

# Cuidamos el **entorno** que nos da la vida

Memoria de Sostenibilidad 2024

00 > Carta del Director General



01 > 2024: acelerando la transformación sostenible



02 > MAC Insular: donde cada grano de arena cuenta



03 > Nos comprometemos con la ética y la responsabilidad corporativas



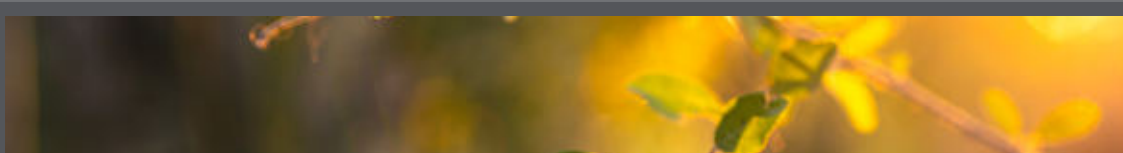
04 > Convertimos residuos en oportunidades



05 > Personas con vocación de transformar



06 > Anexos





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024



# Carta del Director General

## Estimados colaboradores, clientes y socios:

MAC Insular tiene una misión clara: **garantizar una gestión eficiente, segura y sostenible de los residuos en Mallorca**. No nos limitamos a tratarlos, sino que trabajamos para darles una nueva vida útil, impulsando una economía verdaderamente circular. Esta Memoria de Sostenibilidad 2024, la cuarta que publicamos de forma consecutiva, refleja el esfuerzo colectivo por avanzar en esta dirección, guiados por tres pilares fundamentales: el compromiso ambiental, la responsabilidad social y la eficiencia operativa.



2024 ha sido un año en el que hemos consolidado nuestro papel como actor clave en la gestión de residuos de la isla. Hemos alcanzado cifras récord, superando las **737.000 toneladas** de residuos gestionados, y hemos comercializado **220.900 toneladas de áridos reciclados**, evitando

la extracción de materiales naturales y cerrando el ciclo de uso de recursos con criterios de sostenibilidad y proximidad.

A pesar de esta mayor carga operativa, hemos logrado reducir el consumo de electricidad por tonelada

tratada, optimizar el uso del agua y mantener altos niveles de valorización. Actualmente **valorizamos más del 98%** de los residuos gestionados, y nuestro objetivo es superar el 99% en 2025, gracias a iniciativas innovadoras como la valorización de yeso y pladur procedentes



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

de residuos de construcción y demolición, una línea de trabajo pionera a nivel europeo.

Este progreso ha sido posible gracias a la mejora continua de nuestros procesos, al refuerzo de nuestras capacidades técnicas y a una gestión orientada a resultados medibles. También hemos renovado certificaciones clave, como la de **cálculo de la huella de carbono del ejercicio 2024**, ampliando su alcance para actuar con mayor eficacia y transparencia.

Nada de esto sería posible sin el compromiso y la profesionalidad

de nuestro equipo humano, formado por **214 personas**, entre personal propio y subcontratado. Este año hemos reforzado nuestras inversiones en **formación, seguridad y mejora de condiciones laborales**, y hemos impulsado nuestra implicación social, ofreciendo oportunidades a quienes más lo necesitan a través de colaboraciones con entidades sociales.

Esta memoria no solo recoge lo que hemos conseguido juntos. Es también una hoja de ruta hacia el futuro: un futuro en el que la gestión de

residuos deje de ser una actividad invisible y se consolide como una **palanca real de transformación ambiental, social y económica** en nuestro territorio.

Con visión de futuro, con responsabilidad y con orgullo de contribuir desde Mallorca al reto global de la sostenibilidad, os doy las gracias por formar parte de este camino.

**Cordialmente,**

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

Director General  
MAC Insular



# Capítulo 01 2024: Acelerando la transformación sostenible

Trabajamos continuamente para contribuir al bienestar de la ciudadanía a través de la gestión y reciclaje de los residuos generados en la isla de Mallorca.

012





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Negocio



**214**  
profesionales  
(promedio anual)



**5.950**  
clientes

**79**  
personas  
de MAC Insular

**135**  
personas  
contratadas

## Social



**33%**  
de mujeres dentro  
de nuestro personal propio



**92,6%**  
proveedores  
locales



**72**  
personas contratadas mediante colaboraciones con  
entidades sociales, favoreciendo su inserción laboral (+19,4% vs. 2023)

## Gestión de residuos



**737.513 t**  
de residuos gestionadas  
(+11,4% vs. 2023)



**616.373 t**  
de árido reciclado producido  
(+17,4% vs. 2023)



**220.893 t**  
de árido reciclado vendido  
(-9,8% vs. 2023)



**74.403 t**  
de rechazo enviadas a recuperación  
energética, con las que hemos generado  
40.177 MWh (+8,8% vs. 2023)

## Medio ambiente



**82,6 l**  
agua utilizados / t residuo  
gestionado (-23,8% vs. 2023)



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



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



**2,79 kWh**  
de energía / t de residuo  
gestionado (-7,1% vs. 2023)



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

## Gestión de residuos

Entradas (t)	2022	2023	2024	
Residuos de construcción y demolición	528.176	605.295	674.487	
Resto de voluminosos	48.522	52.197	58.190	
Neumáticos fuera de uso	3.889	4.134	4.420	
RAEES	Electrodomésticos de línea blanca con CFC	229	245	227
	Electrodomésticos de línea blanca sin CFC	129	131	128
	Electrodomésticos de línea marrón	48	48	60
<b>TOTAL</b>	<b>580.993</b>	<b>662.049</b>	<b>737.513</b>	

En **2024**, el volumen de residuos gestionados ha aumentado un **11,4%** con respecto a 2023.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

## Facturación por tipo de residuo

	2022	2023	2024	
Residuos de construcción y demolición	25.872.178 €	29.696.188 €	33.123.170 €	
Resto de voluminosos	8.953.820 €	9.770.401 €	11.290.985 €	
Neumáticos fuera de uso	451.244 €	453.284 €	504.281 €	
RAEES	Electrodomésticos de línea blanca con CFC	127.823 €	136.634 €	126.772 €
	Electrodomésticos de línea blanca sin CFC	44.711 €	45.498 €	44.455 €
	Electrodomésticos de línea marrón	36.497 €	36.075 €	45.741 €
<b>TOTAL</b>	<b>35.486.272 €</b>	<b>40.138.080 €</b>	<b>45.135.405 €</b>	



En **2024**, hemos aumentado nuestra facturación un **12,5%** con respecto al año anterior.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024



## Impacto de la valorización de residuos\*

Desde 2006, hemos tratado casi **8,4 M TN de residuos.**

### Reciclaje

Convertimos los residuos de construcción y demolición en áridos reciclados que se reintroducen en el sector de la obra civil y, además, de los RCD y RV recuperamos metales, plásticos y maderas que enviamos a reciclaje.

### Preparación para la reutilización

Recuperamos muebles y electrodomésticos que aún pueden tener uso, alargando así su vida útil.

### Valorización energética

Cuando no es posible reutilizar ni reciclar, aprovechamos el poder calorífico de los residuos para generar energía.

Cerca del **99%** de los residuos que tratamos en MAC Insular **es valorizado.**

\*Datos desde el inicio de la actividad.



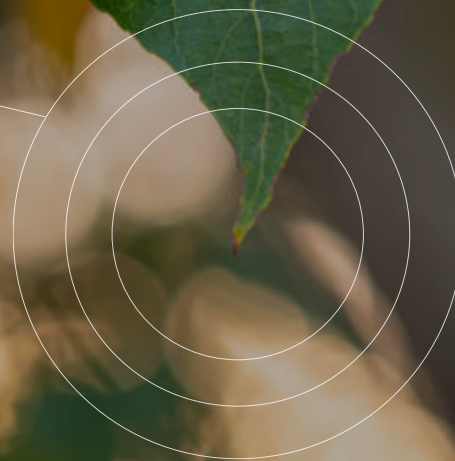
○ Valorización energética   ● Tratamiento   ● Reutilización   ● Entradas   ● Reciclaje

Capítulo 02

# Mac Insular: donde cada grano de arena cuenta

Convertimos residuos en oportunidades para seguir impulsando la sostenibilidad y contribuir, de la mano de nuestra cadena de valor, al progreso de Mallorca y de nuestra comunidad.

1  
2  
3





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

# El trabajo que define quiénes somos

Avalados por cerca de veinte años de trayectoria, desde 2006 asumimos el servicio público de gestión de **residuos de construcción y demolición (RCD)**, **residuos voluminosos (RV)** y **neumáticos fuera de uso (NFU)** en la isla de Mallorca.

Desempeñamos esta labor de la mano de las autoridades insulares y de acuerdo con lo dispuesto por ellas en el **Plan Director Sectorial**, en beneficio de la población local y visitantes.

## Residuos que gestionamos



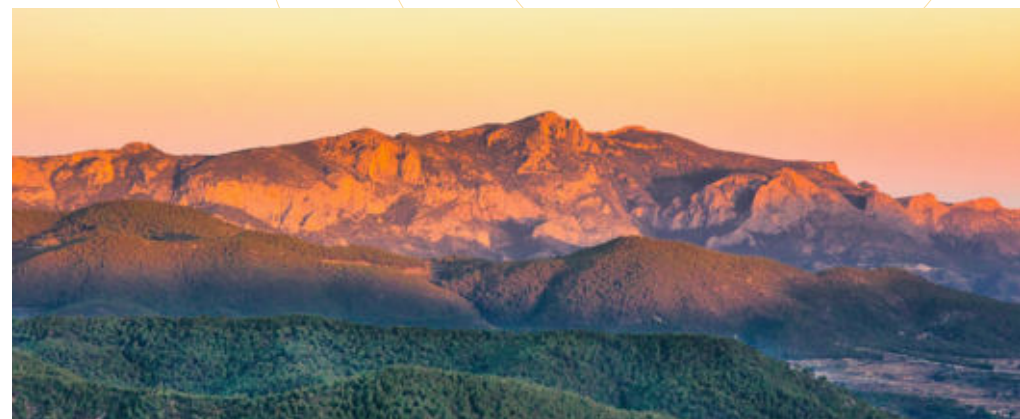
**RCD** · residuos de construcción y demolición



**RV** · residuos voluminosos



**NFU** · neumáticos fuera de uso



Llevamos los principios de la **economía circular** en nuestro ADN: tenemos un modelo de negocio basado en transformar los residuos para su aprovechamiento, maximizando su preparación para la reutilización y reciclaje, a la vez que impulsamos con ello un desarrollo sostenible y responsable.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos



## MISIÓN

Diseño, construcción y gestión de plantas de tratamiento de RCD, RV y NFU, bajo los más altos estándares de calidad y de aprovechamiento de los residuos como recursos, garantizando la máxima protección medioambiental. Todo ello, satisfaciendo a todos nuestros grupos de interés: clientes, trabajadores, proveedores y capital, en un marco de eficiencia económica, contribuyendo a una Mallorca más sostenible y atractiva para sus ciudadanos y visitantes.



## VISIÓN

Ser la empresa de referencia en el tratamiento de los RCD, RV y NFU, basándonos en el máximo aprovechamiento de los residuos, que transformamos en recursos, y con las máximas garantías medioambientales. Mantenernos en el nivel más alto de los estándares de gestión de residuos, asegurando la viabilidad económica de la empresa y su continuidad.



## VALORES

### **Sostenibilidad ambiental**

Recuperamos todas las fracciones valorizables de los residuos voluminosos y los neumáticos fuera de uso.

### **Eficiencia**

Mejoramos constantemente el tratamiento de residuos con nuevas tecnologías y procesos más eficientes.

### **Responsabilidad social**

Impulsamos la economía local y el empleo de calidad, favoreciendo el bienestar de los habitantes de Mallorca.

### **Compromiso ético**

Actuamos con responsabilidad e integridad, asegurando relaciones transparentes y justas con nuestra cadena de valor.

### **Seguridad y salud**

Velamos por la seguridad de nuestro equipo y colaboradores.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

## Nuestros servicios para una gestión sostenible y eficiente de residuos

**Obtenemos recursos valiosos** de la transformación de residuos, gracias a las infraestructuras y tecnología que hemos desarrollado para ello. De esta manera, optimizamos cada fase del tratamiento con el fin de reducir su impacto ambiental y maximizar el valor de los subproductos y materiales recuperados o reciclados, fomentando la economía circular en nuestra isla.



Tratamiento de RCD

**Convertimos residuos en materias primas para un nuevo ciclo.**

En MAC Insular no solo tratamos estos residuos, sino que **los transformamos mediante un proceso industrial avanzado** que incluye limpieza, separación, aspiración, trituración y cribado de RCD no pétreos.

Con el objetivo de **reciclar el 100% de los residuos que gestionamos**, procesamos hasta 3.600 toneladas diarias, consiguiendo áridos reciclados de calidad que disponen de marcado CE, aptos para usos en construcción, jardinería o restauración ambiental.

### Tipos de áridos reciclados que comercializamos



**0 a 8 mm**

Arena para explanadas, rellenos de zanjas o mejoras de caminos rurales.



**0 a 16 mm**

Arena destinada a rellenos y restauración de canteras.



**8 a 40 mm**

Grava apta para la mejora de cunetas de carreteras, jardinería, drenajes, enchachados de cimentación y trasdosados de muros, entre otros.

En 2024 hemos producido **616.373 toneladas de áridos reciclados**, reduciendo la necesidad de extraer recursos naturales, además, de recuperar espacios degradados.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos



## Tratamiento de RV

### Damos una segunda vida a lo que otros descartan.

Tratamos los RV con un enfoque en el que **priorizamos la preparación para la reutilización y la recuperación de productos y materiales**, con el valor añadido de nuestra colaboración con entidades que aportan valor a la comunidad favoreciendo la inclusión laboral de personas en situación de vulnerabilidad.

Para ello, primero separamos los elementos con potencial para su aprovechamiento, que nos sirven para fabricar muebles nuevos con maderas recuperadas, así como para reparar electrodomésticos en nuestros talleres. Posteriormente, estos artículos son comercializados a través de la entidad social Fundació Deixalles.

Tras esta primera fase, llevamos el resto de residuos, no aptos para la reparación, a procesos de tratamiento final para su

valorización: se extraen los residuos peligrosos, como gases refrigerantes, aceites minerales usados o elementos electrónicos, con destino final a gestor autorizado, garantizando su tratamiento conforme a la normativa ambiental.

### Los muebles y electrodomésticos que reparamos cuentan con la identificación de material recuperado de MAC Insular, con la que acreditamos su nueva vida.

# 58.606 t

de RV y RAEE tratados en 2024, lo que supone un incremento del 11,4% con respecto al año anterior.



## Tratamiento de NFU

Transformamos los neumáticos mediante un proceso de clasificación y cizallado para su valorización tanto material o como energética.

# 4.420 t

de neumáticos gestionadas durante el 2024, un 6,9% más que en el año anterior, logrando valorizar prácticamente el 100%.

### Clasificación de RV



#### Electrodomésticos de línea blanca (ELB) con gases refrigerantes

como frigoríficos, congeladores o aparatos de aire acondicionado, entre otros.



#### Electrodomésticos de línea blanca (ELB) sin gases refrigerantes

como lavadoras, hornos y microondas, entre otros.



#### Electrodomésticos de línea marrón

como televisores o equipos informáticos, de audio y de vídeo, entre otros.



#### Muebles, colchones y enseres.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

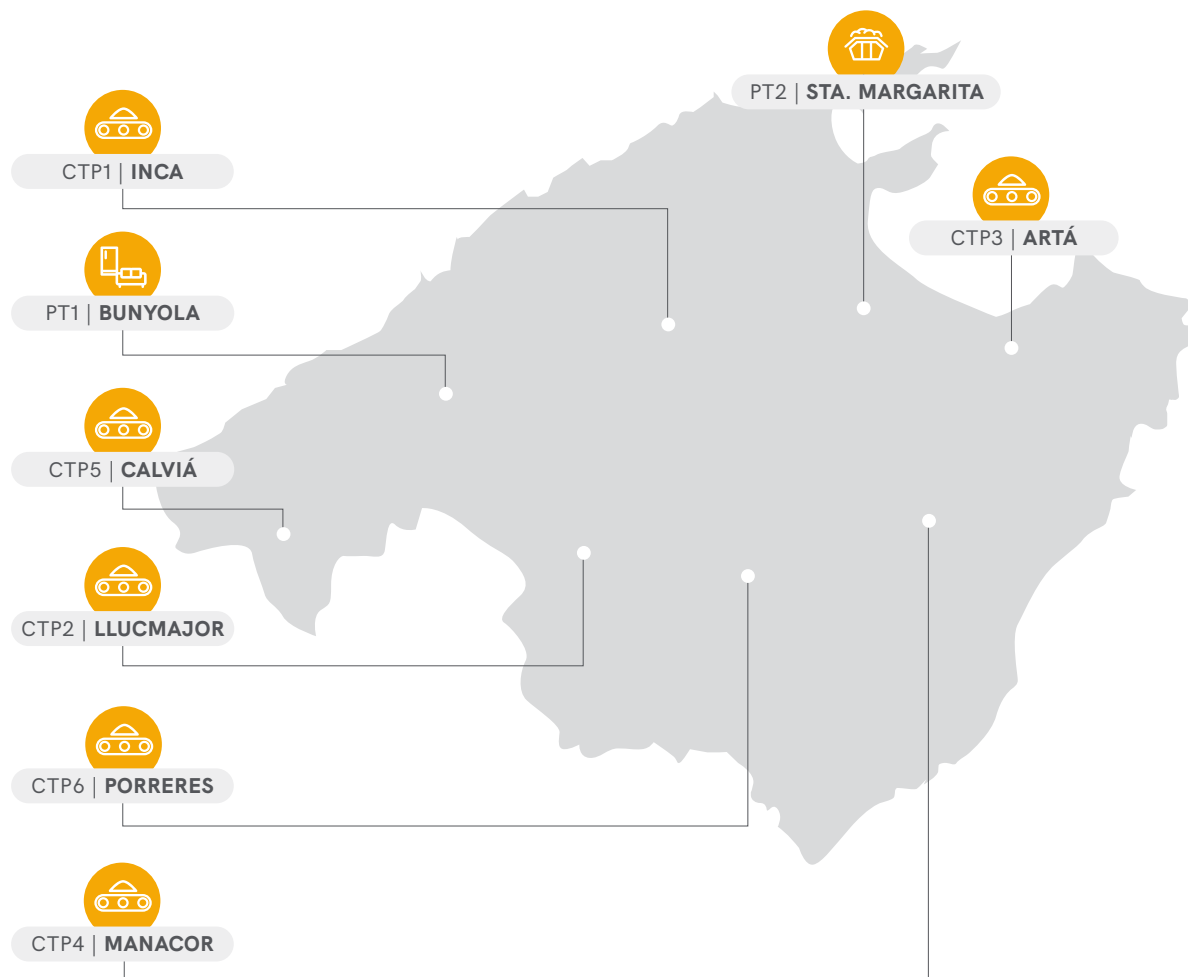
Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

## Centros de operación

### Nuestras instalaciones



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

Tratamos los RCD, clasificamos los RV según tipología, trituramos los rechazos, y clasificamos y cizallamos los NFU. Además, contamos con talleres de reparación de electrodomésticos y muebles, y realizamos la gestión final de los electrodomésticos de línea blanca sin CFC.

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

Llevamos a cabo el tratamiento de los RCD, la clasificación de los RV según tipología y la trituración de los rechazos.

#### CENTROS DE TRANSFERENCIA Y PRETRATAMIENTO (CTP):

Realizamos el pretratamiento de los RCD, la clasificación de los RV según su tipo antes de trasladarlos a una planta de tratamiento y la trituración de los rechazos.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

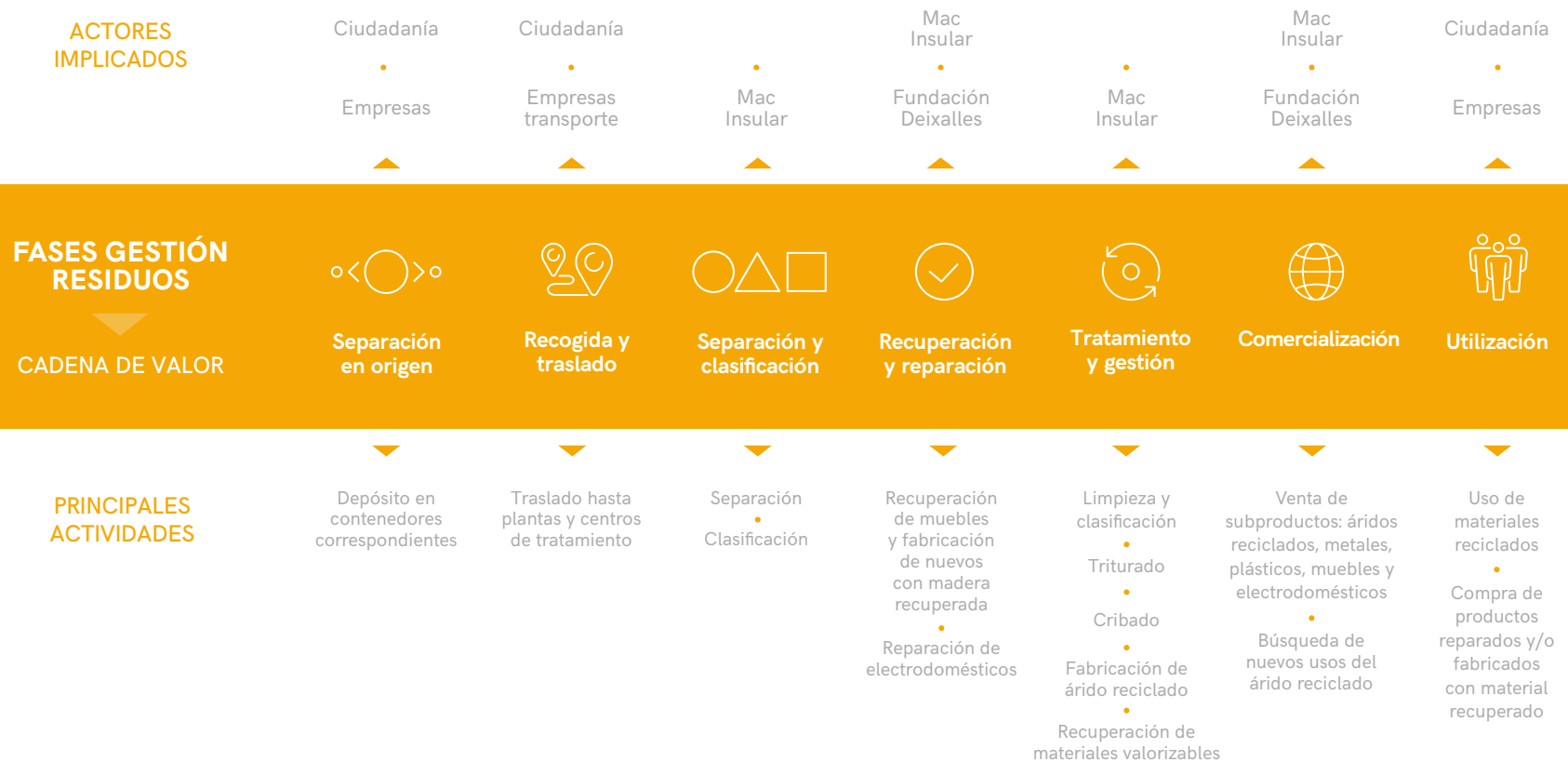
Personas

Anexos

## Un compromiso que va más allá de nuestros servicios

En MAC Insular jugamos un **papel esencial en la gestión de residuos** en Mallorca, ya que como empresa concesionaria de este servicio público tenemos una responsabilidad añadida: dar respuesta no solo a nuestras obligaciones operativas, sino también a las expectativas de la ciudadanía y las administraciones que confían en nuestro trabajo.

Por ello, nos guía la visión de que transformar residuos en recursos es una **tarea compartida** en la que nuestro papel se basa en acompañar a lo largo de todo el proceso, conectar a todos los agentes implicados, asegurar el cumplimiento de la normativa y aportar valor real a nuestro territorio.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

# Un modelo de negocio con enfoque hacia el **impacto positivo**

Desde nuestra posición como empresa concesionaria de un servicio público, contribuimos directamente y de un modo muy singular al **desarrollo sostenible de las Islas Baleares**. Gracias a un modelo de negocio centrado en la circularidad a través de la valorización de residuos, ayudamos a reducir la presión sobre nuestros recursos naturales y mejoramos la calidad ambiental de las islas.

## Un empeño sostenido en el tiempo

Desde hace más de 20 años, nos esforzamos para que nuestra apuesta por un **modelo basado en la economía circular** sea el eje que estructure todo lo que hacemos. A lo largo de las décadas, hemos trabajado continuamente para dejar una huella positiva en muchos ámbitos, a través de:

Entendemos **nuestro trabajo como una herramienta para generar beneficios reales y duraderos** en el mundo que nos rodea.



**Paisajes** que ayudamos a restaurar.



**Materiales** que vuelven al ciclo productivo.



**Energía** que recuperamos.



**Personas** que nos rodean, a través de un empleo inclusivo y de la colaboración con entidades sociales.

Esta voluntad se ha traducido en una serie de hitos que dan fe de nuestro compromiso por contribuir a generar un **beneficio en el medio ambiente y la sociedad**.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Nuestra apuesta por la sostenibilidad en los últimos años

### 2020

Calculamos por primera vez las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes a los alcances 1 y 2 de nuestra huella de carbono.

### 2021

Incorporamos nuevas instalaciones fotovoltaicas en la planta CTP6 en Porreres y en la sede central de Bunyola.

Presentamos nuestra primera memoria de sostenibilidad.

### 2023

Extendemos el cálculo de nuestra huella de carbono a cinco categorías de emisiones.

Recibimos la certificación conforme a la norma ISO 14064-1:2018 por el cálculo de la huella de carbono de los ejercicios 2022 y 2023.

Firmamos el acuerdo colectivo 2023-2025 con el Comité de Empresa para avanzar en la mejora de las condiciones laborales.

### 2022

Firmamos nuestro Plan de Igualdad.

Logramos el Marcado CE para los áridos reciclados de 0/16 mm.

Acreditamos el cálculo de nuestra huella de carbono para los años 2019, 2020 y 2021 conforme a los requisitos del GHG-PROTOCOL.

### 2024

Gestionamos la mayor cifra de residuos de nuestra historia (+737.513 t).

Avanzamos en el objetivo de papel cero con la digitalización de gran parte de nuestros procesos.

Asumimos el reto de la **sostenibilidad con una visión de largo plazo**, lo que nos empuja a tomar decisiones estratégicas alineadas con el **desarrollo responsable de Mallorca** y con el bienestar de quienes la habitan y visitan.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

## Tenemos una hoja de ruta para avanzar hacia la sostenibilidad

Todo este camino está guiado por nuestro **Plan Estratégico**, que nos permite conectar la visión de largo plazo con acciones concretas, concibiendo la sostenibilidad como un compromiso que hemos de traducir en resultados.

Para ello, hemos aplicado la metodología *Balanced Scorecard*, consiguiendo un Cuadro de Mando Integral que conecta objetivos con indicadores y que se articula en **cuatro ejes**:



### FINANZAS

Garantizar la viabilidad económica de nuestra actividad, planificando recursos y controlando el rendimiento.



### CLIENTES

Fortalecer la calidad del servicio, así como la relación con las personas usuarias y con el Consell de Mallorca, escuchando activamente sus necesidades.



### PROCESOS INTERNOS

Mejorar nuestras operaciones para hacerlas más eficientes, seguras y sostenibles, incorporando innovación y mejora continua.



### CAPACIDADES ORGANIZATIVAS

Potenciar el desarrollo del equipo humano, la comunicación interna y la cultura corporativa para crecer con cohesión y compromiso.

El **Plan Estratégico** nos permite traducir los **principios de sostenibilidad en decisiones operativas**, además de identificar oportunidades de mejora e integrar las expectativas de los grupos de interés en nuestra planificación.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

# Construimos relaciones escuchando a nuestro alrededor

## Diálogo con nuestros grupos de interés

En MAC Insular, somos conscientes de que para avanzar hacia la sostenibilidad es fundamental unir esfuerzos junto a nuestros grupos de interés, para lo que **el diálogo es fundamental**. Por ello, fomentamos una relación cercana, transparente y continua con todos los grupos de interés que forman parte de nuestro entorno: clientes,

**Escuchar activamente es el primer paso para mejorar nuestros servicios, construir confianza y generar impactos positivos que van mucho más allá del mero cumplimiento de la ley.**

administraciones públicas, proveedores, entidades sociales, ciudadanía y equipo interno.

En este sentido, mantenemos abiertos diversos canales de comunicación -presenciales y digitales-, adaptados a las necesidades de cada grupo de interés, que nos permiten compartir información relevante sobre nuestra actividad en materia de sostenibilidad, recoger aportaciones y responder a las inquietudes que nos trasladan. Además, fortalecemos nuestras relaciones con ellos mediante el diseño de **actividades específicas de comunicación destinadas a los distintos grupos de interés**, como foros técnicos o jornadas.

## Principales canales de comunicación

-  **Página web:** <https://www.mac-insular.com/es>
-  **Teléfono:** 900 22 11 00
-  **Email:** [info@MAC-insular.com](mailto:info@MAC-insular.com)
-  **Registro digital** (para comunicaciones con la administración)
-  **Canal ético:** [canaletico@mac-insular.com](mailto:canaletico@mac-insular.com)
-  **Intranet** (herramienta de comunicación interna para el personal)
-  **Buzón de sugerencias**
-  **Encuestas de satisfacción**
-  **Reuniones**
-  **Foros técnicos y jornadas**



2024

## Nuestros grupos de interés y sus necesidades/expectativas

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

### SOCIOS DIRECTOS

- Rentabilidad sostenible
- Liderazgo en el sector
- Reputación corporativa
- Cumplimiento legal

### PROVEEDORES

- Satisfacción de los clientes
- Cumplimiento en el pago
- Comunicación y coordinación efectiva
- Cumplimiento de políticas ambiental y de seguridad de la información

### CLIENTES

- Satisfacción de los clientes
- Precios razonables
- Servicio de calidad a los clientes
- Buena gestión ambiental
- Instalaciones en condiciones óptimas
- Tiempo de espera reducido
- Calidad de los productos
- Cumplimiento de requisitos contractuales

### ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Cumplimiento de la legislación
- Cumplimiento del Plan Director Sectorial



### CONTRATAS Y SUBCONTRATAS

- Satisfacción de los clientes
- Cumplimiento en el pago
- Comunicación y organización de trabajo efectiva
- Seguridad laboral
- Cumplimiento de políticas ambiental y de seguridad de la información

### SOCIEDAD

- Responsabilidad medioambiental
- Comunicación efectiva
- Responsabilidad social
- Igualdad e inclusión laboral
- Calidad del servicio y producto

### EMPLEADOS

- Retribución justa
- Condiciones de trabajo óptimas
- Seguridad laboral
- Conciliación de la vida laboral y familiar
- Posibilidades de crecimiento profesional
- Igualdad laboral
- Cumplimiento de políticas ambientales y de seguridad de la información



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos



## La voz de quienes confían en nosotros

Escuchar a nuestro alrededor también implica prestar atención a quienes utilizan a diario nuestros servicios. Por ello, **medimos su grado de satisfacción** analizando si damos respuesta a sus necesidades y cumplimos sus expectativas, de acuerdo con las líneas de acción incluidas en nuestro Plan Estratégico.

A través de **encuestas de satisfacción periódicas**, recogemos la percepción de las personas usuarias sobre distintos aspectos del servicio: desde la atención en planta hasta la información recibida, el tiempo de espera o la calidad de los productos reciclados. Esta escucha activa nos permite detectar oportunidades de mejora, adaptar nuestros procesos y reforzar aquello que funciona bien.

### Líneas de acción para mejorar la satisfacción de nuestros clientes



**Garantizar el cumplimiento riguroso de los compromisos y requisitos** establecidos en el pliego de condiciones de la concesión.



**Reforzar el vínculo y la comunicación con el Consell de Mallorca y otros actores clave**, manteniendo un diálogo constante que nos permita comprender y atender mejor sus prioridades.



**Optimizar los procesos** de gestión de residuos, impulsar la formación continua del equipo y perfeccionar los sistemas de atención y resolución de incidencias, con el objetivo de ofrecer un trato cercano, ágil y eficaz.



**Dar mayor visibilidad al trabajo que realizamos y sus beneficios** a través de campañas de comunicación que reflejen nuestro compromiso con la economía circular, el cuidado del medio ambiente y la mejora continua.

La **medición de la experiencia de nuestros clientes** es una fuente clave de información que nos ayuda a **mejorar de forma continua**, tomando decisiones informadas y detectando oportunidades de crecimiento.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Índice de satisfacción de nuestros clientes	2022	2023	2024
<b>Satisfacción general del usuario sobre el servicio</b>	<b>77,7%</b>	<b>78,5%</b>	<b>73,6%</b>
<b>Atención presencial de los operarios de la planta</b>	82,9%	86,3%	81,4%
<b>Atención telefónica</b>	83,1%	84,5%	81,9%
<b>Tiempo de espera para descargar</b>	70,0%	69,5%	64,7%
<b>Atención presencial de atención al cliente</b>	83,8%	82,1%	83,1%
<b>Sitio web/RRSS</b>	82,2%	83,5%	78,0%
Tengo información que me interesa	-	79,5%	75,2%
Encuentro la información que necesito	-	79,7%	76,1%
Es útil tener los formularios online	-	90,1%	83,8%
Sabía que MAC Insular estaba en redes sociales	-	-	38,7%
Le parece interesante la información de MAC Insular en redes	-	-	74,7%
<b>Señalización para llegar a la planta</b>	77,8%	78,6%	79,1%
<b>Información recibida sobre los residuos admisibles</b>	75,6%	78,1%	76,8%
<b>Atención telefónica</b>	83,1%	84,5%	81,9%

En 2024, la satisfacción global del usuario con nuestros servicios alcanzó un 73,6 %, manteniéndose en niveles altos aunque con un descenso de casi cinco puntos porcentuales con respecto al año anterior, por lo que nos insta a continuar mejorando. Algunos de los aspectos mejor valorados fueron la atención presencial en planta (81,4 %) y la atención al cliente (83,1 %), mientras que identificamos margen de mejora en el tiempo de espera, atención recibida y contenido del sitio web.

**Trabajamos para cumplir con las expectativas de calidad que esperan nuestros clientes.**



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Índice de satisfacción de nuestros clientes	2022	2023	2024
<b>Satisfacción del cliente sobre el producto</b>			
Fidelidad de los consumidores	71,6%	62,3%	75,9%
Calidad del árido reciclado	69,7%	65,6%	69,6%
¿Considera que el precio es adecuado?		46,7%	46,7%
<b>Satisfacción de la clientela sobre aspectos ambientales y sociales</b>			
Contratación de personas en riesgo de exclusión	90,5%	92,3%	87,7%
Reciclaje de muebles y electrodomésticos	91,4%	90,6%	89,7%
Protección del medio ambiente de Mallorca	97,7%	97,8%	97,4%
Reciclaje de escombros para convertirlos en árido	91,1%	94,3%	92,4%

Observamos un descenso generalizado, sobre todo en las preguntas relacionadas con cuestiones sociales y ambientales, por lo que se intuye una menor implicación los clientes en sus respuestas. Por ello, estamos trabajando no solo en mejorar los aspectos

señalados, sino también en reforzar la comunicación del valor añadido de nuestros servicios.

En cuanto a la satisfacción sobre nuestro producto, se ha incrementado notablemente, subiendo la puntuación en magnitudes como la **fidelidad**

**de quienes adquieren áridos reciclados de MAC Insular (75,9%)** o la **percepción de la calidad de estos (69,6%)**. Esta información nos ayuda a seguir impulsando la circularidad desde una propuesta de valor clara y ajustada a las expectativas reales del mercado.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

## Nos involucramos en eventos y jornadas

En nuestra presencia hacia afuera, tratamos de asegurar un diálogo constante y constructivo con los actores relevantes de nuestro

alrededor, que mantenemos a lo largo del tiempo para construir una cadena de valor sostenible.

### Nuestra participación en foros técnicos y jornadas en 2024



Nuestro director general habló sobre el modelo innovador de gestión de RCD en Mallorca durante la *II Jornada de Construcció Sostenible: Transitant cap a la Circularitat*, organizada por la Asociación de Constructores de Baleares, celebrada con el apoyo del Consell de Mallorca y MAC Insular.



Recibimos la visita de los participantes en el *I Foro Balear de Economía Circular y Gestión de Residuos* que, organizado por la Fundación para la Economía Circular, con apoyo del gobierno regional balear, abordó retos y objetivos en materia de economía circular.



Acogimos en nuestra planta de Bunyola la reunión de la Comisión de Trabajo de Economía Circular de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB).



Participamos en el II Congreso Internacional de RCD en Zaragoza, donde expusimos nuestra experiencia sobre las aplicaciones de áridos reciclados en Baleares.



Capítulo 03

# Mac Insular: donde cada grano de arena cuenta

Impulsamos una gestión transparente e íntegra en todos los niveles de la empresa, que garantice el cumplimiento normativo y refuerce la confianza de todos nuestros grupos de interés.

2  
3  
4





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

28

# Una estructura de gobierno para responder a los desafíos

En MAC Insular, contamos con una **gobernanza sólida y bien definida**, que nos permite actuar con agilidad, coherencia y visión de futuro. Mediante la labor de nuestros tres órganos de gobierno aseguramos el cumplimiento transversal de los propósitos de trabajar con transparencia, alinear la gestión diaria con los valores de la compañía y dar respuesta de forma eficaz a los desafíos sociales, ambientales y económicos que marcan nuestro contexto actual.

Además, desde 2017 contamos con un **Compliance Officer** encargado de supervisar el modelo de prevención de riesgos, garantizar el cumplimiento de nuestras políticas internas y dar seguimiento a las consultas y comunicaciones recibidas a través del canal ético.

## Nuestros órganos de gobierno



### JUNTA GENERAL DE SOCIOS

Representa a los accionistas de MAC Insular y decide sobre el nombramiento de consejeros, remuneraciones y otros asuntos según los Estatutos Sociales. Está compuesta por:

**70%** Tirme, S.A.<sup>4</sup>      **30%** Empresas del sector de la construcción de Baleares



### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Formado por siete miembros (uno de ellos mujer) y una secretaria no consejera, se reúne trimestralmente para definir la estrategia a largo plazo y alinear nuestra gobernanza con los grupos de interés.



### COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Director General.
- Responsable de Explotación.
- Responsable de Mantenimiento.
- Responsable de Recursos Humanos.
- Responsable del Área Financiera y TI.
- Responsable de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.

<sup>4</sup>Tirme, sociedad encargada de la gestión de las instalaciones de tratamiento de residuos urbanos incluidas en el plan director sectorial para la gestión de residuos no peligrosos de Mallorca y cuya sociedad dominante es URBASER S.A.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

# Actuamos con transparencia

Nuestra forma de actuar como empresa se apoya en principios claros e inquebrantables que guían el comportamiento de todas las personas que formamos parte de MAC Insular. En 2017, estos compromisos se plasmaron en el **Código Ético**, el documento que marca las pautas de conducta y el esfuerzo de la compañía con una gestión transparente, íntegra, respetuosa y responsable en todos y cada uno de sus niveles.

Para fortalecer este compromiso, contamos con un **Manual de Prevención de Riesgos Penales**, así como con un **Canal Ético**, gestionado por el *Compliance Officer* y que está accesible desde nuestra página web para que cualquier persona pueda comunicar, de forma confidencial, posibles incumplimientos del Código o conductas irregulares.

## Nuestro Código Ético: regulación 360° frente a dilemas éticos





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

## Políticas para una buena gobernanza

Además, en los últimos años hemos implementado una serie de **políticas corporativas** con las que conformamos la base de nuestro modelo de gestión responsable de acuerdo con los siguientes ejes:

- ✓ Reforzar los objetivos de sostenibilidad de la empresa.
- ✓ Trabajar para garantizar el bienestar de las personas del equipo.
- ✓ Cumplir las directrices establecidas en nuestros sistemas de gestión.
- ✓ Evaluar la coherencia de la operativa diaria con nuestras metas estratégicas.
- ✓ Integrar activamente a los grupos de interés mediante su publicación en canales diversos, como la intranet corporativa o la página web, además de físicamente en nuestras plantas.

## Políticas que guían nuestro día a día



### POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Promovemos un entorno de trabajo seguro y profesional, seleccionando talento con criterios de excelencia y ofreciendo formación alineada con nuestra visión empresarial.



### CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Fijamos estándares exigentes para mejorar continuamente, cumplir con la normativa y ofrecer un servicio responsable, que cuida del entorno y responde a las expectativas de quienes confían en nosotros. Es de obligado cumplimiento, actuando como marco con el que trabajamos para superar de forma continua las expectativas que nuestros grupos de interés ponen en la compañía.



### POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Protegemos los datos como parte esencial de nuestra gestión, asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad en cada proceso.



### POLÍTICA DE COMPLIANCE

Incorporamos el cumplimiento normativo a nuestra forma de trabajar, promoviendo una cultura basada en la legalidad, la transparencia y el compromiso con una conducta ejemplar.

Con estas herramientas y políticas, reafirmamos nuestra voluntad de **actuar con transparencia** y de consolidar una cultura organizativa basada en el **respeto, el cumplimiento y la mejora continua**.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas






Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

# Un plan de mejora continua para un impacto real

Las **certificaciones de AENOR** que mantenemos y renovamos periódicamente avalan la solidez de nuestros sistemas de gestión y demuestran que las acciones que desarrollamos generan un impacto real en ámbitos clave para nosotros como la calidad, el medio ambiente, la seguridad de la información y la producción sostenible.

Para garantizar que nuestras certificaciones reflejan la eficacia real de nuestros sistemas de gestión, anualmente llevamos a cabo **auditorías**, tanto hacia adentro como hacia fuera de la organización, a través de las cuales trabajamos para cumplir nuestros objetivos de transparencia, mejora continua y generación de un impacto real.

Certificaciones en vigor	Objetivo	Fecha de obtención
	Asegurar que nuestros procesos y servicios alcanzan los estándares más exigentes de calidad.	2008
	Supervisar y mitigar el impacto ambiental de nuestras actividades, cumpliendo la normativa vigente y estableciendo objetivos de mejora continua.	2008
	Proteger nuestros sistemas de información frente a accesos no autorizados, fugas de datos o usos indebidos, aplicando buenas prácticas de seguridad.	2010
	Acreditar la calidad de los áridos reciclados que producimos.	2014
	Verificar que el cálculo de nuestras emisiones de CO <sub>2</sub> se ajustó a los requisitos del GHG Protocol en 2019, 2020 y 2021.	2022

# Capítulo 04

## Convertimos **residuos** en **oportunidades**

Trabajamos con una **visión circular**, donde lo que antes era un problema se convierte en parte de la solución.

3  
4  
5





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

33

# Hacemos de la circularidad nuestro eje de actuación



Nuestro **objetivo fundamental es el vertido cero**, por lo que aprovechamos al máximo los residuos que tratamos enfocándonos hacia un modelo de construcción circular.

En MAC Insular, estamos autorizados para gestionar de forma integral residuos no peligrosos, labor que desarrollamos con un **enfoque circular**: trabajamos para recuperar la mayor cantidad posible de materiales con el fin de que vuelvan a formar parte del ciclo productivo. Con ello, no solo evitamos la extracción de materiales naturales, sino que también contribuimos a preservar el entorno y proteger los paisajes que compartimos.

Desde la recepción hasta el tratamiento final, garantizamos un proceso comprometido con el medio ambiente y la mejora continua, alineado con la normativa europea y estatal y conforme con el **Plan Director Sectorial** de residuos no peligrosos de la isla, que guía su gestión sostenible y eficiente.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Porcentajes de valorización por tipo de residuo

### Gestión de RCD



En 2024, el 98,65% de las entradas de RCD han sido valorizadas.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

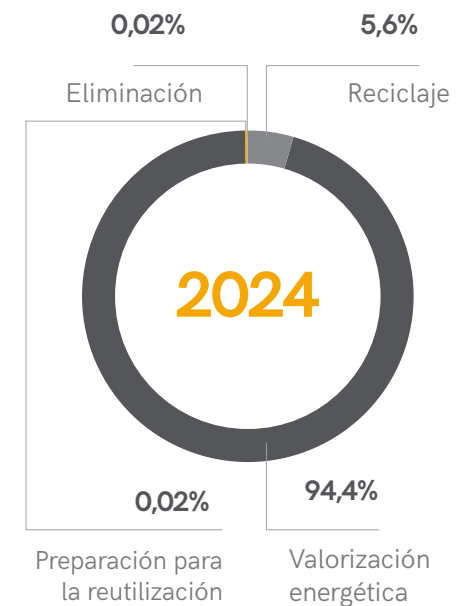
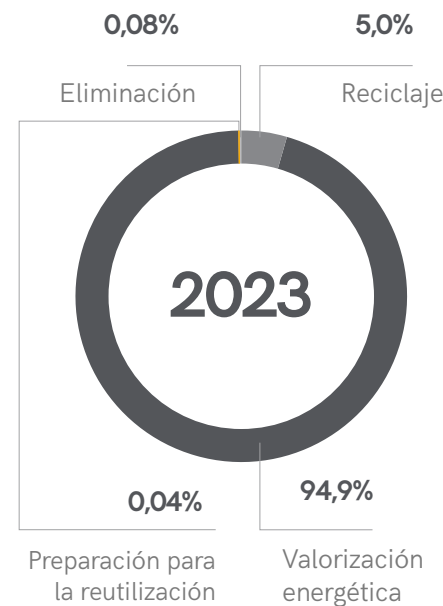
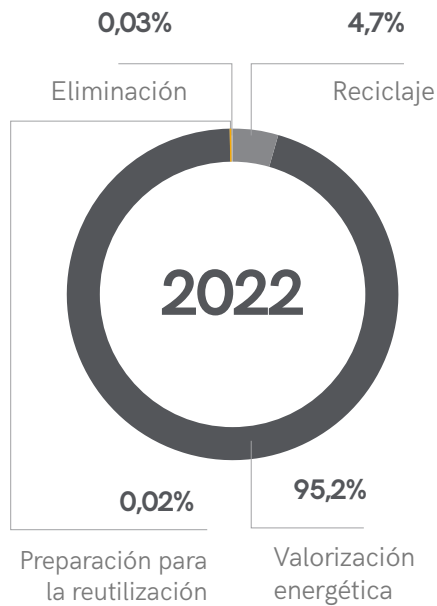
Anexos



# 11.970 Kg

de muebles y útiles domésticos preparados para su reutilización en 2024.

## Gestión de muebles y útiles domésticos





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

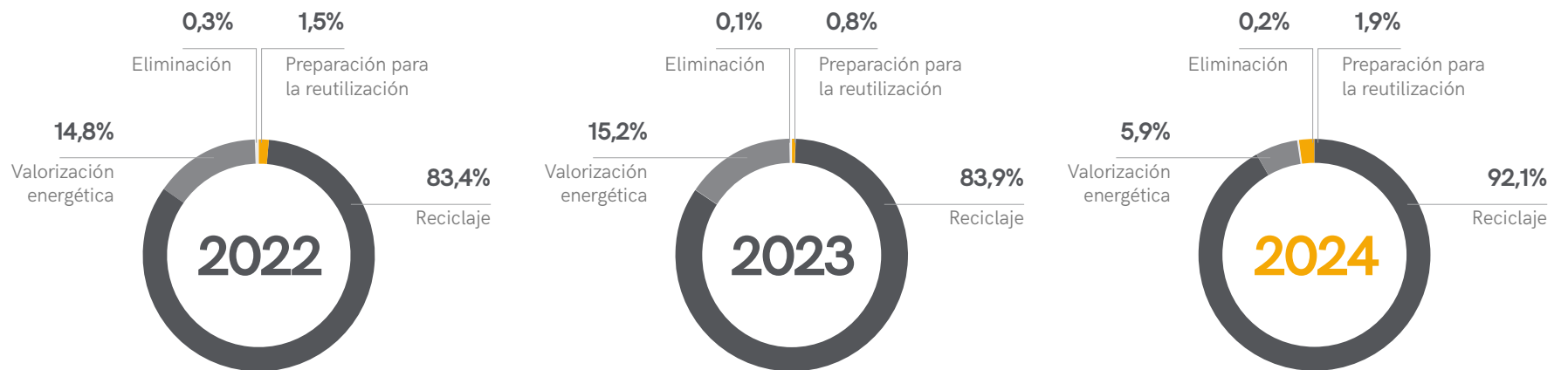
Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

### Gestión de electrodomésticos de línea blanca (ELB) con gases refrigerantes



### Gestión de electrodomésticos de línea blanca (ELB) sin gases refrigerantes



92,1%

de reciclaje de electrodomésticos de línea blanca alcanzado en 2024, en equipos sin gases refrigerantes y 82,4% en los que contienen gases refrigerantes.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

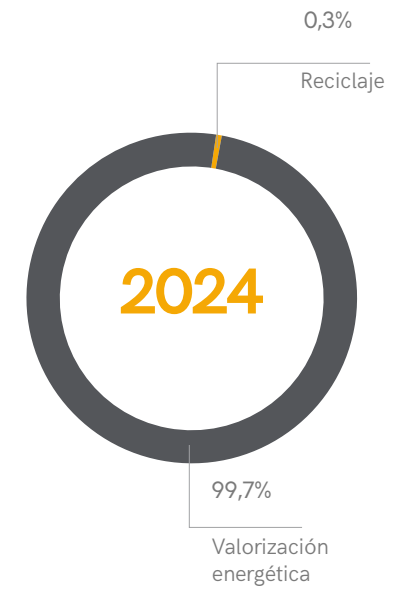
Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos



### Gestión de NFU





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Cada año llevamos nuestro compromiso ambiental más allá del tratamiento habitual de residuos, sumándonos a iniciativas que son un ejemplo real de **circularidad aplicada sobre el terreno** y mejorando de forma directa el entorno en el que vivimos.



## Colaboración para la recuperación ambiental en Ses Veles

Este año, contribuimos con la retirada de vertidos incontrolados colaborando en la **limpieza del polígono de Ses Veles**, en Bunyola.

Mediante la firma de un convenio con el Consell de Mallorca y el Ayuntamiento de Bunyola, se realizó la retirada de los residuos vertidos incontroladamente en los viales de esta zona industrial, dando un paso más en nuestro compromiso con la protección del entorno y la lucha contra la gestión incorrecta de residuos.

Esta actuación se completará con **medidas de vigilancia y prevención** para evitar que el problema vuelva a reproducirse.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

# Reducimos nuestra huella en el entorno

Medir nuestras emisiones es el punto de partida para avanzar hacia una actividad más responsable y baja en carbono.

Por ello, en 2019 comenzamos a calcular nuestra huella de carbono utilizando el **inventario de emisiones de gases de efecto invernadero**, en lo que se refiere tanto a las emisiones directas como a las indirectas vinculadas al consumo energético (categorías 1 y 2, respectivamente), conforme

a los criterios del Registro Balear de Huella de Carbono.

Con el objetivo de ampliar nuestra perspectiva y detectar oportunidades de mejora, el año pasado incorporamos al cálculo las **emisiones indirectas vinculadas a la cadena de valor**: desde el consumo de recursos hasta los desplazamientos de personal o el uso de los productos (categorías 3, 4 y 5).

## Emisiones de CO<sub>2</sub>e incluidas en nuestro cálculo de huella de carbono por categoría



### CATEGORÍA 1

Emisiones directas por el uso de combustibles fósiles en vehículos y maquinaria.



### CATEGORÍA 2

Emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad.



### CATEGORÍA 3, 4 Y 5

Emisiones indirectas asociadas a la cadena de valor (consumo de recursos, transporte in itinere, uso de productos, etc.).



Gracias a este enfoque, podemos analizar de forma más completa el **impacto real de nuestra actividad** y orientar las **acciones de mejora** allí donde tenemos mayor **capacidad de actuación**, especialmente en el uso de maquinaria y el transporte interno de residuos, aunque también en las emisiones ligadas a la cadena de valor.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

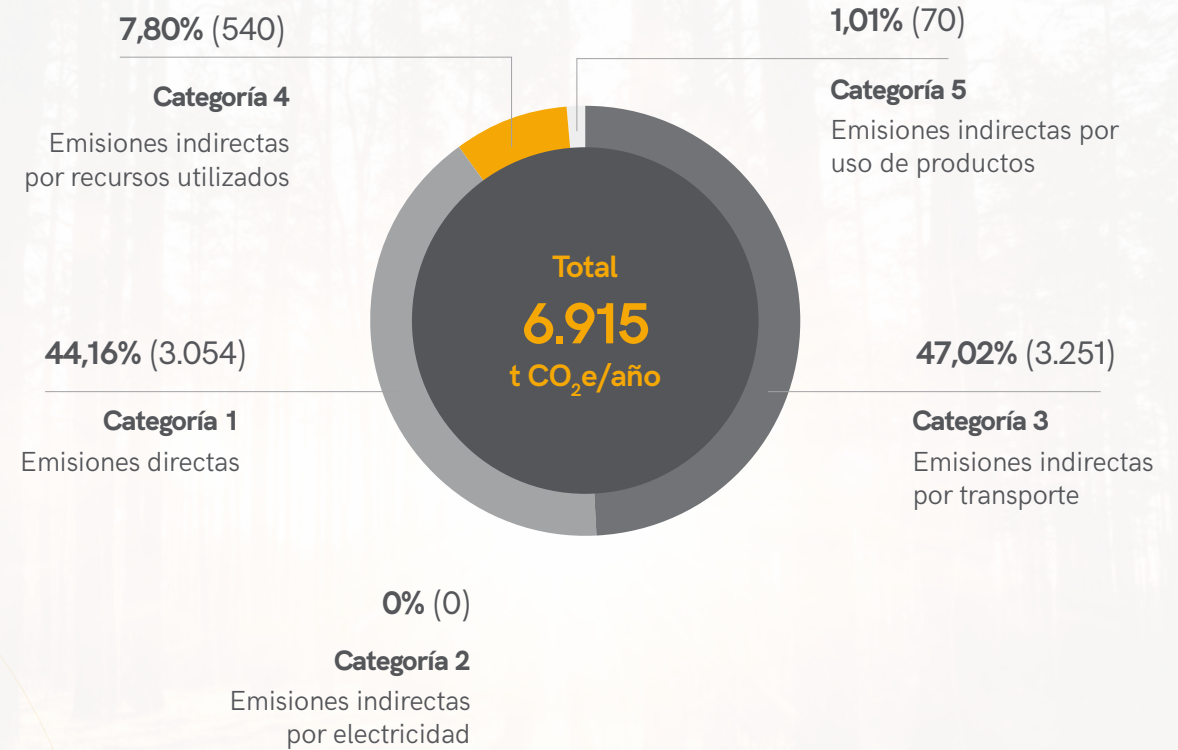
Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

En 2024, nuestra huella de carbono ha sido de **6.915 toneladas de CO<sub>2</sub>e**, correspondiendo un 44% a las provenientes del combustible utilizado para maquinaria y transporte, y otro 56% a emisiones indirectas.

### Nuestra huella de carbono en 2024





2024

MAC Insular

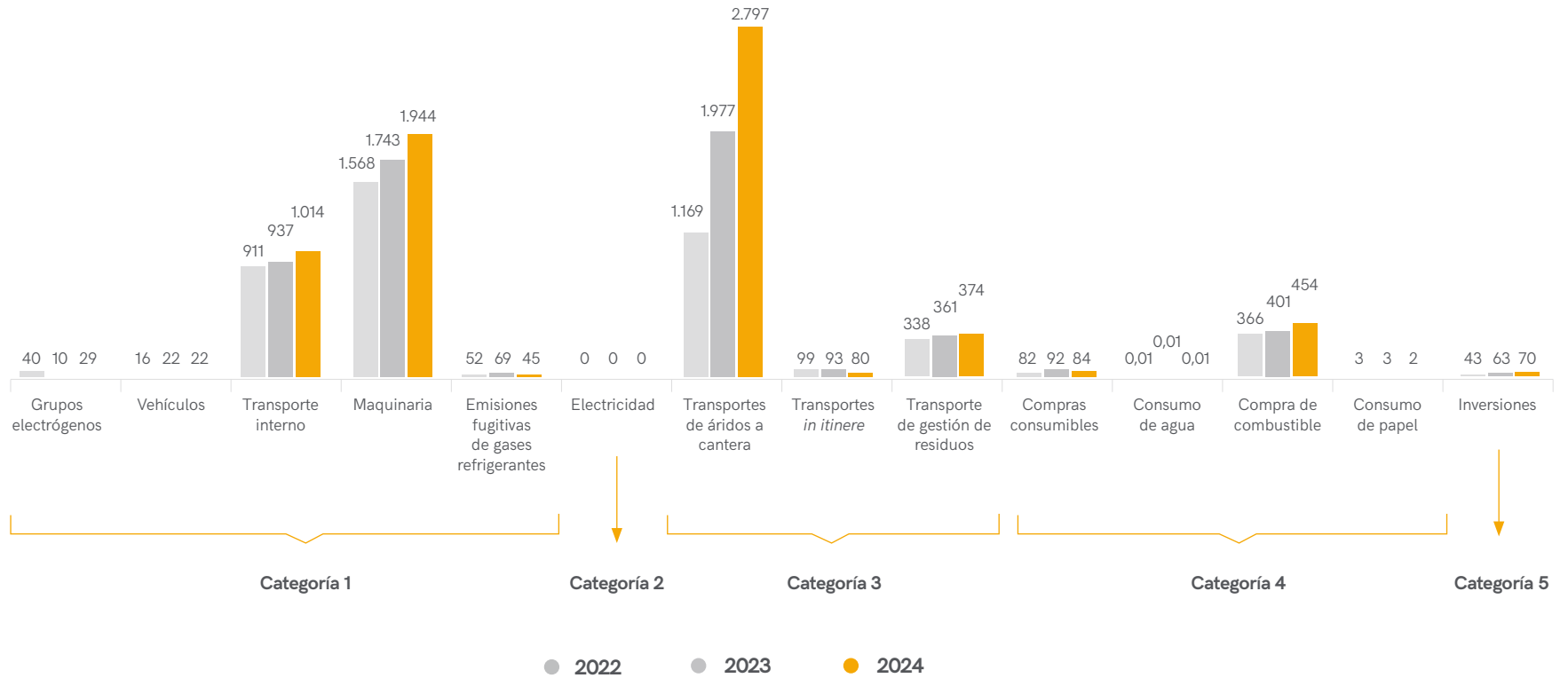
Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Evolución de la huella de carbono de MAC Insular (t CO<sub>2</sub>e/año)



En 2024, la huella de carbono ha aumentado con respecto al año anterior en todas las categorías, lo que se explica por el incremento de los residuos tratados (+11,4%). En este sentido,

el mayor aumento se registra en la categoría de salidas a cantera, que ha ganado peso en el total de emisiones en este ejercicio al haber aumentado la producción de árido.

### Avanzamos con firmeza en la reducción de emisiones

Continuamos minimizando el impacto negativo de nuestras emisiones aplicando un **Plan**

**de Acción** que contiene medidas específicas para las principales fuentes identificadas. Este enfoque permite trabajar de forma progresiva, además de coherente con los resultados obtenidos en los últimos ejercicios.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Acciones para reducir nuestras emisiones



### CATEGORÍA 1



#### INVERSIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES

Contamos con paneles fotovoltaicos en tres de nuestros centros (central de Bunyola y plantas de Lluçmajor y Porreras).



#### RENOVACIÓN DE LA FLOTA DE TRANSPORTE

Contamos con 4 vehículos híbridos de gasolina, 1 híbrido enchufable y 2 eléctricos.



### CATEGORÍA 1 Y 3



#### FOMENTO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

Instalamos puntos de recarga en la planta de Bunyola. Solicitamos al Ayuntamiento que la línea de autobús que llega al polígono alcance la planta de Bunyola, donde prestan servicio 120 personas al día.



#### REDUCCIÓN DE CONSUMOS MATERIALES Y DESPLAZAMIENTOS

Optimizamos los procesos administrativos para reducir el uso de papel y minimizar desplazamientos de clientela y personal asociados a la gestión.



### CATEGORÍA 4



#### REDUCCIÓN DEL USO DE PAPEL

Implantamos el E-commerce para consulta y descarga de facturas por parte de los clientes desde la plataforma web.

Avanzamos en la gestión digital de los DI, sustituimos el albarán por un ticket y generalizamos el uso de la firma digital.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

43

# Trabajamos para disminuir el consumo de recursos

Reducir los recursos naturales que utilizamos en nuestra actividad es clave para conseguir un modelo de negocio responsable y sostenible.

Por ello, hacemos un **seguimiento continuo** de indicadores como el uso de electricidad, combustible y agua, gracias a los cuales podemos analizar su evolución por tonelada de residuo gestionado. Esta información nos ayuda a detectar oportunidades de mejora y a aplicar medidas que optimicen nuestros procesos, en línea con nuestro Plan Estratégico.

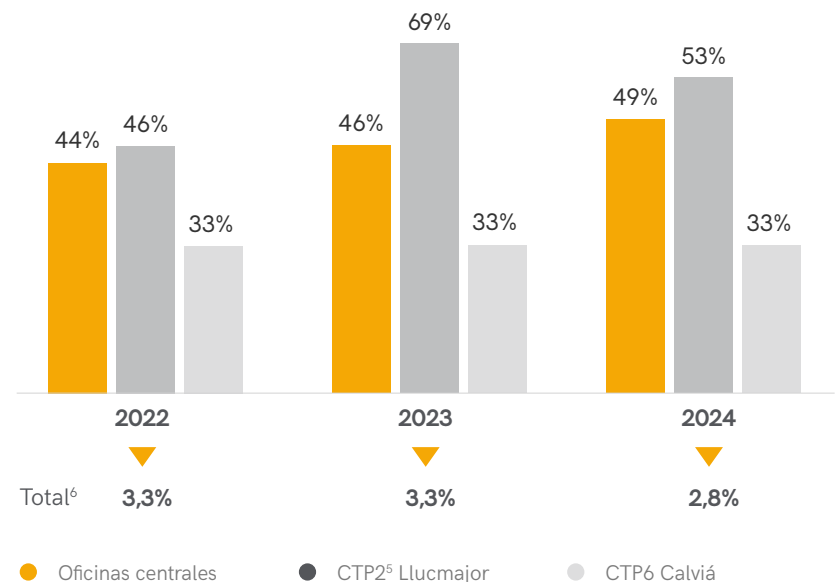
## Aprovechamos el sol de Mallorca

También nos beneficiamos de las condiciones naturales de la isla de Mallorca para reducir el impacto ambiental derivado de nuestra actividad, en el marco del compromiso que tenemos con un desarrollo responsable.

Para ello, disponemos de **paneles solares fotovoltaicos** en nuestras oficinas centrales y en las plantas de Lluçmajor y Porreras, además de utilizar electricidad con certificado de origen renovable en el resto de instalaciones.

Gracias a ello, en 2024 la electricidad generada por los paneles solares de nuestras instalaciones representa el 2,8% del consumo eléctrico anual total en la compañía.

## Porcentaje de autoconsumo de energía solar



<sup>5</sup>En la planta CTP2 de Lluçmajor no hay conexión directa con la red eléctrica, por lo que contamos con placas fotovoltaicas desde hace años para su abastecimiento. No obstante, el resto de electricidad consumida que no viene reflejada en esta tabla proviene de los grupos electrógenos, que dan soporte cuando hay algún problema en el funcionamiento de las placas fotovoltaicas.

<sup>6</sup>Porcentaje de autoconsumo con respecto al total de consumo eléctrico de todas las plantas.





2024

MAC Insular

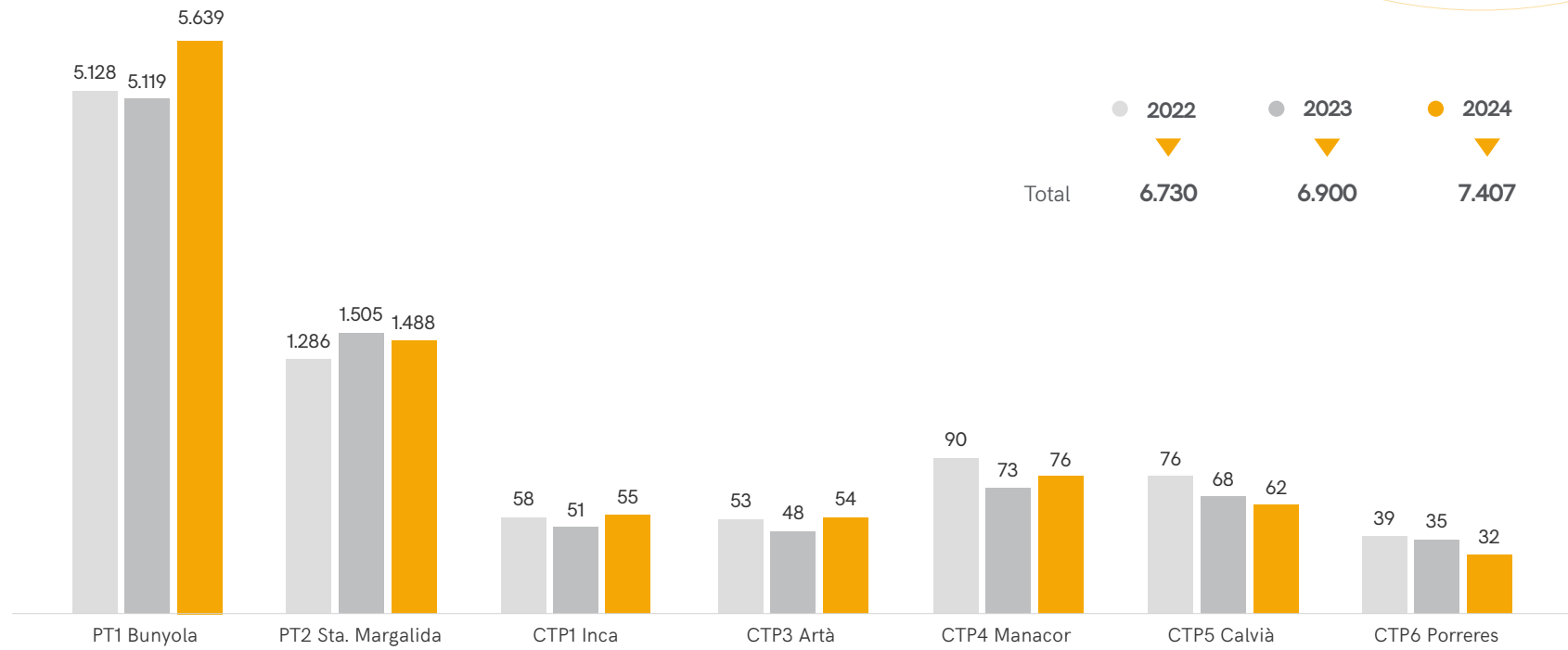
Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Consumo de la red eléctrica (GJ)





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

### Consumo eléctrico por tonelada de residuo gestionado (kWh/t)



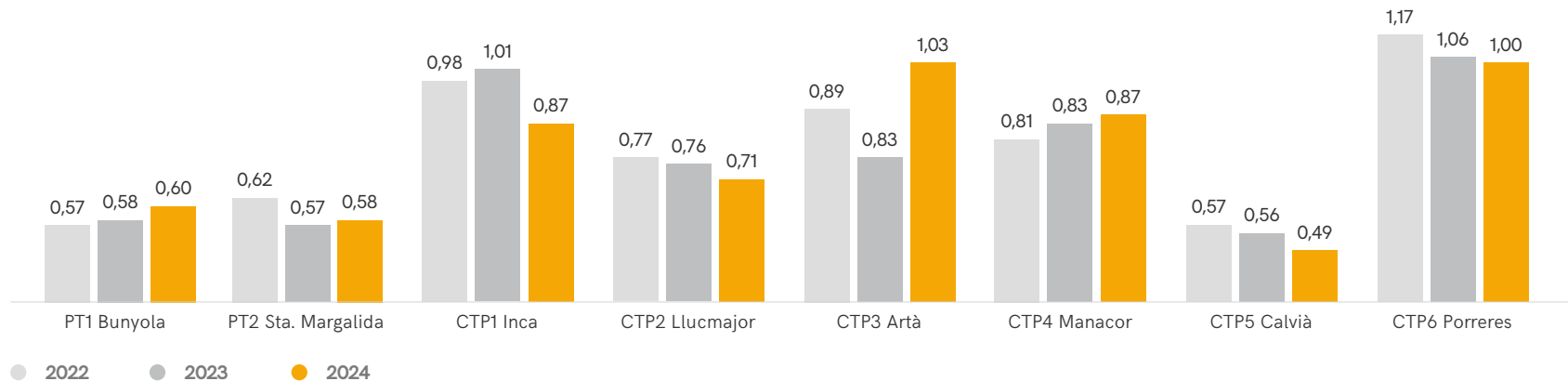
En 2024 hemos conseguido reducir un 7,1% nuestro consumo eléctrico por tonelada de residuo gestionado, gracias a una mayor eficiencia operativa y al mejor aprovechamiento de los recursos energéticos, incluso a pesar del incremento del volumen de residuos tratados.

### Hacemos un uso más eficiente del combustible

En nuestra actividad diaria, utilizamos una **gran cantidad de combustible** de combustible para poder operar, así como, en menor medida, para suministrar a la flota de vehículos y alimentar los grupos electrógenos de la planta de Lluçmajor.

A pesar del aumento de entradas en un 11,4%, el consumo de combustible por tonelada no ha sufrido más que un ligero incremento del 1,8%. Esto demuestra la efectividad de las medidas implementadas para lograr una mayor eficiencia en el uso de combustible.

### Consumo de combustible por tonelada de residuos gestionada (L/t)





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

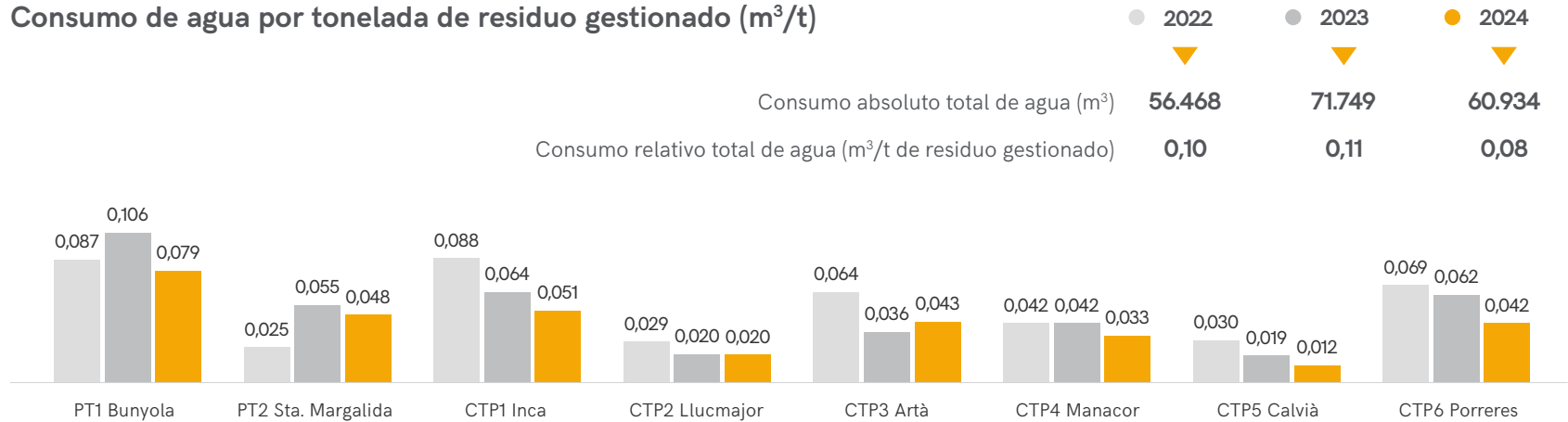
Anexos

## Hacemos lo posible por ahorrar agua

El agua es otro recurso fundamental para nuestra actividad, ya que la utilizamos para minimizar las emisiones difusas de polvo generado durante el tratamiento y la trititación de residuos.



### Consumo de agua por tonelada de residuo gestionado (m<sup>3</sup>/t)



En 2024 hemos seguido utilizando el agua de forma responsable, garantizando el riego necesario para prevenir emisiones de polvo y proteger el entorno.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

47

# Tenemos un sólido modelo de control ambiental

Trabajamos en colaboración con la Universidad de las Islas Baleares, que elabora informes semestrales en los que verifica el cumplimiento de la normativa vigente.



## Resultados del proceso de control ambiental



Aspectos para los que **no se han detectado incidencias**, estando los valores dentro de la normalidad, en 2022, 2023 y 2024

**Pozos**

- Control anual en los alrededores de las plantas industriales.

**Partículas en suspensión PM<sub>10</sub>**

- ▲ Campañas semestrales en Es Garrovers, Palmayola y Son Sardina realizadas por Tirme.
- Campaña anual.

**Inmisiones**

**Partículas sedimentables**

- Controles semestrales.

**Lixiviados**

- Control anual en los alrededores de las plantas industriales.

Aspectos con **resultados de conformidad favorable** en 2022, 2023 y 2024

Aspectos con **inspección satisfactoria** en 2022, 2023 y 2024

**Ruido**

- ▲ Inspección sonométrica anual realizada por la consultora OCA.

**Emisiones**

**Partículas PM<sub>10</sub>**

- Inspección anual sobre la correcta aplicación de medidas correctoras de la emisión de partículas por OCA.

Controles realizados: ● En todas las instalaciones ■ En PT1, PT2 y CTPs ▲ En PT1



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

48

● Aspectos con **resultados cuantitativos** en 2022, 2023 y 2024



### Atmósfera

#### Partículas PM<sub>10</sub>



▲ Inspección anual con mediciones de PM<sub>10</sub> del filtro de mangas y estimación de emisiones difusas por OCA.

▲ Inspección de autocontrol cada 18 meses y a los 3 años con mediciones de PM<sub>10</sub> del filtro de mangas y estimación de emisiones difusas por OCA.

#### Emisiones

#### Gases refrigerantes



▲ Estimación anual de la emisión de CFCs de la planta de tratamiento de electrodomésticos de línea blanca (ELB) en función de las unidades tratadas.

▲ Recarga gas en equipos de aires acondicionados.

▲ Recarga de gas R404A del equipo de condensación de los gases refrigerantes de la planta de tratamiento de ELB.

▲ Recarga gas en equipos de aires acondicionados.

Controles realizados: ● En todas las instalaciones ■ En PT1, PT2 y CTPs ▲ En PT1 △ En PT2

# Capítulo 05

## Personas con **vocación** **de transformar**

Nuestro impacto se manifiesta también en cómo cuidamos a las personas, impulsamos su desarrollo y nos vinculamos con el entorno para generar un cambio real y duradero..

4  
5  
6





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

# El valor de nuestros profesionales



En MAC Insular, nos hemos esforzado por consolidar a lo largo del tiempo un **equipo estable, comprometido y conocedor de los retos** que implica una gestión responsable de los residuos en la isla.

Como reflejamos en nuestro **acuerdo colectivo con el Comité de Empresa**, apostamos por:



**CALIDAD DEL EMPLEO**  
(con incrementos salariales progresivos).



**PROTECCIÓN DE NUESTRAS PERSONAS** (con un Plan de Riesgos Laborales centrado en la mejora de los cuidados).



**FORMACIÓN CONTINUA**  
(relacionada con el puesto de trabajo).



## 214 profesionales

favorecidos tanto en su desarrollo profesional como en su bienestar personal, gracias a mejores condiciones que, además, nos permiten atraer nuevos talentos.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

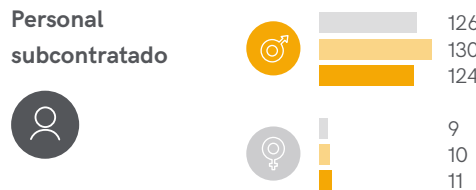
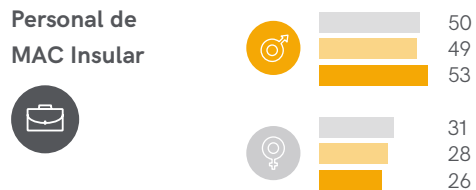
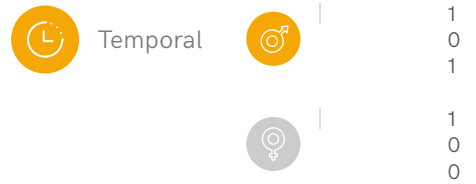
Anexos

## Nuestro equipo (promedio anual)

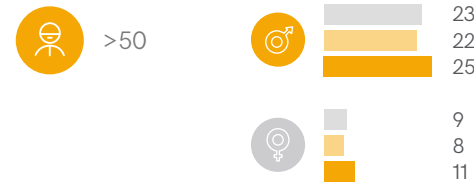
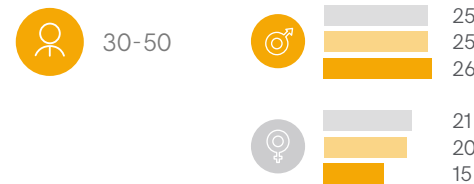
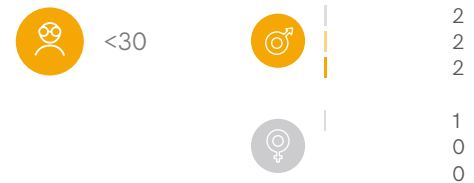
Total general

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

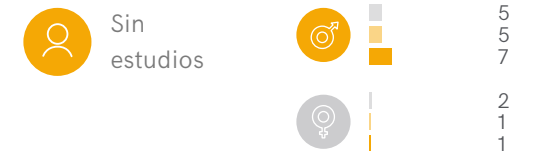
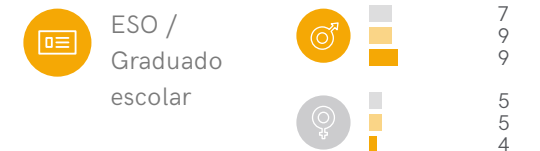
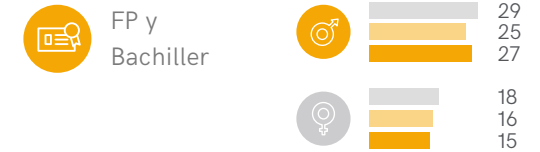
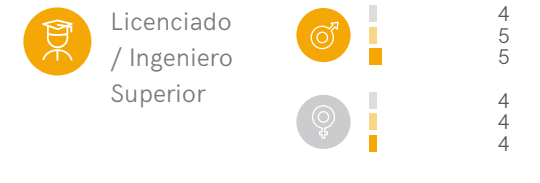
### Por tipo de contrato



### Por edad



### Por nivel académico



Trabajamos para ofrecer las mejores condiciones posibles, así como para dar estabilidad a nuestros profesionales para construir sus proyectos vitales.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos



A partir de los buenos resultados obtenidos en los **cuestionarios de riesgos psicosociales** realizados por el equipo en años anteriores, en 2024 hemos puesto en marcha iniciativas orientadas a mejorar la comunicación interna y facilitar que las personas de nuestro equipo se sientan más

involucradas en el desarrollo del Plan Estratégico.

Estas acciones han contribuido a acercar la visión de la empresa a las personas que formamos parte de ella, favoreciendo una participación más activa y consciente.

### Acompañamos a nuestras personas

Cuidar a quienes forman parte de MAC Insular es una forma concreta de reconocer su valor. Por ello, promovemos condiciones laborales que favorezcan el equilibrio personal y profesional, adaptadas a distintas etapas y necesidades de la vida.

#### Derechos de nuestro personal



**Flexibilidad horaria.**



**Permisos de trabajo retribuidos para exámenes vinculados al puesto de trabajo.**



**Excedencias de entre uno y seis meses.**



**Reducción de jornada.**



**Ayuda económica** por cada hijo menor de edad para la compra de material escolar.



**Soporte a las víctimas de violencia de género.**



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

## Apostamos por la igualdad de oportunidades

En MAC Insular, creemos en un entorno laboral donde todas las personas tengan las mismas oportunidades, independientemente de las circunstancias o condiciones que les puedan afectar.

La firma de nuestro **Plan de Igualdad** en 2022, actualizado en 2023, fue un paso más dentro de una trayectoria de compromiso con un trato digno para todas las personas por igual que ya venía marcando el día a día de la empresa.

Desde entonces, la **Comisión de Igualdad** creada evalúa periódicamente los avances logrados e impulsa nuevas medidas que plasma en un informe anual, con especial atención a la conciliación, la formación y el acceso al desarrollo profesional.



### Compromisos de nuestro Plan de Igualdad



#### GARANTIZAR

procesos de selección y acceso en igualdad de condiciones.



#### ASEGURAR

una comunicación no sexista y una gestión responsable de denuncias.



#### MEJORAR

la conciliación y sensibilización del equipo en materia de igualdad.



#### FAVORECER

una mayor presencia femenina y una política retributiva justa.



#### PREVENIR

la discriminación y formar al personal en diversidad e inclusión.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

## Invertimos en talento y conocimiento

Dentro de nuestro Plan Estratégico, impulsamos un **Plan de Formación** con inversión anual propia, pensado para cada persona, con el fin de que pueda seguir creciendo y fortaleciendo sus competencias. Apostamos por una formación útil, adaptada a cada necesidad, que mejore el servicio que prestamos y refuerce el compromiso de nuestro equipo con el proyecto común.

Durante 2024, hemos llevado a cabo **23 acciones formativas**, con un enfoque especial en temáticas relacionadas con la prevención de accidentes, dada la naturaleza de nuestra actividad, así como otras sobre mercancías peligrosas, en el ámbito tributario o sobre inglés de negocios.

## Formación realizada por áreas temáticas



## Porcentaje de plantilla formada<sup>7</sup> en 2024



<sup>7</sup>Consideramos en este caso únicamente al personal de MAC Insular.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Con una **inversión de 10.000 euros**, aproximadamente, hemos logrado una participación del 99% de nuestra plantilla en las acciones formativas realizadas. Este alto nivel de compromiso subraya nuestra apuesta por promover el aprendizaje continuo como una prioridad fundamental en nuestra organización.

Adicionalmente, hemos llevado a cabo una serie de **seminarios y campañas informativas**, entre los que destaca una campaña de sensibilización ambiental dirigida a todo el personal.

**En 2024 hemos conseguido formar al 100% de los trabajadores y al 96% de las trabajadoras, lo que supone el 99% del conjunto de la plantilla.**





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Consolidamos una cultura de seguridad y salud laboral

Cuidar la seguridad y la salud del equipo es parte esencial de nuestro día a día. Trabajamos en un entorno exigente, donde el uso de maquinaria pesada y la manipulación de ciertos materiales requieren atención y formación constante.

Por ello, contamos con el apoyo de **dos servicios de prevención externos y un coordinador propio** que se ocupa de que todo funcione bien, aplicando medidas reales y eficaces para prevenir riesgos y garantizar un entorno de trabajo seguro.

Este año hemos lanzado el reto **"Cero accidentes de trabajo en 2024"**, con el objetivo de continuar reforzando la seguridad laboral y consolidar una cultura preventiva. Para ello, hemos puesto en marcha un sistema de incentivos vinculado al cumplimiento del reto: desayunos en grupo tras cada periodo de cuatro meses consecutivos sin accidentes y, si logramos el objetivo de cero accidentes con baja en todo el año, la entrega de una cesta de productos mallorquines a cada trabajador. De esta manera, reforzamos el



papel de la prevención como prioridad compartida por toda la plantilla a la vez que apoyamos la economía local.

Además, este año hemos celebrado la II Edición del **Concurso "Casco de Oro"**, en el que premiamos a nuestros profesionales por sus ideas más innovadoras para mejorar el entorno laboral, con un enfoque especial en la ergonomía.

También en 2024 hemos continuado nuestra serie de **píldoras formativas online**, de

entre 10 y 15 minutos cada una, con las que ponemos en valor las mejores prácticas de seguridad y salud que podemos aplicar en nuestro día a día:

- Calor: medidas preventivas y cómo actuar ante el golpe de calor.
- Ergonomía en mantenimiento, producción y trabajos en oficina.
- Seguridad vial.
- Primeros auxilios.
- Sobreesfuerzos.





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

## Principales iniciativas de la campaña de comunicación sobre seguridad y salud



**Fortalecimiento del monitoreo de la salud.** A través de exámenes médicos específicos relacionados con la prevención del riesgo cardiovascular, glaucoma, cáncer de colon y cáncer de próstata.



**Incremento de las visitas técnicas de prevención.** Con el objetivo de resolver dudas, detectar posibles incumplimientos, revisar los EPIs y controlar la correcta aplicación de los procedimientos de trabajo.



**Lanzamiento del concurso de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).** Abierto a toda la plantilla y con una dotación económica como premio.



**Realización de un curso relacionado con el sistema de gestión de la prevención de acuerdo con la ISO 45001.**



**Ampliación de la supervisión y colaboración con subcontratas.**

Durante 2024, hemos registrado un menor número de accidentes, pasando de 3 en 2023 a **solo 2 en 2024**. Además, todos estos accidentes han sido de carácter leve, resultando en 17 días de baja.

La notable **reducción del 35% en el índice de incidencias y frecuencia** es el resultado directo de la campaña de prevención de accidentes que hemos implementado, por lo que seguimos trabajando para mantener estos bajos índices y cumplir los siguientes objetivos establecidos en nuestro Plan Estratégico:

- **Minimizar los índices de absentismo y siniestralidad** a través de las campañas y formaciones sobre seguridad en el trabajo.
- **Mejorar las competencias y desempeño** de las personas cumpliendo con lo establecido en el Plan de Formación.

## Evolución temporal de la tasa de accidentes

	Accidentes con baja	Nº de accidentes graves	Índice de frecuencia (I.I)	Índice de frecuencia (I.F.)	Índice de gravedad (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.: Accidentes en jornada de trabajo con baja\*100.000/ N° de trabajadores.

I.F.: Accidentes en jornada de trabajo con baja\*1.000.000/ (N° de trabajadores\*h trabajadas).

I.G.: N° de días no trabajados por accidente con baja\*1.000/ (N° de trabajadores \*h trabajadas).



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

58

# Aliados hacia un futuro sostenible

En MAC Insular, entendemos que avanzar hacia un modelo más sostenible implica contar con proveedores que compartan nuestra visión y compromiso. Por ello, trabajamos con proveedores, a los que pedimos su adhesión a los principios recogidos en el Código Ético, que establece las bases para una colaboración responsable, transparente y alineada con nuestros valores.

Esta relación con vocación de largo plazo se formaliza a través de las **Condiciones Generales de Compra**, en las que se recogen los compromisos que deben asumir nuestros colaboradores en materia de cumplimiento normativo, así como buenas prácticas ambientales y sociales.



## Condiciones Generales de Compra: Lo que pedimos a quienes trabajan con nosotros



Cumplimiento de la **legislación** laboral, fiscal y de seguridad social.



Aplicación de normas de **seguridad y prevención** de riesgos laborales.



Respeto al **medio ambiente** y correcta gestión de residuos.



Extensión de estos compromisos a las **subcontratas**.



Uso responsable de la información y cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (**RGPD**).



Garantía de **derechos sobre marcas, patentes y propiedad intelectual**.



Conducta ética, transparente y alineada con el **Código Ético** de MAC Insular.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

Nuestros proveedores se someten a constantes **revisiones y evaluaciones** con las que verificamos que los bienes y servicios que recibimos por su parte cumplen con los requisitos establecidos en los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de los Sistemas de Información de MAC Insular. De forma coherente con eso, seguimos de cerca a las subcontratas con mayor siniestralidad para aplicar medidas que mejoren su desempeño en materia de seguridad.

Adicionalmente, contamos con un **sistema de control documental** que permite verificar que nuestros proveedores cumplen con las exigencias legales y técnicas en vigor, especialmente en aspectos relacionados con prevención de riesgos laborales, formación, seguros y autorizaciones.

Como garantía de todo ello, nuestro **Departamento de Contabilidad y Proveedores** controla de forma exhaustiva las

incidencias que identificamos con el fin de mejorar la eficiencia y seguridad de nuestros profesionales, proveedores y clientela.

En 2024, se han abierto cuatro quejas y cinco no conformidades (NC) a dos proveedores, mientras que en MAC Insular no hemos recibido queja por parte de ningún proveedor.

### Raíces locales, impacto real

Una cadena de valor es sostenible cuando con ella se fortalece la economía del lugar en el que opera. Por ello, apostamos por **proveedores locales**, firmemente comprometidos con nuestra defensa de la legalidad, la ética, la calidad y la sostenibilidad.

Esta política se traduce en un impacto económico directo: en 2024, **el 92,55% del volumen de compras** se destinó a empresas con sede en Baleares, lo que supone 6 puntos porcentuales más que el año pasado.

### Procedencia de proveedores en relación con el volumen de facturación

	2022	2023	2024
Local	93,60%	92,80%	92,55%
España	99,80%	99,81%	99,64%
Extranjero	0,20%	0,19%	0,36%



Con estas cifras reflejamos nuestra voluntad de generar valor en el entorno más próximo y avanzar, junto con nuestros aliados, hacia un futuro más sólido para Mallorca.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

# Anclados en nuestra comunidad



Como una de nuestras prioridades, impulsamos iniciativas concretas que refuerzan nuestro vínculo con la comunidad, desde la colaboración con entidades sociales hasta programas de inserción laboral y recuperación de materiales, pasando por la participación en foros o jornadas

**Más de 1.000 personas se han beneficiado de estos acuerdos desde 2004, de las cuales 72 lo han hecho en 2024, un 19,4% más que en 2023.**

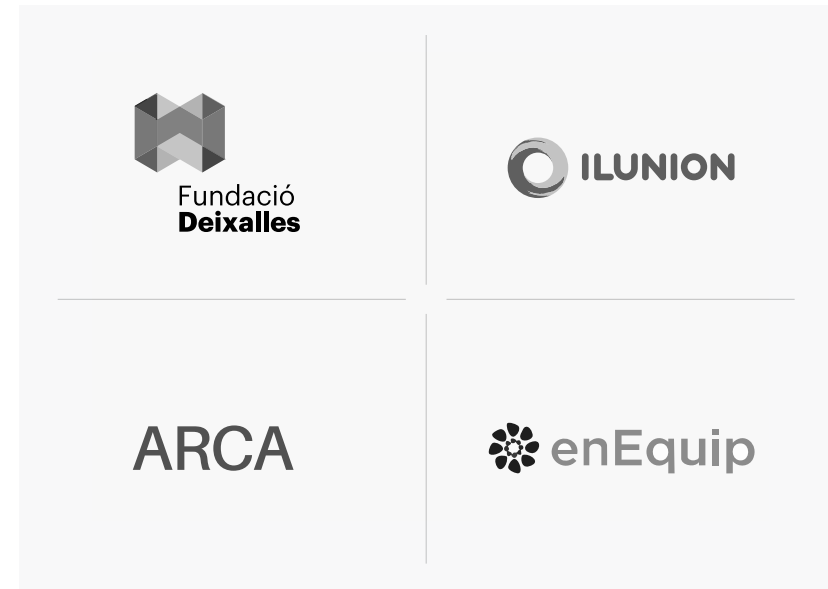
de encuentro con público, clientes o proveedores.

Estas acciones no solo responden a necesidades reales del entorno, sino que también nos ayudan a construir una **red sólida de relaciones basada en el respeto, la cooperación y el valor compartido.**

## Abrimos camino a la inclusión

Entendemos la sostenibilidad como un compromiso que también se refleja en las oportunidades que generamos para las personas, sobre todo para las que más lo necesitan. Por eso, favorecemos su **integración sociolaboral** colaborando con entidades como Fundació Deixalles, Arca, Ilunion o En Equip.

A través de ellas, ofrecemos empleo a personas con diversidad funcional o en situación de



vulnerabilidad, vinculándolas a tareas relacionadas con la gestión de los residuos que tratamos, como la selección de materiales reutilizables o la reparación de muebles y electrodomésticos para su posterior venta.

Asimismo, fruto de nuestro compromiso constante con convertir residuos en recursos, hemos recuperado una **silla de ruedas** que llegó a nuestra planta de Artá, donándola a una residencia de ancianos de la localidad.

Capítulo 06  
Anexos

5  
6





2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

62

# Alcance y metodología

**Publicamos esta memoria como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, con el objetivo de compartir de forma clara y accesible cómo avanzamos en sostenibilidad y qué impacto positivo generamos a lo largo del año.**

Esta **Memoria de Sostenibilidad** presenta de forma clara y estructurada las principales acciones, resultados y avances de MAC Insular S.L. en materia ambiental, social y de buen gobierno durante el ejercicio fiscal 2024, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de dicho año. Su publicación responde al compromiso de la empresa con la transparencia y la mejora continua, así como a la voluntad de compartir con nuestros grupos de interés los hitos alcanzados y los desafíos que seguimos abordando.



La información recogida refleja el **conjunto de operaciones de MAC Insular** en la isla de Mallorca, incluyendo tanto las actividades directas de gestión de residuos como las actuaciones de carácter social, ambiental e institucional realizadas a lo largo del año.

Para su elaboración, se ha realizado un análisis detallado de

nuestros impactos a lo largo de toda la cadena de valor, alineando los contenidos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y los principios de referencia del estándar **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión más actualizada de 2021. Esta memoria, como en ediciones anteriores, no ha sido objeto de verificación externa.



**Para cualquier consulta o aclaración relacionada con esta memoria, invitamos a escribirnos a:**

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



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Memoria de Sostenibilidad 2024

63

# Tabla GRI

Contenido	Ubicación
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	
2-1 Detalles organizacionales.	2.1. El trabajo que define quiénes somos.
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	6.1. Alcance y metodología.
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	6.1. Alcance y metodología.
2-4 Actualización de la información.	6.1. Alcance y metodología.
2-5 Verificación externa.	6.1. Alcance y metodología.
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	2.1. El trabajo que define quiénes somos. 5.2. Aliados hacia un futuro sostenible.
2-7 Empleados.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
2-8 Trabajadores que no son empleados.	En MAC Insular no contamos con personas en esta modalidad de trabajo.
2-9 Estructura de gobernanza y composición.	3.1. Una estructura de gobierno para responder a los desafíos.
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	4.1. Hacemos de la circularidad nuestro eje de actuación.
2-23 Compromisos y políticas.	3.2. Actuamos con transparencia.
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.	3.2. Actuamos con transparencia.
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	2.3. Construimos relaciones escuchando a nuestro alrededor.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Contenido	Ubicación
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>	
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	5.2. Aliados hacia un futuro sostenible.
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	4.1. Hacemos de la circularidad nuestro eje de actuación.
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	
302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	4.3. Trabajamos para disminuir el consumo de recursos.
302-3 Intensidad energética.	4.3. Trabajamos para disminuir el consumo de recursos.
302-4 Reducción del consumo energético.	4.3. Trabajamos para disminuir el consumo de recursos.
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	
303-3 Extracción de agua.	4.3. Trabajamos para disminuir el consumo de recursos.
303-5 Consumo de agua.	4.3. Trabajamos para disminuir el consumo de recursos.
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).	4.2. Reducimos nuestra huella en el entorno.
305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2).	4.2. Reducimos nuestra huella en el entorno.
305-4 Intensidad de las emisiones GEI.	4.2. Reducimos nuestra huella en el entorno.
305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	4.2. Reducimos nuestra huella en el entorno.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

Contenido	Ubicación
<b>GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo 2018</b>	
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
403-9 Lesiones por accidente laboral.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	
404 -2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	
405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	5.1. El valor de nuestros profesionales.
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	5.1. El valor de nuestros profesionales.



2024

MAC Insular

Responsabilidad

Residuos en  
oportunidades

Personas

Anexos

**En MAC Insular creemos que la sostenibilidad no es solo una meta, sino una forma de avanzar. Cada acción, cada mejora, cada dato compartido en esta memoria refleja una convicción profunda: que es posible transformar el presente si actuamos con responsabilidad, visión y compromiso colectivo. Los resultados de 2024 nos permiten seguir construyendo un modelo más eficiente y respetuoso con el entorno, consolidando una gestión que genera valor para Mallorca y para quienes forman parte de este proyecto.**



