneficis pagats, subvencions públiques rebudes.	GRI 201-1 GRI 201-4	Capítol 7.5. Informació fiscal
--	---	--------------------------------	---

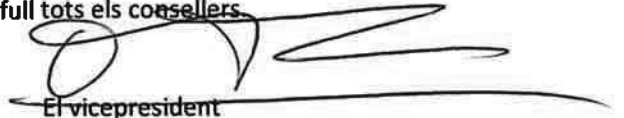
ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

La formulació de present Estat d'Informació No Financera corresponent a l'any 2023 ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, S.A. a la seva reunió extraordinària del 26 de març de 2024, per a l'aprovació de la Junta General. Aquest informe es troba estès en 65 fulls, numerats del 1 al 65, ambdós inclosos, tots signats per la Vicesecretària no consellera primera del Consell, i firmen en aquest darrer full tots els consellers.



El president

Antonio Deudero Mayans



El vicepresident

Óscar Fidalgo Bestard

Els consellers



Antonio Román Medina



Miguel Sagreras Picornell

Raúl Arenas Campos



Francesc Josep Dalmau Fortuny

Sara Cerdó Frias




Miguel Ángel Contreras Ramis

John Andrés Arcos Arcos


Secretària no consellera titular
Francisca Frontera Carbonell


DILIGÈNCIA: FAIG CONSTAR QUE LA CONSELLERA SARA CERDO FRIAS, EL CONSELLER RAÚL ARENAS CAMPOS MANIFESTEN LA SEUA VOLUNTAT DE NO SIGNAR AQUEST DOCUMENT (1) PALMA, 26.03.2024.
SECRETÀRIA NO CONSELLERA TITULAR,



(1) El Sr. Arenas i la Sra. Cerdó no signen les comptes d'acord amb les argumentacions contingudes a l'acte de la sessió del Consell d'Administració de 26.03.2024, d'acord amb el Certificat emès per la Secretària no consellera no titular el 11.04.2024, document que s'adjunta a les comptes de 2023

MGI AUDICON & PARTNERS, S.L.
ROAC S0 1504
ADJUNTO A INFORME

FRANCISCA FRONTERA CARBONELL, Secretària no consellera titular del Consell d'Administració del Consell d'Administració de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, SA amb CIF A57060105,

CERTIFIC

PRIMER.- Qué a la reunió extraordinària del Consell d'Administració d'SMAP, Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, SA de dia 26 de març de 2024 celebrada al carrer Sant Francesc Rover, 1 de Palma, havent-hi quòrum suficient, ja que hi eren presents o representants la meitat més un dels membres que componen el Consell d'Administració, va prendre per quatre (4) vots a favor, del Sr. Antonio Deudero Mayans, Sr. Antonio Román Medina, Sr. Oscar Fidalgo Bestard (per delegació) i cinc (5) abstencions del Sr. Raúl Arenas Campos, Sara Cerdó Frias, Sr. Francesc Josep Dalmau Fortuny, Sr. Miquel Àngel Contreras Ramis i John Andrés Arcos Arcos, el següent acord:

1. Formulació de les Comptes Anuals de l'SMAP de l'any 2023, juntament amb l'informe de gestió, la proposta d'aplicació del resultat i la memòria no financera.

La Sra. Cerdo i el Sr. Arenas no van signar els Comptes Anuals segons les argumentacions contingudes a l'acta i que es transcriuen textualment a continuació:


"La Sra. Cerdó comunica que en principio, no vamos a firmar las cuentas, ya que consideramos que al no haber podido gestionar durante el año 2023 y no haber formado parte de esa gestión, evidentemente no nos vamos a responsabilizar de firmar las cuentas anuales. Por favor, solicito, ya que si no se pone la firma en las cuentas, el Registrador Mercantil si no está firmado no las inscribe, que conste que los vocales del grupo municipal VOX no las van a firmar. En cualquier caso, vemos que hay una evolución muy positiva a partir del segundo semestre del 2023."

I, perquè consti als efectes oportuns, lliuro el present certificat visat pel Sr. President del Consell d'Administració de l'SMAP, en la ciutat de Palma a 11 d'abril de 2024.

Antonio Deudero Mayans
President



Francisca Frontera Carbonell
Secretària no consellera titular



MGI AUDICON & PARTNERS, S.L.
ROAC S0 1504
ADJUNTO A INFORME

INFORME DE VERIFICACIÓ INDEPENDENT DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA DE SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I PROJECTES SAU DE L'EXERCICI 2023

A l'accionista únic de SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I PROJECTES SAU:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2023, de SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I PROJECTES SAU (d'ara endavant SMAP) que forma part de l'Informe de Gestió de SMAP.

Responsabilitat dels Administradors

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió d'SMAP, així com el seu contingut, és responsabilitat dels Administradors d'SMAP. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) seleccionats d'acord a l'esmentat per a cada matèria a la taula de l'apartat 8 del citat EINF.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors d'SMAP són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

La nostra independència i gestió de la qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi Internacional d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (incloent-hi les normes internacionals sobre independència) emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra signatura aplica les normes internacionals de qualitat vigents i manté, en conseqüència, un sistema de qualitat que inclou polítiques i procediments relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d' Informació no Financera i, específicament, en informació d' acompliment econòmic, social i mediambiental.

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria o de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació del Estat d' Informació No Financera emesa per l' Institut de Censors Jurats de Comptes d' Espanya.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en la seva naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat que s' obté és substancialment menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats d'SMAP que han participat en l' elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per recopilar i validar la informació presentada a l'EINF i a l' aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- a. Reunions amb el personal d'SMAP per conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- b. Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2023 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per SMAP i descrit en l'apartat 3.3, considerant continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- c. Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'EINF de l'exercici 2023.
- d. Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats amb relació als aspectes materials presentats a l'EINF de l'exercici 2023.
- e. Comprovació, mitjançant proves, en base a la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2023 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d' informació.
- f. Obtenció d'una carta de manifestacions dels Administradors i la Direcció.



Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'EINF d'SMAP corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2023 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI seleccionats descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria a la taula de l'apartat 8 del citat EINF.

Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

Palma, a 27 de març de 2024

ADN SBERT AUDIT SL

43048343W Fecha:
JAUME RIUTORT 2024.03.27
(R: B07809957) 12:24:53 +01'00'

Jaume Riutort Crespi

MGI AUDICON & PARTNERS, S.L.
ROAC SO 1504
ADJUNTO A INFORME

