

# Cuidem l'entorn que ens dona la vida

Memòria de sostenibilitat 2024

00 > Carta del Director General



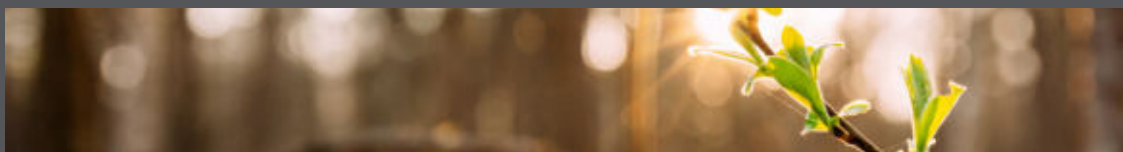
01 > 2024: accelerant la transformació sostenible



02 > MAC Insular: on cada gra d'arena compta



03 > Ens comprometem amb l'ètica i la responsabilitat corporativa



04 > Transformam residus en oportunitats



05 > Persones amb vocació de transformar



06 > Annexos





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024



# Carta del Director General

## Estimats col·laboradors, clients i socis:

MAC Insular té una missió clara: **garantir una gestió eficient, segura i sostenible dels residus a Mallorca**. No ens limitam a tractar-los, sinó que treballam per donar-los una nova vida útil, impulsant una economia vertaderament circular. Aquesta Memòria de Sostenibilitat 2024, la quarta que publicam de manera consecutiva, reflecteix l'esforç col·lectiu per avançar en aquesta direcció, guiats per tres pilars fonamentals: el compromís ambiental, la responsabilitat social i l'eficiència operativa.



El 2024 ha estat un any en què hem consolidat el nostre paper com a actor clau en la gestió de residus de l'illa. Hem assolit xifres rècord, superant les **737.000 tones** de residus gestionats, i hem comercialitzat **220.900 tones d'àrids reciclats**, evitant l'extracció de materials

naturals i tancant el cicle d'ús dels recursos amb criteris de sostenibilitat i proximitat.

Malgrat aquesta major càrrega operativa, hem aconseguit reduir el consum d'electricitat per tona tractada, optimitzar l'ús de l'aigua i mantenir

alts nivells de valorització. Actualment, **valoritzam més del 98%** dels residus gestionats, i el nostre objectiu és superar el 99% l'any 2025, gràcies a iniciatives innovadores com la valorització del guix i pladur procedents dels residus de construcció i demolició,



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

una línia de feina pionera a escala europea.

Aquest progrés ha estat possible gràcies a la millora contínua dels nostres processos, al reforç de les nostres capacitats tècniques i a una gestió orientada a resultats mesurables. També hem renovat certificacions clau, com la del **càlcul de la petjada de carboni de l'exercici 2024**, ampliant-ne l'abast per actuar amb més eficàcia i transparència.

Res d'això no seria possible sense el compromís i la professionalitat

del nostre equip humà, format per **214 persones**, entre personal propi i subcontractat. Enguany hem reforçat la inversió en **formació, seguretat i millora de les condicions laborals**, i hem impulsat la nostra implicació social, oferint oportunitats a qui més ho necessita mitjançant col·laboracions amb entitats socials.

Aquesta memòria no només recull allò que hem aconseguit junts. També és una fulla de ruta cap al futur: un futur on la gestió de residus deixi de ser una

activitat invisible i es consolidi com una vertadera **palanca de transformació ambiental, social i econòmica** al nostre territori.

Amb visió de futur, responsabilitat i orgull de contribuir des de Mallorca al repte global de la sostenibilitat, vos don les gràcies per formar part d'aquest camí.

Cordialment,

**José M<sup>a</sup> Bauzá de Mirabó**

Director General  
MAC Insular



# Capítol 01 2024: Accelerant la transformació sostenible

Treballam de manera contínua per contribuir al benestar de la ciutadania mitjançant la gestió i el reciclatge dels residus generats a l'illa de Mallorca.

0  
1  
2





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Negoci



**214**  
professionals  
(mitjana anual)



**5.950**  
clients

**79**  
persones  
de MAC Insular

**135**  
persones  
subcontractades

## Social



**33%**  
de dones dins del nostre personal propi



**92,6%**  
proveïdors locals



**72**  
persones contractades mitjançant col·laboracions amb entitats socials, afavorint la seva inserció laboral (+19,4% vs. 2023)

## Gestió de residus



**737.513 t**  
de residus gestionades  
(+11,4% vs. 2023)



**616.373 t**  
d'àrid reciclat produït  
(+17,4% vs. 2023)



**220.893 t**  
d'àrid reciclat venut  
(-9,8% vs. 2023)



**74.403 t**  
de rebuig enviades a recuperació energètica, amb les quals hem generat 40.177 MWh (+8,8% vs. 2023)

## Medi ambient



**82,6 l**  
agua utilitzats / t residu gestionat  
(-23,8% vs. 2023)



**1,01 l**  
combustible / t residu gestionat (+1,4% vs. 2023)



**9,4 kg CO<sub>2</sub>e/t**  
residu gestionat  
(+7,5% vs. 2023)



**2,79 kWh**  
d'energia / t de residu gestionat (-7,1% vs. 2023)



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Gestió de residus

Entrades (t)	2022	2023	2024	
Residus de construcció i demolició	528.176	605.295	674.487	
Residus voluminosos	48.522	52.197	58.190	
Pneumàtics fora d'ús	3.889	4.134	4.420	
RAEES	Electrodomèstics línia blanca amb CFC	229	245	227
	Electrodomèstics línia blanca sense CFC	129	131	128
	Electrodomèstics de línia marró	48	48	60
<b>TOTAL</b>	<b>580.993</b>	<b>662.049</b>	<b>737.513</b>	

El **2024**, el volum de residus gestionats ha augmentat un **11,4%** respecte al 2023.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Facturació per tipus de residu

Entrades (t)	2022	2023	2024	
Residus de construcció i demolició	25.872.178 €	29.696.188 €	33.123.170 €	
Residus voluminosos	8.953.820 €	9.770.401 €	11.290.985 €	
Pneumàtics fora d'ús	451.244 €	453.284 €	504.281 €	
RAEES	Electrodomèstics línia blanca amb CFC	127.823 €	136.634 €	126.772 €
	Electrodomèstics línia blanca sense CFC	44.711 €	45.498 €	44.455 €
	Electrodomèstics de línia marró	36.497 €	36.075 €	45.741 €
<b>TOTAL</b>	<b>35.486.272 €</b>	<b>40.138.080 €</b>	<b>45.135.405 €</b>	



El **2024**, hem augmentat la nostra facturació un **12,5%** respecte a l'any anterior.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Impacte de la valorització de residus\*

Des de 2006, hem tractat gairebé **8,4 M TN de residus.**

### Reciclatge

Convertim els residus de construcció i demolició en àrids reciclats que es reintrodueixen en el sector de l'obra civil i, a més, dels RCD i RV recuperam metalls, plàstics i fustes que enviam a reciclatge.

### Preparació per a la reutilització

Recuperam mobles i electrodomèstics que encara poden tenir ús, allargant així la seva vida útil.

### Valorització energètica

Quan no és possible reutilitzar ni reciclar, aprofitam el poder calorífic dels residus per generar energia.

Prop del **99%** dels residus que tractam a MAC Insular són **valoritzats.**

\*Dades des de l'inici de la nostra activitat.



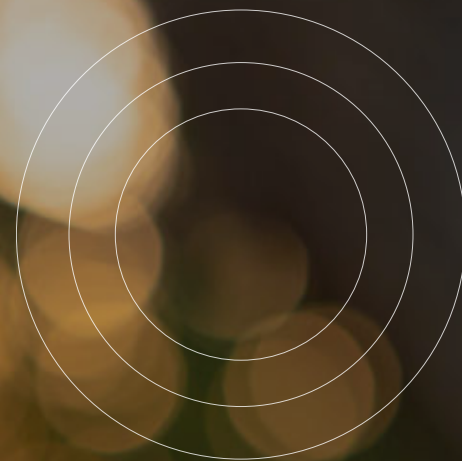
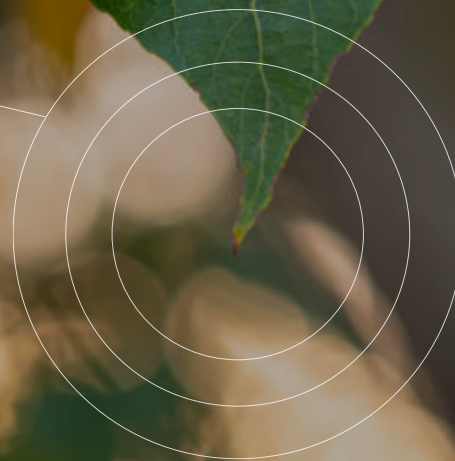
○ Valorització energètica ● Tractament ● Reutilització ● Entrades ● Reciclatge

Capítol 02

# Mac Insular: on cada gra d'arena compta

Convertim residus en oportunitats per continuar impulsant la sostenibilitat i contribuir, de la mà de la nostra cadena de valor, al progrés de Mallorca i de la nostra comunitat.

1  
2  
3





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

# La feina que defineix qui som

Amb gairebé vint anys de trajectòria, des de 2006 assumim el servei públic de gestió de **residus de construcció i demolició (RCD)**, **residus voluminosos (RV)** i **pneumàtics fora d'ús (PFU)** a l'illa de Mallorca.

Duim a terme aquesta tasca de la mà de les autoritats insulars i d'acord amb el que estableixen en el **Pla Director Sectorial**, en benefici de la població local i dels visitants.

## Residus que gestionam



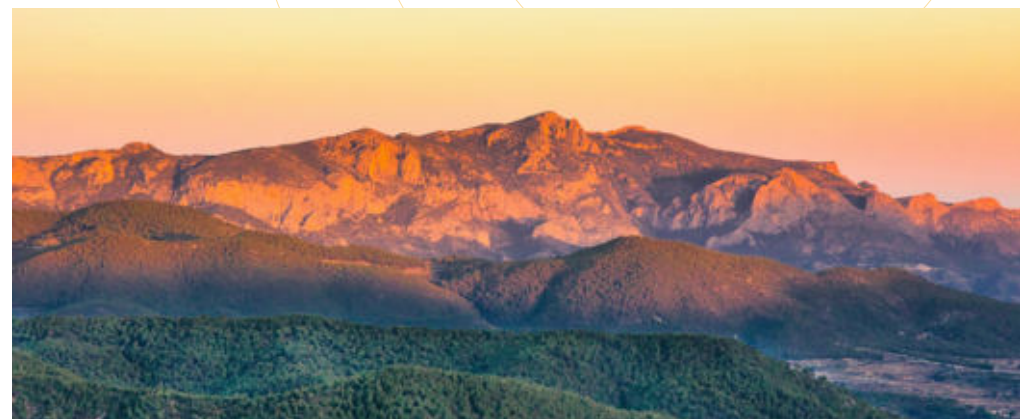
**RCD** · residus de construcció i demolició



**RV** · residus voluminosos



**NFU** · pneumàtics fora d'ús



Duim els principis de l'**economia circular** dins el nostre ADN: tenim un model de negoci basat en transformar els residus per aprofitar-los, maximitzant-ne preparació per a la reutilització i el reciclatge, alhora que impulsam així un desenvolupament sostenible i responsable.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos



## MISSIÓ

Disseny, construcció i gestió de plantes de tractament de RCD, RV i NFU, sota els més alts estàndards de qualitat i aprofitament dels residus com a recursos, garantint la màxima protecció del medi ambient. Tot això, satisfent a tots els nostres grups d'interès: clients, treballadors, proveïdors i capital, dins un marc d'eficiència econòmica, contribuint a una Mallorca més sostenible i atractiva per als seus habitants i visitants.



## VISIÓ

Ser l'empresa de referència en el tractament dels RCD, RV i NFU, basant-nos en l'aprofitament màxim dels residus, que transformam en recursos, i amb les màximes garanties ambientals.

Mantenir-nos en el nivell més alt dels estàndards de gestió de residus, assegurant la viabilitat econòmica de l'empresa i la seva continuïtat.



## VALORS

### **Sostenibilitat ambiental**

Recuperam totes les fraccions valoritzables dels residus voluminosos i dels pneumàtics fora d'ús.

### **Eficiència**

Milloram constantment el tractament dels residus amb noves tecnologies i processos més eficients.

### **Responsabilitat social**

Impulsam l'economia local i l'ocupació de qualitat, afavorint el benestar dels habitants de Mallorca.

### **Compromís ètic**

Actuam amb responsabilitat i integritat, assegurant relacions transparents i justes amb la nostra cadena de valor.

### **Seguretat i salut**

Vetllam per la seguretat del nostre equip i persones col·laboradores.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Els nostres serveis per a una gestió sostenible i eficient dels residus

**Obtenim recursos valuosos** de la transformació dels residus, gràcies a les infraestructures i tecnologia que hem desenvolupat per a això. D'aquesta manera, optimitzam cada fase del tractament amb l'objectiu de reduir el seu impacte ambiental i maximitzar el valor dels subproductes i materials recuperats o reciclats, fomentant així l'economia circular a la nostra illa.



Tractament de RCD

### Convertim residus en matèries primeres per a un nou cicle.

A MAC Insular no només tractam aquests residus, sinó que **els transformam mitjançant un procés industrial avançat** que inclou neteja, separació, aspiració, trituració i cribratge de RCD no petris.

Amb l'objectiu de **reciclar el 100% dels residus que gestionam**, processam fins a 3.600 tones diàries, aconseguint àrids reciclats de qualitat que disposen de marcat CE, aptes per a usos en construcció, jardineria o restauració ambiental.

### Tipus d'àrids reciclats que comercialitzam



#### 0 a 8 mm

Arena per a explanades, farciment de rases o millores de camins rurals.



#### 0 a 16 mm

Arena destinada a rebliment i restauració de pedreres.



#### 8 a 40 mm

Grava apta per a la millora de cunetes de carreteres, jardineria, drenatges, emmacats de fonamentació i extradossats de murs, entre d'altres.

L'any 2024 hem produït **616.373 tones d'àrids reciclats**, reduint la necessitat d'extreure recursos naturals i, a més, recuperant espais degradats.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos



## Tractament de RV

### Donam una segona vida al que altres descarten.

Tractam els RV amb un enfocament que **prioritza la preparació per a la reutilització i la recuperació de productes i materials**, amb el valor afegit de la nostra col·laboració amb entitats que aporten valor a la comunitat, afavorint la inclusió laboral de persones en situació de vulnerabilitat.

Per això, primer separam els elements amb potencial d'aprofitament, que ens serveixen per fabricar mobles nous amb fustes recuperades, així com per reparar electrodomèstics als nostres tallers. Posteriorment, aquests articles es comercialitzen mitjançant l'entitat social Fundació Deixalles.

Després d'aquesta primera fase, portam la resta de residus, no aptes per a la reparació,

a processos de tractament final per a la seva valorització: s'extreuen els residus perillosos, com gasos refrigerants, olis minerals usats o elements electrònics, amb destinació final a gestor autoritzat, garantint el seu tractament conforme a la normativa ambiental.

### Els mobles i electrodomèstics que reparam compten amb la identificació de material recuperat de MAC Insular, amb la qual acreditam la seva nova vida.

# 58.606 t

de RV i RAEE tractats el 2024, la qual cosa suposa un increment de l'11,4% respecte a l'any anterior.



## Tractament de NFU

Transformam els pneumàtics mitjançant un procés de classificació i cisallat per a la seva valorització tant material com energètica.

# 4.420 t

de pneumàtics gestionades durant el 2024, un 6,9% més que l'any anterior, aconseguint valoritzar pràcticament el 100%.

### Classificació de RV



#### Electrodomèstics de línia blanca (ELB) amb gasos refrigerants

com frigorífics, congeladors o aparells d'aire condicionat, entre d'altres.



#### Electrodomèstics de línia blanca (ELB) sense gasos refrigerants

com rentadores, forns i microones, entre d'altres.



#### Electrodomèstics de línia marró, com televisors o equips informàtics, d'àudio i de vídeo, entre d'altres.



#### Mobles, matalassos i estris domèstics.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

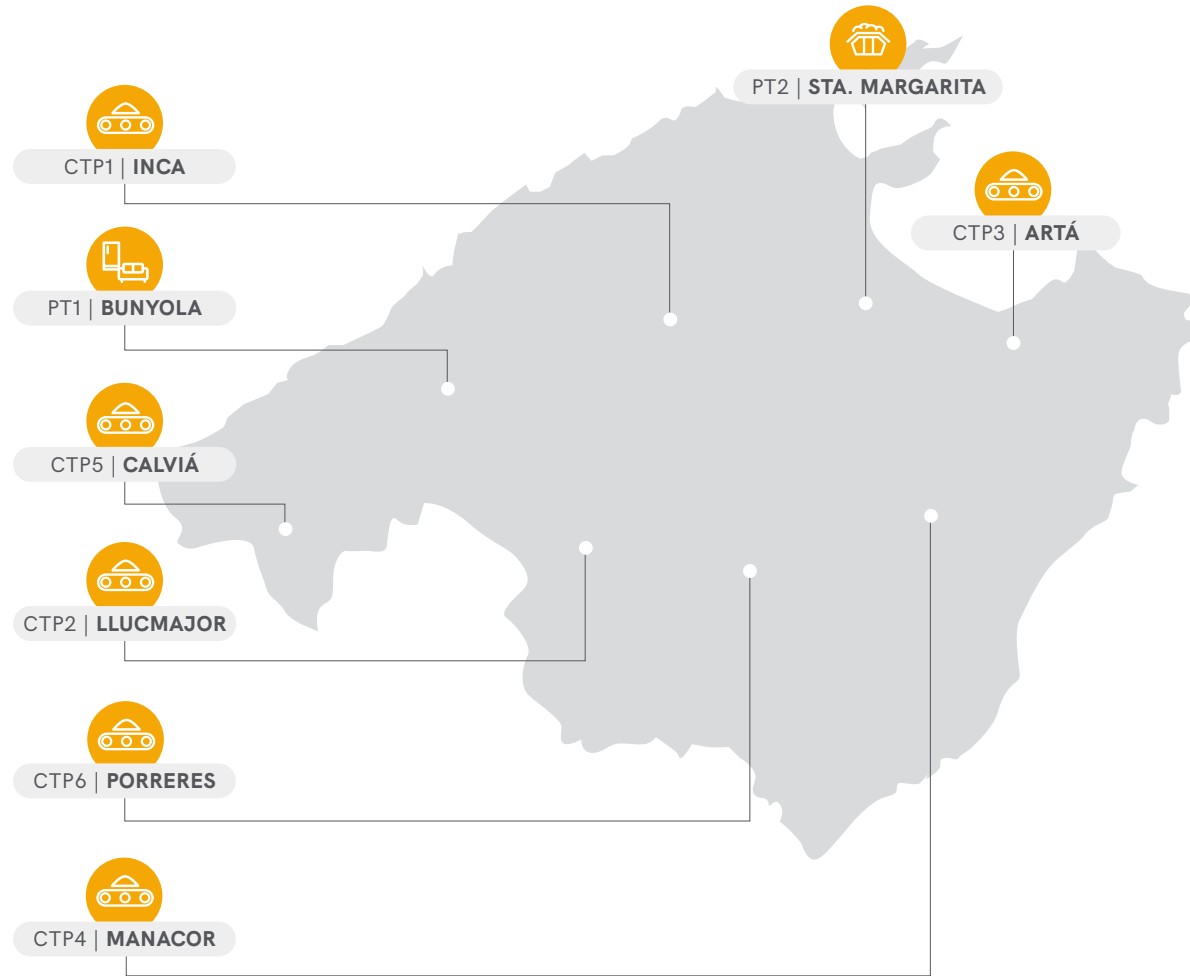
Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

## Centres d'operació

### Les nostres instal·lacions



#### PLANTA DE TRACTAMENT DE BUNYOLA (PT1):

Tractam els RCD, classificam els RV segons tipologia, trituram els rebuigs, i classificam i cisallam els PFU. A més, comptam amb tallers de reparació d'electrodomèstics i mobles, i realitzam la gestió final dels electrodomèstics de línia blanca sense CFC.

#### PLANTA DE TRACTAMENT DE SANTA MARGARITA (PT2):

Realitzam el tractament dels RCD, la classificació dels RV segons la tipologia i la trituració dels rebuigs.

#### CENTRES DE TRANSFERÈNCIA I PRETRACTAMENT (CTP):

Realitzam el pretractament dels RCD, la classificació dels RV segons el seu tipus abans de traslladar-los a una planta de tractament i la trituració dels rebuigs.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Treballs que realitzam en cada planta

	Centres de transferència i pretractament (CTP)						Planta de Tractament (PT)	
	CTP 1	CTP 2	CTP 3	CTP 4	CTP 5	CTP 6	PT 1	PT 2
Pretractament de RCD	X	X	X	X	X	X	X	X
Classificació de RV i PFU	X	X	X	X	X	X	X	X
Trituració de rebuigs	X	X	X	X	X	X	X	X
Tractament de RCD							X	X
Tractament de NFU							X	X
Reparació d'electrodomèstics i mobles recuperats							X	
Gestió final d'ELB							X	



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Un compromís que va més enllà dels nostres serveis

A MAC Insular jugam un **paper essencial en la gestió de residus** a Mallorca, ja que, com a empresa concessionària d'aquest servei públic, tenim una responsabilitat afegida: donar resposta no només a les nostres obligacions operatives, sinó també a les expectatives de la ciutadania i les administracions que confien en la nostra feina.

Per això, ens guia la visió que transformar residus en recursos és una **tasca compartida**, en la qual el nostre paper es basa a acompanyar durant tot el procés, connectar tots els agents implicats, assegurar el compliment de la normativa i aportar un valor real al nostre territori.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

18

# Un model de negoci amb enfocament cap a l'impacte positiu

Des de la nostra posició com a empresa concessionària d'un servei públic, contribuïm directament i d'una manera molt singular al **desenvolupament sostenible de les Illes Balears**. Gràcies a un model de negoci centrat en la circularitat mitjançant la valorització dels residus, ajudam a reduir la pressió sobre els nostres recursos naturals i milloram la qualitat ambiental de les illes.

## Un esforç sostingut en el temps

Des de fa més de 20 anys, ens esforçam perquè la nostra aposta per un **model basat en l'economia circular** sigui l'eix que estructuri tot el que feim. Al llarg de les dècades, hem treballat contínuament per deixar una empremta positiva en molts àmbits, mitjançant:



**Paisatges** que ajudam a restaurar.



**Materials** que tornen al cicle productiu.



**Energia** que recuperam.



**Persones** que ens envolten, a través d'un ocupació inclusiva i de la col·laboració amb entitats socials.

**Entenem la nostra feina com una eina per generar beneficis reals i duradors en el món que ens envolta.**

Aquesta voluntat s'ha traduït en una sèrie d'èxits que donen fe del nostre compromís per contribuir a generar un **benefici pel medi ambient i la societat**.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## La nostra aposta per la sostenibilitat en els darrers anys

### 2020

Calculam per primera vegada les emissions de gasos d'efecte hivernacle corresponents als abastos 1 i 2 de la nostra petjada de carboni.

### 2021

Incorporam noves instal·lacions fotovoltaïques a la planta CTP6 de Porreres i a la seu central de Bunyola.

Presentam la nostra primera memòria de sostenibilitat.

### 2023

Estenem el càlcul de la nostra petjada de carboni a cinc categories d'emissions.

Rebem la certificació conforme a la norma ISO 14064-1:2018 pel càlcul de la petjada de carboni dels exercicis 2022 i 2023.

Signam l'acord col·lectiu 2023-2025 amb el Comitè d'Empresa per avançar en la millora de les condicions laborals.

### 2022

Signam el nostre Pla d'Igualtat.

Aconsegim el Marcat CE per als àrids reciclats de 0/16 mm.

Acreditam el càlcul de la nostra petjada de carboni per als anys 2019, 2020 i 2021 conforme als requisits del GHG-PROTOCOL.

### 2024

Gestionam la xifra més alta de residus de la nostra història (+737.513 t).

Avançam en l'objectiu de paper zero amb la digitalització de gran part dels nostres processos.

Assumim el repte de la **sostenibilitat amb una visió a llarg termini**, que ens impulsa a prendre decisions estratègiques alineades amb el **desenvolupament responsable de Mallorca** i amb el benestar de qui l'habita i visita.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Tenim una fulla de ruta per avançar cap a la sostenibilitat

Tot aquest camí està guiat pel nostre **Pla Estratègic**, que ens permet connectar la visió a llarg termini amb accions concretes, concebent la sostenibilitat com un compromís que hem de traduir en resultats.

Per això, hem aplicat la metodologia Balanced Scorecard, aconseguint un Quadre de Comandament Integral que connecta objectius amb indicadors i que s'articula en **quatre eixos**:



### FINANCES

Garantir la viabilitat econòmica de la nostra activitat, planificant recursos i controlant el rendiment.



### CLIENTS

Enfortir la qualitat del servei, així com la relació amb les persones usuàries i amb el Consell de Mallorca, escoltant activament les seves necessitats.



### PROCESSOS INTERNES

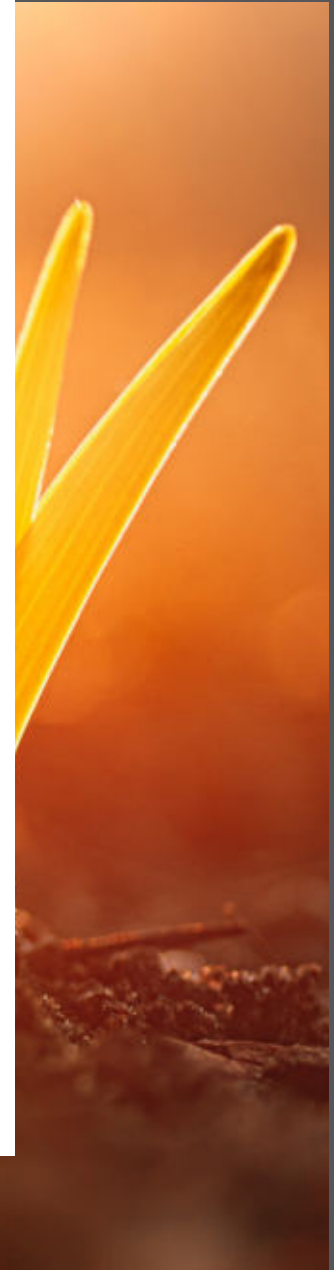
Millorar les nostres operacions per fer-les més eficients, segures i sostenibles, incorporant innovació i millora contínua.



### CAPACITATS ORGANITZATIVES

Potenciar el desenvolupament de l'equip humà, la comunicació interna i la cultura corporativa per créixer amb cohesió i compromís.

El **Pla Estratègic** ens permet traduir els **principis de sostenibilitat en decisions operatives**, a més d'identificar oportunitats de millora i integrar les expectatives dels grups d'interès en la nostra planificació.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

# Construïm relacions escoltant al nostre voltant

## Diàleg amb els nostres grups d'interès

A MAC Insular, som conscients que per avançar cap a la sostenibilitat és fonamental unir esforços juntament amb els nostres grups d'interès, per això el **diàleg és essencial**. Per això, fomentam una relació propera, transparent i contínua amb tots els grups d'interès que formen

**Escoltar activament és el primer pas per millorar els nostres serveis, construir confiança i generar impactes positius que van molt més enllà del simple compliment de la llei.**

part del nostre entorn: clients, administracions públiques, proveïdors, entitats socials, ciutadania i equip intern.

En aquest sentit, mantenim oberts diversos canals de comunicació – presencials i digitals – adaptats a les necessitats de cada grup d'interès, que ens permeten compartir informació rellevant sobre la nostra activitat en matèria de sostenibilitat, recollir aportacions i respondre a les inquietuds que ens traslladen. A més, enfortim les nostres relacions amb ells mitjançant el disseny d'**activitats específiques de comunicació destinades als diferents grups d'interès**, com ara fòrums tècnics o jornades.

## Principals canals de comunicació

-  **Pàgina web:** <https://www.mac-insular.com/ct>
-  **Telèfon:** 900 22 11 00
-  **Correu electrònic:** [info@MAC-insular.com](mailto:info@MAC-insular.com)
-  **Registre digital** (per a comunicacions amb l'administració)
-  **Canal ètic:** [canaletico@mac-insular.com](mailto:canaletico@mac-insular.com)
-  **Intranet** (eina de comunicació interna per al personal)
-  **Butlletí de suggeriments**
-  **Enquestes de satisfacció**
-  **Reunions**
-  **Fòrums tècnics i jornades**



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Els nostres grups d'interès i les seves necessitats/expectatives

### SOCIS DIRECTES

- Rendibilitat sostenible
- Lideratge en el sector
- Reputació corporativa
- Compliment legal

### PROVEÏDORS

- Satisfacció del client
- Compliment en el pagament
- Comunicació i coordinació efectiva
- Compliment de polítiques ambientals i de seguretat de la informació

### CLIENTS

- Satisfacció del client
- Preus raonables
- Servei de qualitat als clients
- Bona gestió ambiental
- Instal·lacions en condicions òptimes
- Temps d'espera reduït
- Qualitat dels productes
- Compliment dels requisits contractuals

### ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

- Compliment de la legislació
- Compliment del Pla Director Sectorial



### CONTRACTES I SUBCONTRACTES

- Satisfacció del client
- Compliment en el pagament
- Comunicació i organització efectiva del treball
- Seguretat laboral
- Compliment de polítiques ambientals i de seguretat de la informació

### SOCIETAT

- Responsabilitat ambiental
- Comunicació efectiva
- Responsabilitat social
- Igualtat e inclusió laboral
- Qualitat del servei i del producte

### EMPLEATS

- Retribució justa
- Condicions de treball òptimes
- Seguretat laboral
- Conciliació de la vida laboral i familiar
- Possibilitats de creixement professional
- Igualtat laboral
- Compliment de polítiques ambientals i de seguretat de la informació



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos



## La veu de qui confia en nosaltres

Escotar al nostre voltant també implica prestar atenció a qui utilitza diàriament els nostres serveis. Per això, **mesuram el seu grau de satisfacció** analitzant si donam resposta a les seves necessitats i complim les seves expectatives, d'acord amb les línies d'acció incloses en el nostre Pla Estratègic.

A través d'**enquestes de satisfacció periòdiques**, recollim la percepció de les persones usuàries sobre diferents aspectes del servei: des de l'atenció a planta fins a la informació rebuda, el temps d'espera o la qualitat dels productes reciclats. Aquesta escolta activa ens permet detectar oportunitats de millora, adaptar els nostres processos i reforçar allò que funciona bé.

### Línies d'acció per millorar la satisfacció dels nostres clients



**Garantir el compliment rigorós dels compromisos i requisits** establerts en el plec de condicions de la concessió.



**Reforçar el vincle i la comunicació amb el Consell de Mallorca i altres actors clau**, mantenint un diàleg constant que ens permeti comprendre i atendre millor les seves prioritats.



**Optimitzar els processos** de gestió de residus, impulsar la formació contínua de l'equip i perfeccionar els sistemes d'atenció i resolució d'incidències, amb l'objectiu d'oferir un tracte proper, àgil i eficaç.



**Donar més visibilitat a la feina que realitzam i els seus beneficis** mitjançant campanyes de comunicació que reflecteixin el nostre compromís amb l'economia circular, la cura del medi ambient i la millora contínua.

La **mesura de l'experiència dels nostres clients** és una font clau d'informació que ens ajuda a **millorar de forma contínua**, prenent decisions ben fonamentades i detectant oportunitats de creixement.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Índex de satisfacció dels clients	2022	2023	2024
<b>Satisfacció general de l'usuari sobre el servei</b>	<b>77,7%</b>	<b>78,5%</b>	<b>73,6%</b>
<b>Atenció presencial dels operaris de la planta</b>	82,9%	86,3%	81,4%
<b>Atenció telefònica</b>	83,1%	84,5%	81,9%
<b>Temps d'espera per descarregar</b>	70,0%	69,5%	64,7%
<b>Atenció presencial al client</b>	83,8%	82,1%	83,1%
<b>Lloc web/RRSS</b>	82,2%	83,5%	78,0%
Tenc informació que m'interessa	-	79,5%	75,2%
Trobo la informació que necessit	-	79,7%	76,1%
És útil tenir els formularis en línia	-	90,1%	83,8%
Sabia que MAC Insular estava a les xarxes socials	-	-	38,7%
Li sembla interessant la informació de MAC Insular a les xarxes	-	-	74,7%
<b>Senyalització per arribar a la planta</b>	77,8%	78,6%	79,1%
<b>Informació rebuda sobre els residus admesos</b>	75,6%	78,1%	76,8%
<b>Atenció telefònica</b>	83,1%	84,5%	81,9%

L'any 2024, la satisfacció global de l'usuari amb els nostres serveis va assolir un 73,6 %, mantenint-se en nivells alts, encara que amb un descens de gairebé cinc punts percentuals respecte de l'any anterior, motiu pel qual ens impulsa a continuar millorant. Alguns dels aspectes més ben valorats varen ser l'atenció presencial a planta (81,4 %) i l'atenció al client (83,1 %), mentre que identificarem marge de millora en el temps d'espera, l'atenció rebuda i el contingut del lloc web.

**Treballam per complir amb les expectatives de qualitat que esperen els nostres clients.**



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Índex de satisfacció dels clients	2022	2023	2024
<b>Satisfacció del client sobre el producte</b>			
Fidelitat dels consumidors	71,6%	62,3%	75,9%
Qualitat de l'àrid reciclat	69,7%	65,6%	69,6%
Considera que el preu és adequat?		46,7%	46,7%
<b>Satisfacció del client sobre aspectes ambientals i socials</b>			
Contractació de persones en risc d'exclusió	90,5%	92,3%	87,7%
Reciclatge de mobles i electrodomèstics	91,4%	90,6%	89,7%
Protecció del medi ambient de Mallorca	97,7%	97,8%	97,4%
Reciclatge de runes per convertir-les en àrid	91,1%	94,3%	92,4%

Observam un descens generalitzat, sobretot en les preguntes relacionades amb qüestions socials i ambientals, fet pel qual s'intueix una menor implicació dels clients en les seves respostes. Per això, treballam no només per millorar els aspectes

assenyalats, sinó també per reforçar la comunicació del valor afegit dels nostres serveis.

Pel que fa a la satisfacció sobre el nostre producte, s'ha incrementat notablement, pujant la puntuació en aspectes com la **fidelitat de qui**

**compra àrids reciclats de MAC Insular (75,9 %)** o la **percepció de la qualitat d'aquests (69,6 %)**. Aquesta informació ens ajuda a continuar impulsant la circularitat des d'una proposta de valor clara i ajustada a les expectatives reals del mercat.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Ens involucram en esdeveniments i jornades

En la nostra presència cap a fora, intentam assegurar un diàleg constant i constructiu amb ets actors rellevants del nostre entorn,

que mantenim al llarg del temps per construir una cadena de valor sostenible.

### La nostra participació en fòrums tècnics i jornades el 2024



El nostre director general va parlar sobre el model innovador de gestió de RCD a Mallorca durant la *II Jornada de Construcció Sostenible: Transitant cap a la Circularitat*, organitzada per l'Associació de Constructores de Balears, celebrada amb el suport del Consell de Mallorca i MAC Insular.



Vàrem rebre la visita dels participants en el *I Fòrum Balear d'Economia Circular i Gestió de Residus*, organitzat per la Fundació per a l'Economia Circular amb el suport del govern regional balear, on s'abordaren reptes i objectius en matèria d'economia circular.



Vàrem acollir a la nostra planta de Bunyola la reunió de la Comissió de Treball d'Economia Circular de la Confederació d'Associacions Empresarials de Balears (CAEB).



Vàrem participar en el II Congrés Internacional de RCD a Saragossa, on vàrem exposar la nostra experiència sobre les aplicacions d'àrids reciclats a Balears.



Capítol 03

# Mac Insular: on cada gra de sorra compta

Impulsam una gestió transparenta i íntegra a tots els nivells de l'empresa, que garanteixi es compliment normatiu i reforci la confiança de tots els nostres grups d'interès.

2  
3  
4





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

28

# Una estructura de govern per fer front als desafiaments

A MAC Insular, comptam amb una **governança sòlida i ben definida**, que ens permet actuar amb agilitat, coherència i visió de futur. Mitjançant la tasca dels nostres tres òrgans de govern, asseguram el compliment transversal dels propòsits de treballar amb transparència, alinear la gestió diària amb els valors de l'empresa i donar resposta de manera eficaç als desafiaments socials, ambientals i econòmics que defineixen el context actual.

A més, des de 2017 comptam amb un **Compliance Officer** encarregat de supervisar el model de prevenció de riscos, garantir el compliment de les nostres polítiques internes i fer seguiment de les consultes i comunicacions rebudes mitjançant el canal ètic.

## Els nostres òrgans de govern



### JUNTA GENERAL DE SOCIS

Representa els accionistes de MAC Insular i pren decisions sobre el nomenament de consellers, remuneracions i altres assumptes segons els Estatuts Socials. Està composta per:

**70%** Tirme, S.A.<sup>4</sup>      **30%** Empreses del sector de la construcció de Balears



### CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Format per set membres (un d'ells dona) i una secretària no consellera que es reuneixen trimestralment per establir estratègies a llarg termini i vetlar per una governança alineada amb els grups d'interès.



### COMITÈ DE DIRECCIÓ

- Director General.
- Responsable d'Explotació.
- Responsable de Manteniment.
- Responsable de Recursos Humans.
- Responsable de l'Àrea Financera i TI.
- Responsable de Qualitat, Prevenció i Medi Ambient.

<sup>4</sup>Tirme, societat encarregada de la gestió de les instal·lacions de tractament de residus urbans incloses en el Pla director sectorial per a la gestió de residus no perillosos de Mallorca, essent Urbaser S.A. la societat dominat.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

# Actuam amb transparència

La nostra manera d'actuar com a empresa es recolza en principis clars i inqüestionables que guien el comportament de totes les persones que formam part de MAC Insular. L'any 2017, aquests compromisos es varen concretar en el **Codi Ètic**, el document que marca les pautes de conducta i l'esforç de l'empresa per una gestió transparenta, íntegra, respectuosa i responsable a tots i cadascun dels seus nivells.

Per reforçar aquest compromís, comptam amb un **Manual de Prevenció de Riscs Penals**, així com amb un **Canal Ètic**, gestionat pel *Compliance Officer* i accessible des de la nostra pàgina web, perquè qualsevol persona pugui comunicar, de manera confidencial, possibles incompliments del codi o conductes irregulars.

## Es nostre Codi Ètic: regulació 360° davant dilemes ètics





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Polítiques per a una bona governança

A més, els darrers anys s'han implementat una sèrie de **polítiques corporatives** que conformen la base del model de gestió responsable, d'acord amb els eixos següents:

- ✓ Reforçar els objectius de sostenibilitat de l'empresa.
- ✓ Treballar per garantir el benestar de les persones de l'equip.
- ✓ Complir les directrius establertes en els sistemes de gestió.
- ✓ Avaluar la coherència de l'operativa diària amb les metes estratègiques.
- ✓ Integrar activament els grups d'interès mitjançant la publicació en canals diversos, com la intranet corporativa o el lloc web, a més de físicament a les plantes.

## Polítiques que guien el dia a dia



### POLÍTICA DE RECURSOS HUMANS

Es promou un entorn de treball segur i professional, seleccionant talent amb criteris d'excel·lència i oferint formació alineada amb la visió empresarial.



### QUALITAT I MEDI AMBIENT

S'estableixen estàndards exigents per millorar contínuament, complir la normativa i oferir un servei responsable, que tengui cura de l'entorn i respongui a les expectatives de les persones que confien en l'empresa. És de compliment obligatori i actua com a marc de referència amb el qual treballam per superar de manera contínua les expectatives que els nostres grups d'interès depositen en l'empresa.



### POLÍTICA DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Es protegeixen les dades com una part essencial de la gestió, assegurant-ne la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat en cada procés.



### POLÍTICA DE COMPLIANCE

S'incorpora el compliment normatiu a la manera de treballar, promovent una cultura basada en la legalitat, la transparència i el compromís amb una conducta exemplar.

Amb aquestes eines i polítiques, es referma la voluntat d'**actuar amb transparència** i de consolidar una cultura organitzativa basada en el **respecte, el compliment i la millora contínua**.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones






Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

# Un pla de millora contínua per a un impacte real

Les **certificacions d'AENOR** que es mantenen i es renoven periòdicament avalen la solidesa dels sistemes de gestió i demostren que les accions desenvolupades generen un impacte real en àmbits clau com la qualitat, el medi ambient, la seguretat de la informació i la producció sostenible.

Per garantir que les certificacions reflecteixen l'eficàcia real dels sistemes de gestió, anualment es duen a terme **auditories**, tant internes com externes, mitjançant les quals es treballa per complir els objectius de transparència, millora contínua i generació d'un impacte real.

Certificacions en vigor	Objectiu	Data d'obtenció
	Assegurar que els processos i serveis assoleixen els estàndards més exigents de qualitat.	2008
	Supervisar i mitigar l'impacte ambiental de les activitats, tot complint la normativa vigent i establint objectius de millora contínua.	2008
	Protegir els sistemes d'informació davant accessos no autoritzats, fuites de dades o usos indeguts, aplicant bones pràctiques de seguretat.	2010
	Acreditar la qualitat dels àrids reciclats produïts.	2014
	Verificar que el càlcul de les emissions de CO <sub>2</sub> es va ajustar als requisits del GHG Protocol els anys 2019, 2020 i 2021.	2022

# Capítol 04

## Transformam **residus** en oportunitats

Treballam amb una visió  
circular, on allò que abans era  
un problema esdevé part de  
la solució.

3  
4  
5





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

33

# Feim de la circularitat el nostre eix d'actuació



L'objectiu fonamental és l'abocament zero, per això aprofitam al màxim els residus que es gestionen, enfocant-nos cap a un model de construcció circular.



A MAC Insular, hi ha autorització per gestionar de manera integral residus no perillosos, una tasca que es du a terme amb un **enfocament circular**: es treballa per recuperar la màxima quantitat possible de materials perquè tornin a formar part del cicle productiu.

Des de la recepció fins al tractament final, es garanteix un procés compromès amb el medi ambient i amb la millora contínua, alineat amb la normativa europea i estatal, i conforme amb el **Pla Director Sectorial** de residus no perillosos de l'illa, que guia la seva gestió sostenible i eficient.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

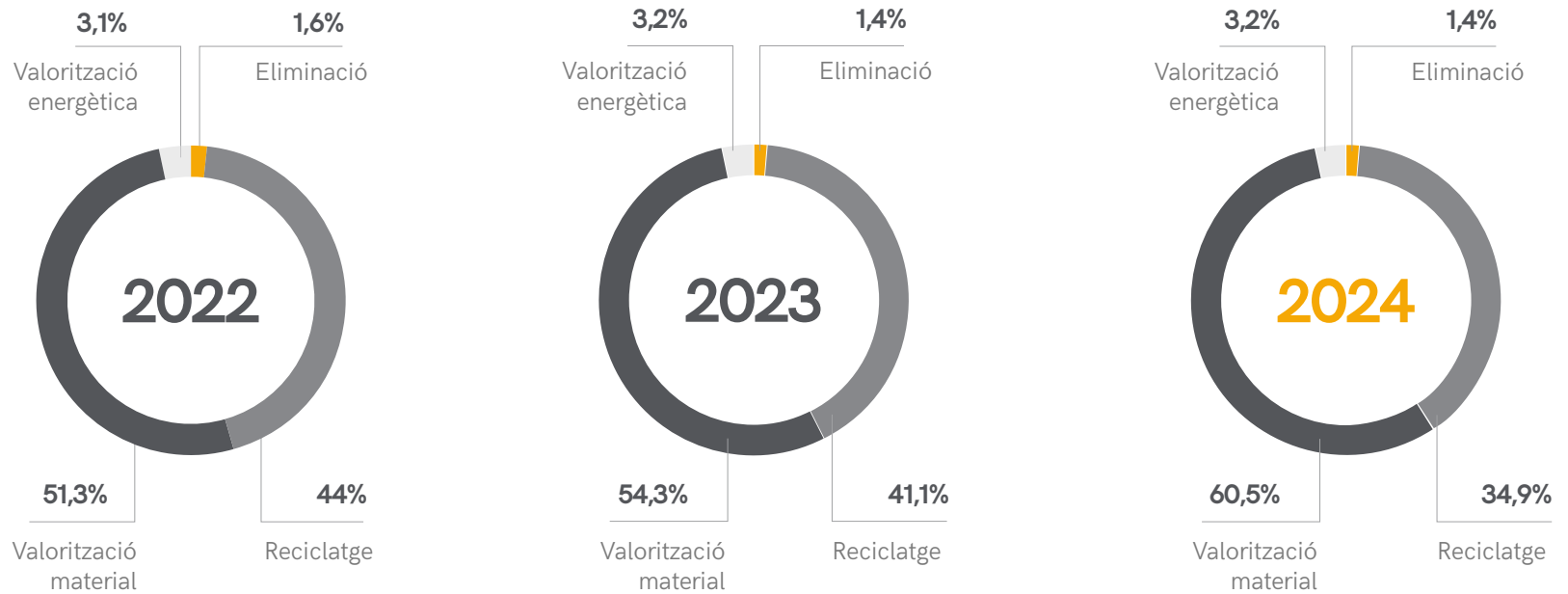
Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

## Percentatges de valorització per tipus de residu

### Gestió de RCD



El 2024, el **98,65 %** de les entrades de RCD han estat valoritzades.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

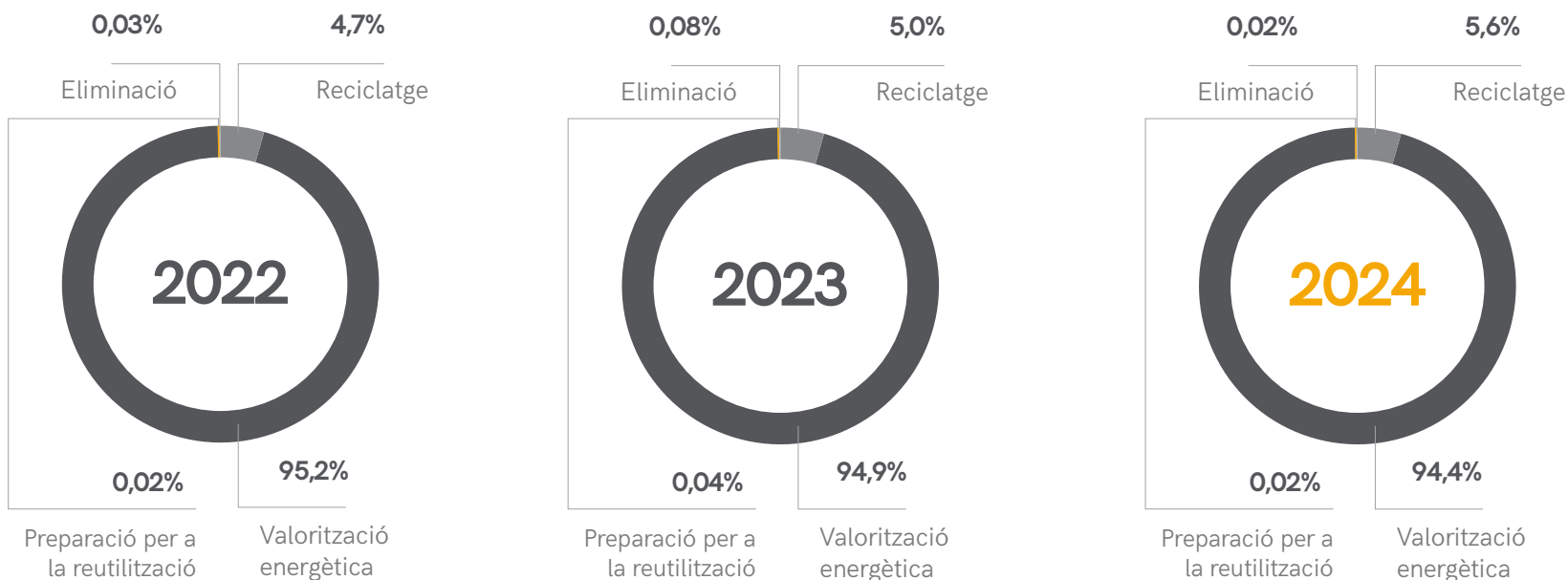
Annexos



# 11.970 kg

de mobles i estris domèstics  
preparats per a la seva  
reutilització el 2024.

## Gestió de mobles i estris domèstics





2024

MAC Insular

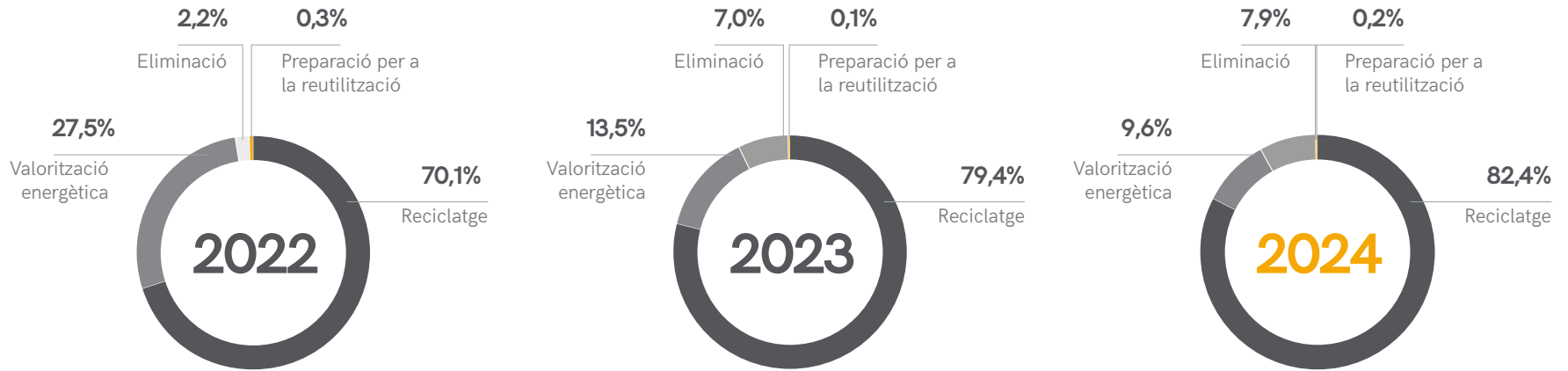
Responsabilitat

Residus en oportunitats

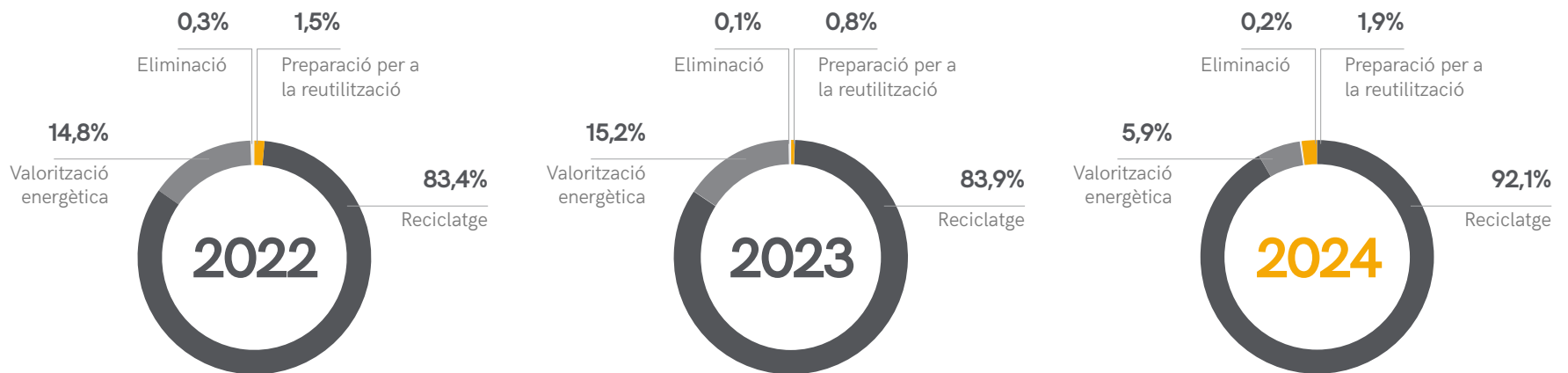
Persones

Annexos

### Gestió d'electrodomèstics de línia blanca (ELB) amb gasos refrigerants



### Gestió d'electrodomèstics de línia blanca (ELB) sense gasos refrigerants



92,1%

de reciclatge d'electrodomèstics de línia blanca aconseguit el 2024, en equips sense gasos refrigerants i 82,4% en els que en contenen.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

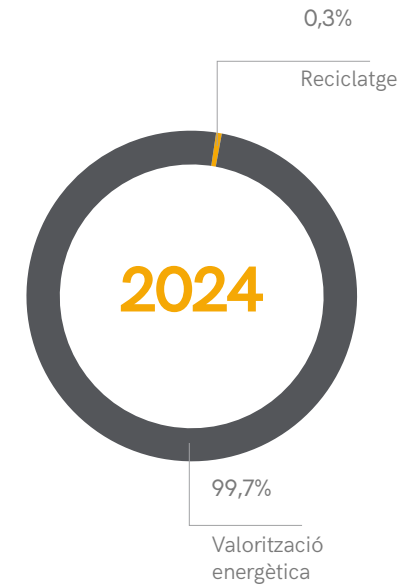
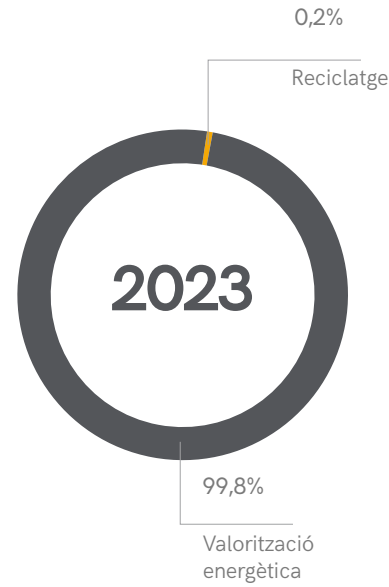
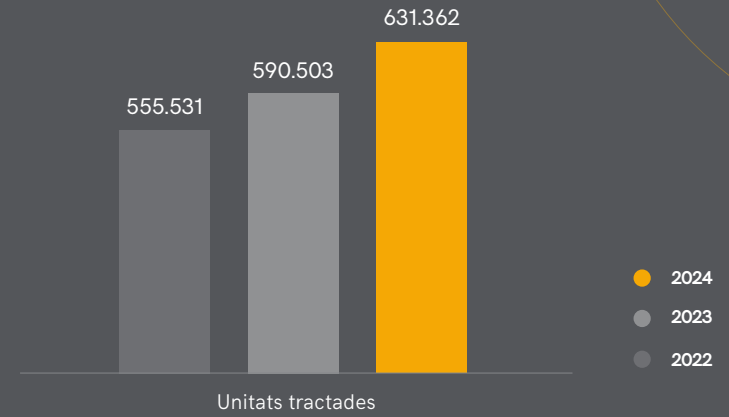
Residus en oportunitats

Persones

Annexos



### Gestió de NFU





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Cada any duim el nostre compromís ambiental més enllà del tractament habitual de residus, sumant-nos a iniciatives que són un exemple real de **circularitat aplicada sobre el terreny** i millorant de manera directa l'entorn on vivim.



## Col·laboració per a la recuperació ambiental a Ses Veles

Enguany, hem contribuït a la retirada d'abocaments incontrolats col·laborant en la **neteja del polígon de Ses Veles**, a Bunyola.

Mitjançant la signatura d'un conveni amb el Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Bunyola, es va dur a terme la **retirada dels residus abocats de manera incontrolada** als vials d'aquesta zona industrial, fent una passa més en el nostre compromís amb la protecció de l'entorn i la lluita contra la gestió incorrecta dels residus.

Aquesta actuació es completarà amb **mesures de vigilància i prevenció** per evitar que el problema es torni a reproduir.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

# Reduïm la nostra petjada sobre l'entorn

Mesurar les nostres emissions és el punt de partida per avançar cap a una activitat més responsable i amb menys emissions de carboni.

Per això, l'any 2019 començarem a calcular la nostra petjada de carboni emprant l'**inventari d'emissions de gasos d'efecte hivernacle**, tant pel que fa a les emissions directes com a les indirectes vinculades al consum energètic (categories 1 i

2, respectivament), segons els criteris del Registre Balear de Petjada de Carboni.

Amb l'objectiu d'ampliar la nostra perspectiva i detectar oportunitats de millora, l'any passat incorporarem al càlcul les **emissions indirectes vinculades a la cadena de valor**: des del consum de recursos fins als desplaçaments del personal o l'ús dels productes gestionats (categories 3, 4 i 5).

## Emissions de CO<sub>2</sub>e incloses en el càlcul de la nostra petjada de carboni per categoria



### CATEGORIA 1

Emissions directes per l'ús de combustibles fòssils en vehicles i maquinària.



### CATEGORIA 2

Emissions indirectes derivades del consum d'electricitat.



### CATEGORIA 3, 4 Y 5

Emissions indirectes associades a la cadena de valor (consum de recursos, transports in itinere, ús de productes, etc.).



Gràcies a aquest enfocament, podem analitzar de manera més completa l'**impacte real de la nostra activitat** i orientar les **accions de millora** allà on tenim major **capacitat d'actuació**, especialment en l'ús de maquinària i el transport intern de residus, però també en les emissions associades a la cadena de valor.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

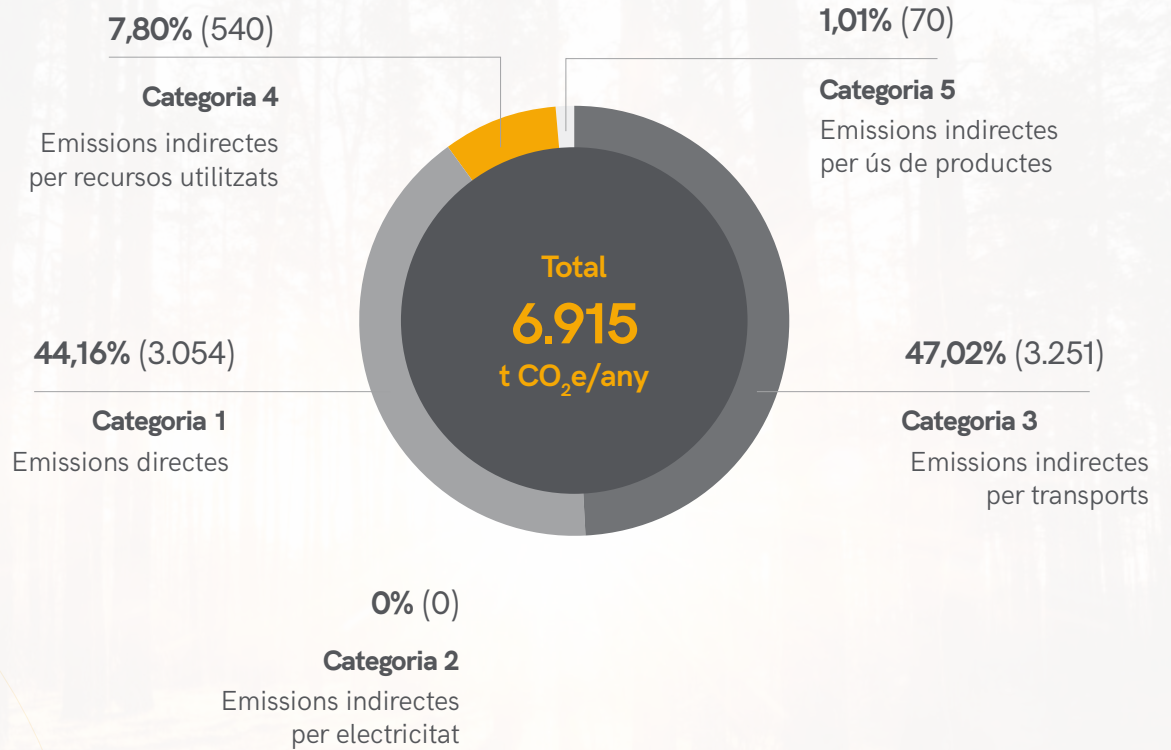
Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

40

El 2024, la nostra petjada de carboni ha estat de **6.915 tones de CO<sub>2</sub>e**, de les quals un 44% provenen del combustible emprat per a maquinària i transport, i un 56% corresponen a emissions indirectes.

### La nostra petjada de carboni el 2024





2024

MAC Insular

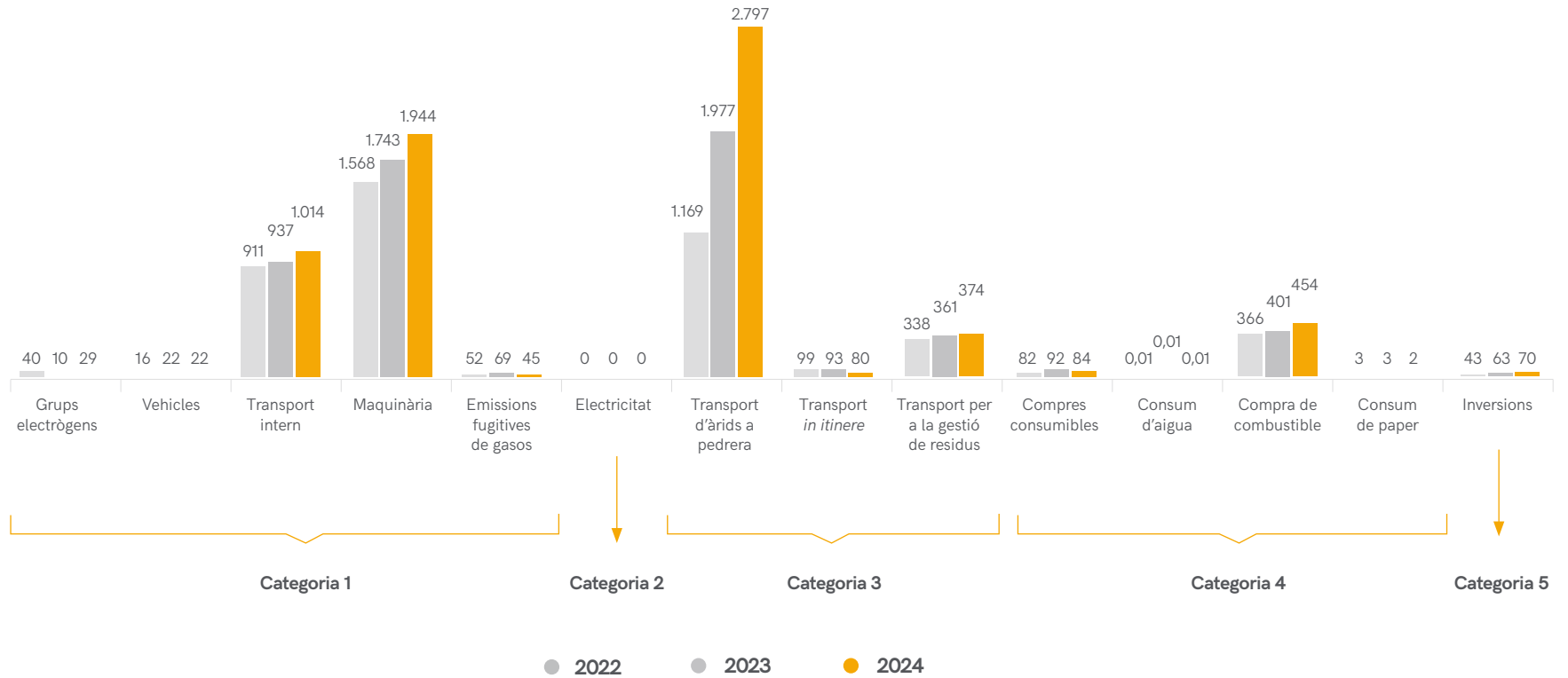
Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Evolució de la petjada de carboni de MAC Insular (t CO<sub>2</sub>e/any)



El 2024, la petjada de carboni ha augmentat respecte de l'any anterior en totes les categories, un increment que s'explica per l'augment dels residus tractats (+11,4 %). En aquest sentit,

l'increment més destacat s'ha produït en la categoria de sortides a pedrera, que ha guanyat pes dins el total d'emissions d'aquest exercici com a conseqüència de l'augment de la producció d'àrid.

### Avançam amb fermesa en la reducció d'emissions

Continuam minimitzant l'impacte negatiu de les nostres emissions mitjançant l'aplicació d'un

**Pla d'Acció** que inclou mesures específiques per a les principals fonts identificades. Aquest enfocament ens permet avançar de manera progressiva i coherent amb els resultats obtinguts en els darrers exercicis.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Accions per reduir les nostres emissions



### CATEGORIA 1



#### INVERSIÓ EN ENERGIES RENOVABLES

Comptam amb panells fotovoltaics a tres dels nostres centres (central de Bunyola i plantes de Lluçmajor i Porreres).



#### RENOVACIÓ DE LA FLOTA DE TRANSPORT

Contam amb 4 vehicles híbrids de benzina, 1 híbrid endollable i 2 elèctrics.



### CATEGORIA 1 I 3



#### FOMENT DE LA MOBILITAT SOSTENIBLE

Instal·lam punts de recàrrega a la planta de Bunyola. Sol·licitam a l'Ajuntament que la línia d'autobús que arriba al polígon també connecti amb la planta de Bunyola, on treballen 120 persones cada dia.



#### REDUCCIÓ DEL CONSUM DE MATERIALS I DESPLAÇAMENTS

Optimitzam els processos administratius per reduir l'ús de paper i minimitzar els desplaçaments de clientela i personal associats a la gestió.



### CATEGORIA 4



#### REDUCCIÓ DE L'ÚS DE PAPER

Implantam el comerç electrònic per a la consulta i descàrrega de factures a través de la plataforma web.

Avançam en la gestió digital dels DI, substituïm l'albarà per un tiquet i generalitzam l'ús de la signatura digital.





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

# Treballam per disminuir el consum de recursos

Reduir els recursos naturals que empram en la nostra activitat és clau per assolir un model de negoci responsable i sostenible.

Per això, feim un **seguiment continu** d'indicadors com l'ús d'electricitat, combustible i aigua, que ens permeten analitzar la seva evolució per tona de residu gestionat. Aquesta informació ens ajuda a detectar oportunitats de millora i a aplicar mesures que optimitzin els nostres processos, en línia amb el nostre Pla Estratègic.

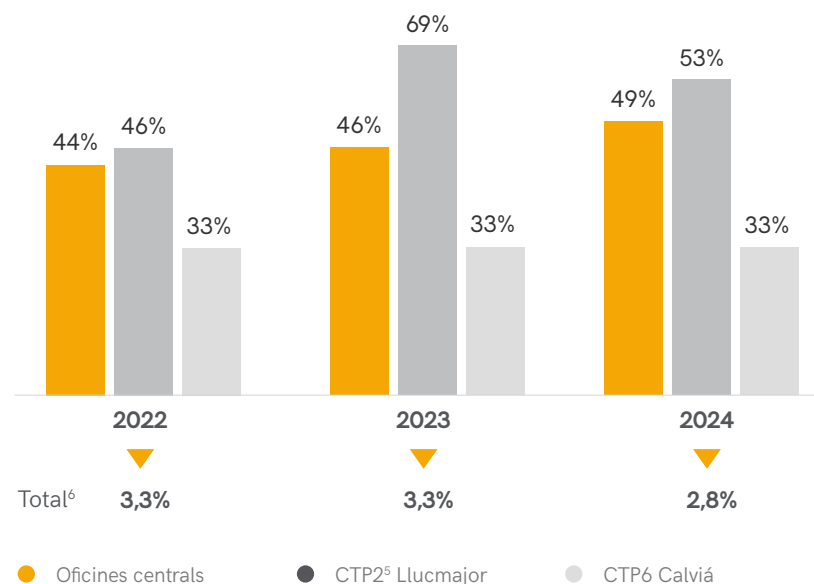
## Aprofitam el sol de Mallorca

També aprofitam les condicions naturals de l'illa de Mallorca per reduir l'impacte ambiental derivat de la nostra activitat, dins el marc del compromís que tenim amb un desenvolupament responsable.

Amb aquest objectiu, Comptam amb **panells solars fotovoltaics** a les nostres oficines centrals i a les plantes de Lluçmajor i Porreres, a més d'emprar electricitat amb certificat d'origen renovable a la resta d'instal·lacions.

Gràcies a això, l'any 2024 l'electricitat generada pels panells solars de les nostres instal·lacions ha representat el 2,8% del consum elèctric anual total de la companyia.

## Percentatge d'autoconsum d'energia solar



<sup>5</sup>A la planta CTP2 de Lluçmajor no hi ha connexió directa amb la xarxa elèctrica, per la qual cosa comptem amb plaques fotovoltaïques des de fa anys per al seu subministrament. Tot i això, la resta d'electricitat consumida que no apareix reflectida en aquesta taula prové dels grups electrògens, que donen suport quan hi ha algun problema en el funcionament de les plaques fotovoltaïques.

<sup>6</sup>Percentatge d'autoconsum respecte del consum elèctric total de totes les plantes.





2024

MAC Insular

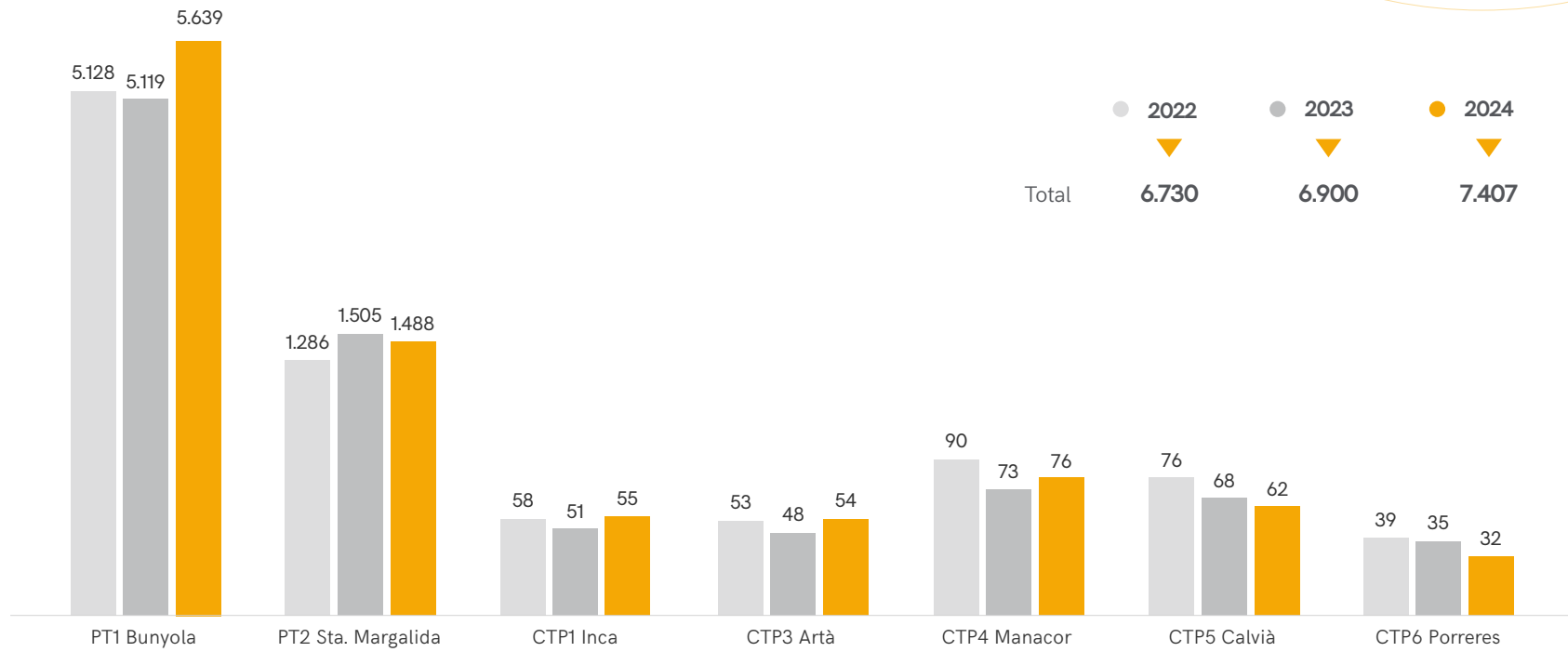
Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Consum de la xarxa elèctrica (GJ)





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

### Consum elèctric per tona de residu gestionat (kWh/t)



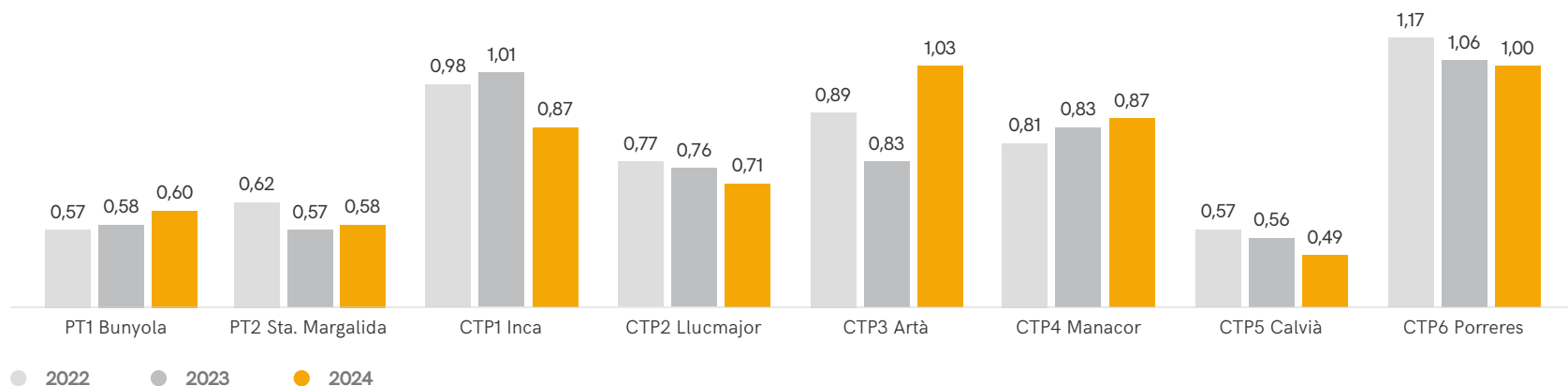
El 2024 hem aconseguit reduir un 7,1% el nostre consum elèctric per tona de residu gestionat, gràcies a una major eficiència operativa i a un millor aprofitament dels recursos energètics, fins i tot malgrat l'increment del volum de residus tractats.

### Feim un ús més eficient del combustible

En la nostra activitat diària, utilitzam una **gran quantitat de combustible** per poder operar, així com, en menor mesura, per abastir la flota de vehicles i alimentar els grups electrògens de la planta de Lluçmajor.

Malgrat l'increment d'entrades en un 11,4 %, el consum de combustible per tona només ha experimentat un lleuger augment de l'1,8 %. Això demostra l'efectivitat de les mesures implementades per assolir una major eficiència en l'ús del combustible.

### Consum de combustible per tona de residus gestionats (L/t)



● 2022 ● 2023 ● 2024



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

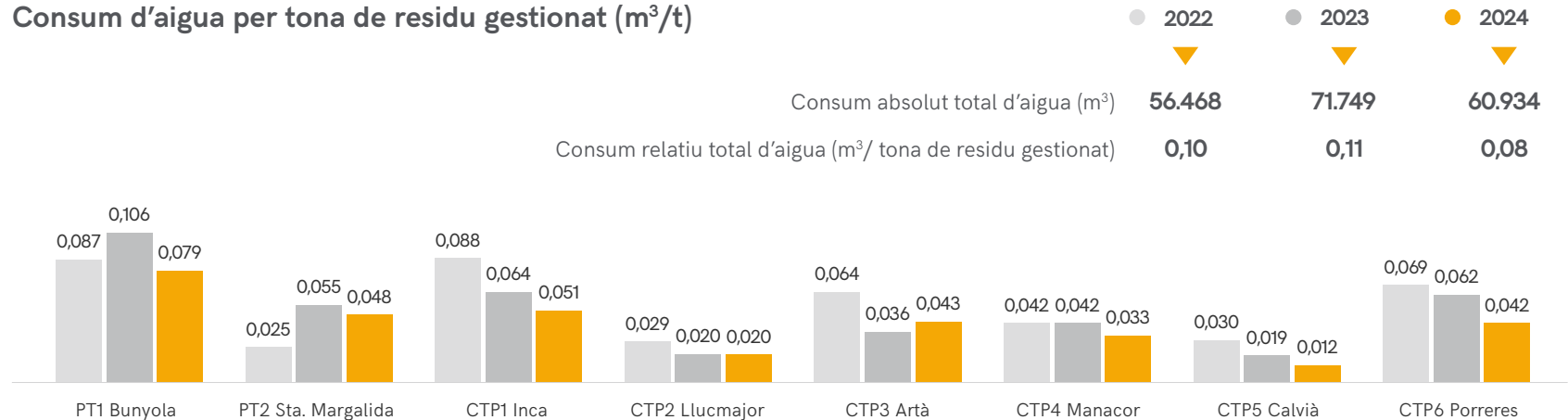
Annexos

## Feim tot el possible per estalviar aigua

L'aigua és un altre recurs fonamental per a la nostra activitat, ja que l'empram per minimitzar les emissions difuses de pols generades durant el tractament i la trituració dels residus.



### Consum d'aigua per tona de residu gestionat (m³/t)



El 2024 hem continuat emprant l'aigua de manera responsable, garantint el reg necessari per prevenir l'emissió de pols i protegir l'entorn.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

47

# Tenim un model sòlid de control ambiental

Treballam en col·laboració amb la Universitat de les Illes Balears, que elabora informes semestrals en què verifica el compliment de la normativa vigent.



## Resultats del procés de control ambiental



Aspectes per als quals **no s'han detectat incidències**, estant els valors dins de la normalitat, el 2022, 2023 i 2024

**Pous**

- Control anual als voltants de les plantes industrials.

**Partícules en suspensió PM<sub>10</sub>**

- ▲ Campanyes semestrals a Es Garrovers, Palmanyola i Son Sardina realitzades per Tirme.
- Campanya anual.

**Immissions**

**Partícules sedimentables**

- Controls semestrals.

**Lixiviats**

- Anàlisi mensual de les aigües de lixiviats.

Aspectes amb **resultats de conformitat favorable** el 2022, 2023 i 2024

Aspectes amb **inspecció satisfactòria** el 2022, 2023 i 2024

**Renou**

- ▲ Inspecció sonomètrica anual realitzada per la consultora OCA.

**Emissions**

**Partícules PM<sub>10</sub>**

- Inspecció anual sobre la correcta aplicació de mesures correctores de l'emissió de partícules per OCA.

Controls realitzats: ● Totes les instal·lacions ■ A PT1, PT2 i CTPs ▲ A PT1



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

● Aspectes amb resultats quantitius el 2022, 2023 i 2024



## Atmosfera

### Partícules PM<sub>10</sub>



▲ Inspecció anual amb mesures de PM<sub>10</sub> del filtre de mànegues i estimació d'emissions difuses per OCA.

▲ Inspecció d'autocontrol cada 18 mesos i als 3 anys amb mesures de PM<sub>10</sub> del filtre de mànegues i estimació d'emissions difuses per OCA.

### Emissions

### Gasos refrigerants



▲ Estimació anual de l'emissió de CFCs de la planta de tractament d'electrodomèstics de línia blanca (ELB) en funció de les unitats tractades.

▲ Recàrrega de gas en equips d'aire condicionat.

▲ Recàrrega de gas R404A de l'equip de condensació dels gasos refrigerants de la planta de tractament d'ELB.

▲ Recàrrega de gas en equips d'aire condicionat.

Controls realitzats: ● Totes les instal·lacions ■ A PT1, PT2 i CTPs ▲ A PT1

# Capítol 05

## Persones amb **vocació** **de transformar**

El nostre impacte es manifesta també en la manera com tenim cura de les persones, impulsam el seu desenvolupament i ens vinculam amb l'entorn per generar un canvi real i durador.

4  
5  
6





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

50

# El valor dels nostres professionals



A MAC Insular, ens hem esforçat per consolidar al llarg del temps un **equip estable, compromès i coneixedor dels reptes** que implica una gestió responsable dels residus a l'illa.

Tal com reflectim en el nostre **conveni col·lectiu amb el Comitè d'Empresa**, apostam per:



**QUALITAT DE L'OCUPACIÓ**  
(amb increments salarials progressius).



**PROTECCIÓ DE LES NOSTRES PERSONES** (amb un Pla de Prevenció de Riscos Laborals centrat en la millora de les cures).



**FORMACIÓ CONTÍNUA**  
(relacionada amb el lloc de treball).



## 214 professionals

beneficiats tant en el seu desenvolupament professional com en el seu benestar personal, gràcies a millors condicions que, a més, ens permeten atreure nous talents.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

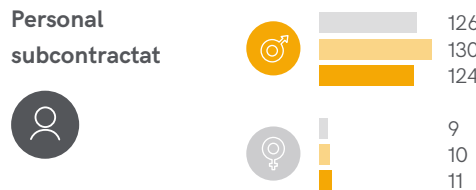
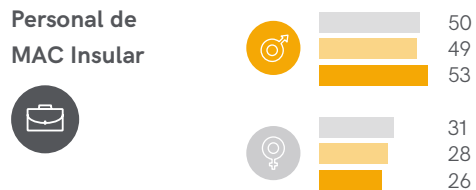
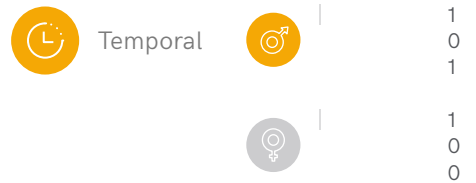
Memòria de sostenibilitat 2024

## El nostre equip (mitjana anual)

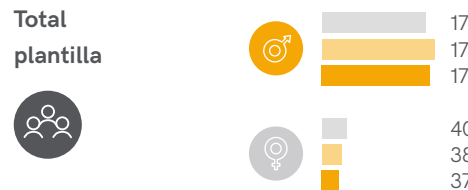
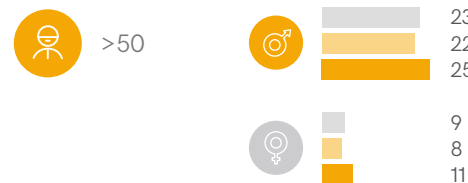
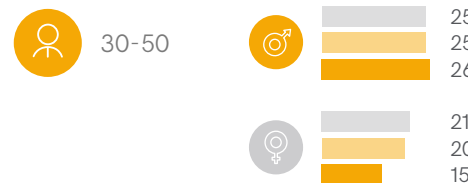
Total general

● 2022	● 2023	● 2024
▼	▼	▼
216	217	214

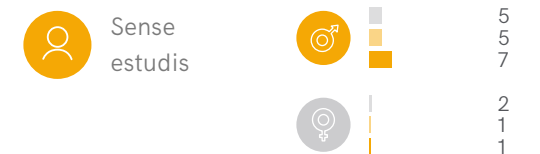
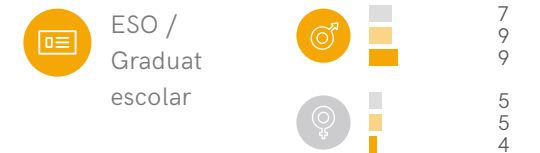
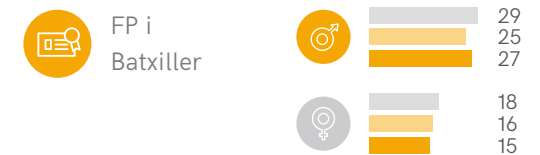
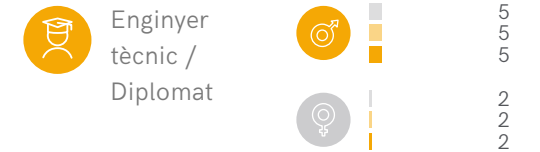
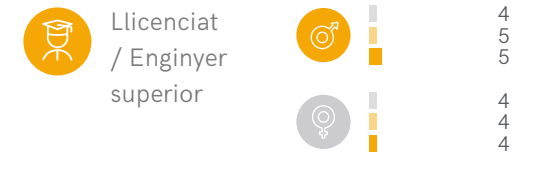
### Per tipus de contracte



### Per edat



### Per nivell acadèmic



**Treballam per oferir les millors condicions possibles, així com per donar estabilitat als nostres professionals perquè puguin construir els seus projectes de vida.**



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

**Persones**

Annexos



A partir dels bons resultats obtinguts en els **qüestionaris de riscos psicosocials** realitzats per l'equip en anys anteriors, el 2024 hem posat en marxa iniciatives orientades a millorar la comunicació interna i facilitar que les persones del nostre equip se sentin més implicades







en el desenvolupament del Pla Estratègic.

Aquestes accions han contribuït a apropar la visió de l'empresa a les persones que en formam part, afavorint una participació més activa i conscient.

### Acompanyam les nostres persones

Tenir cura de les persones que formen part de MAC Insular és una manera concreta de reconèixer el seu valor. Per això, promovem unes condicions laborals que afavoreixin l'equilibri personal i professional, adaptades a les diferents etapes i necessitats de la vida.

#### Drets del nostre personal

-  **Flexibilitat horària.**
-  **Permisos de treball retribuïts per exàmens vinculats al lloc de treball.**
-  **Excedències d'un a sis mesos.**
-  **Reducció de jornada.**
-  **Ajuda econòmica** per cada fill menor d'edat per a la compra de material escolar.
-  **Suport a les víctimes de violència de gènere.**



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Apostam per la igualtat d'oportunitats

A MAC Insular, creiem en un entorn laboral on totes les persones tinguin les mateixes oportunitats, independentment de les circumstàncies o condicions que els puguin afectar.

La signatura del nostre **Pla d'Igualtat** l'any 2022, actualitzat el 2023, va suposar un pas més dins una trajectòria de compromís amb un tracte digne per a tothom, que ja marcava el dia a dia de l'empresa.

Des de llavors, la **Comissió d'Igualtat** creada avalua periòdicament els avanços aconseguits i impulsa noves mesures que es reflecteixen en un informe anual, amb una atenció especial a la conciliació, la formació i l'accés al desenvolupament professional.



### Compromisos del nostre Pla d'Igualtat



#### GARANTIR

processos de selecció i accés en igualtat de condicions.



#### ASSEGURAR

una comunicació no sexista i una gestió responsable de denúncies.



#### MILLORAR

la conciliació i sensibilització de l'equip en matèria d'igualtat.



#### AFAVORIR

una major presència femenina i una política retributiva justa.



#### PREVENIR

la discriminació i formar el personal en diversitat i inclusió.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

### Invertim en talent i coneixement

Dins el nostre Pla Estratègic, impulsam un **Pla de Formació** amb inversió anual pròpia, pensat per a cada persona, amb l'objectiu que pugui continuar creixent i enfortint les seves competències. Apostam per una formació útil, adaptada a cada necessitat, que millori el servei que oferim i reforci el compromís del nostre equip amb el projecte comú.

Durant el 2024, hem dut a terme **23 accions formatives**, amb un enfocament especial en temàtiques relacionades amb la prevenció d'accidents, donada la naturalesa de la nostra activitat, així com d'altres sobre mercaderies perilloses, l'àmbit tributari o anglès empresarial.

### Formació realitzada per àrees temàtiques



### Percentatge de plantilla formada<sup>7</sup> a 2024



<sup>7</sup>Consideram en aquest cas únicament el personal de MAC Insular.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Amb una **inversió de 10.000 euros**, aproximadament, hem aconseguit una participació del 99% de la nostra plantilla a les accions formatives realitzades. Aquest alt nivell de compromís subratlla la nostra aposta per promoure l'aprenentatge continu com una prioritat fonamental dins la nostra organització.

Adicionalment, hem dut a terme diversos **seminaris i campanyes informatives**, entre les quals destaca una campanya de sensibilització ambiental adreçada a tot el personal.

**EL'any 2024 hem aconseguit formar el 100% dels treballadors i el 96% de les treballadores, fet que representa un 99% del conjunt de la plantilla.**





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Consolidam una cultura de seguretat i salut laboral

Tenir cura de la seguretat i la salut de l'equip forma part essencial del nostre dia a dia. Treballam en un entorn exigent, on l'ús de maquinària pesada i la manipulació de certs materials requereixen atenció i formació constants.

Per això, comptam amb el suport de **dos serveis de prevenció externs i un coordinador propi**, que s'encarrega de garantir que tot funcioni correctament, aplicant mesures reals i eficaces per prevenir riscos i assegurar un entorn laboral segur.

Aquest any hem posat en marxa el repte "**Zero accidents laborals el 2024**", amb l'objectiu de continuar reforçant la seguretat laboral i consolidar una cultura preventiva. Per fer-ho, hem activat un sistema d'incentius vinculat al compliment del repte: Esmorzar en grup després de cada període de quatre mesos consecutius sense accidents i, si s'assoleix l'objectiu d'accidents amb baixa zero durant tot l'any, lliurament d'una cistella de productes mallorquins a cada treballador. D'aquesta manera, reforçam el paper de la prevenció



com a prioritat compartida per tota la plantilla, alhora que donam suport a l'economia local.

També enguany hem celebrat la II Edició del **Concurs "Casc d'Or"**, amb què premiam els nostres professionals per les idees més innovadores orientades a millorar l'entorn laboral, amb un enfocament especial en l'ergonomia.

A més, el 2024 hem continuat amb la nostra sèrie de **píndoles formatives en línia**, de 10 a 15 minuts cadascuna, mitjançant

les quals posam en valor les bones pràctiques en matèria de seguretat i salut aplicables al nostre dia a dia:

- Calor: mesures preventives i com actuar davant un cop de calor.
- Ergonomia en tasques de manteniment, producció i oficines.
- Seguretat vial.
- Primers auxilis.
- Sobreesforços.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

## Principals iniciatives de la campanya de comunicació en seguretat i salut



**Enfortiment del seguiment de la salut.** A través de reconeixements mèdics específics enfocats a la prevenció del risc cardiovascular, glaucoma, càncer de còlon i càncer de pròstata.



**Increment de les visites tècniques de prevenció.** Amb l'objectiu de resoldre dubtes, detectar possibles incompliments, revisar els EPIs i verificar la correcta aplicació dels procediments de treball.



**Llançament del concurs de Prevenció de Riscos Laborals (PRL).** Obert a tota la plantilla i amb una dotació econòmica com a premi.



**Realització d'un curs relacionat amb el sistema de gestió de la prevenció, d'acord amb la norma ISO 45001.**



**Ampliació de la supervisió i col·laboració amb subcontractes.**

Durant el 2024, hem registrat un menor nombre d'accidents, passant de 3 l'any 2023 a **només 2 l'any 2024**. A més, tots aquests accidents han estat de caràcter lleu, i han resultat en un total de 17 dies de baixa.

La **reducció notable del 35% en l'índex d'incidència i de freqüència** és conseqüència directa de la campanya de prevenció d'accidents que hem implementat. Per això, continuem treballant per mantenir aquests índexs baixos i complir amb els següents objectius recollits al nostre Pla Estratègic:

- **Minimitzar els índexs d'absentisme i sinistralitat,** mitjançant campanyes i accions formatives sobre seguretat laboral.
- **Millorar les competències i el rendiment** de les persones, en línia amb el que estableix el Pla de Formació.

## Evolució temporal de la taxa d'accidents

	Accidents amb baixa	Nre. D'accidents greus	Índex d'incidència (i.I.)	Índex de freqüència (i.F.)	Índex de gravetat (i.G.)
2022	5	0	10.000	56,3	1,5
2023	3	0	3.896,1	21,9	0,1
<b>2024</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2.531,6</b>	<b>14,3</b>	<b>0,1</b>

I.I.: Accidents en jornada laboral amb baixa\*100.000/ Nre. de treballadors.

I.F.: Accidents en jornada laboral amb baixa\*1.000.000/ (Nre. de treballadors \*h treballades).

I.G.: Nre. de dies no treballats per accident amb baixa\*1.000/ (Nre. de treballadors \*h treballades).



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

58

# Aliats cap a un futur sostenible

A MAC Insular, entenem que avançar cap a un model més sostenible implica comptar amb proveïdors que comparteixin la nostra visió i compromís. Per això, treballam amb col·laboradors als quals demanam l'adhesió als principis recollits en el nostre Codi Ètic, que estableix les bases per a una col·laboració responsable, transparent i alineada amb els nostres valors.

Aquesta relació, amb vocació de llarg recorregut, es formalitza mitjançant les **Condicions Generals de Compra**, on es detallen els compromisos que han d'assumir els nostres col·laboradors en matèria de compliment normatiu, així com de bones pràctiques ambientals i socials.



## Condicions Generals de Compra: el que demanam a qui col·labora amb nosaltres



**Compliment de la legislació** laboral, fiscal i de Seguretat Social.



Aplicació de normes de **seguretat i prevenció** de riscos laborals.



Respecte pel **medi ambient** i gestió correcta dels residus.



Extensió d'aquests compromisos a les **subcontractes**.



Ús responsable de la informació i compliment del Reglament General de Protecció de Dades (**RGPD**).



Garantia de **drets sobre marques, patents i propietat intel·lectual**.



Conducta ètica, transparent i alineada amb el **Codi Ètic** de MAC Insular.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Els nostres proveïdors se sotmeten a **revisions i avaluacions** constants, amb les quals comprovam que els béns i serveis que rebem per part seva compleixen els requisits establerts en els Sistemes de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat de la Informació de MAC Insular. De manera coherent així, feim un seguiment acurat de les subcontractes amb major sinistralitat per tal d'aplicar mesures que millorin el seu rendiment en matèria de seguretat.

A més, comptam amb un **sistema de control documental** que permet verificar que els nostres proveïdors compleixen les exigències legals i tècniques vigents, especialment en allò relacionat amb prevenció de riscos laborals, formació, assegurances i autoritzacions.

Com a garantia de tot aquest procés, el nostre **Departament de Comptabilitat i Proveïdors** fa un control exhaustiu de les

incidències detectades, amb l'objectiu de millorar l'eficiència i la seguretat dels nostres professionals, proveïdors i clientela.

Durant el 2024, s'han registrat quatre queixes i cinc no conformitats (NC) a dos proveïdors, mentre que MAC Insular no ha rebut cap queixa per part de cap proveïdor.

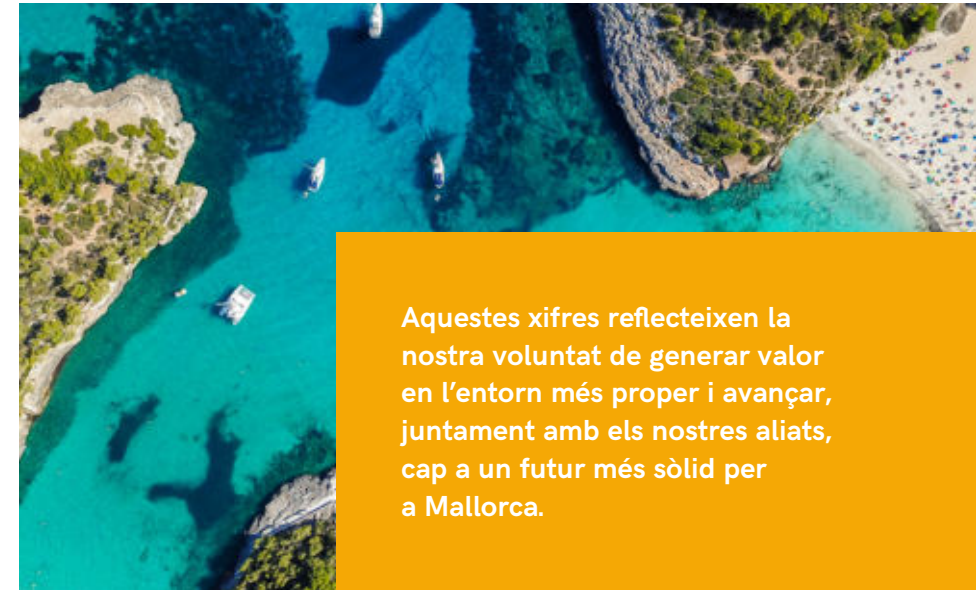
### Arrels locals, impacte real

Una cadena de valor és sostenible quan enforteix l'economia del lloc on opera. Per això, apostam per **proveïdors locals**, fermament compromesos amb la legalitat, l'ètica, la qualitat i la sostenibilitat.

Aquesta política es tradueix en un impacte econòmic directe: el 2024, **el 92,55% del volum de compres** es destinà a empreses amb seu a les Illes Balears, sis punts percentuals més que l'any anterior.

### Procedència dels proveïdors segons el volum de facturació

	2022	2023	2024
<b>Local</b>	93,60%	92,80%	92,55%
<b>Espanya</b>	99,80%	99,81%	99,64%
<b>Estranger</b>	0,20%	0,19%	0,36%



Aquestes xifres reflecteixen la nostra voluntat de generar valor en l'entorn més proper i avançar, juntament amb els nostres aliats, cap a un futur més sòlid per a Mallorca.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

# Arrelats a la nostra comunitat



Com una de les nostres prioritats, impulsam iniciatives concretes que reforcen el nostre vincle amb la comunitat, des de la col·laboració amb entitats socials fins a programes d'inserció laboral i recuperació de materials, passant per la participació en fòrums o

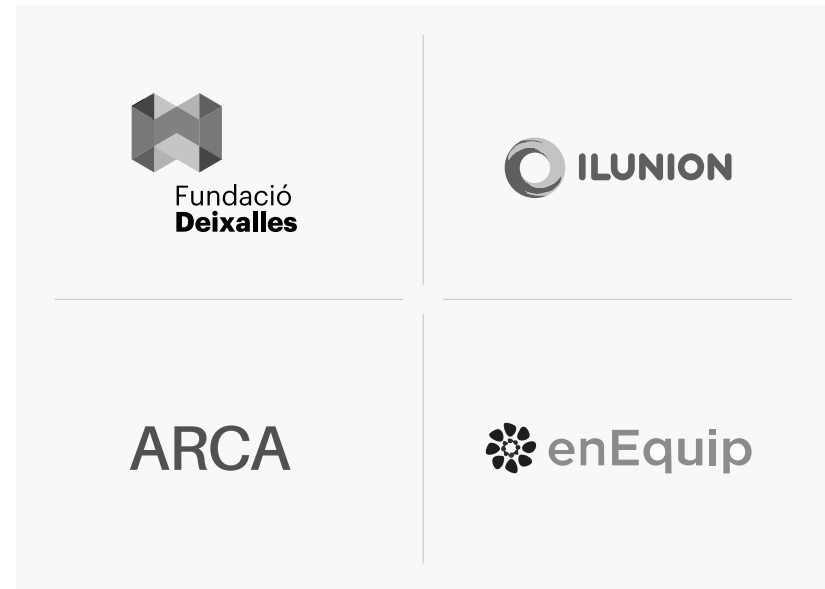
jornades de trobada amb públic, clients o proveïdors.

Aquestes accions no només responen a necessitats reals de l'entorn, sinó que també ens ajuden a construir una **xarxa sòlida de relacions basada en el respecte, la cooperació i el valor compartit.**

## Obrim camí a la inclusió

Entenem la sostenibilitat com un compromís que també es reflecteix en les oportunitats que generam per a les persones, especialment per a aquelles que més ho necessiten. Per això, afavorim la seva **integració sociolaboral** col·laborant amb entitats com Fundació Deixalles, Arca, Ilunion o En Equip.

A través d'aquestes col·laboracions, oferim feina a persones amb diversitat funcional



o en situació de vulnerabilitat, vinculant-les a tasques relacionades amb la gestió de residus, com ara la selecció de materials reutilitzables o la reparació de mobles i electrodomèstics per a la seva posterior venda.

Fruit del nostre compromís constant amb convertir residus en recursos, també hem recuperat una **cadira de rodes** que arribà a la nostra planta d'Artà, i l'hem donada a una residència de gent gran de la localitat.

**Des de 2004, més de 1.000 persones s'han beneficiat d'aquests acords, 72 de les quals durant el 2024, un 19,4% més que el 2023.**

Capítol 06  
Annexos

5  
6





2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

62

# Abast i metodologia

**Publicam aquesta memòria com un exercici de transparència i rendició de comptes, amb l'objectiu de compartir de manera clara i accessible com avançam en sostenibilitat i quin impacte positiu generam al llarg de l'any.**

Aquesta **Memòria de Sostenibilitat** presenta, de forma clara i estructurada, les principals accions, resultats i avanços de MAC Insular S.L. en matèria ambiental, social i de bon govern durant l'exercici fiscal 2024, comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre d'enguany. La seva publicació respon al compromís de l'empresa amb la transparència i la millora contínua, així com a la voluntat de compartir amb els nostres grups d'interès les fites assolides i els reptes que continuam abordant.



La informació recollida reflecteix el **conjunt d'operacions de MAC Insular** a l'illa de Mallorca, incloent-hi tant les activitats directes de gestió de residus com les accions socials, ambientals i institucionals dutes a terme durant l'any.

Per a l'elaboració, s'ha fet una anàlisi detallada dels nostres

impactes al llarg de tota la cadena de valor, alineant els continguts amb els **Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** i els principis del estàndard **Global Reporting Initiative (GRI)**, en la seva versió actualitzada de 2021. Aquesta memòria, com en edicions anteriors, no ha estat objecte de verificació externa.



**Per a qualsevol consulta o aclariment relacionat amb aquesta memòria, vos convidam a escriure'ns a:**

**[info@MAC-insular.com](mailto:info@MAC-insular.com)**



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Memòria de sostenibilitat 2024

63

# Índex GRI

Contingut	Ubicació
<b>GRI 2: Continguts generals 2021</b>	
2-1 Detalls organitzatius.	2.1. La feina que defineix qui som.
2-2 Entitats incloses en la presentació d'informes de sostenibilitat.	6.1. Abast i metodologia.
2-3 Període objecte de l'informe, freqüència i punt de contacte.	6.1. Abast i metodologia.
2-4 Actualització de la informació.	6.1. Abast i metodologia.
2-5 Verificació externa.	6.1. Abast i metodologia.
2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials.	2.1. La feina que defineix qui som. 5.2. Aliats cap a un futur sostenible.
2-7 Empleats.	5.1. El valor dels nostres professionals.
2-8 Treballadors que no són empleats.	A MAC Insular no comptam amb persones en aquesta modalitat de treball.
2-9 Estructura de governança i composició.	3.1. Una estructura de govern per fer front als desafiaments.
2-22 Declaració sobre l'estratègia de desenvolupament sostenible.	4.1. Fem de la circularitat el nostre eix d'actuació.
2-23 Compromís i polítiques.	3.2. Actuem amb transparència.
2-24 Incorporació dels compromisos i polítiques.	3.2. Actuem amb transparència.
2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès.	2.3. Construïm relacions escoltant al nostre voltant.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Contingut	Ubicació
<b>GRI 204: Pràctiques de subministrament 2016</b>	
204-1 Proporció de despeses en proveïdors locals.	5.2. Aliats cap a un futur sostenible.
<b>GRI 301: Materials 2016</b>	
301-1 Materials utilitzats per pes o volum.	4.1. Fem de la circularitat el nostre eix d'actuació.
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	
302-1 Consum d'energia dins de l'organització	4.3. Treballam per disminuir el consum de recursos.
302-3 Intensitat energètica	4.3. Treballam per disminuir el consum de recursos.
302-4 Reducció del consum energètic	4.3. Treballam per disminuir el consum de recursos.
<b>GRI 303: Aigua i efluents 2018</b>	
303-3 Extracció d'aigua.	4.3. Treballam per disminuir el consum de recursos.
303-5 Consum d'aigua.	4.3. Treballam per disminuir el consum de recursos.
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	
305-1 Emissions directes de GEI (abast 1).	4.2. Reduïm la nostra petjada sobre l'entorn.
305-2 Emissions indirectes de GEI (abast 2).	4.2. Reduïm la nostra petjada sobre l'entorn.
305-4 Intensitat de les emissions GEI.	4.2. Reduïm la nostra petjada sobre l'entorn.
305-5 Reducció de les emissions de GEI.	4.2. Reduïm la nostra petjada sobre l'entorn.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

Contingut	Ubicació
<b>GRI 403: Seguretat i salut en el treball 2018</b>	
403-1 Sistema de gestió de la salut i la seguretat en el treball.	5.1. El valor dels nostres professionals.
403-4 Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat en el treball.	5.1. El valor dels nostres professionals.
403-5 Formació de treballadors sobre salut i seguretat en el treball.	5.1. El valor dels nostres professionals.
403-6 Foment de la salut dels treballadors.	5.1. El valor dels nostres professionals.
403-9 Lesions per accident laboral.	5.1. El valor dels nostres professionals.
<b>GRI 404: Formació i educació 2016</b>	
404 -2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició.	5.1. El valor dels nostres professionals.
<b>GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016</b>	
405-1 Diversitat d'òrgans de govern i empleats.	5.1. El valor dels nostres professionals.
<b>GRI 406: No discriminació 2016</b>	
406-1 Casos de discriminació i accions correctives emprades.	5.1. El valor dels nostres professionals.



2024

MAC Insular

Responsabilitat

Residus en oportunitats

Persones

Annexos

**A MAC Insular creiem que la sostenibilitat no és només una fita, sinó una manera d'avançar. Cada acció, cada millora, cada dada compartida en aquesta memòria reflecteix una convicció profunda: que és possible transformar el present si actuam amb responsabilitat, visió i compromís col·lectiu. Cada acció, cada millora, cada dada compartida en aquesta memòria reflecteix una convicció profunda: que és possible transformar el present si actuam amb responsabilitat, visió i compromís col·lectiu.**



