

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

INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA
Exercici 2023

Palma de Mallorca a 08 d'abril de 2024

CONTINGUT

A. INTRODUCCIÓ

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

B. TREBALL REALITZAT

Eficàcia:

1. L'existència d'una clara definició de la missió i visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els objectius i resultats fixats.
2. La definició dels objectius i amb quin grau s'han assolit els fixats.
3. Les característiques que millor defineixen el model de gestió que segueix l'entitat (gestió per objectiu o gestió per processos, entre d'altres) així com el grau de planificació (plans estratègics, operatius, etc.).
4. Seguiment de pressuposts. La comparativa entre el pressupost d'ingressos i despeses i el realment executat en les comptes anuals a fi d'exercici (desviacions d'ingressos i despeses comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en les comptes anuals d'aquest any).

Eficiència:

1. La comparativa entre el cost del servei amb els rendiments (ingressos) aconseguits, tant en euros com en nombre de serveis prestats.
2. Comparativa d' aquest rendiment amb el sector o norma establerta prèviament.
3. Recomanacions per millorar els rendiments estudiats, i si s' escau, crítiques dels obtinguts.

Economia:

1. Les ràtios de solvència a curt termini i les fonts de finançament a mitjà i llarg termini per si hi ha recursos ociosos o possible situació d'insolvència a curt termini o defectuós finançament; posar de manifest els possibles riscos i proposar millores.
2. La correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones, així com l'existència de manuals interns de gestió interna.
3. L'existència de polítiques internes en matèria de formació contínua i el seu impacte en l'avaluació de l'acompliment.

C. CONCLUSIONES ASSOLIDES I RECOMANACIONS PROPOSADES

1. Les principals debilitats detectades i les corresponents accions de millora per a una millor gestió i assignació futura de recursos. Recomanacions proposades.
2. Els aspectes positius que destacar respecte de l' entitat auditada i, en especial, quan aquestes millores en la gestió puguin ser aplicades amb caràcter general.
3. Seguiment de les recomanacions proposades a l' auditoria operativa anterior.

D. AL·LEGACIONS PRESENTADES I RESOLUCIÓ

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

F. ANNEXOS

A. INTRODUCCIÓ

1. Sobre l'SMAP

Constitució i socis

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

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

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

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

Activitat

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

- Gestió del servei d'Aparcaments. Durant 2023 l'SMAP ha gestionat a la ciutat de Palma 14 aparcaments, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents.
- Gestió del servei de l'ORA. Operació de regulació d'aparcament, tipificada als articles 56 a 68 de l'Ordenança municipal de circulació, amb l'objecte de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat, per a aconseguir una rotació de vehicles que permeti optimitzar l'ús d'un bé escàs com és el del domini públic destinat a aquest fi, condicionat al pagament previ d'una taxa, quan es tracti de l'obtenció dels distintius ORA per a residents i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona ORA la resta d'usuaris no residents.
- Gestió del servei de BiciPalma. Sistema de bicicleta pública que posa a disposició de la ciutadania un grup de bicicletes perquè es puguin utilitzar per a desplaçar-se per la ciutat.

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

Normativa aplicable al seu funcionament

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

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

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

L'SMAP es part essencial del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible (PMUS) de Palma. Amb data 29/09/2022 es va aprovar el nou PMUS que tindrà vigència fins el 2030 (<https://www.mobipalma.mobi/pmus2022/>).

El PMUS és un Pla participat, que marca unes línies estratègiques que permetran avançar en la transformació de Palma i, sobretot, aconseguir una ciutat més sostenible, saludable, amable i segura.

Per això s'han definit 7 línies estratègiques:

1. Millorar la qualitat de l'espai públic pels vianants: la Palma dels 15 minuts.
2. Promoure un transport públic/col·lectiu còmode i accessible.
3. Integrar l'ús de la bicicleta i els VMP a la ciutat.
4. Dissuadir de la mobilitat no essencial en cotxe.
5. Regular i ordenar la distribució urbana de mercaderies.
6. Promoure i afavorir la utilització de vehicles menys contaminants.
7. Impulsar hàbits de mobilitat més sostenibles i assegurances a través de la participació, conscienciació i informació.

D'aquestes, l'SMAP és essencial en les línies 3 (Bicipalma) i 4 (Xarxa d'aparcaments i ORA).

Objecte social

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

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

g) Gestió i explotació dels aparcaments regulats en superfície en les zones que es delimitin.

h) Gestió i explotació del servei de bicicleta pública o similars. Les activitats integrants de l'objecte social podran ser dutes a terme, total o parcialment, de manera indirecta, a través de la titularitat d'accions o participacions en societats amb objecte idèntic.

Documentació de referència:

Plana web SMAP:

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

Estatuts SMAP:

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

Comptes anuals SMAP exercici 2022:

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2023/08/MEMORIA-COMPTES-ANUALS-EXERCICI-2022.pdf>

Esborrany comptes anuals SMAP exercici 2023

2. Presentació de l'informe i encàrrec rebut

Aquest informe resulta del número d'expedient OSS 42/2022 de l'SMAP "per a la contractació del servei d'auditoria operativa de l'SMAP".

<Documento disponible a:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3Adetalle_licitacion&idEvl=ttOMA9oq55%2FnSoTX3z%2F7wA%3D%3D

D'acord amb l'anterior, en data 10 d'agost de 2023 hem rebut l'encàrrec de realitzar l'auditoria operativa de l'SMAP referent a l'exercici 2023 d'acord amb la possibilitat de prorroga establerta en el plec de prescripcions tècniques de l'esmentat expedient.

3. Abast de l'informe

L'abast del nostre treball, tenint en compte el plec de prescripcions tècniques de l'encàrrec rebut, se centra en:

Eficàcia:

1. L'existència d'una clara definició de la missió i visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i el seu alineament amb els objectius i resultats fixats.
2. La definició dels objectius i amb quin grau s'han assolit els fixats.
3. Les característiques que millor defineixen el model de gestió que segueix l'entitat (gestió per objectiu o gestió per processos, entre d'altres) així com el grau de planificació (plans estratègics, operatius, etc.).
4. Seguiment de pressuposts. La comparativa entre el pressupost d'ingressos i despeses i el realment executat en les comptes anuals a fi d'exercici (desviacions d'ingressos i despeses comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en les comptes anuals d'aquest any).

Eficiència:

1. La comparativa entre el cost del servei amb els rendiments (ingressos) aconseguits, tant en euros com en nombre de serveis prestats.
2. Comparativa d'aquest rendiment amb el sector o norma establerta prèviament.
3. Recomanacions per millorar els rendiments estudiats, i si s' escau, crítiques dels obtinguts.

Economia:

1. Les ràtios de solvència a curt termini i les fonts de finançament a mitjà i llarg termini per si hi ha recursos ociosos o possible situació d'insolvència a curt termini o defectuós finançament; posar de manifest els possibles riscos i proposar millores.
2. La correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones, així com l'existència de manuals interns de gestió interna.
3. L'existència de polítiques internes en matèria de formació contínua i el seu impacte en l'avaluació de l'acompliment.

4. Limitacions a l'informe

Tal i com s'analitza als apartats 2 i 3 d'eficiència:

2. *Comparativa d'aquest rendiment amb el sector o norma establerta prèviament.*
3. *Recomanacions per millorar els rendiments estudiats, i si s' escau, crítiques dels obtinguts.*

L'SMAP és una empresa multidisciplinària amb tres grans àrees (aparcaments, gestió ORA i bicipalma) ben diferenciades però que són explotades conjuntament dins una mateixa persona jurídica.

Això implica que aconseguir dades comparatives amb altres entitats del sector no és factible ja que no existeixen altres empreses similars a l'SMAP en el sentit de explotar les mateixes activitats.

Per altra banda, no se pot comparar amb altres entitats que només realitzen una de les activitats senyalades ja que, inclòs en el cas de que fos possible obtenir un compte de resultats analític per activitat amb l'objectiu de d'aconseguir aquesta comparació, la pròpia estructura de l'SMAP (dissenyada per donar suport a les tres activitats referides) dificultaria la comparativa.

Fins i tot, no es possible assegurar que utilitzant comptes analítics de resultats per activitat de l'SMAP per comparar-los amb altres entitats permetés obtenir una informació de qualitat que fos suficient per permetre unes comparatives adequades.

Per tant, no es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada les particularitats de l'SMAP i en conseqüència, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'empresa.

Exceptuant la situació anterior, no hem tingut cap limitació per dur a terme la nostra feina.

B. TREBALL REALITZAT

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

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

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

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

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

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

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

Missió: contribuir a un sistema de mobilitat sostenible.

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

1.2 Difusió entre el personal.

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

Per altra banda, des de la implantació del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001 està instaurat un procediment de comunicació de l'entitat que, entre d'altres, abasta la comunicació interna:

"Comunicació interna

La comunicació es realitza mitjançant reunions, e-mails i Newsleter. S'utilitza aquest canal per a la difusió de el sistema de gestió, així com, per rebre per part de personal propostes de millora, comentaris, queixes, suggeriments, etc. per millorar el sistema de gestió de qualitat.

En l'SMAP es comuniquen els resultats de seguiment, auditoria i revisió per sa direcció a les persones apropiades."

Els mitjans de comunicació establerts són newsletters, mails corporatius, la pàgina web, panells informatius, reunions de la gerència amb caps de departament,...

1.3 Alineament amb els objectius i resultats fixats.

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

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

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

Per això el programa de gestió d'objectius definits i resultats fixats per l'any 2023 són:

1. Mantenir el Sistema de Gestió de la Qualitat , certificable segons norma ISO 9001: 2015.
2. Créixer:
 - Incrementar aparcaments
 - Implantació nova Bicipalma i ampliar estacions
 - Ampliar zona ORA
3. Modernitzar i millorar el servei

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

1.4 Conclusions i recomanacions.

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

No es proposen recomanacions

1.5 Documentació analitzada.

Política de qualitat

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

Procediment de comunicació que forma part del sistema de gestió de la qualitat (ISO 9001:2015)

Reunions interdepartamentals trimestrals

Document "Parts interessades, Context, Riscos i Objectius 2023"

2. Eficàcia. La definició dels objectius i amb quin grau s'han assolit els fixats.

2.1 Definició dels objectius.

La definició dels objectius es regula pel **procediment de direcció estratègica** del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001:2015 destinat a "analitzar, coordinar i dirigir la situació de l'empresa per definir els plans d'acció i assignar els recursos necessaris que permetin assolir els objectius fixats a nivell estratègic i de millora dels processos"

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

El programa de gestió d'objectius i metes definits per l'any 2023 són:

1. Mantenir el Sistema de Gestió de la Qualitat , certificable segons norma ISO 9001: 2015.
 - o Auditoria externa realitzada el març de 2023 amb resultat satisfactori
 - o Auditoria externa realitzada el març de 2024 amb resultat satisfactori
2. Crèixer:
 - o Incrementar aparcaments:
 - Josep Darder Metge: pendent aprovació tècnica del projecte / Possibilitat de concessió
 - Plaça Progrés: pendent dels informes de mobilitat / Possibilitat de concessió
 - Plaça toros / Coliseu: estudi previ passat al departament de Mobilitat / El projecte ha perdut impuls
 - o Ampliació nova Bicipalma: instal·lades 85 estacions
 - o Ampliar zona ORA (Una vegada aprovat el PMUS, s'està a l'espera d'un decret de Mobilitat)
3. Modernitzar i millorar el servei:
 - o Modernitzar la maquinària dels aparcaments per donar un millor servei als usuaris
 - o Millores informàtiques per un millor servei als usuaris
 - o Rehabilitació Aparcament Avingudes
 - o Millorar el servei a l'aparcament de Plaça Major

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

- ✓ Responsable
- ✓ Accions enfocades
- ✓ Responsable acció
- ✓ Recursos
- ✓ Data inici acció
- ✓ Data final acció
- ✓ Avaluació trimestral

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

2.2 Grau d'assoliment dels objectius.

D'acord amb el punt anterior, està previst un procediment per avaluar i mesurar l'èxit d'assoliment dels objectius relacionats amb l'activitat de l'SMAP.

Aquest seguiment s'estructura en dues parts:

- ✓ Seguiments trimestrals en els registre de qualitat del procés de direcció estratègica.
- ✓ Un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual per a ésser presentats al consell d'administració per a la seva informació.

2.3 Conclusions i recomanacions.

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

S'ha establert un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través d'un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual previst en el procés.

No es proposen recomanacions.

2.4 Documentació analitzada.

Procediment de direcció estratègica que forma part del sistema de gestió de la qualitat (ISO 9001:2015)
Document "Parts interessades, Context, Riscos i Objectius 2023"
Informe semestral de seguiment 2023 de juliol 2023 presentat al consell d'administració de 14/09/2023
Informe final de seguiment 2023 de 19/03/2024 a presentar al consell d'administració de 26/03/2024

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

3.1 Model de gestió per objectius.

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

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

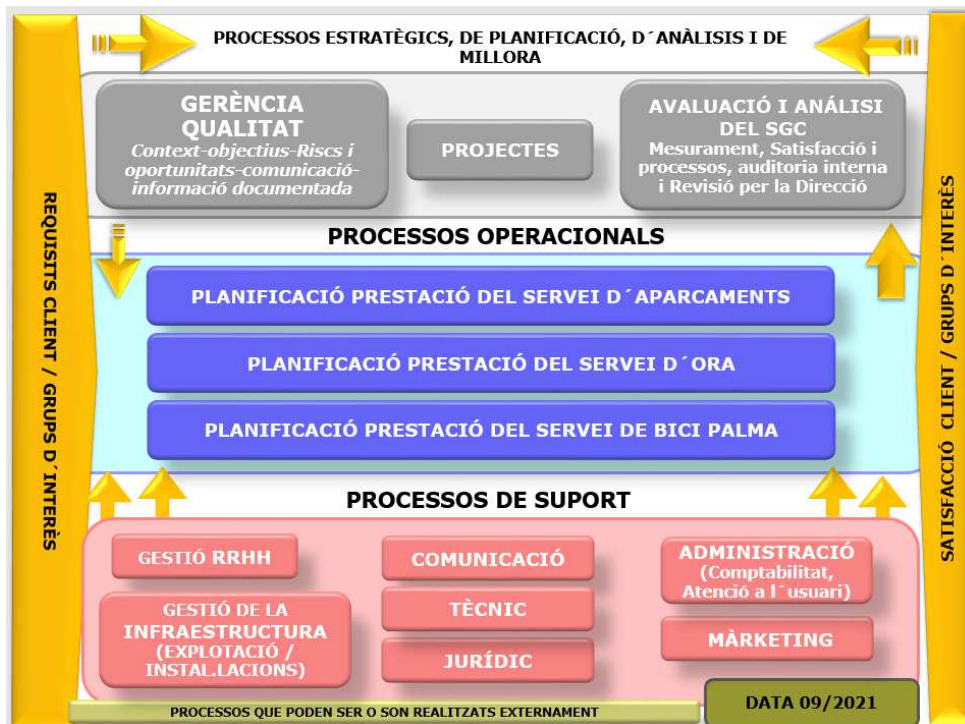
- ✓ Reduir els inconvenients generats per la falta d'aparcaments subterranis i en superfície en el centre de la ciutat i fora de la corona de les Avingudes.
- ✓ Contribuir a la millora de la gestió del servei d'Ordenació i Regulació de l'Aparcament (ORA).
- ✓ Promocionar/ incentivar l'ús de la bicicleta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

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

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

3.2 Model de gestió per processos.

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



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

Tota l'organització orgànica i funcional de SMAP es basa en aquests processos i una vegada implantat en el 2021 i certificat dins abril 2022, aquest sistema s'audita anualment:

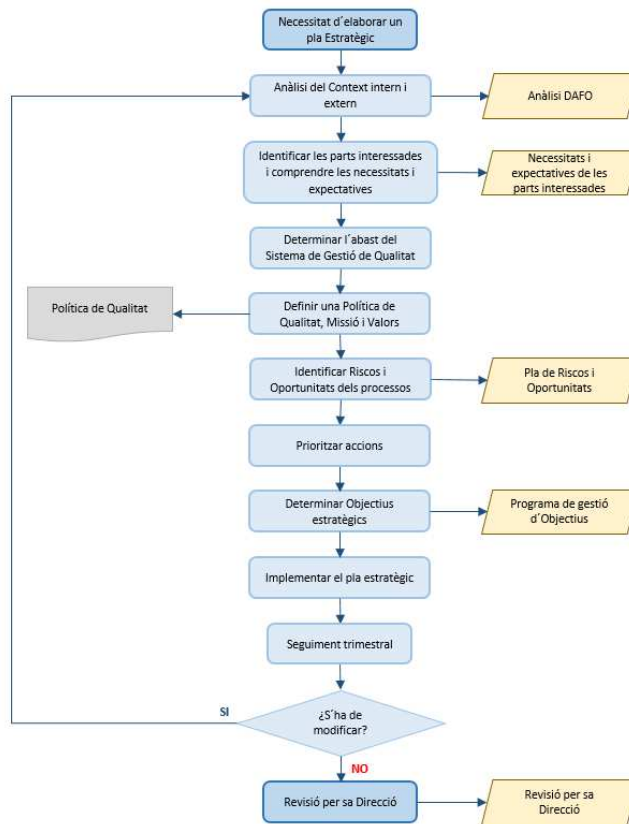
- ✓ Març de 2023 es va realitzar la primera auditoria anual de seguiment
- ✓ Març de 2024 s'ha realitzat la segona auditoria anual de seguiment

3.3 Grau de planificació.

Com hem vist a l'apartat 2 anterior, l'SMAP té un programa de gestió d'objectius definits i resultats fixats per l'any 2023.

Com a part del sistema de gestió, aquest programa de gestió d'objectius s'establirà anualment, d'acord amb el procés de direcció estratègica del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001:2015 destinat a "analitzar, coordinar i dirigir la situació de l'empresa per definir els plans d'acció i assignar els recursos necessaris que permetin assolir els objectius fixats a nivell estratègic i de millora dels processos".

L'esquema del procés és el següent:



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

3.4 Conclusions i recomanacions.

L'SMAP es configura com una entitat amb una gestió organitzada per objectius i desenvolupada mitjançant una gestió per processos ISO 9001:2015 que s'ha implantat adequadament al llarg de 2021, certificat a l'abril de 2022 i auditat anualment que inclou un adequat grau de planificació, que permet transposar els objectius estratègics en actuacions concretes.

No es proposen recomanacions.

4. **Eficàcia. Seguiment de pressuposts. La comparativa entre el pressupost d'ingressos i despeses i el realment executat en les comptes anuals a fi d'exercici (desviacions d'ingressos i despeses comparant el previst en el pressupost a 01/01 de l'any corresponent i l'executat a 31/12 en les comptes anuals d'aquest any)**

4.1 Procediment de liquidació del pressupost

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

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

Amb caràcter trimestral, els serveis administratius de l'SMAP generen un informe de seguiment del pressupost de l'any que es revisat per la gerència i és traslladat al Consell d'administració per a la seva informació.

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

4.2 Execució del pressupost

Respecte a l'execució del pressupost de l'exercici 2023, el resultat és el següent (dades obtingudes de l'annex O1 i de l'esborrany dels comptes anuals de l'empresa):

PRESSUPOST 2023 - COMPARACIO PRESSUPOST I EXECUCIO 2023 - COMPARACIO EXECUCIO 2022 AMB 2023 (dades en milers d'euros)					
PARTIDA	PRESSUPOST 2023	RESULTAT 2023	DESVIACIÓ PPOST	RESULTAT 2022	VARIACIO REAL
1. Import net de la xifra de negocis	9.974	11.298	1.325	9.875	1.423
a) Vendes	9.974	11.236	1.263	9.824	1.412
b) Prestacions de serveis	57	62	5	51	11
2. Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació	0	0	0	0	0
4. Aprovisionaments	0	0	0	0	0
a) Consum de mercaderies	0	0	0	0	0
c) Treballs realitzats per altres empreses	0	0	0	0	0
5. Altres ingressos d'exploració	7.441	6.864	-578	6.819	45
a) Ingressos accessoris i altres de gestió corrent	350	414	64	358	56
b) Subvencions d'exploració incorporades al resultat de l'exercici (*)	7.091	6.450	-641	6.460	-10
6. Despeses de personal	-9.467	-9.170	297	-8.124	-1.046
a) Sous, salaris i assimilats	-7.161	-7.164	-3	-6.360	-804
b) Càrregues socials	-2.306	-2.006	300	-1.764	-242
7. Altres despeses d'exploració	-3.351	-2.418	933	-2.130	-288
a) Serveis exteriors	-3.051	-2.091	960	-1.801	-290
b) Tributs	-300	-326	-26	-329	3
c) Pèrdues, deteriorament i variació de provisions per operacions comercials	0	-1	-1	0	-1
d) Altres despeses de gestió corrent	0	0	0	0	0
8. Amortització de l'immobilitzat	-2.071	-1.905	166	-1.203	-702
9. Imputació de subvencions d'immobilitzat no financer i altres	697	99	-598	680	-581
11. Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat	0	0	0	-1.889	1.889
a) Deterioraments i pèrdues	0	0	0	0	0
b) Resultats per alienacions i altres	0	0	0	-1.889	1.889
13. Altres resultats	0	-154	-154	23	-177
A.1) RESULTAT D'EXPLORACIÓ (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12 + 13)	3.223	4.614	1.391	4.052	562
14. Ingressos financers	91	147	55	93	54
b) De valors negociables i altres instruments financers	91	147	55	93	54
b2) A tercers	91	147	55	93	54
15. Despeses financeres	-586	-798	-212	-190	-608
a) Per deutes amb empreses del grup i associades	0	0	0	0	0
b) Per deutes amb tercers	-586	-798	-212	-190	-608
17. Diferències de canvi	0	0	0	0	0
18. Deterioraments i resultats per alienacions d'instruments financers	0	0	0	0	0
a) Deterioraments i pèrdues	0	0	0	0	0
A.2) RESULTAT FINANCER (14 + 15 + 16 + 17 + 18)	-494	-651	-157	-97	-554
A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A.1 + A.2)	2.728	3.962	1.234	3.955	7
19. Impost sobre beneficis	0	-10	-10	-46	36
A.4) RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (A.3 + 19)	2.728	3.952	1.224	3.909	43
A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI (A.4 + 20)	2.728	3.952	1.224	3.909	43
% RESULTATS	27%	35%	8%	40%	-5%

* Aquesta partida inclou, com a retribució per gestionar el servei de l'ORA, un total de 6.433.096,21 € (6.439.433,36 € a l'any anterior) corresponents al 80% de la recaptació de l'ORA realitzada per l'Ajuntament de Palma.

En línies generals, les principals conclusions de les dades anteriors son:

a. Respecte del pressupost i la seva execució:

S'observa que hi ha una desviació positiva respecte del pressupost per dues raons principals:

- ✓ L'operativa de l'entitat ha estat superior a la prevista (tant en ingressos com en despeses).
- ✓ A diferència de l'any anterior els resultats per alienacions d'immobilitzat no son molt significatius.

b. Respecte de l'execució del 2023 respecte del 2022:

S'observen un resultats similars als de 2022 ja que les millores en vendes s'han vist reduïdes per l'increment dels costos de personal i dels interessos bancaris.

4.2 Conclusions i recomanacions.

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

Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació si bé cal indicar que, conforme al que disposa l'article 164.1.c) del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, els estats de previsió de despeses i ingressos (i no pressuposts) de les societats mercantils amb capital social que pertany íntegrament a l'entitat local s'integren en el pressupost general d'aquesta, en virtut de la consolidació pressupostària local.

El sistema de seguiment del pressupost està formalitzat amb uns informes de seguiment trimestral que son presentats al consell d'administració per a la seva informació.

No es proposen recomanacions.

4.3 Documentació analitzada.

Pressupost 2023

Informes mensuals seguiment

Informe trimestral 2023/01 seguiment pressupost revisat en el consell d'administració de 11/05/2023

Informe trimestral 2023/02 seguiment pressupost revisat en el consell d'administració de 14/09/2023

Informe trimestral 2023/03 seguiment pressupost

Esborrany comptes anuals SMAP exercici 2023

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

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

Acompliment econòmic

El resum del compte d'exploració del 2023 és el següent (dades obtingudes de l'annex O1):

CONCEPTE	PRESSUPOST 23	EXECUTAT 23	VARIACIO	%
1. IMPORT NET DE LA XIFRA DE NEGOCIS	9.973.649	11.298.199	1.324.550	12%
5. ALTRES INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ	7.441.300	6.863.625	-577.674	-8%
6. DESPESES DE PERSONAL	-9.467.157	-9.170.448	296.709	-3%
7. ALTRES DESPESES D'EXPLOTACIÓ	-3.350.673	-2.418.050	932.623	-39%
8. AMORTITZACIÓ D'IMMOBILITZAT	-2.071.189	-1.905.271	165.918	-9%
9. IMPUTACIONS DE SUBVENCIONS D'IMMOBILITZAT	696.965	99.203	-597.762	-603%
11. DETERIORAMENT I RESULTATS PER ALIENACIONS IMMOBILITZAT	0	0	0	n/a
13. ALTRES RESULTATS	0	-153.601	-153.601	n/a
14. INGRESSOS FINANCERS	91.388	146.781	55.393	38%
15. DESPESES FINANCERES	-585.821	-798.075	-212.254	27%
19. IMPOST SOBRE BENEFICIS	0	-9.888	-9.888	n/a
TOTAL RESULTATS	2.728.461	3.952.474	1.224.013	31%

Tal i com s'ha analitzat als apartats anteriors, s'observa que el conjunt dels serveis prestats per l'SMAP, s'han superat els nivells previstos en el pressupost.

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

Nivell d'activitat

A l'esborrany de l'informe de gestió de l'exercici 2023, formulat conjuntament amb els comptes anuals de l'SMAP s'inclouen les dades més rellevants de l'activitat realitzada i el seu comparatiu amb anys anteriors.

- 1. Gestions urbanístiques i obres:
 - 1.1 Façana marítima
 - 1.2 Parc de sa Riera
 - 1.4 Espai lliure públic de Son Fuster
 - 1.5 Pistes esportives Can Baró- Son Armadams
 - 1.6 Obres de rehabilitació i manteniments en obra civil
- 2. Aparcaments:
 - 2.1 Explotació i manteniment
 - 2.2 Servei actes
 - 2.3 Rotació
 - 2.4 Licitacions
 - 2.5 Política d'abonaments
 - 2.6 Vigilància d'aparcaments en concessió (Policia Administrativa)

- 3. Instal·lacions i Bicipalma:
 - 3.1 Bicipalma
 - 3.2 Mobilitat Elèctrica
 - 3.3 Aparcaments segurs per a bicicletes - Biciespais
 - 3.4 Manteniment d'instal·lacions
- 4. Servei de l'ORA
 - 4.1 Evolució i diagnosi del Servei
 - 4.2 Comissió de Seguiment de la Municipalització
 - 4.3 Campanya de residents
 - 4.4 Licitacions
 - 4.5 Reduccions i Ampliacions del servei
- 5. Àrea de projectes
 - 5.1 Off street
 - 5.2 On street

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

Addicionalment i, a part de la informació inclosa a l'informe de gestió anual, està previst un procediment per avaluar i mesurar l'èxit d'assoliment dels objectius relacionats amb l'activitat de l'SMAP.

Aquest seguiment s'estructura en dues parts:

- ✓ Seguiments trimestrals en els registre de qualitat del procés de direcció estratègica.
- ✓ Un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual per a ésser presentats al consell d'administració per a la seva informació.

1.2 Conclusions i recomanacions.

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

Addicionalment, s'ha establert un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través d'un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual previst en el procés.

No es proposen recomanacions.

1.3 Documentació analitzada.

Esborrany comptes anuals SMAP i informe de gestió exercici 2023

2. Eficiència. Comparativa d' aquest rendiment amb el sector o norma establerta prèviament.

2.1 Activitat de l'SMAP.

Com ja s'ha analitzat anteriorment, l'activitat de l'SMAP és la següent:

- Gestió del servei d'Aparcaments. Durant 2023 l'SMAP ha gestionat a la ciutat de Palma 14 aparcaments, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents.
- Gestió del servei de l'ORA. Operació de regulació d'aparcament, tipificada als articles 56 a 68 de l'Ordenança municipal de circulació, amb l'objecte de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat, per a aconseguir una rotació de vehicles que permeti optimitzar l'ús d'un bé escàs com és el del domini públic destinat a aquest fi, condicionat al pagament previ d'una taxa, quan es tracti de l'obtenció dels distintius ORA per a residents i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona ORA la resta d'usuaris no residents.
- Gestió del servei de BiciPalma. Sistema de bicicleta pública que posa a disposició de la ciutadania un grup de bicicletes perquè es puguin utilitzar per a desplaçar-se per la ciutat.

Per tant l'SMAP és una empresa multidisciplinària amb tres grans àrees (aparcaments, gestió ORA i bicipalma) ben diferenciades però que són explotades conjuntament dins una mateixa persona jurídica.

Això implica que aconseguir dades comparatives amb altres entitats del sector no és factible ja que no existeixen altres empreses similars a l'SMAP en el sentit de explotar les mateixes activitats.

Per altra banda, no se pot comparar amb altres entitats que només realitzen una de les activitats senyalades ja que, inclòs en el cas de que fos possible obtenir un compte de resultats analítics per activitat amb l'objectiu de d'aconseguir aquesta comparació, la pròpia estructura de l'SMAP (dissenyada per donar suport a les tres activitats referides) dificultaria la comparativa.

Fins i tot, no es possible assegurar que utilitzant comptes analítics de resultats per activitat de l'SMAP per comparar-los amb altres entitats permetés obtenir una informació de qualitat que fos suficient per permetre unes comparatives adequades.

2.2 Conclusions i recomanacions

No es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada la particularitat de l'SMAP per tant, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'empresa.

3. eficiència. Recomanacions per millorar els rendiments estudiats, i si s' escau, crítiques dels obtinguts.

3.1 Activitat de l'SMAP.

Com ja s'ha analitzat anteriorment, l'activitat de l'SMAP és la següent:

- Gestió del servei d'Aparcaments. Durant 2023 l'SMAP ha gestionat a la ciutat de Palma 14 aparcaments, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents.
- Gestió del servei de l'ORA. Operació de regulació d'aparcament, tipificada als articles 56 a 68 de l'Ordenança municipal de circulació, amb l'objecte de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat, per a aconseguir una rotació de vehicles que permeti optimitzar l'ús d'un bé escàs com és el del domini públic destinat a aquest fi, condicionat al pagament previ d'una taxa, quan es tracti de l'obtenció dels distintius ORA per a residents i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona ORA la resta d'usuaris no residents.
- Gestió del servei de BiciPalma. Sistema de bicicleta pública que posa a disposició de la ciutadania un grup de bicicletes perquè es puguin utilitzar per a desplaçar-se per la ciutat.

Per tant l'SMAP és una empresa multidisciplinària amb tres grans àrees (aparcaments, gestió ORA i bicipalma) ben diferenciades però que són explotades conjuntament dins una mateixa persona jurídica.

Això implica que aconseguir dades comparatives amb altres entitats del sector no és factible ja que no existeixen altres empreses similars a l'SMAP en el sentit de explotar les mateixes activitats.

Per altra banda, no se pot comparar amb altres entitats que només realitzen una de les activitats senyalades ja que, inclòs en el cas de que fos possible obtenir un compte de resultats analítics per activitat amb l'objectiu de d'aconseguir aquesta comparació, la pròpia estructura de l'SMAP (dissenyada per donar suport a les tres activitats referides) dificultaria la comparativa.

Fins i tot, no es possible assegurar que utilitzant comptes analítics de resultats per activitat de l'SMAP per comparar-los amb altres entitats permetés obtenir una informació de qualitat que fos suficient per permetre unes comparatives adequades.

2.2 Conclusions i recomanacions

No es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada les particularitats de l'SMAP per tant, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'empresa.

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

1.1 Ràtios solvència i finançament.

Partint de l'esborrany de les CCAA 2023, les dades a considerar són les següents:

MAGNITUDS					
ID	CONCEPTE	VALOR 2022	VALOR 2023	VARIACIO	% VARIACIO
M01	TOTAL ACTIU	78.941.529,59	83.091.991,63	4.150.462,04	5%
M02	ACTIU NO CORRENT	66.563.528,08	69.519.761,81	2.956.233,73	4%
M03	ACTIU CORRENT	12.378.001,51	13.572.229,82	1.194.228,31	10%
M04	TRESORERIA *	11.974.954,01	8.269.098,40	-3.705.855,61	-31%
M05	PATRIMONI NET	47.762.073,31	53.620.289,80	5.858.216,49	12%
M06	PASSIU NO CORRENT	21.948.065,68	19.279.547,79	-2.668.517,89	-12%
M07	PASSIU CORRENT	9.231.390,60	10.192.154,04	960.763,44	10%
M08	TOTAL PASSIU	31.179.456,28	29.471.701,83	-1.707.754,45	-5%

RATIS SOLVENCIA / FINANÇAMENT					
ID	CONCEPTE	VALOR 2022	VALOR 2023	VARIACIO	% VARIACIO
R01	FONS DE MANIOBRA (M03-M07)	3.146.610,91	3.380.075,78	233.464,87	7%
R02	RATI FONS MANIOBRA (M03/M07)	1,34	1,33	-0,01	-1%
R03	RATI LIQUIDITAT (M04/M07)	1,30	0,81	-0,49	-37%
R04	RATI FINANÇAMENT (M08/M05)	0,65	0,55	-0,10	-16%
R05	RATI DE DEUTE (M08/M01)	0,39	0,35	-0,04	-10%

* Inclou un dipòsit bancari de 2MM € classificat als CCAA com "Altres actius financers".

Durant l'any 2023 els ratios de finançament han millorat lleugerament degut a costa d'una caiguda del rati de liquiditat.

En tot cas, les dades indiquen un alt nivell de solvència i un baix nivell d'endeutament.

1.2 Recursos ociosos.

El nivell de liquiditat de l'SMAP és molt elevat (a pesar de la reducció respecte de l'exercici a l'any anterior). La majoria d'aquests excedents de tresoreria es mantenen en comptes corrents a la vista amb l'excepció d'un dipòsit bancari de 2 MM €, ja que fins ara la rendibilitat dels dipòsits era molt baixa.

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

1.3 Risc d'insolvència a curt termini o defectuós finançament.

De l'anàlisi de l'esborrany dels comptes anuals de l'exercici 2023, es desprèn que no existeix risc d'insolvència a curt termini ni existeix una situació d'insuficient finançament.

1.4 Conclusions i recomanacions.

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

No es proposen recomanacions.

1.5 Documentació analitzada.

Esborrany dels comptes anuals SMAP exercici 2023.

2. Economia. La correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones, així com l'existència de manuals interns de gestió interna.

2.1 Assignació de funcions i competències per unitats.

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

- Gestió del servei d'Aparcaments. Durant 2023 l'SMAP ha gestionat a la ciutat de Palma 14 aparcaments, amb una oferta total de 6.266 places entre rotació, abonats i residents.
- Gestió del servei de l'ORA. Operació de regulació d'aparcament, tipificada als articles 56 a 68 de l'Ordenança municipal de circulació, amb l'objecte de fixar el temps màxim de permanència als aparcaments en superfície disponibles a la ciutat, per a aconseguir una rotació de vehicles que permeti optimitzar l'ús d'un bé escàs com és el del domini públic destinat a aquest fi, condicionat al pagament previ d'una taxa, quan es tracti de l'obtenció dels distintius ORA per a residents i al pagament d'una taxa per aparcar a la zona ORA la resta d'usuaris no residents.
- Gestió del servei de BiciPalma. Sistema de bicicleta pública que posa a disposició de la ciutadania un grup de bicicletes perquè es puguin utilitzar per a desplaçar-se per la ciutat.

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

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

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

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

2.2 Assignació de funcions i competències per persones.

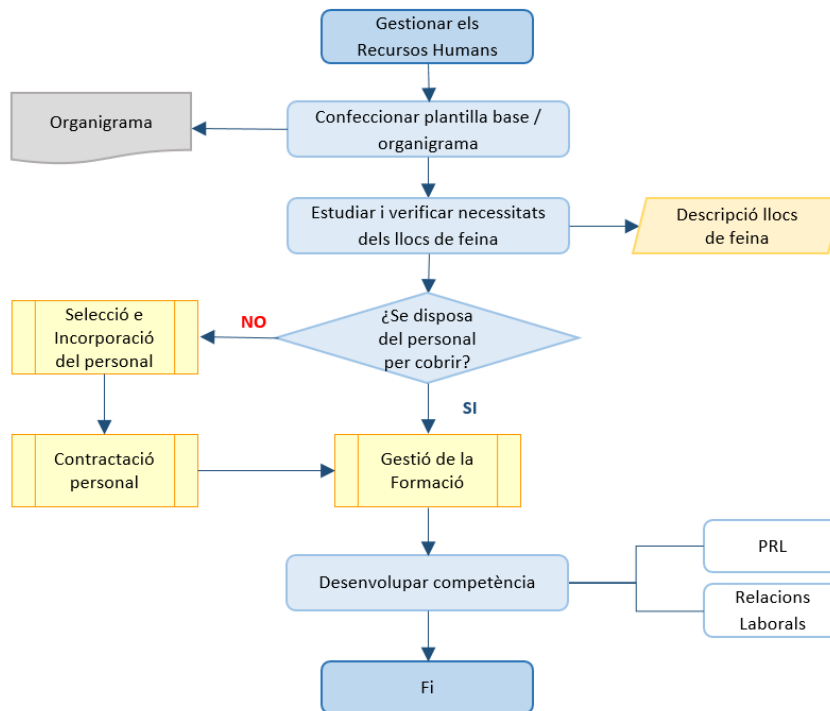
L'assignació de funcions i competències per persones a l'SMAP està realitzada i en procés de millora d'acord amb el següent:

- Existeix un detall de la plantilla orgànica compostat per 304 treballadors /llocs de feina (dades de 2023). Aquest detall identifica la categoria de cada treballador i es pot comprovar la seva assignació a cada un de les unitats operatives de l'empresa.
- Com a part del procés de gestió dels recursos humans i a més, inclòs en el sistema de gestió de la qualitat ISO 9001:2015 de l'entitat, s'ha confeccionat una descripció de fins a 50 llocs de feina.

Aquestes fitxes descriptives dels llocs de feina inclouen el següent detall:

- ✓ Identificació
- ✓ Missió
- ✓ Funcions
- ✓ Naturalesa i abast
- ✓ Perfil del lloc i evolució professional
- ✓ Dependència orgànica

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



2.3 Manuals interns de gestió.

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

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

1 Objectiu

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

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

2 Abast

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Consell d'Administració de l'SMAP en sessió 18 de gener de 2024, va aprovar el Protocol del Sistema Intern d'Informació de la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, 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.

2.4 Conclusions i recomanacions.

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

No es proposen recomanacions.

2.5 Documentació analitzada.

Organigrama SMAP

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

Plantilla orgànica SMAP de 2023 (esborrany CCAA 2023 SMAP)

Fixes de llocs de feina

Codi conducta SMAP:

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

Manual de riscos penals

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2021/07/SMAP-Manual-de-Prevencion-de-Riesgos-Penales-vS12072021-1.pdf>

Sistema d'Identificació i Avaluació de Riscos Penals

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2023/03/Anexo-1-Identificacion-y-Evaluacion-de-Riesgos-Penales-catala-definiuu.pdf>

Protocol Sistema Intern d'Informació Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes, S.A.

<https://www.mobipalma.mobi/wp-content/uploads/2024/02/20231103-Protocolo-del-Sistema-Interno-de-Informacion.pdf>

Canal ètic

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Sb77HfXUVEyBUXEfdYXqn1ARTasURGRJmnG7_Py-4OFUQkIGOFVGRENBKpURzVWVUM4TIJLUExBVSQIQCNOPWcu

3. **Economia. L'existència de polítiques internes en matèria de formació contínua i el seu impacte en l'avaluació de l'acompliment.**

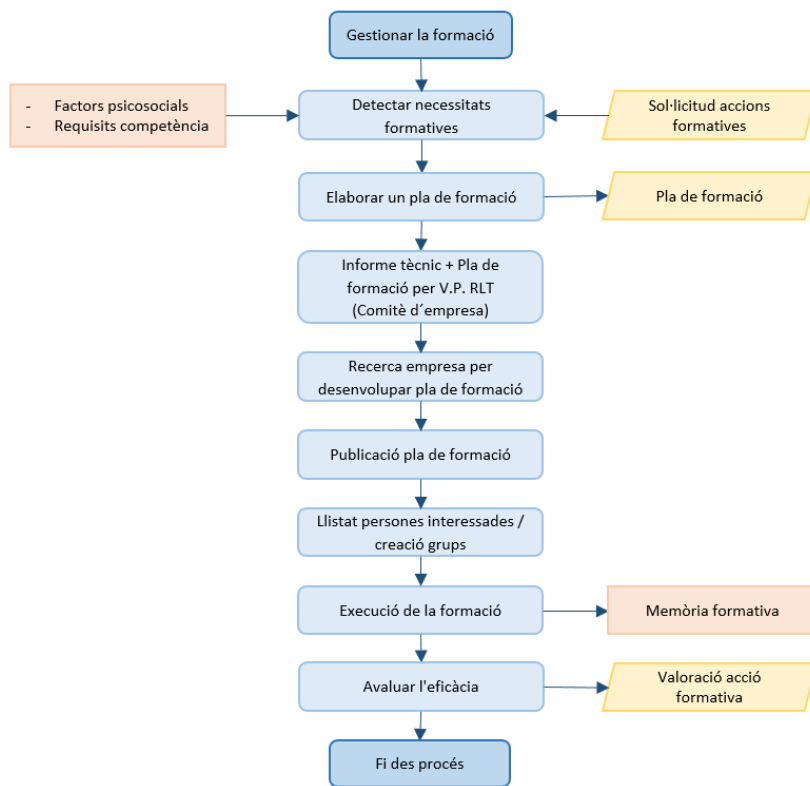
3.1 Polítiques internes en matèria de formació.

D'acord amb el ja comentat en punts anteriors, l'SMAP té implantat un sistema de Qualitat basat en la norma ISO 9001:2015 que es va començar a implantar el setembre del 2021 i que es va certificar l'abril de 2022.

Aquest sistema de Qualitat ha estat auditat amb èxit en el març 2023 i en el març 2024.

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

El diagrama del procés és el següent:



Al llarg de 2023 (pla de formació 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. LOPD, amb la finalitat de dotar a tot el personal dels coneixements bàsics per el tractament de dades susceptibles de protecció.
3. Gestió de la prevenció i detecció de delictes penals, per a mitigar el risc de comissió de delictes dins l'organització i proporcionar informació al personal sobre l'existència del Canal de Denúncies.
4. Prevenció de Riscos Laborals, amb l'objectiu de dotar al treballadors de formació teòrica i pràctica bàsica dels riscos laborals vinculats al seu lloc de feina.
5. Pla d'igualtat, per a l'adquisició de coneixements per part dels empleats que garanteixin una igualtat efectiva dins l'organització, evitant qualsevol tipus de discriminació.

Les hores efectives de formació realitzades dins el 2023 son 3.277 hores de formació (1.988 en el 2022).

Dins el marc del sistema de gestió de la qualitat, per al bienni 2024/2025, s'han programat un mínim de 35 accions formatives que afecten la totalitat dels empleats.

3.2 Impacte en l'avaluació de l'acompliment.

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

3.3 Conclusions i recomanacions.

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

No es proposen recomanacions.

3.4 Documentació analitzada.

- ✓ Procés gestió recursos humans del sistema de gestió de la qualitat ISO 9001
- ✓ Pla de formació de l'SMAP període 2023
- ✓ Pla de formació de l'SMAP període 2024/2025
- ✓ Esborrany dels comptes anuals SMAP exercici 2023.
- ✓ Estat d'informació no financera 2023.

Página 29 de 36

C. CONCLUSIONS ASSOLIDES I RECOMANACIONS PROPOSADES

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

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

El detall és el següent:

punt	conclusió	recomanacions
1	L'SMAP compleix adequadament amb l'existència d'una definició clara de la missió i la visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i la seva alineació amb els objectius i resultats establerts.	No es proposen recomanacions
2	L'SMAP compleix adequadament amb la definició dels objectius i en quin grau s'han aconseguit. S'ha establert un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través d'un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual previst en el procés.	No es proposen recomanacions
3	L'SMAP es configura com una entitat amb una gestió organitzada per objectius i desenvolupada mitjançant una gestió per processos que s'ha implantat adequadament al llarg de 2021 i s'ha certificat a l'abril de 2022 i amb un adequat grau de planificació, que permet transposar els objectius estratègics en actuacions concretes.	No es proposen recomanacions
4	L'SMAP, d'acord amb el seu marc normatiu, així com la seva regulació interna, prepara un pressupost inicial i realitza el seu seguiment. Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació si bé cal indicar que, conforme al que disposa l'article 164.1.c) del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, els estats de previsió de despeses i ingressos (i no pressuposts) de les societats mercantils amb capital social que pertany íntegrament a l'entitat local s'integren en el pressupost general d'aquesta, en virtut de la consolidació pressupostària local. El sistema de seguiment del pressupost està formalitzat amb uns informes de seguiment trimestral que son presentats al consell d'administració per a la seva informació.	No es proposen recomanacions
1	L'SMAP realitza un seguiment mensual de tota la seva activitat generant actes de les reunions realitzades i informes que son revisats per la gerència i direcció.	No es proposen recomanacions

punt	conclusió	recomanacions
	Adicionalment, s'ha establert un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través d'un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual previst en el procés.	
2	No es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada les particularitats de l'SMAP per tant, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'SMAP.	No aplica
3	No es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada les particularitats de l'SMAP per tant, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'SMAP.	No aplica
1	L'SMAP presenta una situació financer-patrimonial molt sanejada	No es proposen recomanacions
2	L'SMAP té establerta una correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones i existeixen manuals interns de gestió.	No es proposen recomanacions
3	L'SMAP té implantades polítiques internes de formació contínua, així com anàlisi del seu impacte en l'avaluació del rendiment	No es proposen recomanacions

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

Cal destacar l'esforç realitzat per l'SMAP durant l'any 2021 i 2022 per implantar un sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 9001:2015, cosa que es va aconseguir amb data 28/04/2022.

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

Durant l'any 2023 aquest sistema s'ha auditat per segona vegada (primera visita de seguiment) i s'ha pogut comprovar que la seva implantació s'ha consolidat.

3. Seguiment de les recomanacions proposades a l' auditoria operativa anterior.

Partint de l' auditoria operativa de l' exercici anterior, es reflecteixen les recomanacions proposades en aquest document i la seva situació en l' exercici actual:

Recomanacions proposades exercici anterior:

punt	conclusió	recomanacions
1	L'SMAP compleix adequadament amb l'existència d'una definició clara de la missió i la visió de l'organització, així com la seva difusió entre el personal i la seva alineació amb els objectius i resultats establerts.	No es proposen recomanacions
2	L'SMAP compleix adequadament amb la definició dels objectius i en quin grau s'han aconseguit. S'ha establert un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través d'un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual previst en el procés.	No es proposen recomanacions
3	L'SMAP es configura com una entitat amb una gestió organitzada per objectius i desenvolupada mitjançant una gestió per processos ISO 9001:2015 que s'ha implantat adequadament al llarg de 2021, certificat a l'abril de 2022 i auditat anualment que inclou un adequat grau de planificació, que permet transposar els objectius estratègics en actuacions concretes.	No es proposen recomanacions
4	L'SMAP, d'acord amb el seu marc normatiu, així com la seva regulació interna, prepara un pressupost inicial i realitza el seu seguiment. Al no ser una entitat el pressupost de la qual s'integri en el pressupost general del Ajuntament de Palma, no està subjecte a les normes de liquidació si bé cal indicar que, conforme al que disposa l'article 164.1.c) del Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals, els estats de previsió de despeses i ingressos (i no pressuposts) de les societats mercantils amb capital social que pertany íntegrament a l'entitat local s'integren en el pressupost general d'aquesta, en virtut de la consolidació pressupostària local.	No es proposen recomanacions

Página 32 de 36

punt	conclusió	recomanacions
	El sistema de seguiment del pressupost està formalitzat amb uns informes de seguiment trimestral que son presentats al consell d'administració per a la seva informació.	
1	L'SMAP realitza un seguiment mensual de tota la seva activitat generant actes de les reunions realitzades i informes que son revisats per la gerència i direcció. Addicionalment, s'ha establert un procediment per tal d'informar de la gestió dels objectius d'una manera formal i periòdica al consell d'administració de l'entitat a través d'un informe de seguiment semestral i un informe de seguiment anual previst en el procés.	No es proposen recomanacions
2	No es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada les particularitats de l'SMAP per tant, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'SMAP.	No aplica
3	No es possible obtenir dades d'altres empreses del sector o norma prèviament establerta donada les particularitats de l'SMAP per tant, hem de considerar aquest fet com una limitació a la nostra feina imposada per les circumstàncies externes a l'SMAP.	No aplica
1	L'SMAP presenta una situació financer-patrimonial molt sanejada	No es proposen recomanacions
2	L'SMAP té establerta una correcta assignació de funcions i competències tant a les unitats com a les persones i existeixen manuals interns de gestió.	No es proposen recomanacions
3	L'SMAP té implantades polítiques internes de formació contínua, així com anàlisi del seu impacte en l'avaluació del rendiment	No es proposen recomanacions

Seguiment recomanacions:

A l'informe de l'exercici anterior no es van proposar recomanacions

D. AL·LEGACIONS PRESENTADES I RESOLUCIÓ

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

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

Informe emès en data 08 d'abril de 2024

43048343W Fecha:
JAUME RIUTORT 2024.04.08
(R: B07809957) 08:10:17
 +02'00'

Jaume Riutort Crespi
ADN SBERT AUDIT SL

F. ANNEXOS

Annex 01. LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST DE 2023

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYNS NORMAL

euros

		NOTES	EXERCICI 2023	PRESSUPOST 2023	DESVIACIÓ
A) OPERACIONS CONTINUADES					
1. Import net de la xifra de negocis	40100	15.1	11.298.199,09	9.973.649,47	1.324.549,62
a) Vendes	40110		11.236.349,92	9.973.649,47	1.262.700,45
b) Prestacions de serveis	40120		61.849,17	57.263,52	4.585,65
2. Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació	40200	15.1	0,00	0,00	0,00
4. Aprovisionaments	40400	15.2	0,00	0,00	0,00
a) Consum de mercaderies	40410		0,00	0,00	0,00
5. Altres ingressos d'explotació	40500	15	6.863.625,40	7.441.299,69	-577.674,29
a) Ingressos accessoris i altres de gestió corrent	40510		413.849,19	350.091,61	63.757,58
b) Subvencions d'explotació incorporades al resultat de l'exercici	40520		6.449.776,21	7.091.208,08	-641.431,87
6. Despeses de personal	40600	15.2	-9.170.447,89	-9.467.156,62	296.708,73
a) Sous, salaris i assimilats	40610		-7.164.343,89	-7.160.878,09	-3.465,80
b) Càrregues socials	40620		-2.006.104,00	-2.306.278,53	300.174,53
7. Altres despeses d'explotació	40700	15.2	-2.418.050,34	-3.350.673,21	932.622,87
a) Serveis exteriors	40710		-2.090.503,76	-3.050.673,21	960.169,45
b) Tributs	40720		-326.126,92	-300.000,00	-26.126,92
c) Pèrdues, deteriorament i variació de provisions per operacions comercials	40730		-1.419,66	0,00	-1.419,66
d) Altres despeses de gestió corrent	40740		0,00	0,00	0,00
8. Amortització de l'immobilitzat	40800	5,6 i 7	-1.905.271,05	-2.071.189,36	165.918,31
9. Imputació de subvencions d'immobilitzat no financer i altres	40900	12.3	99.202,89	696.964,92	-597.762,03
11. Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat	41100	5	0,00	0,00	0,00
a) Deterioraments i pèrdues	41110	5.1	0,00	0,00	0,00
b) Resultats per alienacions i altres	41120		0,00	0,00	0,00
13. Altres resultats	41300		-153.601,28	0,00	-153.601,28
A.1) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ (1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8 + 9 + 10 + 11 + 12 + 13)	49100		4.613.656,82	3.222.894,90	1.390.761,92
14. Ingressos financers	41400		146.781,10	91.387,61	55.393,49
b) De valors negociables i altres instruments financers	41420		146.781,10	91.387,61	55.393,49
b2) A tercers	41422		146.781,10	91.387,61	55.393,49
15. Despeses financeres	41500		-798.075,48	-585.821,29	-212.254,19
a) Per deutes amb empreses del grup i associades	41510		0,00	0,00	0,00
b) Per deutes amb tercers	41520		-798.075,48	-585.821,29	-212.254,19
17. Diferències de canvi	41700		0,00	0,00	0,00
18. Deterioraments i resultats per alienacions d'instruments financers	41800		0,00	0,00	0,00
a) Deterioraments i pèrdues	41810		0,00	0,00	0,00
A.2) RESULTAT FINANCER (14 + 15 + 16 + 17 + 18)	49200		-651.294,38	-494.433,68	-156.860,70
A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A.1 + A.2)	49300		3.962.362,44	2.728.461,22	1.233.901,22
19. Impost sobre beneficis	41900	14.1	-9.888,25	0,00	-9.888,25
A.4) RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES (A.3 + 19)	49400		3.952.474,19	2.728.461,22	1.224.012,97
A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI (A.4 + 20)	49500		3.952.474,19	2.728.461,22	1.224.012,97

Dades obtingues de l'esborrany dels comptes anuals de 2023 de l'SMAP