

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA 2021

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ.....	135
2.	LA SOCIETAT MUNICIPAL D'APARCAMENTS I PROJECTES S.A. (sMAP).....	135
2.1.	Qui som?.....	135
2.2.	Model de negoci i àrees d'activitat.....	135
2.3.	Impacte en xifres.....	138
2.4.	Òrgans de govern i estructura corporativa.....	139
3.	Estratègia.....	142
3.1.	Estratègia empresarial.....	142
3.2.	Riscos i oportunitats.....	143
3.3.	Anàlisi de materialitat.....	145
3.4.	Objectius de Desenvolupament Sostenible.....	147
4.	COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT.....	148
4.1.	Model de gestió ambiental.....	148
4.2.	Contaminació i Canvi climàtic.....	149
4.3.	Ús sostenible dels recursos.....	152
4.4.	Economia circular, prevenció i gestió de residus.....	153
4.5.	Protecció de la biodiversitat.....	153
5.	COMPROMÍS AMB EL PERSONAL.....	154
5.1.	L'equip humà de l'SMAP.....	154
5.2.	Política retributiva.....	155
5.3.	Organització del treball.....	156
5.4.	Salut i seguretat laboral.....	157
5.5.	Relacions socials.....	158
5.6.	Formació.....	159
5.7.	Igualtat.....	160
6.	INFORMACIÓ SOBRE DRETS HUMANS I COMPLIMENT NORMATIU.....	161
6.1.	Sistema de Compliance i avaluació de riscos penals.....	161
6.2.	Lluita contra la corrupció i el suborn.....	163
6.3.	Gestió ètica i responsable.....	164
7.	COMPROMIS AMB LA SOCIETAT.....	166
7.1.	Suport a la comunitat local.....	166
7.2.	Interacció Pública i Comunicació Externa.....	167

7.3. Relació amb els usuaris.....	168
7.4. Contractació i proveïdors	170
7.5. Informació fiscal	171
8. Tabla GRI.....	171

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 2021 que finalitza el 31 de desembre de 2021. El seu contingut es correspon amb l'establert 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 financera i diversitat.

L'elaboració del present Estat d'Informació no Financera, que es publica per primera vegada, s'ha realitzat d'acord amb les directrius establertes per l'estàndard internacional **Global Reporting Initiative (GRI)**, en la seva versió més actualitzada, *GRI Standards*.

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 serà sotmès a un procés de **verificació externa independent** per part de FISCAL LINE, S.L.

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

2.1. Qui som?

L'SMAP es 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, servei d'estacionament regulat en superfície, O.R.A., manteniment, assistència i gestió del servei BiciPalma i serveis corporatius.

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 "**BiciPalma**". 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 2021, 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 quant a les **tarifes i abonaments** per part dels usuaris, l'SMAP ofereix diferents modalitats flexibles i econòmiques. El sistema d'abonament dels aparcaments pot ser anual, semestral, trimestral o mensual segon disponibilitat amb diferents tarifes en funció de la ubicació de l'aparcament i de l'horari. També s'oferten lots de 50 tiquets, de mitja hora, una hora i dues hores amb un descompte per afavorir als comerços de la ciutat.

Cal també destacar la posada en marxa durant aquest any de l'aplicació **MobiAPParc**, ja disponible anteriorment per l'ORA, que facilita el pagament amb el mòbil en els aparcaments de rotació, evitant així llargues cues al caixer i manejar diners en efectiu, així com reduir l'impacte ambiental amb l'eliminació de l'ús de paper dels tiquets d'aparcaments.

L'SMAP també posa a disposició dels usuaris 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, la societat 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, els usuaris disposen 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 del servei de l'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.

Per a l'ús del servei d'ORA, es poden realitzar les següents **operacions de pagament**:

- Tiquet ORA.
- Recàrrega targetes ORA.
- Anul·lació denúncia ORA.
- Pagament per mòbil.

Des de 2019, l'SMAP disposa de l'aplicació **MobiAParc**, que permet aparcar de forma senzilla i ràpida amb un tiquet virtual d'estacionament. Així doncs, l'usuari ha de seguir els següents passos:

- I. Descarregar-se mobiAParc al mòbil o tauleta.
- II. Registrar-se, incloent les dades de l'usuari, el vehicle i la forma de pagament.
- III. Triar "iniciar estada".
- IV. Seleccionar el vehicle i el temps d'estada.

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 que es 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 Ciutat, posant a l'abast dels ciutadans més de **198 bicicletes actives i 37 estacions** que compten amb un total de 660 ancoratges.

Per a la utilització d'aquest servei, l'usuari ha de donar-se d'alta a la pàgina web de BiciPalma. Un cop s'ha formalitzat l'alta, l'usuari ha de realitzar uns **senzills passos**:

- I. Acudir al Punt d'Informació (PIU)
- II. Introduir la Targeta Ciutadana (per a abonaments de llarga durada) o PIN (per a abonaments ocasionals)
- III. Seleccionar l'opció "Retirar bicicleta"
- IV. Retirar la bicicleta al número d'ancoratge indicat

- V. Tornar la bicicleta a un ancoratge buit un cop arribat al punt desitjat.

Les tarifes per a la utilització del servei poden variar en funció de si són:

- Tarifes de llarga estada, amb quatre tipus d'abonament: anual, semestral, trimestral i mensual.
- Tarifes ocasionals o de curta durada, amb dos tipus d'abonament: 3 o 5 dies.
- Tarifa per ús, amb quatre tipus d'abonament: primers 30 minuts (gratuït), fraccions de 30 minuts, fins a dues hores i posteriors a les 24 hores.
- Tarifa jove, amb reducció de preu a persones amb una franja d'edat entre els 16 i els 25 anys.
- Abonament "Puja't a la bici" per a nous usuaris.
- Renovacions anticipades, amb un descompte del 20%.

Aquest servei és operatiu els 365 dies de l'any de 6:00 del matí a 2:00 de la matinada.

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
Compte d'Empúries	83	2
Santa Pagesa	729	2
Parc de la Riera	346	1
Manacor	539	2
Comtat del Rosselló	458	3
Plaça Major	677	8
Avingudes	414	0
Can Alonso	200	0
El Terreno	49	0
Joan Alcover	160	0
Juan Gris	450	0
TOTAL	6.266	33

Servei ORA

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

Servei BiciPalma

- 198 Bicicletes públiques.
- 37 Estacions BiciPalma.
- 660 Punts d'ancoratge.
- 2.569 Usuaris BiciPalma

IMPACTE AMBIENTAL

- 8 motocicletes elèctriques i 5 cotxes elèctrics.
- Renovació de 240 bicicletes elèctriques de BiciPalma
- 2.199.233 KWh d'electricitat consumida
- 325 màquines expenedores d'ORA amb panell solar
- 2.269,56 litres de combustibles fòssils consumits
- 7.752 m3 d'aigua consumida
- 1.615.670 tiquets de paper d'aparcament evitats

EQUIP HUMÀ

- 291 empleats
- 46% dones i 54% homes
- 88% treballadors amb jornada completa
- 83% treballadors amb contracte fixe
- 0 acomiadaments
- 1.468 hores de formació
- 42 accidents laborals

INVERSIONS PRINCIPALS PREVISTES

- 580.000 euros invertits en millorar l'accessibilitat i rehabilitar l'interior de l'aparcament de Plaça Major.
- 2,6 milions d'euros per a la renovació total del Servei BiciPalma.
- 3,9 milions per a la renovació de l'equipament del servei d'ORA (condicionat a rebre la subvenció sol-licitada).

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:** Està integrat pel President del Consell i 6 consellers que representen cadascun dels grups polítics que conformen el consistori. 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.
 - President del Consell d'Administració: Francesc Josep Dalmau Fortuny
 - Consellers: Ramon Vicenç Perpinyà Font, Llorenç Carrió Crespí, Rodrigo Andrés Romero, Lydia Pérez Martínez, Alejandro Escriche Cots i Sergio Rodríguez Farré.

- **Direcció o Gerència:** Nomenat pel Consell d'Administració, D. Pedro Manera Mut, Gerent de l'SMAP, s'encarrega de la direcció general i del control de la gestió de l'organització.

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 2021**, on s'han definit i prioritzat els següents:

3.1.1. Implementar un sistema de gestió de la qualitat per a la millora

Amb la finalitat de garantir la qualitat dels serveis a un dels grups d'interès principals, els usuaris, des de l'SMAP s'ha fixat com a meta durant aquest any implementar un sistema de qualitat, que culminarà amb la obtenció de la **Certificació ISO 9001:2015**, prevista per a febrer de 2022, i **que avalarà el compromís** de l'organització amb la qualitat.

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.

Entre les diferents tasques que s'estan realitzant per a la consecució de la certificació, s'inclouen la revisió de la gestió actual de la qualitat i dels processos, la creació d'una **Política de Qualitat i Pla d'acció**, el disseny d'un nou sistema de gestió i la formació al personal.

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 que l'SMAP està treballant durant aquest any:

- **Construcció d'un aparcament soterrani al carrer Josep Darder Metge**, que es localitzarà 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 2022 es treballarà en la redacció del projecte, estant prevista la licitació de l'obra per a finals de 2022.
- **Implantació de la nova Bicipalma**, que comptarà amb 72 estacions i un total de 800 bicicletes noves de les quals un 30% seran elèctriques, fent possible que BiciPalma arribi per primera vegada a quinze barris, com ara El Terreno, Rafal Vell i Rafal Nou. Així mateix, disposarà d'un nou sistema tecnològic amb la creació d'una App que permetrà un accés més àgil al sistema. Es preveu que aquest procés de renovació de BiciPalma culmini a finals de 2022.
- **Ampliació de la zona ORA** a altres barris de forma circular. L'ampliació depèn de l'aprovació del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible (PMUS), que està previst per al primer semestre del 2022.

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 2021 està treballant en els següents **projectes de millora del servei**:

- **Millora de l'accés al servei BiciPalma.**
- **Modernització de la maquinària** dels aparcaments per donar un millor servei a l'usuari, amb la substitució dels caixers automàtics, la instal·lació de barreres d'entrada i sortida i la lectura automàtica de matrícules.
- Instal·lació de **nous punts de recàrrega** per a cotxes elèctrics.

A més, durant 2022, l'SMAP té previst treballar en les següents **iniciatives de millora**:

- **Implantar la App** per als serveis de BiciPalma.
- **Rehabilitar l'aparcament de Plaça Major**, incloent la renovació dels ascensors i banys i la rehabilitació de nuclis de comunicació entre plantes.
- **Renovar l'equipament del servei d'ORA** (condicionat a rebre la subvenció sol·licitada).
- Instal·lació de **més punts de recàrrega** de vehicles elèctrics.

3.2. Riscos i oportunitats

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

Amb aquest objectiu, l'empresa ha elaborat en 2021 un **Pla d'acció de riscos i oportunitats** amb impacte en el negoci 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 ha començat durant aquest any a calcular la Petjada de Carboni de 2020 com a primer pas per conèixer l'impacte ambiental que genera al medi ambient i prendre les mesures de reducció corresponents.
- **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.
- **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 ha elaborat en 2021 un Pla de Prevenció de Riscos Laborals 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 que s'està treballant per tal de donar solució a aquests problemes temporals de trànsit i afluència 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 una 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 per primera vegada 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 de interès de l'SMAP. De manera paral·lela, s'ha analitzat i revisat la documentació e 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.** Els treballadors de la companyia són la peça clau que assegura la prestació d'un òptim servei a la ciutadania. Per tal de aconseguir aquest objectiu, es disposen de diferents canals de comunicació interna i es mantenen reunions periòdiques per assegurar la deguda implicació i compromís dels treballadors 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. **Usuaris/Clients.** Amb l'objectiu de satisfer les necessitats dels usuaris 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
	Impacte en el canvi climàtic	Mesures per reduir la Petjada de Carboni	MITJA
	Mobilitat sostenible	Impulsar la mobilitat sostenible (vehicles elèctrics, BiciPalma)	ALTA
Medi ambient	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

	Contractació del personal	Processos garantistes per contractar al personal	ALTA
	Clima laboral Igualtat	Integració del personal i cultura corporativa Plans i iniciatives per assegurar la Igualtat d'oportunitats	MITJA MITJA
Equip Humà	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
	Transparència i ètica empresarial	Accions que garanteixen la transparència i conductes ètiques	ALTA
Drets Humans i Compliment Normatiu	Compliment normatiu	Assegurar el compliment de la llei	MITJA
	Compliance Penal	Assegurar eficàcia del sistema de gestió de compliance penal	MITJA
	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
Societat	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 tracta 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 2021 continuarà essent participar en la millora de la mobilitat de la Ciutat des de la perspectiva de la **sostenibilitat, l'accessibilitat i el servei al ciutadà**.

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 els 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 per a la **creació de nous aparcaments**. Concretament, en el plec de contractació de 2021 per a la construcció de l'aparcament Josep Darder Metge s'han exigit, entre altres requisits, la realització d'una simulació energètica com un dels elements claus en el disseny de l'aparcament, per tal de reduir el consum energètic al màxim, així com un Annex ambiental i de gestió de residus, de conformitat amb l'establert a la Llei 12/2016 d'avaluació ambiental de les Illes Balears.

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 al llarg de 2021 a cada una de les seves instal·lacions:

LOCALITZACIÓ	KWh
APARCAMENT COMTAT DEL ROSSELLÓ	285.451
APARCAMENT ES JONQUET	21.440
APARCAMENT MANACOR	182.911
APARCAMENT MARQUÈS DE LA SÈNIA	240.223
APARCAMENT PARC DE LA MAR	398.506
APARCAMENT PLAÇA MAJOR	245.584
APARCAMENT PARC DE LA RIERA	116.943
APARCAMENT SANTA PAGESA	194.090
APARCAMENT VIA ROMA	301.534
APARCAMIENTO JUAN GRIS	58.438
APARCAMENT COMTE D'EMPÚRIES	16.360
APARCAMENT AVINGUDES	18.939
PARC DE LA RIERA LOCAL 2	286
PISTES CAN BARÓ	522
PLAÇA MAJOR LOCAL	73,54
PARC DE LA RIERA LOCAL 3	18.091
OFICINES SANT JOAN DE LA SALLE	67.124
OFICINES ISAAC PERAL	31.451
PERE LLOBERA LOCAL BICIS	1.266
TOTAL	2.199.233

D'acord amb els compromisos ambientals de l'SMAP, s'estan implementant diverses mesures per a la **reducció del consum energètic** de la companyia, que es relacionen a continuació:

- 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.
- Separació d'enllumenat per zones de treball a les oficines de l'ORA, permetent mantenir il·luminat únicament aquells llocs ocupats i dependències necessàries, i reduint així significativament els consums d'electricitat.
- 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 de Comte d'Empúries.
- Existència de **325 màquines expenedores de l'ORA amb panell solar**, que representen un 79% respecte el total. Aquest sistema suposa un estalvi de 975 piles anuals.

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 dona 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'algun 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 quant a la **flota de vehicles** propis, la companyia disposa d'un total de 49, dels quals, 5 d'ells són vehicles elèctrics i 8 són motocicletes lliures d'emissions, si bé l'objectiu és anar 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)
2021	10.671,58	2.269,56

Per altra banda, durant 2021, a BiciPalma s'ha iniciat un procés de renovació de la flota de bicicletes, amb **800 bicis** noves, un **30% de les quals seran elèctriques**. Aquest servei suposa un impuls a la mobilitat sostenible a la ciutat de Palma, permetent per primera vegada connectar barris situats més enllà de la via de cintura, i oferint alternatives a l'ús del vehicle privat. Aquesta renovació i ampliació de BiciPalma suposa una inversió de 2.644.503 euros i es preveu que es finalitzi a finals de 2022.

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

	ACTUAL	NOVA BICIPALMA 2022	% INCREMENT
Estacions	37	72	95%
Bicis	290	800 Bicis noves (560 mecàniques i 240 elèctriques)	+176%
Ancoratges	660	1.440	+118

En quant 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 durant el 2021 a les seves oficines i aparcaments.

LOCALITZACIÓ	M ³
APARCAMENT COMTAT DE ROSSELLÓ	140
APARCAMENT COMTE D'EMPÚRIES	9
APARCAMENT ES JONQUET	0
APARCAMENT MANACOR	238
APARCAMENT MARQUÈS DE LA SÈNIA	834
APARCAMENT SANTA PAGESA	147
APARCAMENT VIA ROMA	452
PISTES CAN BARÓ	4.691
APARCAMENT JUAN GRIS	116
APARCAMENT AVINGUDES	77
OFICINES SANT JOAN DE LA SALLE	370
APARCAMENT PLAÇA MAJOR	678
TOTAL	7.752

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 d'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 MobiAPParc**, 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 30,2% de les transaccions s'han realitzat durant el 2021 mitjançant aquesta aplicació, fet que ha permès **evitar la generació de 1.615.670 tiquets de paper**.

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 de bicicletes del sistema BiciPalma (neumàtics, càmeres i metalls), son gestionats per un **gestor de residus autoritzat**, que converteix aquests residus en nou material per a usos diversos.

En quant als residus d'**aparells elèctrics i electrònics**, també son 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 expendedors de l'ORA, substituint els mòduls avariats per altres extrems d'equips no recuperables.

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 als treballadors estigui basat en els principis de respecte, confiança i bon govern.

Al llarg del 2021, un total de **291 persones** han treballat a l'SMAP. Es tracta d'un equip humà compost per professionals de diverses disciplines amb àmplia experiència i preparació, que es distribueixen de la següent manera per a la prestació dels diferents serveis:

Tipus d'activitat	Nombre de persones empleades
Serveis Corporatius	41
Aparcaments	70
Serveis ORA	170
Bicipalma	10
TOTAL	291

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 46% de l'equip són dones, distribuint-se de la següent manera:

		Dones	Homes
Per edat	< 30 anys	3	12
	30-50 anys	94	84
	> 50 anys	37	61
	TOTAL	134	157

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

Categoria professional	Personal per gènere		Personal per edat		
	Dones	Homes	<30 anys	30-50 anys	>50 anys
Alta Direcció	0	1	0	0	1
Cap d'Àrea	1	3	0	4	0
Caps de secció	3	4	0	3	4
Tècnics	11	35	3	28	15
Personal de suport	119	114	12	143	78
TOTAL	134	157	15	178	98

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 88% dels empleats treballen amb aquesta tipologia de contracte. Per altra banda, un 83% dels treballadors compten amb un contracte fixe, tal i com es pot veure al següent gràfic, desagregat per edat, gènere i categoria professional:

		Personal per tipologia de jornada		Personal per modalitat de contracte*	
		Jornada completa	Jornada parcial	Contracte Fixe	Contracte Eventual
Edat	< 30 anys	14	1	8	7
	30-50 anys	155	23	143	35
	> 50	91	7	92	6
	TOTAL	260	31	243	48
Gènere	Dones	113	21	116	18
	Homes	147	10	127	30
	TOTAL	260	31	243	48
Categoria professional	Alta Direcció	1	0	0	1
	Cap Àrea	4	0	2	2
	Caps de Secció	7	0	7	0
	Tècnics	46	0	33	13
	Personal de suport	199	34	201	32
	TOTAL	257	34	243	48

**En procés de revisió arrel de la nova Llei 20/2021, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública.*

Així mateix, cal destacar que al llarg de 2021 no s'ha produït **cap acomiadament** entre els treballadors de l'SMAP.

5.2. Política retributiva

Tal i com s'estableix als **Convenis Col·lectius** d'aplicació als treballadors 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:

Típus	Interval	Remuneracions mitjanes (€)
Edat	< 30 anys	17.046,81
	30-50 anys	21.102,54
	> 50	21.474,24
Gènere	Dones	20.009,90
	Homes	21.379,28
Categoria professional	Alta Direcció	54.537,23
	Cap Àrea	56.180,48
	Caps de Secció	34.081,03
	Tècnics	26.401,19
	Personal de suport	18.588,33

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 totes les categories professionals.

	Remuneració mitjana Dones (€)	Remuneració mitjana Homes (€)	Bretxa Salarial*
Alta Direcció	0	54.537,23	
Cap Àrea	56.895,08	55.942,28	-1,703184068
Caps de Serveis	34.281,3	33.930,82	-1,032925228
Tècnics	27.371,32	26.096,29	-4,885866918
Personal suport	18.659,69	18.513,85	-0,787734588

* Bretxa salarial calculada utilitzant la fórmula $(\text{Remuneració mitjana homes} - \text{Remuneració mitjana dones}) / \text{Remuneració mitjana homes} * 100$

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

	Salari Categoria Inicial SMAP (€)	Salari Mínim Local (€)	Ràtio (inicial/local)
ORA	20.019,29	19.593,98	1,02
Aparcaments	15.332,25	13.555,38	1,13
Bicipalma	21.140,2	13.375	1,58

5.3. Organització del treball

Tal i com queda reflectit al Codi de Conducta 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 l'establert als Convenis Col·lectius d'aplicació, la **jornada laboral** del personal de l'SMAP queda fixada de la següent manera:

- 40 hores setmanals de treball efectiu per al personal dels serveis d'aparcaments i Bicipalma
- 37,5 hores setmanals de treball efectiu per als empleats dels serveis d'aparcament amb acord SMAP.
- 39 hores de treball efectiu a l'any per al personal d'ORA.

Cal destacar que al llarg de 2021, un total de 42 persones han gaudit de **jornada reduïda**, de les quals 33 són dones i 9 homes. Per altra banda, dues dones s'han acollit a la **jornada flexible** i dos 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 l'establert 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 i psicociologia aplicada.

- Concert amb empresa acreditada en l'especialitat de 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 als treballadors de l'SMAP.

Un exemple d'aquest compromís de l'SMAP de mantenir un entorn de treball saludable, és la **incorporació d'un mesurador de CO2** a les oficines de la companyia per conèixer la qualitat de l'aire i vigilar que no arribi a valors no desitjats.

En relació amb les **dades de sinistralitat** de l'organització durant el 2021, a continuació es mostra la informació dels dies d'absentisme i nombre d'accidents laborals. En aquest sentit, cal destacar que tots els accidents produïts al llarg de l'any han sigut lleus, no havent-se produït cap accident greu, malaltia professional o defunció.

	Incidències en 2021
Malaltia professional	0
Accidents laboral Homes	17
Accidents laboral Dones	25
Dies d'Absentisme	956
Nombre de defuncions relacionades	0

5.5. Relacions socials

L'SMAP impulsa un model de relacions laborals responsables i compromeses amb els treballadors, 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 dels treballadors 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 l'establert 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 dels treballadors 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 un **Conveni Col·lectiu** d'àmbit nacional per als empleats d'aparcaments, vigent des de 2017, un acord laboral d'empresa aplicable a una part del seu personal i un altre Conveni de la UTE Dornier, S.A., API Movilidad, Roig Obres i Serveis i Medi Ambient, S.A. per a les Illes Balears, que aplica als treballadors del servei d'ORA. Per altra banda, els empleats dels serveis de BiciPalma es regeixen per l'Estatut dels Treballadors. En total, un 96,6% dels treballadors de l'SMAP es regeixen per Convenis Col·lectius.

5.6. Formació

Per a l'SMAP és de gran importància el **desenvolupament professional** del seu equip. Per això, al llarg de 2021, des de diverses àrees de l'organització s'ha impulsat la promoció d'un **Pla de Formació** especialitzat i adaptat a les necessitats dels treballadors i a les línies estratègiques establertes.

L'objectiu i eix fonamental d'aquest Pla és la millora contínua de les competències del personal de l'SMAP, que compren 5 àrees diferenciades:

1. **Avaluació de riscos psicosocials**, per a la gestió positiva de conflictes, la intel·ligència emocional i el control de l'estrès per tal de minimitzar o evitar els codis vermells i els seus efectes negatius en l'equip. A més, s'ha impartit formació per a la **gestió d'equips i lideratge**, amb l'objectiu de dotar als assistents amb habilitats per dirigir i optimitzar el personal al seu càrrec i incorporar noves eines per a la millora de la comunicació, la motivació i l'orientació dels treballadors.
2. **Qualitat, mitjançant la implantació de la ISO 9001:2015**, amb la finalitat de dotar a tot el personal dels coneixements bàsics i mètodes de treball per a satisfer al client, complir la legalitat i resoldre incidències de forma autònoma.

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

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 en 2021, desagregat per categoria professional:

	Hores Formació
Alta Direcció	3
Cap de serveis	51
Cap d'àrea	0
Tècnics	239
Personal de suport	1.175
TOTAL	1.468

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

Per altra banda, cal destacar que l'SMAP compta amb 9 persones amb **discapacitat** a l'empresa, que representen un 3,28% 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.

Per tal de gestionar i controlar aquest Sistema de Compliance, es crea la **Comissió del Codi de control de Compliance**, com a òrgan principal, que es reuneix un mínim de 3 vegades a l'any i es compon de cinc **membres**:

- Un membre del Consell d'Administració, que també fa les funcions de president de la comissió.
- El Representant Unipersonal dels Treballadors (RUT) o un membre del Comitè d'Empresa.
- El Gerent

- Un membre de l'equip directiu (rotatori).
- Un comandament intermedi (rotatori).

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:

- Implementar un sistema eficaç de Compliance Penal en els diferents àmbits de l'organització.
- Donar a conèixer i proporcionar suport formatiu als membres de la companyia.
- Establir indicadors d'acompliment de Compliance Penal.
- Identificar i gestionar els riscos penals i proposar accions correctives.
- Informar a l'òrgan de govern sobre els resultats de l'aplicació del sistema de gestió de Compliance Penal.
- Revisar periòdicament a intervals planificats el sistema de gestió de Compliance.

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/2019/06/1-Codi-de-conducta-SMAP-ed03.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.
- **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 a l'establert 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.

Tant el Manual de Prevenció de Riscos Penals com el Pla d'Identificació i Avaluació de Riscos Penals i el Sistema de Compliance Penal apareixen **publicats a la web de l'SMAP** a la secció de Transparència, accessible mitjançant el següent enllaç <https://www.mobipalma.mobi/mobilitat/estacionament/aparcamentssmap/#1462533079785-ee0194fc-898f>

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.

Així mateix, l'organització s'ha fixat com a objectiu durant el 2022 realitzar una **formació de Compliance** als empleats, per reforçar i actualitzar la ja realitzada en aquesta matèria en el 2019.

Amb la finalitat de donar compliment al Codi de Conducta de l'SMAP i minimitzar el risc de comissió de delictes, l'organització disposa a més d'un **Canal de Denuncies**, que permet a les persones relacionades amb l'SMAP informar sobre qualsevol conducta inapropiada, irregular o que pugui derivar en responsabilitat penal per a l'organització. Es pot accedir a aquest canal mitjançant el correu electrònic prp@smap-palma.es, gestionat per la **Unitat de Seguiment de Prevenció de Riscos Penals**, encarregada de la instrucció i tramitació dels procediments disciplinaris. Durant el 2021, l'SMAP no ha rebut cap denuncia per aquesta via.

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 un treballador de l'SMAP estiguin basades en els **critèris 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 dels empleats no siguin afectades** o influenciades pel fet d'haver rebut favors comercials. Per això, el Codi de Conducta de l'SMAP prohibeix als seus empleats 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 dels treballadors i blanqueig de capitals, entre d'altres.

Per altre 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 als treballadors.
- 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 han d'acatar tots els treballadors:

- 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 la 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 establert en el Codi de Conducta de l'SMAP, que té com 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** dels seus treballadors és una prioritat fonamental per a la organització.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, l'SMAP es basa en els següents **principis d'actuació**, tal i 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 altre 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 el 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.
- Apertura 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 2021, s'ha rebut una 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 2021 per tal d'aconseguir generar un **impacte positiu a la societat**, enfortir vincles i sinergies amb la ciutadania i impulsar la mobilitat sostenible:

- **Col·laboració en la campanya "Pàrquing gratuït per als que compren al petit comerç de Palma"**, amb l'objectiu de donar suport al comerç de proximitat i afavorir l'ús dels aparcaments municipals, permetent així reduir el trànsit que produeixen els vehicles que cerquen un lloc on aparcar.
- **Participació en el FÒRUM Palma Sostenible**, celebrat al Palau de Congressos de Palma, i centrat en impulsar el compromís comú amb la sostenibilitat mitjançant el turisme, l'educació, l'economia circular i la mobilitat a la ciutat.
- **Eliminació de pintures vandàliques** a la zona del Parc de la Mar, contribuint a la feina realitzada per l'Ajuntament de Palma i Emaya per a mantenir una Palma neta.
- **Celebració del *ParkingDay***, amb l'objectiu de transformar l'espai públic, els barris i la mobilitat de Palma cap a una vida més sostenible i saludable. Es tracta d'una iniciativa en la que participen associacions, centres escolars i administracions, on s'ocupen places d'aparcament de forma alternativa per a visibilitzar que un altre espai públic és possible a Palma.
- **Col·laboració en el concurs de fotografia "Per una mobilitat saludable i segura" i de dibuix infantil "Mou-te per una Palma sense fums"**, emmarcat en el conjunt d'accions realitzades durant la Setmana Europea de la Mobilitat, amb l'objectiu d'engrescar la ciutadania en una mobilitat més sostenible a Palma.

- **Lliurament de premis a les 14 persones més fidels al transport públic**, organitzat de forma conjunta per l'àrea de Mobilitat Sostenible de l'Ajuntament i la Conselleria de Mobilitat i Habitatge del Govern, per tal de promoure el transport públic a la ciutat de Palma i premiar als usuaris més freqüents.
- **Abonaments bonificats a l'aparcament de la Plaça Major per al Gremi d'Artesans i betlemistes**, per tal de donar suport a aquests col·lectius artesans i mantenir les tradicions nadalenques de Palma que contribueixen a la dinamització de tot el teixit econòmic de la ciutat.

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**:

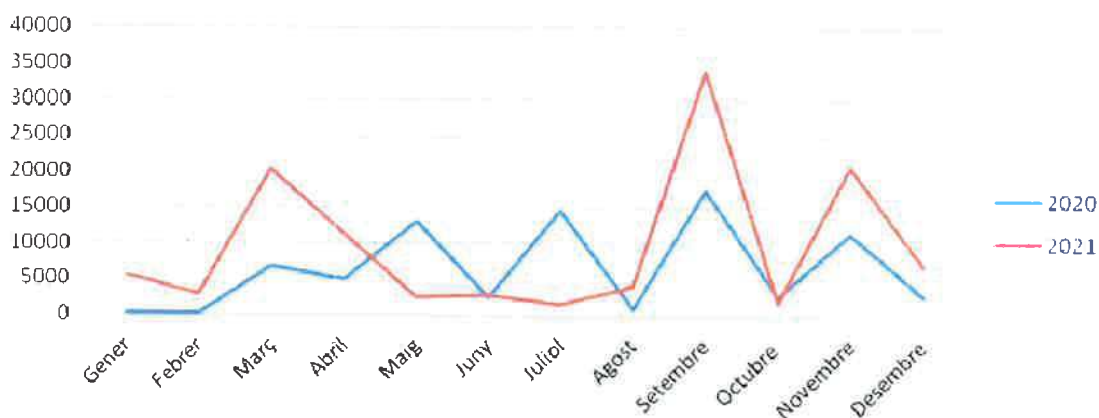
- Atenció presencial a les oficines
- Atenció telefònica
- Web corporativa
- Correu electrònic
- Oficines d'atenció a la ciutadania
- Xarxes socials
- Notes de premsa

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 online.

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:

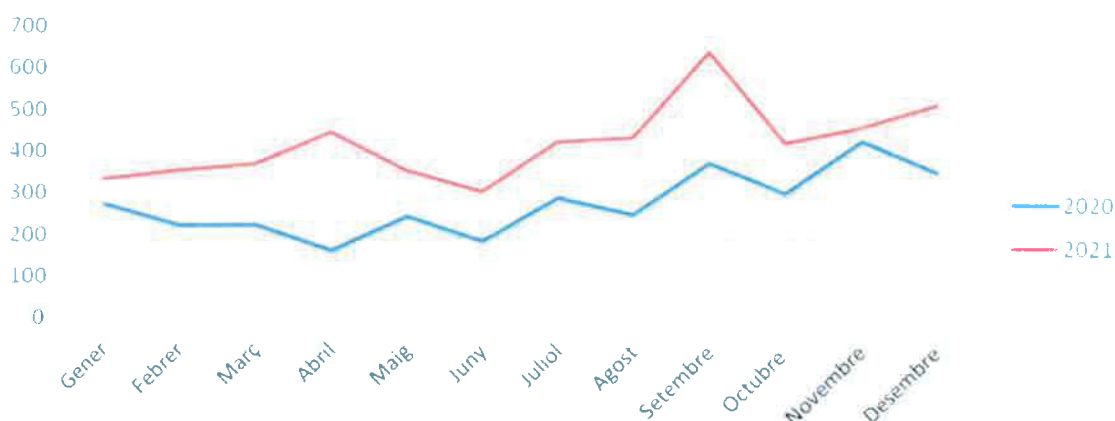
- **Facebook:** Amb una audiència de 923 seguidors en 2021, s'ha aconseguit incrementar en un 53% la participació respecte a 2020. De la mateixa forma, també ha augmentat l'abast de les publicacions, amb un total de 78.703 persones que han visualitzat les publicacions de l'SMAP, representant un increment del 47% respecte a l'any anterior.

Abast pàgina Facebook 2020 vs. 2021



- Instagram:** Compta amb una audiència total de 519 seguidors i un abast de 5.118 persones visualitzant les publicacions de 2021, que suposa un increment del 52% respecte a 2020.

Abast pàgina Instagram 2020 vs. 2021



- Twitter:** Es tracta d'una xarxa enfocada principalment a la resolució d'incidències i consultes de les persones que interactuen amb l'SMAP. Durant el 2021, ha comptat amb 147 seguidors, que representa un augment del 48% respecte a 2020, i s'han mantingut el nombre d'impressions.

7.3. Relació amb els usuaris

Un dels compromisos principals que assumeix l'SMAP amb els seus usuaris 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 aquest importants reptes, l'SMAP treballa intensament per a aconseguir un dels principals objectius estratègics de la companyia; implementar un **sistema de gestió de la qualitat** per a la millora dels serveis als usuaris, utilitzant com a marc de referència la norma ISO 9001:2015, que es basa en els compromisos de millora contínua i compliment legal.

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 dels usuaris**, essent proactiu i anticipant-se a les seves necessitats amb la predisposició d'oferir 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 dels usuaris és també un tema prioritari per a l'SMAP, que es tracta amb suma rigorositat i cura, garantint la confidencialitat de la informació dels clients i no revelant a tercers sense el seu consentiment.

Així mateix, es compta amb una **Política de privacitat d'abonats**, on es regula el tractament de dades personals dels usuaris i els seus drets, així com una **Política de privacitat de videovigilància**, on 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 usuaris i empresa, l'SMAP s'ha 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, son adoptades pels col·legis arbitrals i tenen caràcter vinculant i executiu.

En total, durant el 2021 s'han rebut un total de **279 reclamacions d'usuaris** mitjançant la Fulla Oficial de Reclamacions, que es poden tramitar directament a l'aparcament, en la oficina de l'SMAP o telemàticament. Aquestes reclamacions es gestionen en un termini de 24 hores a 5 dies en funció del tràmit que impliqui la seva resolució.

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

Aparcament	Nombre de Reclamacions 2021
Aparcament Parc de la Mar	76
Aparcament Via Roma	33
Aparcament Santa Pagesa	20
Aparcament Comtat del Rosselló	20
Aparcament Comte d'Empúries	3
Aparcament Plaça Major	55
Aparcament Manacor	19
Aparcament de la Riera	13
Aparcament Marques de la Sènia	21
Aparcament Avingudes	3
Aparcament Can Alonso	0

Aparcament El Terreno	0
Aparcament Joan Alcover	0
Aparcament Juan Gris	0
Servei ORA	16
TOTAL	279

En relació al servei Bicipalma, senyalar que degut a que l'SMAP du la gestió del servei integral des de Octubre de 2021, encara no es disposa de registre de reclamacions per a la seva comptabilització.

La **salut i seguretat** dels usuaris 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 tots els usuaris.

Com a exemple d'aquesta preocupació, destaca la iniciativa que varen dur a terme els agents i operaris d'aparcament, participant en un **curs formatiu** per aprendre a realitzar una **reanimació cardiopulmonar (RCP)** i emprar un desfibril·lador. D'aquesta forma, els treballadors saben com reaccionar de forma adequada en una situació d'emergència que pot ocórrer en el seu lloc de feina. Igualment, quasi tots els aparcaments de l'SMAP disposen d'espais cardioprotectats amb un desfibril·lador llest per utilitzar en cas d'emergència.

Per altra banda, amb l'objectiu de facilitar la **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 a l'aparcament d'Avingudes, que s'instal·larà durant el 2022 i els aparcaments en superfície).

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 l'establert al seu Codi de Conducta, l'SMAP adequa els seus processos de selecció als principis de **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 2021:

- **Programes de formació medi ambiental** per al personal de neteja dels aparcaments i oficines de l'SMAP. Aquest programa inclou aspectes relatius a la separació de residus i mesures de conscienciació als empleats per a l'ús eficient i responsable dels recursos.
- **Criteri medi ambiental**, impulsant la digitalització i el format electrònic per a l'assessorament fiscal, tributari i comptable de l'SMAP, per aconseguir la reducció de l'ús de paper al mínim possible.
- **Reducció de gasos d'efecte hivernacle i foment de l'ús d'energies renovables**, amb l'arrendament de 4 vehicles lliures d'emissions.

- **Economia circular**, fomentant el reciclatge dels materials utilitzats per a la col·locació de baranes a l'aparcament de Juan Gris.
- **Simulació energètica**, per aconseguir l'objectiu de consum quasi nul i eficiència energètica a l'aparcament subterrani situat al carrer Josep Darder Metge.

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 2021 són generats a Espanya i ascendeixen a l'import de 3.707.758,84 euros.

L'import abonat en concepte d'Impost de Societats és de 19.362,04 euros.

Degut a l'acord de l'Ajuntament de municipalització del servei de bicicleta pública de la Ciutat de Palma per la qual l'SMAP passa a tenir la gestió directa de tot el servei, que va entrar en vigor l'1 d'octubre de 2021, es traspasa l'immobilitzat relacionat amb aquesta activitat que consta a l'actiu de l'Ajuntament de Palma cap a l'SMAP. Aquesta alta d'immobilitzat s'articula com a una subvenció de capital valorada per un total de 477.694,64 euros, la qual s'imputarà a resultats en funció de l'amortització de l'esmentat immobilitzat.

8. Tabla 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 102-2	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 102-14	Capítol 3.1. Estratègia empresarial Capítol 3.2. Riscos i oportunitats Capítol 3.4. Objectius de Desenvolupament Sostenible

Polítiques	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	GRI 103	Capítol 2.3. Impacte en xifres Capítol 3.2. Riscos i oportunitats Capítol 3.3. Anàlisi de materialitat
	Riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculats a les activitats de la societat	GR 102-15	Capítol 3.2. Riscos i oportunitats
	Informació sobre els efectes de l'activitat al medi ambient, procediments d'evaluació o certificació ambiental, recursos dedicats a la prevenció de riscos mediambientals	GRI 103-2	Capítol 4.1. Model de gestió ambiental Capítol 4.2. Contaminació i canvi climàtic Capítol 4.1. Model de gestió ambiental Capítol 4.2. Contaminació i canvi climàtic Capítol 4.3. Ús sostenible dels recursos
	Contaminació: mesures per a prevenir i reduir les emissions de carboni	GRI 305	Capítol 4.4. Economia circular, prevenció i gestió de recursos
Informació Mediambiental	Economia circular i prevenció i gestió de residus: mesures de prevenció, reciclatge i reutilització	GRI 103 GRI 306	Capítol 4.4. Economia circular, prevenció i gestió de recursos
	Accions per combatre el malbaratament d'aliments	-	No aplica
	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	GRI 305	Capítol 4.2. Contaminació i Canvi Climàtic Capítol 4.3. Ús sostenible dels recursos
	Ús sostenible de los recursos: consum d'aigua, consum de matèries primeres i mesures per millorar l'eficiència, consum d'energia, mesures per millorar l'eficiència energètica	GRI 303 GRI 302	Capítol 4.2. Contaminació i Canvi Climàtic Capítol 4.3. Ús sostenible dels recursos

	Protecció de la biodiversitat: mesures per preservar o restaurar la biodiversitat	GRI 304	Capítol 4.5. Protecció de la biodiversitat
	Ocupació: distribució de 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 desconnexió laboral, empleats amb discapacitat	GRI 102-8 GRI 405-2	Capítol 5.1. L'equip humà de l'SMAP Capítol 5.2. Política retributiva Capítol 5.3. Organització del treball Capítol 5.7. Igualtat
	Organització del treball: nombre d'hores d'absentisme, conciliació i exercici corresponsable dels progenitors	GRI 103-2	Capítol 5.3. Organització del treball Capítol 5.4. Salut i seguretat laboral Capítol 5.7. Igualtat
	Salut i seguretat en el treball: accidents de treball, malalties professionals.	GRI 403-1 GRI 403-2	Capítol 5.4. Salut i seguretat
Informació Social i relativa al personal	Relacions socials: diàleg social, incloent procediments per consultar al personal, balanç de convenis col·lectius, percentatge d'empleats coberts per Convenis Col·lectius	GRI 403 GRI 102-41	Capítol 5.5. Relacions Socials
	Formació: polítiques implementades i nombre d'hores de formació per categoria professional	GRI 103 GRI 404-1	Capítol 5.6. Formació
	Accessibilitat universal de persones amb discapacitat	-	Capítol 7.3. Relació amb els usuaris
	Igualtat: mesures per promoure la igualtat d'oportunitats entre homes i dones, Plans d'igualtat, mesures per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament, política anti discriminatòria	GRI 103	Capítol 5.7. Igualtat Capítol 6.3. Gestió ètica i responsable
Informació sobre els Drets Humans	Procediments de diligència deguda, prevenció de riscos de vulneració de drets humans, mesures per 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	GRI 102-16 GRI 103-2 GRI 406-1	Capítol 6.1. Sistema de Compliance i avaluació de riscos penals Capítol 6.3 Gestió ètica i responsable

Lluita contra la corrupció i el suborn

Mesures per prevenir la corrupció i el suborn, mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals, aportacions a entitats sense ànim de lucre

GRI 102-16
GRI 205-2

Capítol 6.1.
Sistema de Compliance i avaluació de riscos penals

Capítol 6.2. Lluita contra la corrupció i el suborn

Capítol 7.1. Suport a la comunitat local

Capítol 7.2. Interacció Pública i Comunicació Externa

Capítol 3.3. Anàlisi de materialitat

Informació sobre la societat

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 de associació o patrocini

GRI 413-1
GRI 102-43

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.

GRI 103-2

Capítol 7.4. Contractació i proveïdors

Consumidors: mesures per a la salut i seguretat de consumidors, sistemes de reclamacions i queixes

GRI 103-2
GRI 416-1

Capítol 7.3. Relació amb els usuaris

Informació fiscal: beneficis obtinguts, impostos sobre beneficis pagats, subvencions públiques rebudes

GRI 201-1
GRI 201-4

Capítol 7.5. Informació fiscal

ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

La formulació del present Estat d'Informació No Financera (EINF) corresponent a l'any 2021 ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat Municipal d'Aparcaments de Palma, S.A. a la seva reunió extraordinària del 30 de març 2022, per a l'aprovació de la Junta General. Aquest informe es troba formulat en 43 fulls, numerats del 133 al 175, ambdós inclosos, tots signats pel secretari del Consell, i firmen en aquest darrer full tots els consellers.



El president
Francesc Josep Dalmau Fortuny



El vicepresident
Ramon Vicenç Perpinyà Font

Els consellers

Rodrigo Andrés Romero



Lydia Pérez Martínez



Alejandro Escriche Cost



Sergio Rodríguez Farré



Llorenç Carrió Crespí



El secretari no conseller titular
Miquel Ballester Oliver



Vicesecretària no consellera primera
Francisca Frontera Carbonell