



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

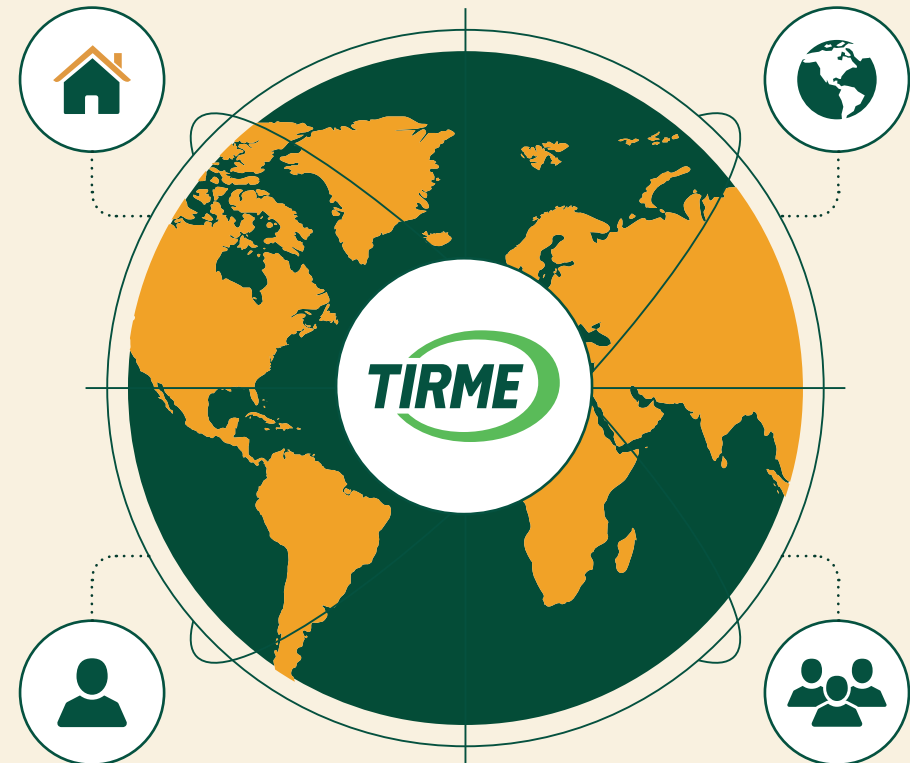
# Memoria de Sostenibilidad 2018

En Tirme entendemos que en la gestión de residuos debemos ser totalmente transparentes con la comunidad local donde operamos. Por ello, a través de esta **Memoria de Sostenibilidad 2018**, elaborada según las directrices de GRI, queremos mostrarnos a la ciudadanía tal y como somos.

Esta publicación también es una inmejorable ocasión para dar a conocer el conjunto de actuaciones que llevamos a cabo por y para el cuidado ambiental, el bienestar de nuestro personal y la contribución a la sociedad.

Para Tirme **la sostenibilidad es inaplazable**, constituye la base del modelo de negocio de la compañía y forma parte de nuestra cultura empresarial. Entendemos que es la única vía coherente para la creación de valor compartido a largo plazo a todos los niveles.

De nuevo, la actividad llevada a cabo durante 2018 se ha basado en nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas y el Pacto Mundial, referentes internacionales para lograr conjuntamente un modelo de gestión responsable.





**TIRME**

Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**

Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**

Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**

Trabajamos por una comunidad próspera

58



---

# Memoria de Sostenibilidad 2018



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

# Índice

## 1

### TIRME

1.1. Quiénes somos	7
1.2. 2018 de un vistazo	11
1.3. Misión, visión y valores	12
1.4. Modelo de Negocio	13
1.5. Grupos de interés	19

## 2

### NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

2.1. Basamos la gestión de residuos en la economía circular	24
2.2. Prevenimos la contaminación y conservamos nuestro entorno	28
2.3. Afrontamos el reto del cambio climático	35
2.4. Innovamos para la mejora continua	42

## 3

### PERSONAS

3.1. Cómo somos	45
3.2. Formación para el desarrollo profesional	51
3.3. Seguridad y salud	53

## 4

### SOCIEDAD

4.1. Apostamos por la acción ciudadana	59
4.2. Facilitamos la comunicación externa	63
4.3. Promovemos una cadena de suministro responsable	66



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

5



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

# Carta del Director General



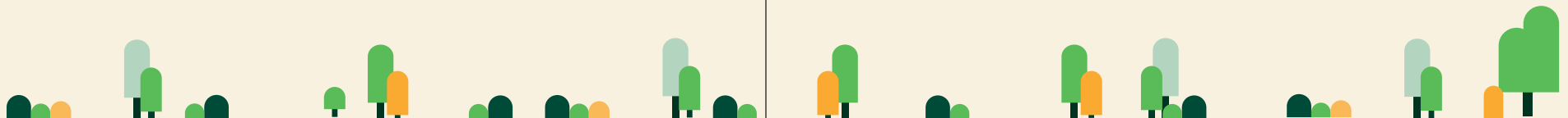
**Rafael Guinea,**  
Director General de Tirme

Nos hemos pasado. Estamos fuera de los límites físicos y biológicos que puede soportar nuestro planeta. La acción humana está deteriorando rápidamente el ecosistema Tierra porque se ha superado su capacidad para regenerarse por la presión del sistema productivo que se ha impuesto en las últimas décadas. Hace unos años esta afirmación podría sonar a ecologismo apocalíptico. Hoy, por desgracia, es una evidencia científica. La pérdida de biodiversidad y el cambio climático son hechos incuestionables, pero el pesimismo antropológico que tan buena acogida tiene en parte de la opinión pública no va a contribuir

en nada a revertir esta situación. Necesitamos pasar a la acción hoy y hacerlo convencidos de que esa acción coordinada producirá cambios positivos antes de lo que pensamos.

En nuestras sociedades del bienestar se agudiza la tendencia innata en el ser humano a eludir las responsabilidades individuales (de qué sirve que yo haga algo por el cambio climático si las grandes potencias no lo hacen...). En cierto modo, es lógico pensar que esa tendencia se traslade también a las organizaciones y a los Estados. En el último caso, en las democracias actuales los líderes políticos están sometidos al escrutinio periódico de las urnas, lo cual en ocasiones provoca la demora en la toma de decisiones que acarreen un coste electoral. Pero las empresas responsables no pueden acogerse a este pretexto. En el siglo XXI, el primer objetivo para garantizar la viabilidad de una compañía líder ya no es solo dar beneficios, sino demostrar que el crecimiento económico es compatible con la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

Mallorca ofrece una oportunidad única para renovar su papel como referente mundial del turismo, cambiando esta vez los términos cuantitativos por los de valor añadido en su gestión, por la sostenibilidad. Es hora de pasar del discurso a los hechos, de lo abstracto a lo concreto, y buscar sinergias de acción y colaboración entre diferentes agentes productivos dentro de los objetivos de la economía circular: eficiencia en los procesos, optimización de los recursos y minimización del impacto ambiental. Se trata de establecer nuevas soluciones



**TIRME**

Así es la actividad de nuestra compañía

6

**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**

Nuestro compromiso con el medio ambiente

22

**PERSONAS**

Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

**SOCIEDAD**

Trabajamos por una comunidad próspera

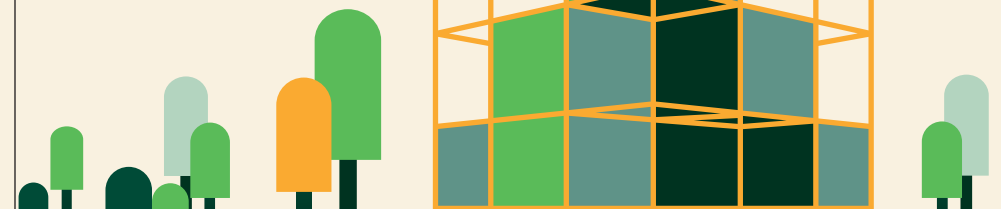
58

sostenibles, probar la viabilidad técnico-económico-ambiental de alternativas novedosas para los materiales cotidianos, y valorizar residuos generando sub-productos con valor añadido.

La fragilidad de un entorno insular condiciona los recursos razonables que la actividad turística puede emplear para generar bienes y servicios. De ahí la necesidad imperiosa de cerrar al máximo ese círculo de producción, consumo y residuos. Cada vez más turistas optarán por entornos singulares y de calidad. Las nuevas generaciones introducirán entre sus factores de elección parámetros de sostenibilidad impensables hace unos años. Los que busquen un valor añadido desearán cubrir sus necesidades de viaje y vacaciones en destinos que mantienen una integridad cultural, unos procesos ecológicos esenciales y una diversidad biológica. El futuro de la industria turística en Mallorca deberá ser rentable económicamente, pero también social y ambientalmente.

Se trata de aprovechar las nuevas oportunidades que nos ofrece la digitalización para ubicar, identificar y cuantificar los residuos orgánicos generados. De esta manera, los podemos gestionar con un doble objetivo: en primer lugar, saber cuáles son evitables (previniendo su consumo en primera instancia y, por tanto, generando ahorros) y, en segundo lugar, manejarlos como materia prima, generando toda una nueva economía local al devolver estos materiales a las cadenas productivas.

En Mallorca tenemos la oportunidad de adelantarnos y ser pioneros en la creación de un destino turístico en el que la estancia en nuestra isla sea mejor para el planeta que la vida cotidiana de nuestros visitantes en sus lugares de origen. Podemos ecodiseñar nuestro entorno de tal manera que a cada habitante en la isla aporte un beneficio social y ambiental, no solo económico. Más allá de récords y estadísticas, este constituye el auténtico reto del futuro.



**TIRME**

Así es la actividad de nuestra compañía

6

**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**

Nuestro compromiso con el medio ambiente

22

**PERSONAS**

Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

**SOCIEDAD**

Trabajamos por una comunidad próspera

58

# 1. Tirme

**Nuestro modelo de gestión, como solución integral que emana de una visión global, es referente en Europa.**

En Tirme, nos dedicamos a la **gestión integral de los residuos urbanos y asimilables** de la isla de Mallorca. Nuestra estrategia empresarial está enfocada al **'residuo cero'** a través de la reutilización y valorización material y energética de los residuos que tratamos.

Desde nuestros orígenes hemos tenido claro que el papel de la gestión de los residuos es fundamental e **incumbe a toda la comunidad**, desde la ciudadanía de la isla y sus visitantes, así como nuestros proveedores y colaboradores, hasta el propio equipo de Tirme.





*Ofrecemos un servicio basado en la excelencia, mejora continua, calidad, sostenibilidad y responsabilidad.*

*El fomento de la economía circular forma parte de nuestro ADN.*

# 1.1. Quiénes somos

Todo comenzó en 1992 cuando el Consell de Mallorca concedió a Tirme, públicamente, la **gestión de residuos urbanos de la isla de Mallorca** descrita en el Plan Director Sectorial. Desde entonces, hemos aprendido a evolucionar al mismo tiempo que la sociedad para poder dar respuesta a sus necesidades y demandas.

Para ello, hemos apostado decididamente por incorporar la **economía circular** como eje vertebrador de nuestro modelo de negocio, en línea con los objetivos estratégicos de la Comisión Europea.

**Los residuos son una oportunidad para minimizar la extracción de nuevas materias primas y evitar impactos innecesarios en el medio ambiente.**

## ECONOMÍA CIRCULAR



**MATERIA PRIMA**

## ECONOMÍA LINEAL



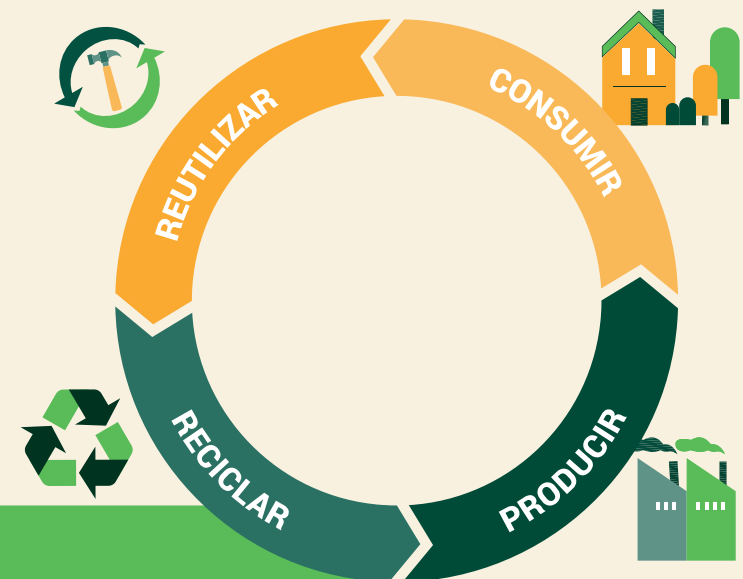
**PRODUCIR**



**CONSUMIR**



**TIRAR**





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

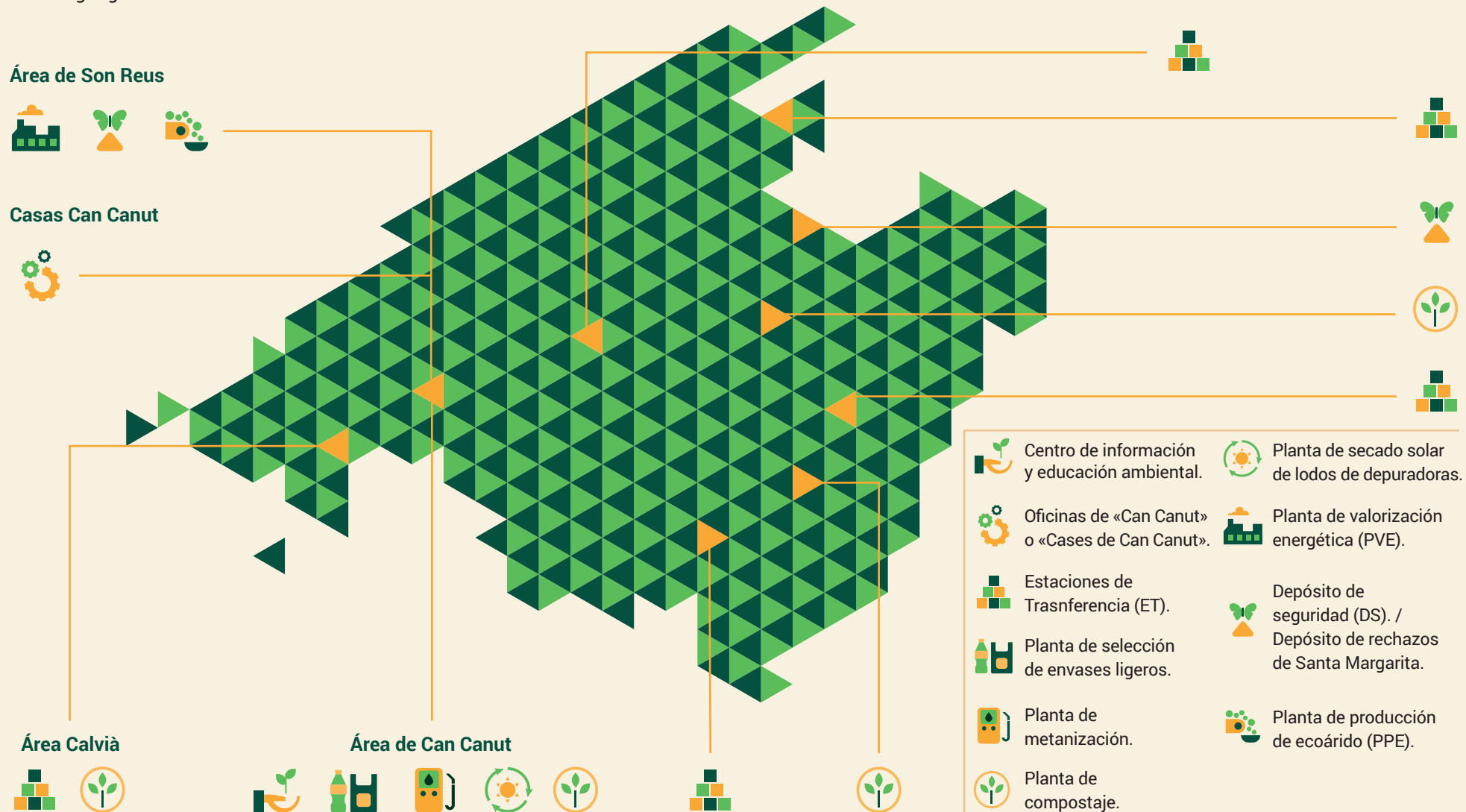


**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

## Nuestras instalaciones

Para desarrollar nuestra actividad, disponemos de instalaciones distribuidas por toda la geografía de la isla de Mallorca.







**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58



## 1 Centro de información y educación ambiental.

Espacio dedicado a las actividades de formación, divulgación y concienciación ciudadana.



## 2 Oficinas de «Can Canut» o «Cases de Can Canut».

Nuestras oficinas centrales desde las que llevamos a cabo la gestión empresarial.



## 3 Estaciones de transferencia (ET).

Cinco instalaciones estratégicamente ubicadas para la recepción y compactación de residuos, desde donde son trasladados para su tratamiento.

### Novedades en 2018:

- Adquisición de semirremolques más ligeros y contenedores de mayor volumen.
- Ajuste de las presiones de trabajo en todos los compactadores.
- Instalación fotovoltaica en la ET de Calviá.
- Remodelación de la depuradora biológica de Manacor.



## 4 Planta de selección de envases ligeros.

Centro donde se reciben y clasifican este tipo de residuos procedentes de Mallorca, Ibiza y Formentera. Posteriormente, aprovechamos los materiales mediante reciclaje.

### Novedades 2018:

- Mejora del proceso productivo y ampliación de la zona de descarga de envases sin tratar.
- Sustitución de toda la iluminación por LED.



## 5 Planta de metanización.

Destinada a la producción de biogás a partir de residuos orgánicos procedentes de la recogida selectiva municipal, productores específicos y lodos de depuradoras de aguas residuales.

### Novedades 2018:

- Instalación de iluminación LED en la zona de preselección.
- Mejora del foso de preselección de la fracción orgánica de residuos municipales (FORM).
- Implantación de nuevo sistema de pesaje de digesto para la centrifugadora evitando el transporte en camiones.
- Inicio de la Fase II para ampliar la capacidad de tratamiento de fracción orgánica.



## 6 Plantas de compostaje.

Cuatro estaciones donde producimos compost a partir de FORM, del material digerido en la planta de metanización y de los lodos de depuradoras de aguas residuales.

### Novedades 2018:

- Ampliación de lucernarios en naves e instalación de sensores de iluminación.
- Ampliación de la capacidad en túneles de compostaje.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58



## 7 Planta de secado solar de lodos de depuradoras.

Espacio donde secamos los lodos y el digestato mediante radiación solar y calor residual para obtener biocombustible, que posteriormente utilizamos en la planta de valorización energética.



## 8 Planta de valorización energética (PVE).

Instalación donde recuperamos eficientemente la energía contenida en los residuos mediante incineración, logrando una producción energética renovable al 50%.

### Novedades 2018:

- Instalación de iluminación LED en diversas áreas.
- Optimización del sistema de recuperación de energía residual.



## 9 Depósito de seguridad (DS).

Infraestructura para almacenar cenizas volantes y residuos de depuración de gases producidos en la incineración tras su estabilización con cemento.

### Novedades 2018:

- Inicio de las obras de ampliación.



## 10 Planta de producción de ecoárido (PPE).

Instalación donde procesamos escorias de incineración para obtener áridos secundarios (materia prima para obras) y la separación de la fracción metálica para su reaprovechamiento.

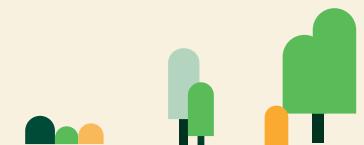
### Novedades 2018:

- Puesta en servicio de la gestión automática de báscula.
- Sustitución del alimentador de entrada.
- Mejora de la calidad de los subproductos generados mediante cambios en el proceso productivo.
- Proyecto de riego perimetral en PPE y DS.
- Estudio sobre valorización de polvo de metal no férrico.



## 11 Depósito de rechazos de Santa Margarita.

Instalación de almacenamiento de rechazos generados en plantas de tratamiento para la gestión de los residuos de construcción y demolición.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

## 1.2. 2018 de un vistazo



**727.851** toneladas de residuos tratados.



**100%** de residuos valorizados.



**331.048** MWh de electricidad generados a través de nuestras plantas.



**167.646** MWh de electricidad renovable\* producida.

*\* Se considera energía renovable al 50% de la electricidad generada en nuestra planta de valorización energética, ya que es carbono biogénico y, por tanto, renovable.*



**11.881** toneladas de compost producido.



**21.617** toneladas de envases producidos.



**117.174** toneladas de ecoáridos producidos.



**11.180** toneladas de fracción metálica producida.



**15.388** toneladas de vidrio recuperado.



**14.534** toneladas de papel y cartón recuperado.



**3,5%** de reducción de nuestra huella de carbono respecto a 2017.



**360** controles ambientales y 12.320 parámetros analizados.



**31.254** órdenes de trabajo de mantenimiento realizadas.



**6** proyectos de innovación.



**312** personas forman parte de nuestro equipo (262 hombres y 50 mujeres).



**0** accidentes graves durante 5 años consecutivos.



**22%** de reducción de accidentes en 5 años.



**9.178** horas de formación impartidas.



**335** proveedores locales con los que colaboramos.



**53** municipios en los que prestamos servicio.



**11.853** visitas a nuestras instalaciones.



**34.135** visitas a nuestra página web.



**107,9 M€** de cifras de negocio.





*El proyecto Tirme está en continua evolución para adaptar nuestros servicios a las necesidades de la sociedad mallorquina.*

*En nuestra filosofía corporativa, la responsabilidad social y la mejora continua son los conceptos que nos permiten crear valor compartido.*

## 1.3. Misión, visión y valores

Nuestra razón de ser y la responsabilidad adquirida con nuestra comunidad se articula a través de tres grandes prioridades para **crear valor compartido** en la sociedad, el entorno natural y las empresas:



Minimizar el **impacto ambiental** derivado de la generación de residuos.



Contribuir al **bienestar social** y mejora de la **calidad de vida** de la ciudadanía.



Fomentar el desarrollo de un **entramado empresarial «verde» y estable** en torno a los residuos.



**La filosofía de Tirme, una cultura corporativa sólida y comprometida**

### VISIÓN

Ser un referente en sostenibilidad y liderar el posicionamiento de Mallorca como uno de los modelos de economía circular más desarrollado del mundo.

### MISIÓN

Gestionar los residuos sosteniblemente (medioambiente, coste y eficiencia) y transformarlos en recursos que generen valor y mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y turismo de Mallorca.

### VALORES



Excelencia



Respeto a las personas y al medio ambiente



Honestidad y transparencia



Trabajo en equipo



Innovación



*Nuestro modelo de negocio busca la colaboración entre todo el equipo y grupos de interés para desarrollar un marco laboral basado en la convivencia y la responsabilidad.*

*En Tirme contamos con una estructura de gobierno que nos permite trabajar para satisfacer de forma óptima las necesidades de la sociedad mallorquina.*

## 1.4. Modelo de negocio

El modelo de negocio de Tirme está construido sobre la ética empresarial, el cumplimiento normativo, el cuidado ambiental, la conciliación y la seguridad y salud de las personas. Bajo estas premisas entendemos un negocio en continuo proceso de innovación que ofrezca las **máximas prestaciones en la gestión de residuos**.

Esta filosofía se sustenta en un compromiso ineludible con Mallorca por parte de la Dirección de la compañía, que impulsa las acciones necesarias para que nuestra Política Integrada de Gestión y cultura empresarial trascienda a todas las personas que formamos Tirme.

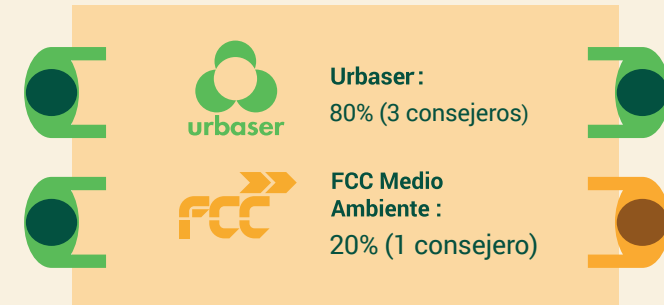
### Estructura de gobierno

Tirme fue constituida bajo la forma societaria de Agrupación de Interés Económico, transformándose en Sociedad Anónima ese mismo año.

Nuestros órganos de gobierno están encabezados por un **Consejo de Administración** experimentado y comprometido con el modelo de negocio empresarial. En 2018, Urbaser adquirió las acciones de Iberdrola, pasando a ostentar el 80% del capital social de la compañía.

El Consejo, cuyas responsabilidades se recogen en nuestros **Estatutos**, lo forman cuatro consejeros que trabajan en base al Reglamento y Manual de Normas Generales que establece la obligatoriedad del Consejo de llevar a cabo reuniones mensuales para analizar y evaluar el progreso de la organización.

### Consejo de Administración (accionistas)



### Comités ejecutivos de Tirme



Técnico



Jurídico



Financiero





*Todas las personas que forman parte de Tirme deben cumplir con los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe en el desempeño de sus funciones.*

*Nuestro canal ético está disponible para todos los miembros del equipo con el fin de garantizar el cumplimiento del Código Ético.*

## Ética y cumplimiento normativo

En Tirme trabajamos siendo fieles a unos **principios éticos y responsables** que garantizan la competitividad, el éxito y el liderazgo de la organización, además de contribuir al crecimiento de las personas que trabajan con nosotros y de la sociedad. Por ello, hemos establecido un **Código Ético**, una Normativa Interna y un Sistema de Cumplimiento Normativo que nos sirven de guía.

El **Código Ético**, cuyo cumplimiento es obligatorio, establece las prácticas de buen gobierno y principios de responsabilidad social empresarial, así como los valores que inspiran el comportamiento de todo el equipo, consolidando así la cultura ética de Tirme.

Asimismo, contamos con un **canal ético** a través del que cualquier miembro de Tirme o de nuestros grupos de interés puede comunicar potenciales casos de vulneración del Código. Además, también está a disposición de la ciudadanía a través del correo [canaletico@Tirme.com](mailto:canaletico@Tirme.com).



## Los principios de nuestra cultura ética:





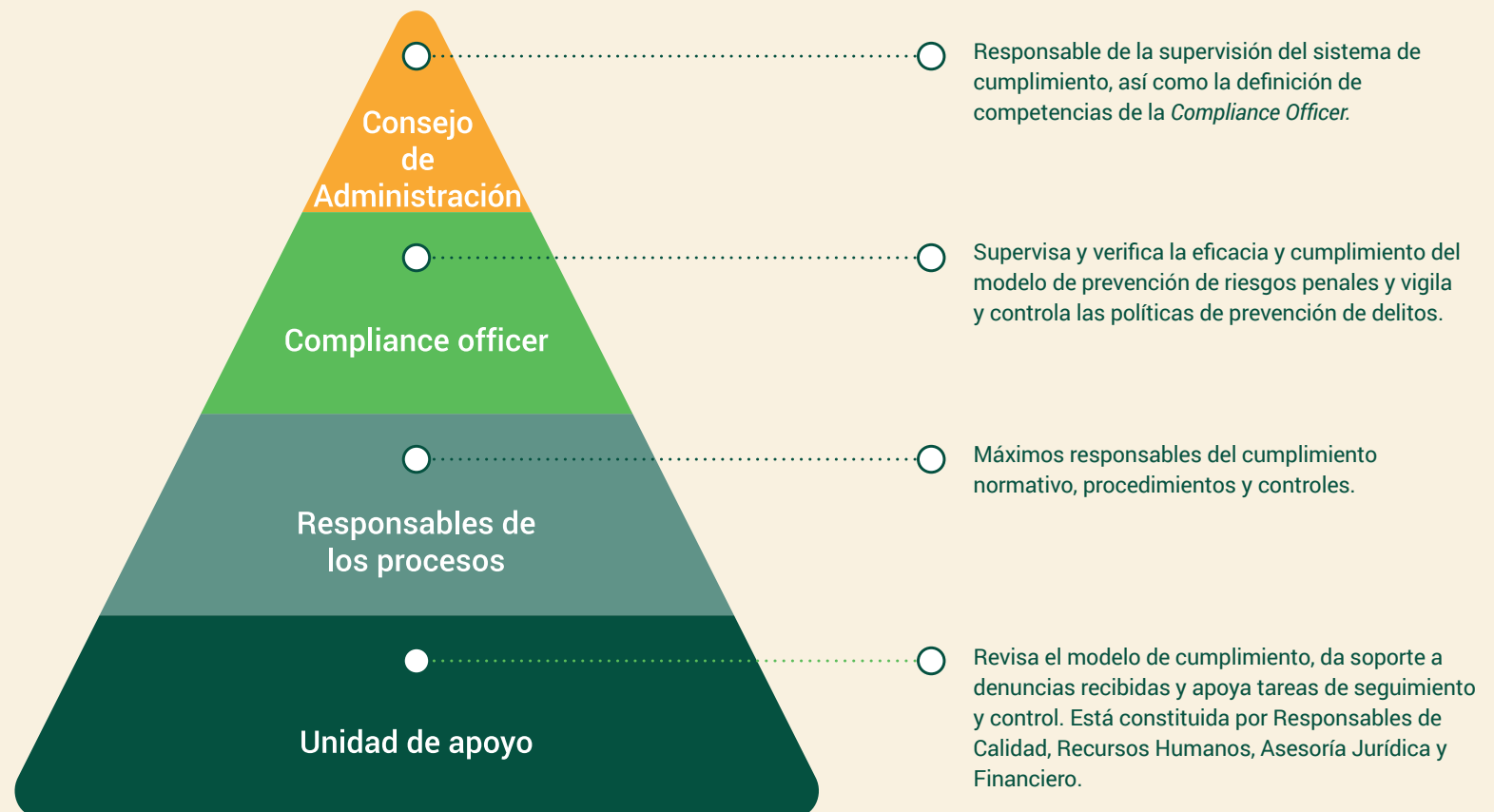
*Asegurar un procedimiento adecuado para evitar riesgos de incumplimientos legislativos es posible gracias a nuestro Sistema de Cumplimiento Normativo.*

*Una empresa transparente y que cumple con la normativa favorece la confianza entre sus grupos de interés.*

El Código Ético se complementa con un **Sistema de Cumplimiento Normativo** desarrollado por nuestra Dirección y estructurado en tres ejes: Modelo de gobierno, Manual de prevención de delitos y Formación y comunicación.

Este sistema, basado en la norma UNE 19601, ha sido **reconocido y certificado** por AENOR en 2018, destacando a Tirme como empresa regional pionera y nacionalmente distinguida en el sector de la gestión de residuos.

### Seguimiento y control del sistema de cumplimiento de Tirme





*Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Para contribuir social y ambientalmente en Mallorca, Tirme ha alineado las acciones de su Plan Estratégico 2018-2020 con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, aplicando un sistema de trabajo responsable basado en cinco aspectos clave en línea con los ODS:*

**1. Innovación continua** en la prestación del servicio e infraestructuras.

**2. Desarrollo de un modelo de negocio circular** basado en el «residuo cero».

**3. Asignación de recursos a la consecución de los ODS.**

**4. Seguimiento y evaluación** del trabajo llevado a cabo.

**5. Comunicación y divulgación** para la concienciación interna y externa.

## Nuestra estrategia empresarial

La labor que desarrollamos desde hace 26 años en la isla de Mallorca nos ha servido para mejorar nuestra experiencia en la gestión de residuos. Así, el conocimiento adquirido nos ha permitido definir los pilares estratégicos de Tirme que, en definitiva, pretenden impulsar la necesaria **transformación hacia un modelo económico circular**.

Durante 2017, Tirme conceptualizó y desarrolló el **Plan Estratégico 2018-2020** poniendo el foco en los objetivos de reciclaje europeos, en el fomento de las energías renovables y en la reducción de emisiones de gases con efecto invernadero.

Los objetivos marcados en este Plan tienen incidencia directa en todas las dimensiones del negocio y del entorno, por lo que son aplicables a **medio ambiente, sociedad, seguridad, bienestar y salud, innovación tecnológica, eficiencia energética y mejora de los procesos**.



## Mapa Estratégico de Tirme:





	<b>TIRME</b> Así es la actividad de nuestra compañía	6		<b>NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL</b> Nuestro compromiso con el medio ambiente	22		<b>PERSONAS</b> Velamos por el bienestar de nuestro equipo	44		<b>SOCIEDAD</b> Trabajamos por una comunidad próspera	58
---	---	---	---	--	----	---	---	----	---	--	----

## Alineamiento de nuestro Plan Estratégico 2018-2020 con los ODS:

### Reto Estratégico 1

Impulso del cambio hacia la economía circular:  
 ODS 12, 13, 14, 15 y 17



### Reto Estratégico 2

Tirme 4.0 Talento y tecnología:  
 ODS 4, 5, 8 y 9



### Reto Estratégico 3

Desarrollo del marco concesional:  
 ODS 9 y 17



### Reto Estratégico 4

Rentabilidad económica y sostenible:  
 ODS 3, 6, 7, 8, 9, 11 y 12





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

### Compromisos de nuestra Política Integrada de Gestión:

1. **Satisfacción** de nuestros grupos de interés.
2. **Mejora** continua.
3. **Cumplimiento** normativo.
4. Prevención de la **contaminación**.
5. Prevención de **riesgos para la salud**.
6. **Formación y capacitación** de nuestro equipo humano.
7. Actividades de **I+D+i** y soluciones tecnológicas eficientes y sostenibles.
8. **Implicación y colaboración** con el tejido social.
9. Respeto de los **derechos humanos** e **igualdad** y rechazo del trabajo forzado e infantil.
10. Mantenimiento de nuestro **sistema integrado de gestión**.

Por otro lado, en Tirme contamos con una **Política Integrada de Gestión** que es el marco de referencia de nuestro modelo de negocio y que recoge los compromisos que asumimos, que forman parte de nuestra cultura corporativa y que están impulsados y respaldados desde la Dirección.

Para velar por el cumplimiento e implantación de esta Política, hemos desplegado un **Sistema Integrado de Gestión** a partir del que desarrollamos las responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para gestionar y alcanzar nuestros objetivos estratégicos. Este sistema se estructura de acuerdo con las normas internacionales de referencia como base sobre la que se asienta nuestra gestión empresarial.

Además, Tirme cuenta con una serie de certificados voluntarios en los que destaca el alto grado de integración alcanzado.



### Certificaciones que ostenta Tirme



UNE-EN-ISO 9001  
(Calidad)



OHSAS 18001  
(Seguridad y Salud en el Trabajo)



UNE-EN-ISO 14001  
(Medio Ambiente)



ISO 50001  
(Gestión Energética)



IQNet SR 10  
(Responsabilidad Social)



UNE-ISO/IEC 27001  
(Seguridad de la Información)



UNE 19601  
(Compliance Penal)



EFR 1000-1  
(Empresa Familiarmente Responsable)



*En general, 2018 ha sido evaluado por nuestros grupos de interés con un alto grado de satisfacción, mejorando con respecto a años anteriores.*

## 1.5. Grupos de interés

Para ofrecer un servicio óptimo debemos escuchar la **opinión de nuestros grupos de interés** y tener en cuenta sus sugerencias y demandas. Entre ellos, hemos identificado cinco grandes conjuntos:



**Propietarios/as, accionistas, inversores y socios/as**, incluyendo Consejo de Administración y empresas participadas. Sus aportaciones nos permiten avanzar hacia un objetivo común: la transición a una economía circular.



**Comunidad/Sociedad**, que engloba a la ciudadanía beneficiaria de nuestros servicios, organizaciones con las que colaboramos, la vecindad que recibe el impacto directo de nuestra gestión, organizaciones ambientales y sociales, y la sociedad mallorquina en general. Tratamos de contribuir positivamente para lograr su bienestar y progreso.



**Administraciones públicas, clientes, usuarios/as y consumidores**, formado por el Consell de Mallorca, ayuntamientos, el Govern de la Comunitat y clientes de subproductos. Tenemos en cuenta sus expectativas en nuestra gestión empresarial, manteniendo una relación transparente.



**Proveedores de productos y servicios**, con quienes trabajamos conjuntamente para crear valor compartido.



**Personal**, a quienes escuchamos y hacemos partícipes de nuestra estrategia de negocio y desempeño corporativo, procurando dar respuesta a sus necesidades en todo momento.





*La satisfacción del equipo de Tirme con la compañía ha crecido desde 2003, alcanzando en 2018 su máximo.*

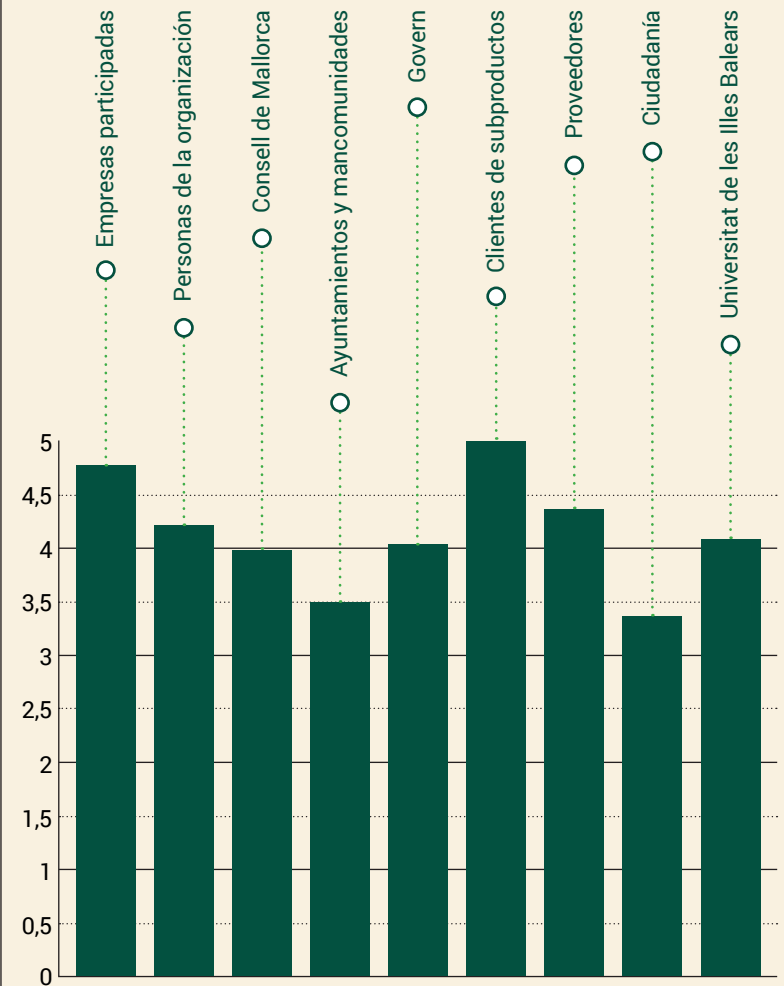
*El Consell de Mallorca destaca nuestros estándares de calidad y la seguridad de los procesos.*

En Tirme, promovemos una **comunicación bidireccional** para conocer sus intereses y opiniones, y poder dar respuesta a sus necesidades. Para ello, disponemos de diversos canales de comunicación.

Asimismo, contamos con un **Plan de Comunicación** a través del que reforzamos nuestra relación con el Consell, el Govern, nuestros proveedores y la ciudadanía. Dicho plan incluye jornadas de visitas, reuniones técnicas y de coordinación, y la puesta en valor de los proyectos ejecutados, entre otras acciones.

Por otro lado, **evaluamos el grado de satisfacción** de los todos nuestros grupos de interés a través de encuestas sobre nuestro desempeño, lo que nos permite detectar áreas de mejora.

**Grado de satisfacción de nuestros grupos de interes:**





*La gestión de las molestias que puedan derivarse de nuestra actividad es un asunto de especial relevancia identificado en nuestro estudio de materialidad.*

*Las cuestiones sociales son las que adquieren especial importancia entre nuestros grupos de interés.*

## Materialidad

En Tirme, llevamos a cabo de forma periódica un **análisis de materialidad** con el fin de detectar nuevas tendencias en las prioridades internas de la organización y nuestros grupos de interés. Así, dirigimos nuestra estrategia empresarial según dichas preferencias.

En 2018, hemos realizado un nuevo análisis de materialidad para definir las bases de nuestro Plan Estratégico 2018-2020 a partir de los **asuntos materiales** identificados. Para ello, además de valorar la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales para la organización, hemos tenido en cuenta las opiniones de nuestros grupos de interés por medio de consultas, estudios de opinión y nuestros canales de diálogo. Hemos considerado, además, las últimas tendencias en sostenibilidad, análisis de *benchmarking* y estándares de referencia.

El resultado de este análisis ha puesto de relieve **28 asuntos materiales** distribuidos entre las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo, 8 de ellos son prioritarios, 18 de prioridad media y 2 de relevancia baja.

Cabe destacar que la **dimensión social** es la que reúne un mayor número de asuntos materiales, además de ser el ámbito en el que se han identificado más cuestiones de máxima prioridad.

En base a los asuntos materiales identificados, la elaboración de esta memoria está basada en las directrices definidas por **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión *Standards* con el objetivo de garantizar la calidad del reporte según este estándar internacional.

## Asuntos materiales prioritarios para Tirme

### Gobierno corporativo



Cumplimiento normativo

### Dimensión económica



Productos y servicios eficientes



Coste relacionado con el servicio público

### Dimensión social



Desarrollo profesional/desarrollo de las personas



Igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad (respeto por los derechos humanos)



Molestias generadas por la actividad (ruidos, olores, impacto visual, plagas, transporte residuos)



Relaciones responsables con los GRIs



Gestión responsable de la cadena de suministro



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

# 2. Nuestra gestión ambiental

**Trabajamos para mejorar la conservación de nuestra isla y hacer frente a los principales retos ambientales a los que nos enfrentamos.**

En Tirme mantenemos un **sólido compromiso con el medio ambiente**, pues desarrollamos nuestras actividades procurando el mínimo impacto en el entorno. Para ello, contamos con una ambiciosa estrategia ambiental a 2020, articulada a partir de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Trabajamos para crear un **modelo de economía circular** de referencia internacional apostando por el «residuo cero» y lo demostramos cada año valorizando el 100% de los residuos que gestionamos.

Además, vamos más allá de nuestra propia actividad, directamente relacionada con la gestión ambiental y la mejora del estado ecológico de nuestra comunidad local, llevando a cabo proyectos y aplicando medidas de **preservación del entorno** en el que operamos.



## El enfoque de nuestra estrategia ambiental



### Retos ambientales:

- «Residuo cero».
- 100% de valorización de residuos.



### Nuestro objetivo:

- Desarrollar un proyecto ambientalmente avanzado, socialmente aceptado y económicamente viable.



### Nuestras prioridades:

- Conservar la calidad del entorno.
- Proteger la biodiversidad.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*Nuestro compromiso con el medio ambiente nos permite contribuir a los ODS:*



Siendo responsables en su uso y reduciendo los vertidos.



Promoviendo la descarbonización energética.



Innovando para seguir siendo punteros en el sector.



Minimizando los impactos derivados de la gestión de residuos.



Implementando procesos de trabajo más sostenibles.



Reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub> y adaptándonos al cambio climático.



Promoviendo la conservación de los ecosistemas marinos.



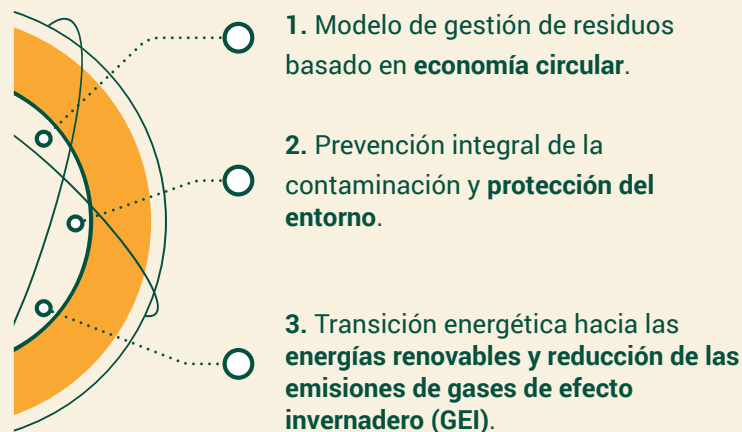
Actuando para la preservación de los ecosistemas terrestres de Mallorca.

Nuestro Sistema de Gestión Integrado, resultado de las normas ISO 14001 de gestión ambiental, ISO 50001 de eficiencia energética y SR10 de responsabilidad social, nos garantiza un desempeño ambiental de referencia y ajustado a nuestra normativa aplicable.

Periódicamente, hacemos un seguimiento de diversos indicadores ambientales para **medir nuestro progreso** y fijar metas cada vez más ambiciosas según los resultados alcanzados.

Contamos, además, con un ambicioso **Programa de Medidas y Vigilancia Ambiental (PMVA)** para prevenir y mitigar las posibles afecciones ambientales de nuestra actividad. Así, medimos y controlamos las diferentes variables ambientales de las instalaciones para determinar en todo momento la calidad del entorno circundante. Dichas mediciones son efectuadas en cinco zonas pertenecientes a los términos municipales donde nos ubicamos.

**Las tres líneas de actuación de nuestro Sistema de Gestión Integrado:**



Zonas	Términos municipales afectados	Plantas o instalaciones destinadas a cada zona
Zona 1	Son Reus-Palma Can Canut Marratxi	Planta de Selección de Envases Ligeros. Planta de Compostaje. Planta de Metanización. Planta de Valorización Energética. Planta de Producción de Ecoárido. Depósito de Seguridad para cenizas cementadas.
Zona 2	Sta. Margalida	Depósito de Rechazos de Residuos de Construcción y Demolición.
Zona 3	Calviá	Planta de Compostaje.
Zona 4	Ariany	Planta de Compostaje para lodos de EDAR.
Zona 5	Felanitx	Planta de Compostaje para lodos de EDAR.
Estaciones de transferencia	Términos municipales afectados	
Nord	Alcudia	
Centre	Binissalem	
Llevant	Manacor	
Ponent	Calviá	
Sud	Campos	

Entre las variables evaluadas, prestamos especial atención a aquellos contaminantes que puedan afectar a aire, suelo o agua. Los datos obtenidos determinarán el impacto sobre el medio natural y los núcleos de población que podrían verse perjudicados por nuestra actividad.

Asimismo, para determinar el alcance de cada impacto, evaluamos la situación original del entorno antes de la puesta en marcha de las instalaciones.



*136.590 toneladas de residuos han sido preparados para la reutilización y reciclados en 2018.*

*11.881 toneladas de compost producido a partir de los residuos orgánicos tratados.*

## 2.1. Basamos la gestión de residuos en la economía circular

Nuestro reto «residuo cero» se hace efectivo a través de la valorización material y energética, a partir de la que generamos subproductos y energía que contribuyen a nuestros objetivos de reaprovechamiento y reciclaje. Así evitamos un mayor consumo de recursos naturales y cerramos el ciclo de los residuos en la isla.

Por un lado, llevamos a cabo la **valorización material** en dos procesos:

- **Tratamiento biológico** de las fracciones orgánica y vegetal y lodos de depuradora. El resultado es la obtención de compost, además de producir biogás en la planta de biometanización, que permite generar energía renovable.
- **Recuperación de material**, a través de la que obtenemos vidrio, papel y cartón y envases ligeros. Estos materiales seguirán sus respectivos procesos de reciclaje.

### Valorización material de Tirme en 2018:







**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

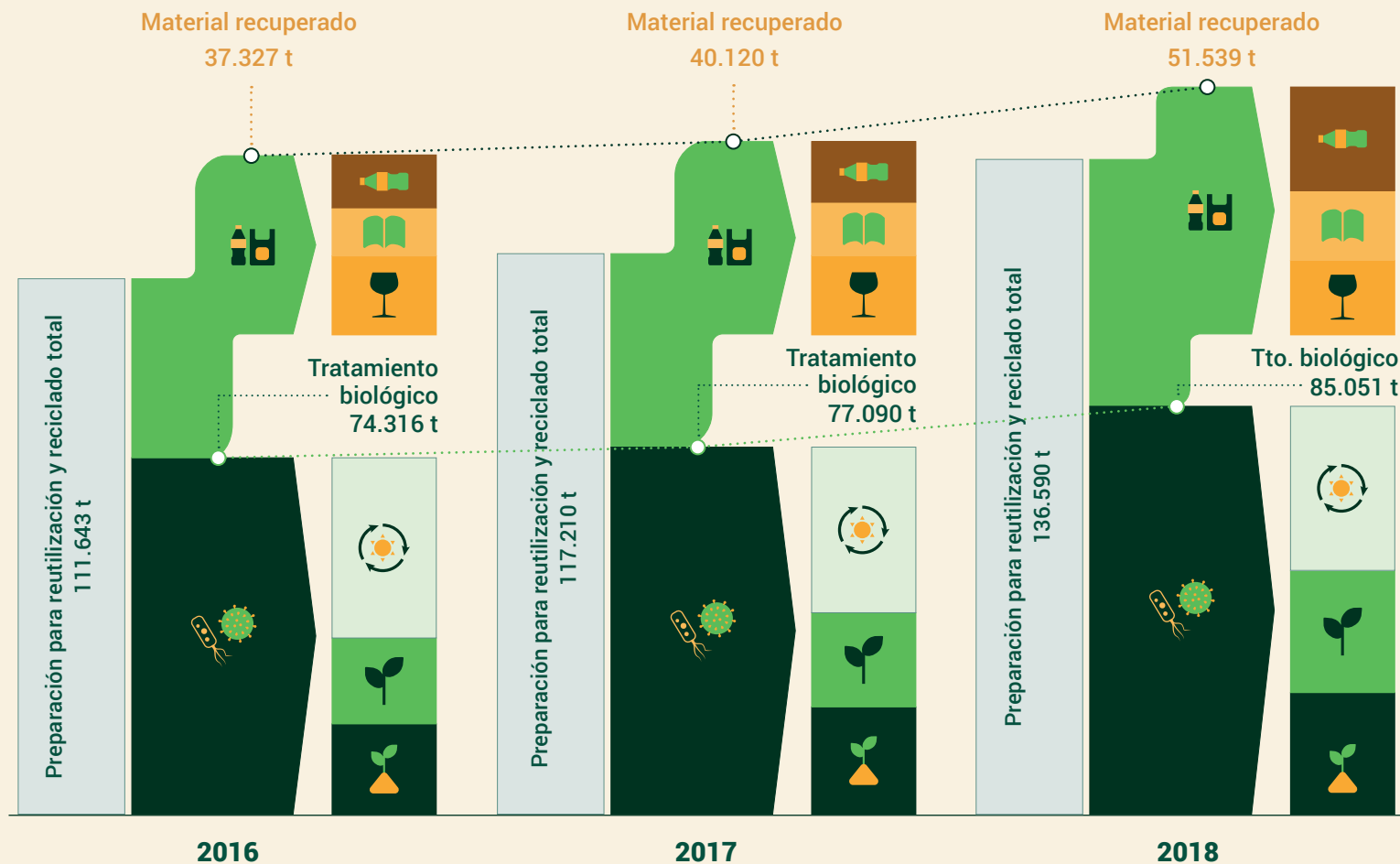


**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*El «residuo cero»  
previene la  
contaminación de  
nuestro entorno.*

**Evolución valorización material Tirme 2016-2018:**



	2016	2017	2018
Energía generada a partir de biogás (biometanización) (MWh)	3.712	3.975	4.210
Compost producido - enmienda orgánica (t)	12.451	11.006	11.881



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

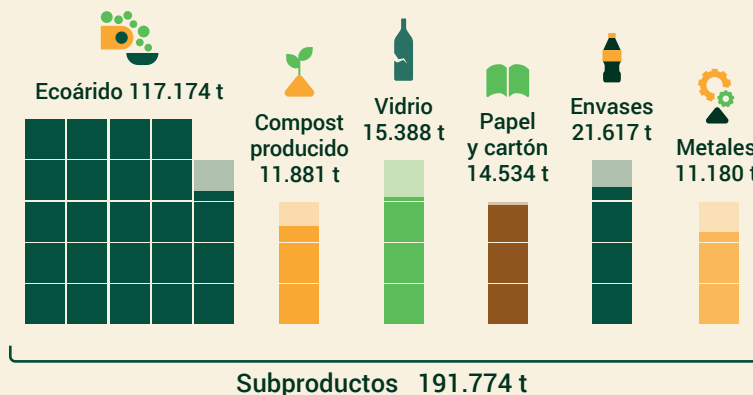
*167.646 MWh de energía renovable producidos en 2018.*

Por otro lado, la **valorización energética** se lleva a cabo a partir de los residuos urbanos y asimilables de recogida en masa, residuos animales, residuos sanitarios de grupo II, residuos de construcción y demolición (RCD) y neumáticos fuera de uso (NFU). Dicho proceso nos permite generar energía, de la que el 50% es renovable, ya que contiene carbono biogénico. Esta electricidad es posteriormente vertida a red para ser consumida por la ciudadanía de la isla.

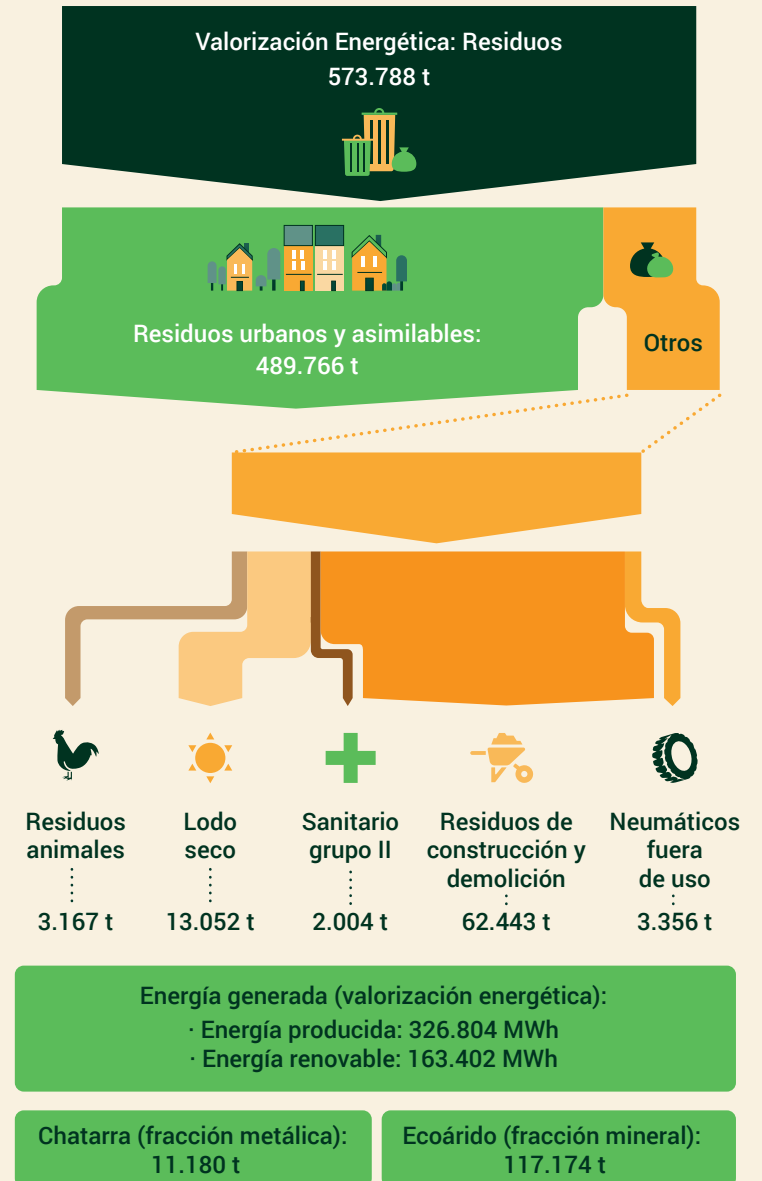
En 2018, **573.788 toneladas de residuos** han sido tratadas en la planta de valorización energética, una cifra ligeramente superior a la de años anteriores.

### Subproductos generados en 2018

Los subproductos generados de la valorización energética y material, en 2018 han aumentado casi un 7% con respecto a 2017, principalmente debido a un incremento de la cantidad producida de papel y cartón y de envases.



### Valorización energética de Tirme en 2018:





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

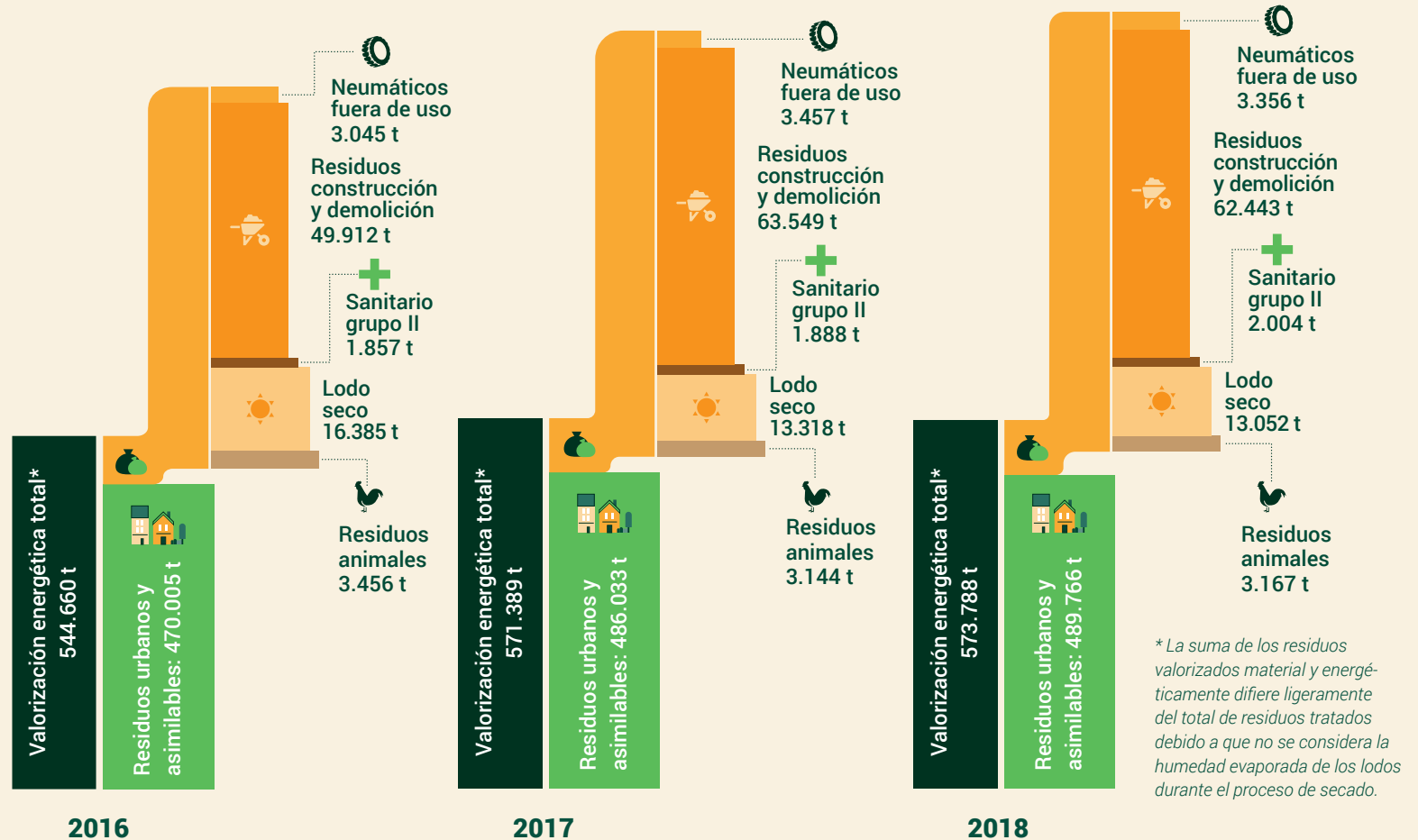


**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

Mediante la valorización energética extraemos el máximo valor de los recursos y evitamos su eliminación mediante vertedero.

**Evolución valorización energética Tirme 2016-2018:**



Energía generada - valorización energética (MWh)	2016	2017	2018
Energía producida	308.996	338.569	326.804
Energía renovable	154.498	169.285	163.402
Chatarra - fracción metálica (t)	10.257	11.402	11.180
Ecoáridos - fracción mineral (t)	111.793	117.134	117.174



*Realizamos controles de contaminación de suelo en los puntos de control establecidos en el Programa de Medidas y Vigilancia Ambiental.*

*Los controles realizados hasta ahora confirman la no afección de las instalaciones y la actividad de Tirme sobre el suelo y el subsuelo.*

## 2.2. Prevenimos la contaminación y conservamos nuestro entorno

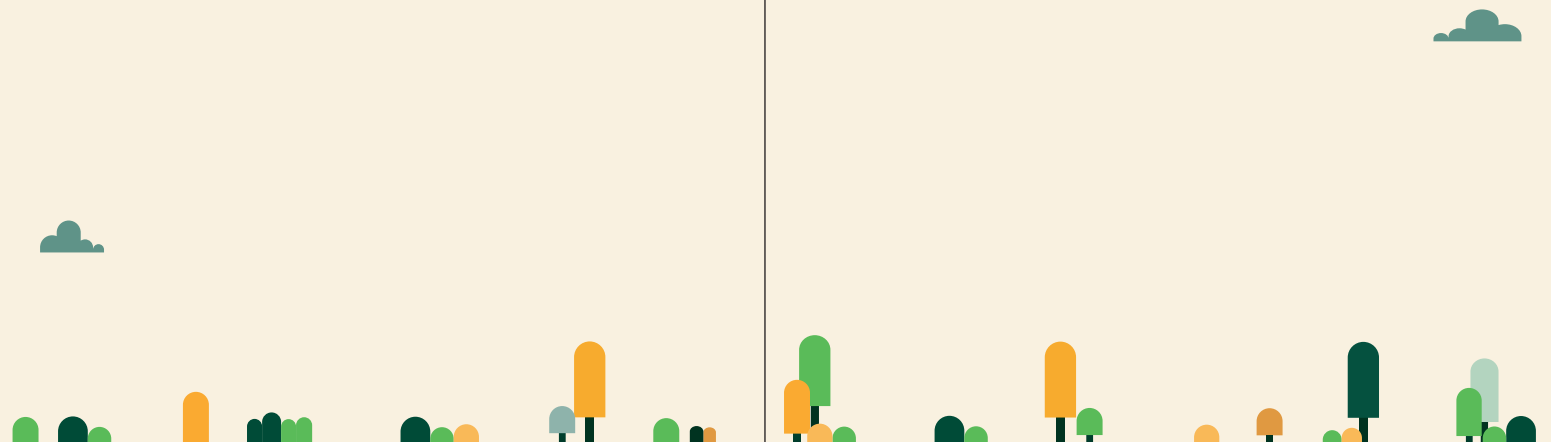
### Prevenimos la contaminación del suelo y el subsuelo

Las labores desarrolladas en Tirme podrían dar lugar a incidentes asociados a la **contaminación del suelo**, por lo que nuestras instalaciones han sido diseñadas para reducir los posibles impactos superficiales y subterráneos. Asimismo, dedicamos gran parte de nuestros esfuerzos a prevenir dicha contaminación tomando las medidas oportunas.

En este sentido, hacemos **controles periódicos** según nuestro Programa de Medidas y Vigilancia Ambiental en los puntos establecidos de vigilancia de contaminación del suelo y relacionados con las emisiones de la Planta de Valorización Energética. Allí, tomamos medidas en suelo para determinar la presencia de metales pesados, dioxinas o furanos y, así, poder evaluar el impacto.

Por otro lado, elaboramos **Informes Base de Suelo** específicos para instalaciones afectadas por la legislación de Prevención y Control de la Contaminación (IPPC), que nos permiten conocer el estado del suelo y el subsuelo e identificar posibles afecciones que puedan generar las actividades.

Finalmente, también realizamos **controles cada 5 años** en la Zona 1 y el depósito de rechazos Santa Margarita (Zona 2). Se trata de sondeos, extracción de testigos y análisis de muestras a distintas alturas hasta los 40-45 metros de profundidad. En 2018, hemos controlado la Zona 2, mientras que en 2021 tendrá lugar el próximo control de la Zona 1.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*En Tirme, tomamos las medidas necesarias para garantizar una buena calidad del aire.*

## Reducimos las emisiones a la atmósfera

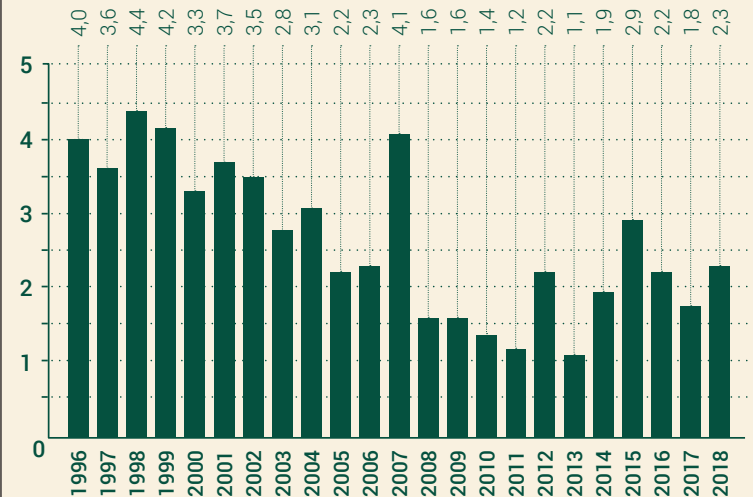
Una buena **calidad del aire** es fundamental para nuestra salud y la del entorno natural. Por ello, velamos por reducir las emisiones de sustancias y partículas contaminantes que generamos.

Todas nuestras instalaciones disponen de **sistemas de depuración de gases y partículas** en los focos emisores, lo que nos permite cumplir con los límites normativos establecidos reduciendo las emisiones que llegan a la atmósfera.

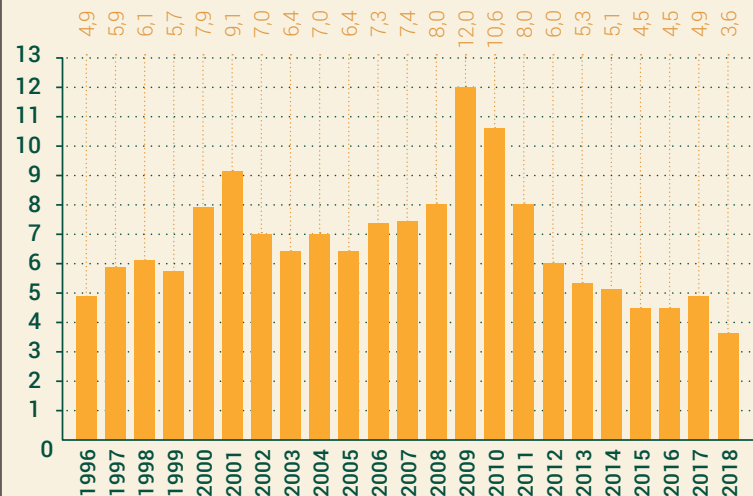
Para completar este control, también medimos la calidad del aire en el entorno de nuestras instalaciones de la Zona 1, asegurándonos de que no se produzca ningún impacto significativo por emisiones atmosféricas. Contamos para ello con dos estaciones que miden en continuo los parámetros establecidos en la ley, entre los que se encuentran  $SO_2$ ,  $NO_x$ ,  $O_3$ ,  $PM_{10}$ ,  $PM_{2,5}$ ,  $H_2S$  y datos meteorológicos.



### Evolución de la concentración anual de $SO_2$ en HJM ( $\mu g/m^3$ )\*



### Evolución de la concentración anual de $NO_2$ en HJM ( $\mu g/m^3$ )\*



\*Cabina Hospital Joan March. Estación de medición incluida en la Red Balear de Vigilancia y Control de Calidad del Aire del Govern Balear.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*En Tirme nos esforzamos por minimizar el impacto debido a nuestra actividad en la calidad del aire de nuestra comunidad.*

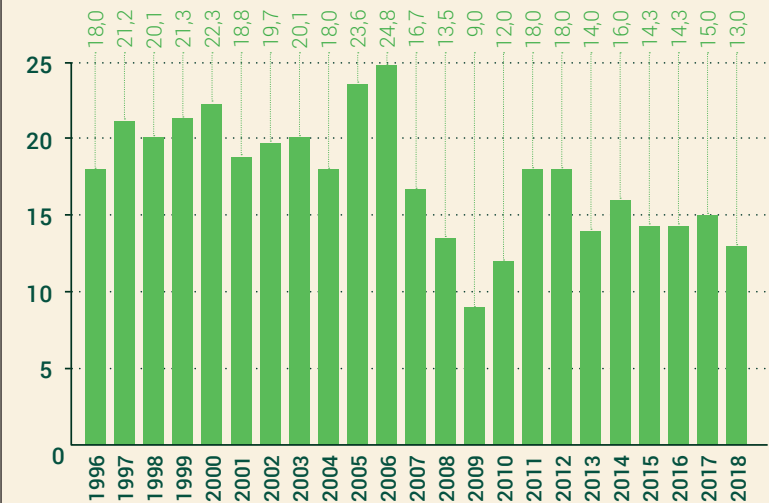
Asimismo, las estaciones están conectadas con la *Secció d'Atmosfera de la Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat del Govern de les Illes Balears* y forman parte de la Red Balear de Vigilancia de Calidad del Aire de les Illes Balears, transmitiendo en tiempo real los datos recopilados.

Finalmente, desarrollamos **campañas específicas** para aquellos parámetros que no pueden ser medidos en continuo, como los hidrocarburos aromáticos policíclicos (HPA) y metales pesados de fracción fina (PM<sub>2,5</sub>) y gruesa (PM<sub>10</sub>). Así, en el caso de las PM<sub>10</sub>, se observa una clara tendencia decreciente tanto en los niveles de emisión como de inmisión (emisiones difusas), lo que significa una mayor eficiencia en el proceso de depuración y filtrado.

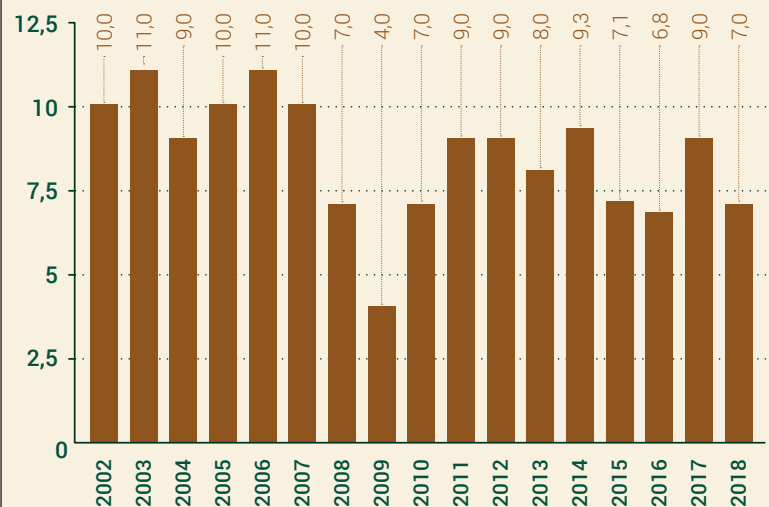
En definitiva, los controles llevados a cabo desde la puesta en marcha de nuestras instalaciones nos han permitido determinar que **no existe impacto significativo en la calidad del aire** de sus zonas aledañas, quedando la concentración de partículas bajo el umbral máximo permitido por la legislación.



**Evolución de la concentración anual de PM<sub>10</sub> en HJM (µg/m<sup>3</sup>)\***



**Evolución de la concentración anual de PM<sub>2,5</sub> en HJM (µg/m<sup>3</sup>)\***



\*Cabina Hospital Joan March. Estación de medición incluida en la Red Balear de Vigilancia y Control de Calidad del Aire del Govern Balear.



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*La preocupación por el medio ambiente va más allá de nuestra propia gestión, dedicando parte de nuestros recursos a proyectos relacionados con la conservación de la biodiversidad.*

## Preservamos nuestra biodiversidad

El patrimonio ambiental de Mallorca constituye uno de los entornos naturales más ricos del Mediterráneo. Desde Tirme, deseamos participar en su conservación y en el **mantenimiento de su gran riqueza biológica**.

Para materializar nuestros compromisos de preservación de los ecosistemas y las consideraciones ambientales de nuestro Sistema Integrado de Gestión, hemos establecido **alianzas con otras organizaciones**:



### FUNDACIÓN PALMA AQUARIUM

Para la conservación del medio ambiente y la biodiversidad marina a través de actuaciones diversas, tales como el tratamiento responsable de residuos urbanos, la concienciación ciudadana, la implantación de tecnologías avanzadas en la gestión de residuos, la recuperación de especies amenazadas y la restauración de ecosistemas dañados.



### FUNDACIÓN NATURA PARC

Colaboramos en el Proyecto de seguimiento del milano real, especie en peligro de extinción en las Islas Baleares, mediante donaciones económicas. Asimismo, contribuimos al desarrollo de actuaciones como el marcado de crías y la recopilación de datos sobre posición y hábitats, lo que permite identificar las afectaciones que está sufriendo esta ave.



### RESTAURACIÓN DE SON NOVIET

Promovemos el Plan de restauración ambiental y paisajística de la cantera de Son Noviet, a partir del que se van a desarrollar los trabajos necesarios para revertir los factores negativos que están afectando al entorno biofísico y socioeconómico.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*Gestionamos el impacto acústico de nuestras instalaciones a través de un Programa de Medidas y Vigilancia Ambiental.*

*Medimos el nivel de ruido en 22 puntos diferentes.*

*El resultado de los controles de ruido es favorable. En ningún caso se ha superado el límite aplicable al punto de medida.*

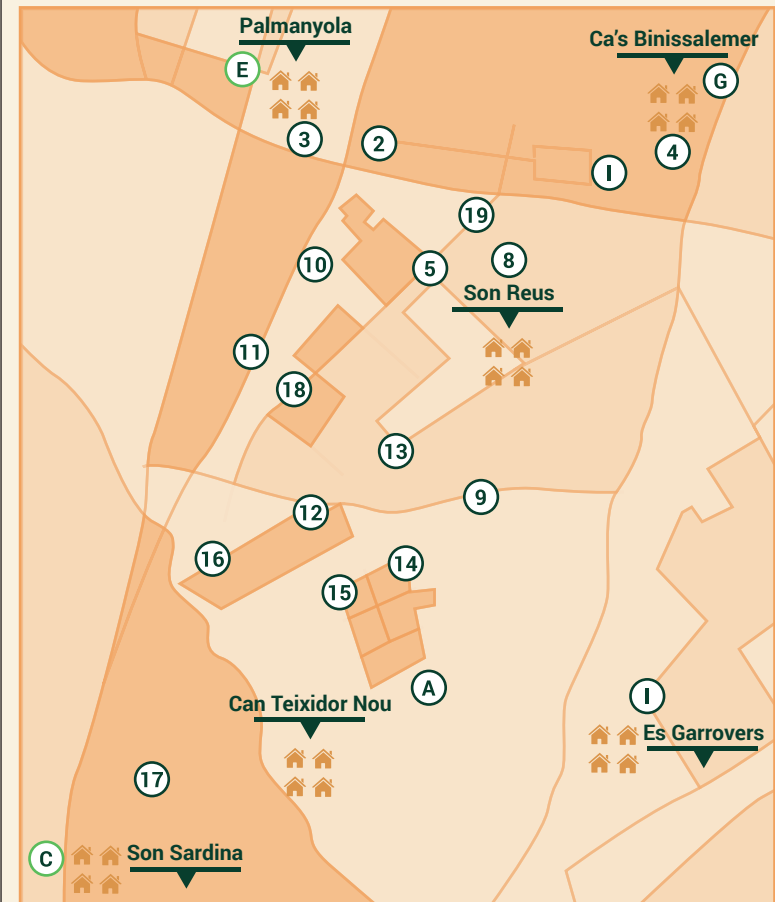
## Monitorizamos el ruido generado en nuestras instalaciones

El ruido también puede ocasionar un impacto ambiental, además de repercusiones sobre el bienestar de la sociedad. Por ello, periódicamente realizamos un **control de los niveles de ruido generados** en nuestras diferentes infraestructuras como parte del Programa de Medidas y Vigilancia Ambiental. Las mediciones son llevadas a cabo desde 22 puntos estratégicos distribuidos en zonas que cubren el entorno que puede verse afectado.

Además, prevemos medidas para continuar reduciendo las posibles molestias por ruido, destacando el desarrollo de **controles acústicos voluntarios** adicionales en estaciones de transferencia y las **inspecciones específicas de cumplimiento de emisión de ruido** en instalaciones que cuentan con una Autorización Ambiental Integrada.

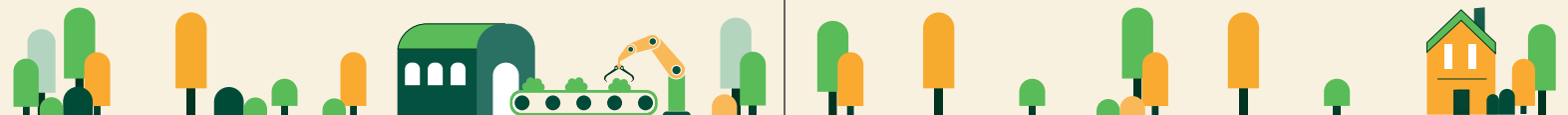
En 20 de los puntos en los que se ha medido el ruido se ha obtenido un impacto acústico mínimo (marcados en color verde oscuro); por otro lado, existen puntos distribuidos en áreas donde el ruido es más elevado (marcados en color verde claro). Ambas zonas se encuentran muy influenciadas por la presencia de una carretera próxima.

### Mapa de puntos de medición de ruido:



○ Nivel de ruido que no supera el límite aplicable.

○ Nivel de ruido más elevado, sin resultar crítico.







**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*En 2018 se han publicado las conclusiones de las Mejores Técnicas Disponibles (MTD) recogidas en el documento BREF (documento de referencia de las MTDs) en el tratamiento de residuos.*

## Minimizamos el posible impacto generado debido a olores

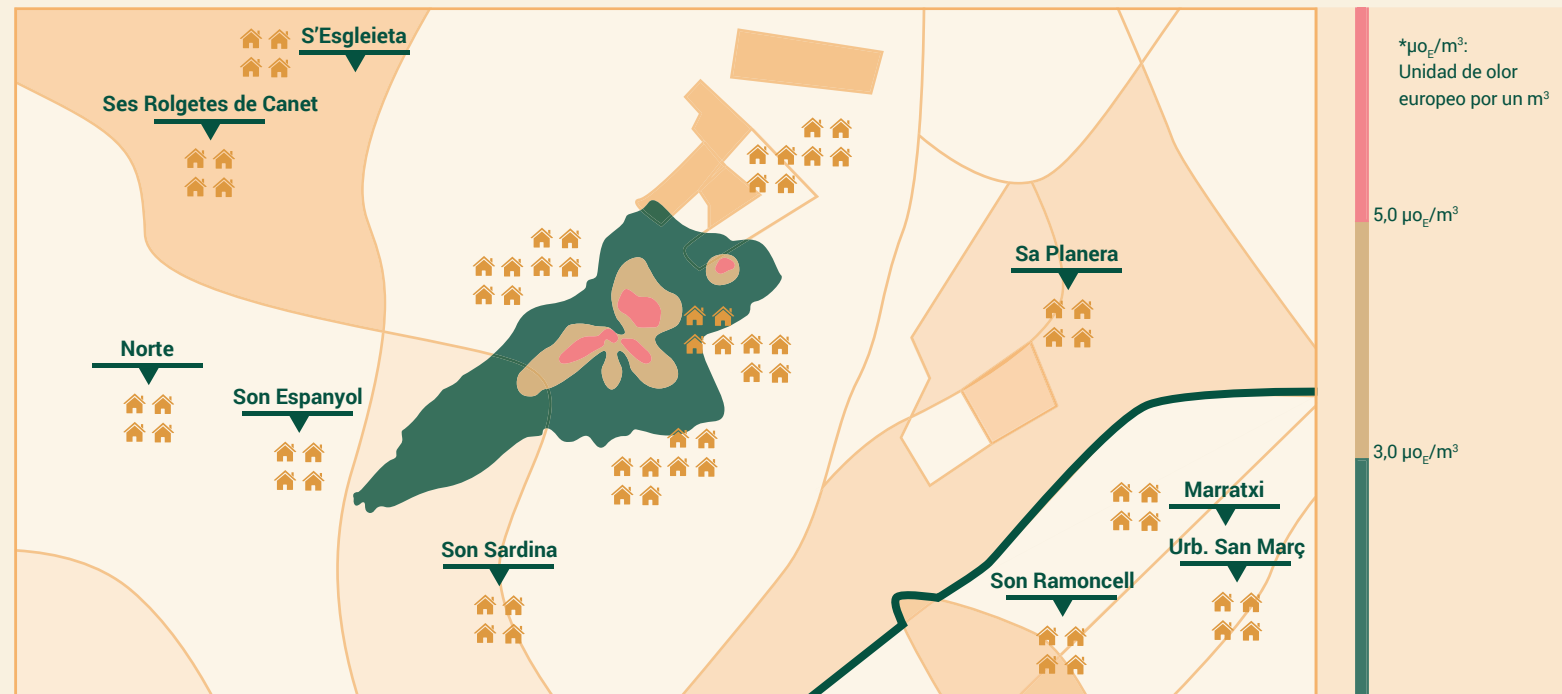
La gestión de residuos está asociada a la generación de olores que pueden ocasionar molestias a la población próxima a nuestras instalaciones. Por ello, aplicamos las mejores técnicas disponibles (*Best Available Techniques, BAT*) para **minimizarlos** y ofrecer un servicio óptimo a la comunidad.

Para el seguimiento del impacto, realizamos **controles anuales** en nuestras plantas de compostaje de Zona 1, metanización y

secado solar, a través de una entidad externa acreditada. Estos controles consisten en la medición directa del olor en los diferentes puntos emisores, acompañada de una modelización de su dispersión considerando las condiciones meteorológicas y la orografía. A partir de estos datos, obtenemos **mapas de isodoras** para cada una de las instalaciones, es decir, zonas delimitadas por líneas de igual concentración de olor.

Con todo, podemos identificar las áreas con mayor grado de afección y tomar medidas más estrictas con el fin de **minimizar el impacto** ocasionado.

### Mapa de isodoras del área de Can Canut medido en 2018





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

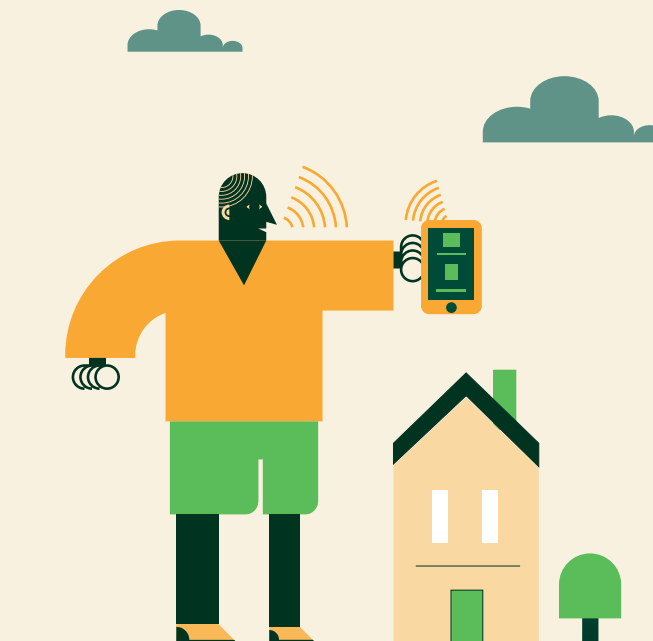
*La aplicación Nasapp mejora la gestión de quejas recibidas por olor y su resolución.*

*Escuchamos a la ciudadanía para reducir la contaminación por olores debida a nuestra actividad.*

Adicionalmente, disponemos de diversos **canales de comunicación** abiertos a la ciudadanía para recibir y atender a sus quejas o reclamaciones debidas a olores. Esto nos permite detectar el foco de olor que ha ocasionado cada molestia atendida y encontrar la solución más eficaz.

Asimismo, trabajamos junto con los residentes más próximos para minimizar el impacto ocasionado optimizando nuestros procesos.

En 2018, junto con la administración, hemos implantado la **app Nasapp** para que la recepción y tratamiento de quejas por olores sea totalmente transparente y eficaz. Así, los ciudadanos y ciudadanas registrados pueden reportar las incidencias que adviertan, identificar la zona afectada y el tipo de olor.





*En Tirme nos sumamos a la actuación frente a la emergencia climática aplicando medidas más estrictas para reducir nuestra huella de carbono.*

## 2.3. Afrontamos el reto del cambio climático

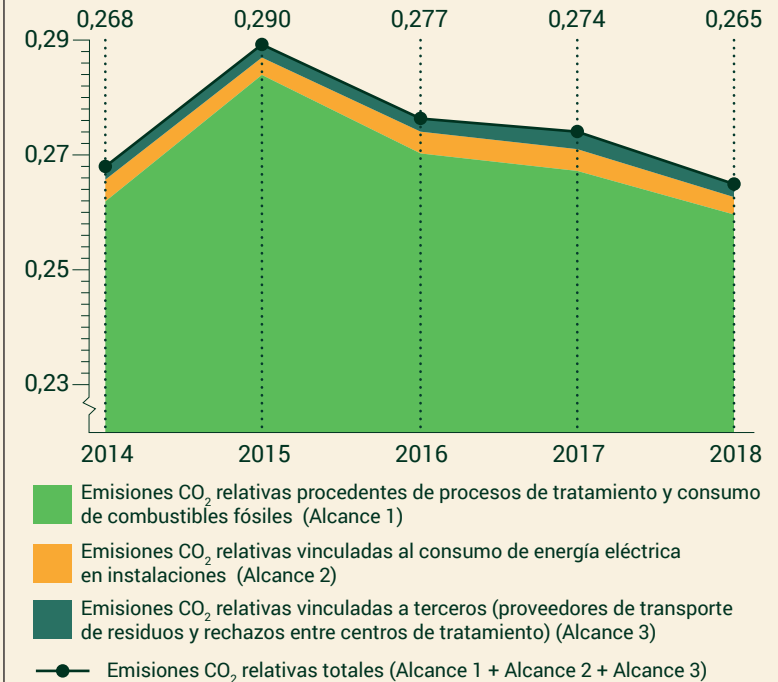
El cambio climático supone, actualmente, el mayor desafío ambiental al que se enfrenta la sociedad, pero también implica una oportunidad para cambiar el sistema de producción. Por ello, en Tirme hemos integrado la **lucha contra el cambio climático** como un objetivo prioritario de nuestro Plan Estratégico 2018-2020.

Estamos dirigiendo los esfuerzos de la compañía para avanzar en la **transición hacia un modelo energético bajo en carbono**, apostando por las energías renovables y la eficiencia energética como líneas maestras. La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) será, por tanto, nuestra contribución en la lucha frente al cambio climático.

Para poder reducir nuestras emisiones de GEI, en primer lugar, **calculamos la huella de carbono** de la organización, evaluación que llevamos a cabo desde 2014 para detectar las áreas con un mayor volumen de emisiones. Tras ello, definimos medidas específicas que nos permitan alcanzar nuestro objetivo de reducción.



**Huella de carbono relativa o intensidad de emisión (t CO<sub>2</sub>/t residuos tratados)**



Este cálculo nos ha permitido determinar los importantes progresos de reducción de huella de carbono logrados en los últimos años, donde nuestra **incidencia de emisiones de CO<sub>2</sub> muestra una tendencia decreciente** desde 2015. Podemos decir que hemos conseguido desacoplar el impacto ambiental del uso de los recursos-residuos.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

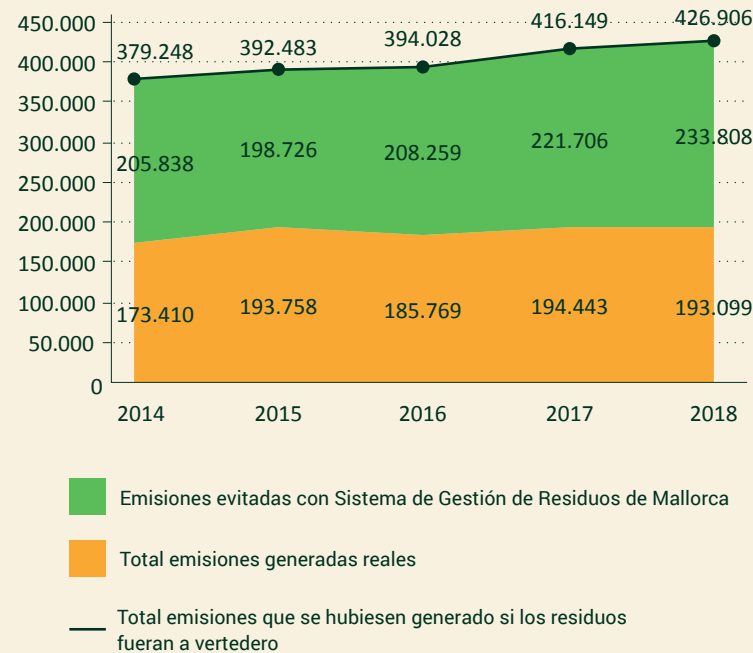


**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*El objetivo de Tirme es reducir un 15% las emisiones de GEI para 2020 respecto al año base 2005.*

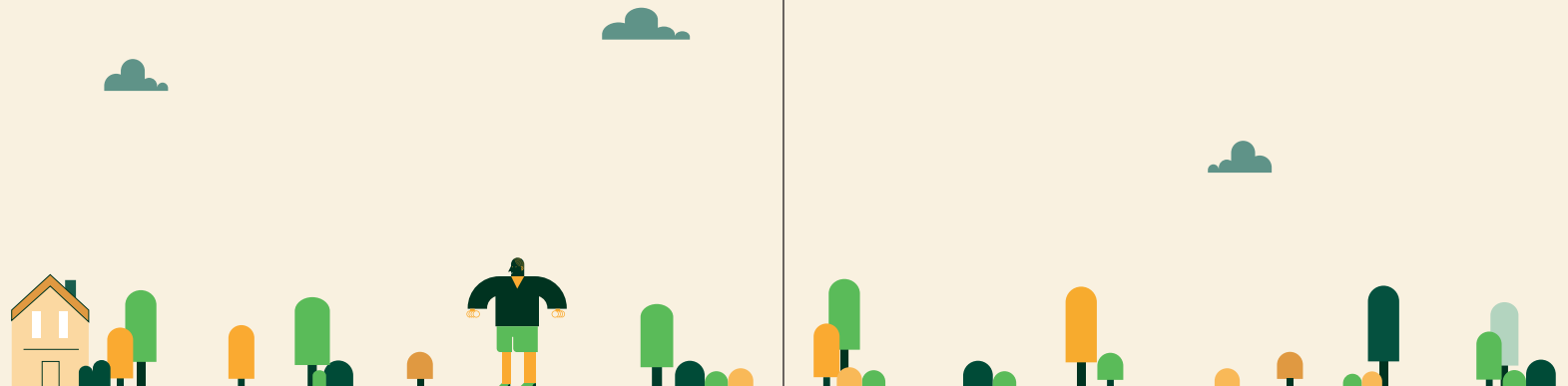
### Emisiones de CO<sub>2</sub> generadas y evitadas (t CO<sub>2</sub>)



Por otro lado, este año **hemos evitado la emisión de 233.808 toneladas de CO<sub>2</sub>**, gracias a nuestro modelo de Gestión de Residuos implantado en Mallorca, generando un **55% menos** de emisiones de CO<sub>2</sub> si los residuos se hubieran eliminado mediante un vertedero.

Para reducir el volumen de emisiones generadas, aplicamos **medidas de mejora continua** acordes a la norma ISO 50001 de Sistemas de Gestión Energética. Gran parte de estas medidas están relacionadas con cambios en los hábitos energéticos del personal, la reorganización del espacio de trabajo para aprovechar mejor la iluminación, la adaptación a las nuevas tecnologías o las mejoras en eficiencia energética.

Así, en Tirme basamos las medidas que aplicamos para **reducir nuestra huella de carbono** en la sensibilización ambiental, reducción del consumo eléctrico, instalación de sistemas de iluminación y climatización eficientes, fomento del transporte sostenible, promoción de un consumo responsable, uso de energías renovables y apuesta por la economía circular.





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*Contamos con 20  
vehículos 100% eléctricos  
en nuestra flota.*

*Hemos instalado  
bombillas LED  
para optimizar la  
iluminación de nuestras  
instalaciones.*

### Actuaciones 2018



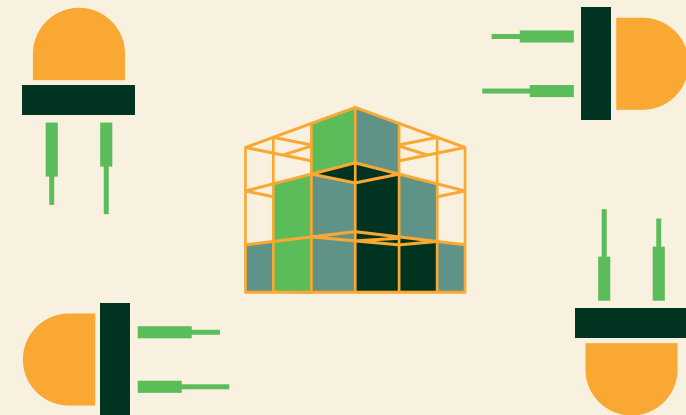
### APOSTAMOS POR UNA FLOTA DE VEHÍCULOS MÁS SOSTENIBLE

Hemos sustituido 20 vehículos de nuestra flota convencional por **vehículos 100% eléctricos**, pasando de un consumo de 80,24 kWh/100km a 13,30 kWh/100km.

Asimismo, hemos analizado las mejores técnicas disponibles para la aplicación de la tecnología **Dual Fuel** en camiones, consistente en motores que pueden funcionar con gasóleo y gas natural licuado (GNL) simultáneamente para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Está prevista su implantación en 2019.

### BUSCAMOS LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

En Tirme, no nos conformamos con tener a punto nuestras instalaciones energéticas, sino que buscamos cada año la manera de hacer más con menos. Por ello, durante 2018 destacamos la instalación de tecnología de **iluminación LED** en nuestros edificios de oficina y en el resto de las instalaciones. Además, seguimos **modernizando nuestros procesos productivos y tecnología**, aprovechamos el calor residual de nuestros procesos y hemos ampliado lucernarios o tragaluces para el aprovechamiento de luz natural en naves, automatizado los sistemas de riego y puesto en servicio diversas básculas automáticas.



En 2018 estas medidas nos han ayudado a reducir la huella de carbono corporativa con respecto a 2017 en los tres alcances, pues a pesar de que el consumo energético ha sido ligeramente superior, no ha implicado un mayor volumen de emisiones generadas.

En 2020 tenemos previsto lograr la **certificación de cálculo de huella de carbono** para avalar nuestro análisis, además de continuar buscando y aplicando soluciones que nos permitan ser más eficientes y reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>.



*Las claves de Tirme para contribuir en la lucha contra el cambio climático:*

- *Gestión energética.*
- *Monitorización de consumos.*
- *Innovación tecnológica.*
- *Fuentes de energía renovables.*

### Optimizamos la gestión de los recursos naturales

En Tirme, hacemos un **uso responsable de los principales recursos** necesarios en nuestra actividad, principalmente, energía y agua. Para ello, aplicamos medidas que optimicen nuestros procesos y sistemas y reduzcan los consumos.

#### Trabajamos para ser energéticamente más eficientes

La eficiencia energética es uno de los principales mecanismos para conseguir una **sociedad más sostenible** y cada vez más **adaptada a los efectos del cambio climático**.

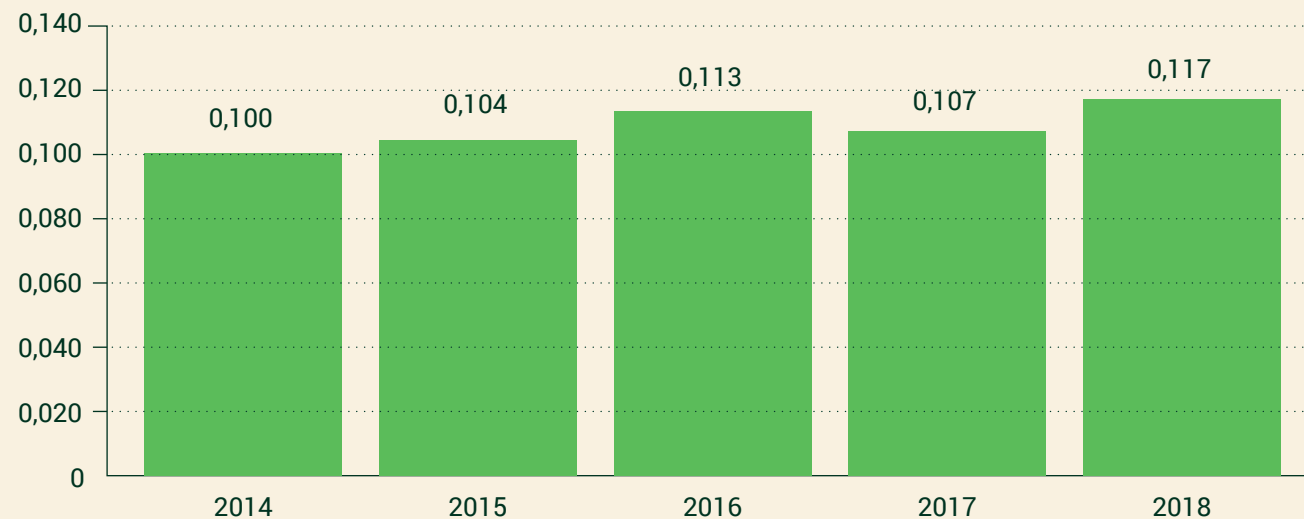
En ese sentido, la apuesta por la implantación de proyectos de energías renovables en nuestras instalaciones, la eficiencia energética y una política de transporte de residuos menos

intensiva en el uso de combustibles son, en esencia, claves para reducir nuestro impacto ambiental en los próximos años.

Por otro lado, la mejora continua de los procesos y la concienciación de todas las personas que formamos Tirme es fundamental para **utilizar la energía de manera inteligente**, es decir, sólo la que realmente necesitamos.

En 2018 nuestra **intensidad de consumo de electricidad** ha sido similar a la de años anteriores, a pesar de que el volumen de residuos tratados ha sido superior. No obstante, seguimos trabajando para mejorar la gestión energética en la compañía y aplicar medidas, cada vez más restrictivas, que requieran menores consumos.

#### Total consumo relativo energético (intensidad energética, MWh/t residuos tratados)





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

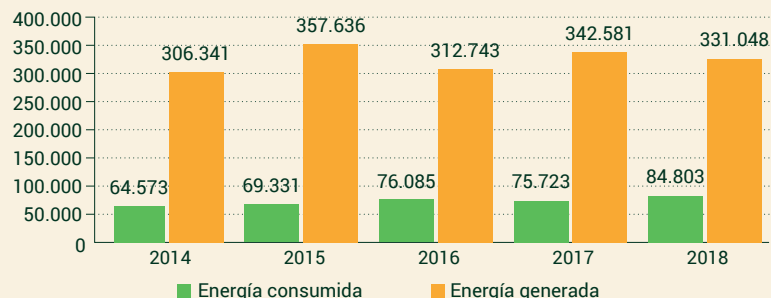
*En Tirme hemos apostado por las energías renovables y seguimos trabajando para instalar tecnologías que nos permitan su aprovechamiento.*

*Nuestras plantas productoras de energía renovable han obtenido el certificado de Garantía de Origen Renovable.*

*En 2018, hemos generado 167.646 MWh de energía renovable en nuestras instalaciones.*

Por otro lado, es importante destacar que gran parte de la energía que consumimos procede de **fuentes renovables**, bien de la generación de electricidad en nuestra planta de valorización energética de residuos, bien del biogás obtenido en la planta de metanización. En 2018, la generación eléctrica ha disminuido en 3,5% con respecto a 2017, principalmente debido a una menor aportación de las plantas de valorización energética.

**Energía consumida vs. Energía generada (MWh)**



Asimismo, a lo largo de 2018, hemos evaluado diversos proyectos de **instalación de tecnologías basadas en fuentes renovables**, como instalaciones de energía solar fotovoltaica y térmica en diversas estaciones de transferencia, en el Centro de Información y Educación Ambiental y en la planta de secado solar.

Cabe destacar que la CNMC ha reconocido a Tirme y sus plantas productoras de energías renovables la **certificación de energía generada con Garantía de Origen Renovable**. Estos certificados pueden ser transferidos a comercializadoras de electricidad para justificar el origen renovable de la energía que les suministran.

**Generación eléctrica (MWh)**

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Plantas valorización energética</b>	303.127 MWh	353.750 MWh	308.996 MWh	338.569 MWh	326.804 MWh
<b>Planta metanización</b>	3.185 MWh	3.856 MWh	3.712 MWh	3.975 MWh	4.210 MWh
<b>Producción fotovoltaica</b>	29 MWh	30 MWh	35 MWh	37 MWh	34 MWh
<b>Total</b>	<b>306.341 MWh</b>	<b>357.636 MWh</b>	<b>312.738 MWh</b>	<b>342.581 MWh</b>	<b>331.048 MWh</b>





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*Mediante la planta de tratamiento de lixiviados logramos ahorrar el agua que consumirían 400 personas en un año.*

*El agua reutilizada (regenerada, pluviales y de proceso) ha supuesto más de un 30% frente al total consumido.*

## Usamos el agua de forma responsable

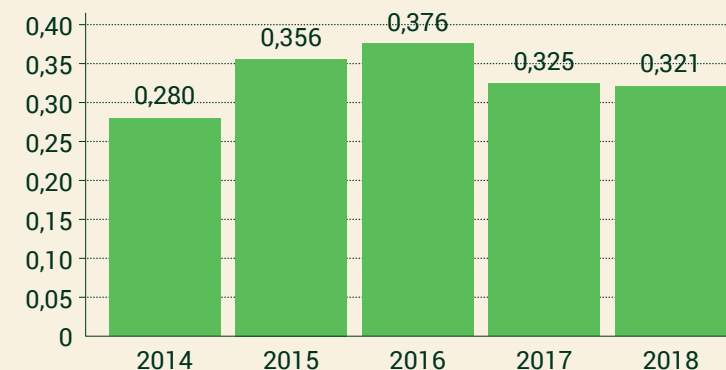
En Tirme, hemos diseñado nuestras instalaciones de modo que el consumo de recursos naturales sea mínimo. Para ello, contamos con sistemas capaces de almacenar y **reutilizar aguas pluviales**, subterráneas y aguas procedentes del rechazo de procesos productivos.

Además, en periodos intensos de sequía, reducimos el consumo de agua de red consumiendo **aguas regeneradas** procedentes del tratamiento terciario del agua depurada.

### Consumo de agua (m<sup>3</sup>)

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Consumo de agua de red</b>	144.197	184.231	193.479	177.667	164.774
<b>Consumo de agua subterránea</b>	36.911	53.803	59.321	52.789	69.161
<b>Total consumo agua externo</b>	<b>181.108</b>	<b>238.034</b>	<b>252.800</b>	<b>230.456</b>	<b>233.935</b>
<b>Consumo de agua regenerada</b>	-	-	-	23.231	16.948
<b>Consumo de aguas pluviales y de proceso</b>	84.496	57.237	83.395	73.636	101.075
<b>Total consumo aguas reutilizadas</b>	<b>84.496</b>	<b>57.237</b>	<b>83.395</b>	<b>96.867</b>	<b>118.023</b>
<b>TOTAL CONSUMO DE AGUA</b>	<b>265.604</b>	<b>295.271</b>	<b>336.195</b>	<b>327.323</b>	<b>351.958</b>

## Intensidad consumo agua (m<sup>3</sup>/t residuos tratados)



En este sentido, las medidas de uso responsable del agua nos están permitiendo reducir la intensidad de consumo de agua en los últimos años.

Por otro lado, continuamos trabajando por optimizar el consumo de recursos hídricos a través de la **inversión en el desarrollo de proyectos** como los siguientes:

**1. Visualización de los balances de agua de todas las instalaciones.** El uso del Sistema de Análisis de Datos de Explotación (SiADE) nos ha supuesto grandes avances en la detección de desviaciones en el consumo en plazos relativamente cortos, en el conocimiento de entradas y salidas por tipo de fuente y los consumidores de cada instalación.

# SiADE

**2. Mejoras en la red hidráulica y eliminación de fugas.** Dichas mejoras nos han permitido reducir entre un 10 y un 15% el consumo de agua de red. Esto lo logramos con lecturas diarias de





*La optimización de los procesos nos permite hacer un uso más responsable del agua, minimizando el desperdicio de este preciado recurso.*

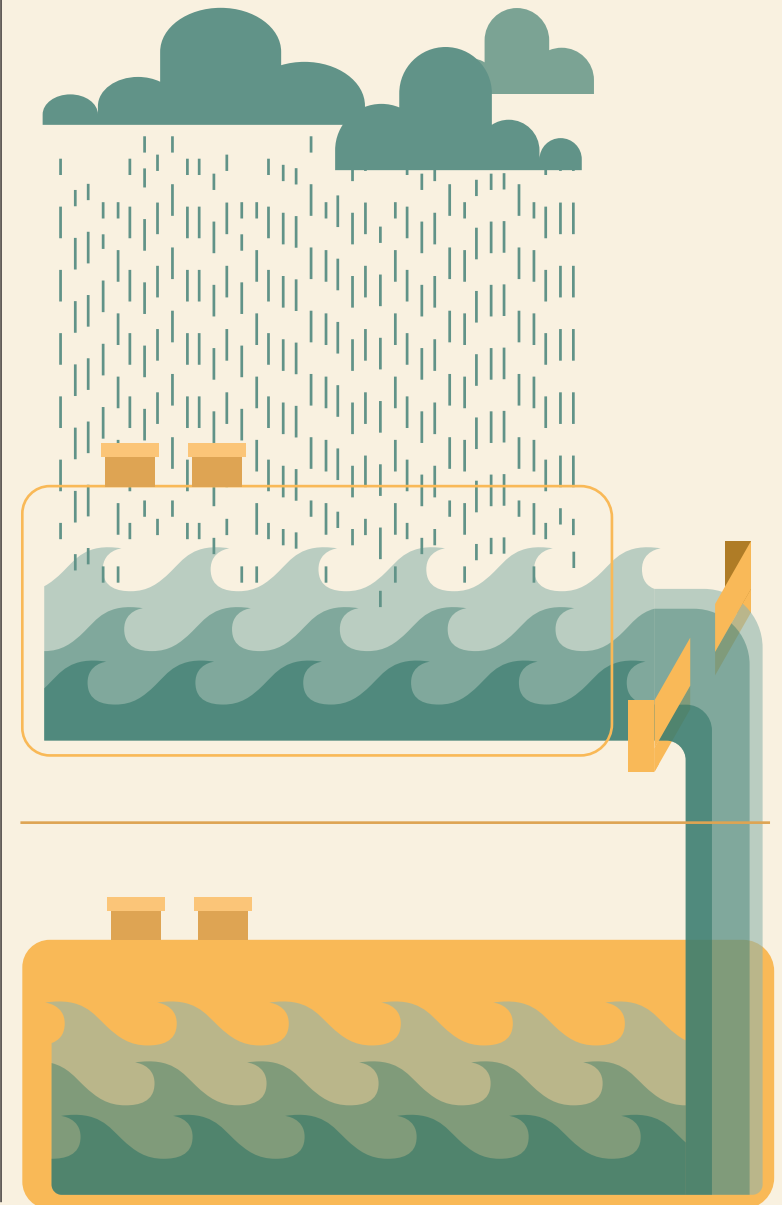
*El mantenimiento preventivo resulta de gran efectividad en la correcta gestión de los recursos.*

los contadores asociados a cada proceso productivo para llevar un seguimiento mensual de los consumos por instalación. Así, detectamos posibles desviaciones o fugas precozmente que resolvemos en el menor plazo posible.

**3. Planta de tratamiento de lixiviados.** Esta instalación nos permite ahorrar un volumen de agua similar al que consumirían 400 personas al año, pues en ella se tratan los lixiviados generados en el depósito de seguridad. Este efluente, de gran concentración salina y de sólidos en suspensión, se transforma en agua de suficiente calidad como para se pueda reutilizar en procesos secundarios, concretamente en la planta de valorización energética.

En 2019 hemos previsto nuevas actuaciones a implementar para hacer un uso más eficiente de los recursos hídricos. Entre otras, son las siguientes:

- Construcción de un **muro de separación de sólidos** en tanque de pluviales limpias.
- Modificaciones en desescoriadores para **evitar reboses** hacia los tanques de pluviales sucias.
- **Mejora de la acometida** hacia sumideros para maximizar el consumo de rechazos.
- **Elevación de los balances de masas** al SiADE.
- Instalación de **nuevos contadores** para mejorar los balances.
- Implementación de un procedimiento de **mantenimiento preventivo** en tanques y sistemas hidráulicos.





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

## 2.4. Innovamos para la mejora continua

En Tirme, la **innovación** está presente en nuestro día a día y nos ayuda a mejorar en continuo nuestros procesos y sistemas, optimizar la gestión de los recursos naturales y minimizar el impacto ambiental generado.

Cada año dedicamos una importante inversión económica al **desarrollo de proyectos innovadores**, siendo las iniciativas más relevantes de 2018 las siguientes:



### 1. NUEVO SISTEMA DE ALTA EFICIENCIA PARA LA VALORIZACIÓN DE RESIDUOS (INNORESIDU).

Consiste en el desarrollo de un **sistema de tratamiento de residuos orgánicos de alta capacidad** para dar respuesta a la elevada estacionalidad poblacional de Mallorca. Además, se pretenden alcanzar nuevos grados de valorización de productos orgánicos con un mayor valor añadido y potencial de aplicación.

- **Plazo:** Finalización prevista para 2019.
- **Inversión:** 1.166.227 €



### 2. DESARROLLO DE NUEVAS VÍAS DE VALORIZACIÓN DE ECOÁRIDOS (ECOARIDO17).

Se trata de la realización de un estudio e investigación del **uso del ecoárido en la construcción de carreteras**, buscando nuevas vías de aprovechamiento para la valorización y optimización de los materiales de construcción y fomentando la innovación y la transición hacia una economía circular.

- **Plazo:** Finalización prevista para 2019.
- **Inversión:** 586.435 €



### 3. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVAS METODOLOGÍAS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE VERTEDEROS (VERTINOVAS).

Llevamos a cabo una investigación, seguimiento analítico y uso de herramientas de simulación avanzadas para el desarrollo de **nuevas metodologías de gestión de vertederos** asentados sobre antiguas zonas de vertido incontrolado y con un alto potencial contaminante.

- **Plazo:** Finalizado en 2018.
- **Inversión:** 153.005 €





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

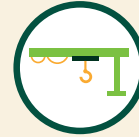
58



#### 4. SISTEMAS DE ALTA EFICIENCIA EN ORGANIZACIÓN DE PROCESOS (NOVASISTEM).

Trabajamos para la optimización y automatización de procesos de entrada y salida de recursos a partir del estudio e implantación de **nuevos sistemas de gestión empresarial** de alta eficiencia, que permiten incrementar el rendimiento operativo de la organización.

- **Plazo:** Finalización prevista para 2019.
- **Inversión:** 416.833 €



#### 5. NUEVA SOLUCIÓN PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PUENTES GRÚA APLICADA AL TRATAMIENTO DE RESIDUOS (AUTOGRUA18).

Se trata de la incorporación de nuevas herramientas y funcionalidades a través de la implantación de novedosos automatismos en distintos puentes grúa de la empresa, lo que permite **optimizar los rendimientos operativos** en el traslado de subproductos generados en plantas de reciclado.

- **Plazo:** Finalización prevista para 2019.
- **Inversión:** 293.526 €



#### 6. HOTELES CIRCULARES.

Consiste en la creación de alianzas para **cerrar el círculo de la materia orgánica dentro del sector hotelero** como generador singular de residuos biodegradables. Basándonos en los ODS y los principios de la economía circular, este proyecto establece nuevas soluciones sostenibles, pone en valor oportunidades empresariales y permite evaluar la viabilidad técnica, económica y ambiental de alternativas novedosas para la segregación y valorización de residuos orgánicos, generando subproductos con valor añadido tales como el compost.

- **Plazo:** Iniciado en 2018 en fase piloto.
- **Inversión:** 49.000 €





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

# 3. Personas

## Una empresa es el reflejo de la labor de todas las personas que la sostienen.

Durante los 26 años que Tirme lleva liderando la gestión de residuos de Mallorca, el **equipo de profesionales** que controla, monitoriza, gestiona, mantiene y opera en la empresa ha crecido y alcanzado un mayor desarrollo profesional, adaptándose a las nuevas tendencias del sector.

Anualmente, gracias a nuestro **espíritu proactivo y resolutivo**, llevamos a cabo iniciativas que avalan nuestro modelo de gestión de mejora continua y la excelencia de todas las personas que formamos parte de esta gran familia.

En 2018 seguimos siendo fieles al fomento de una cultura donde el **trabajo en equipo**, la humildad y la capacidad de innovación sean señas de identidad y una constante de la empresa. Además de apostar por la innovación tecnológica, apostamos por la innovación social a través de la cual se buscan nuevas respuestas a las necesidades de las personas.

### Un buen lugar para trabajar



312 personas (262 hombres y 50 mujeres)



96% de contratos indefinidos



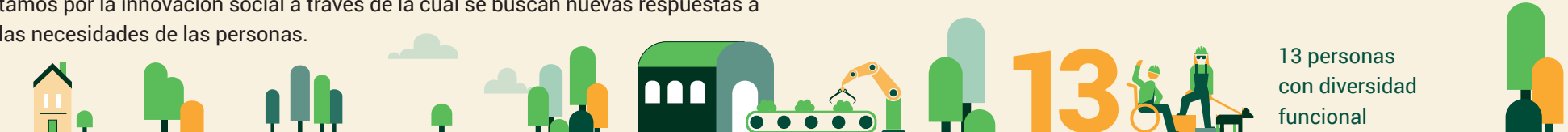
años de edad media del personal



años de antigüedad media



13 personas con diversidad funcional





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*Nuestro compromiso con  
las personas nos permite  
contribuir a los ODS:*



Impulsando el  
talento local.



Garantizando  
la igualdad de  
oportunidades a  
todas las personas.



Apostando por  
el desarrollo  
profesional y personal  
de nuestro equipo.

## 3.1. Cómo somos

En Tirme respetamos la privacidad, la libertad de opinión, la igualdad y la no discriminación por razones de género, discapacidad, diversidad, religión, raza u orientación sexual. Así se recoge en nuestra **Política Integrada** donde, además, rechazamos el trabajo forzado e infantil.

Asimismo, trabajamos por la estabilidad en el empleo, por una retribución justa y por ofrecer medidas que faciliten la conciliación de la vida familiar y laboral. Todo esto está respaldado por nuestro **Convenio Colectivo de Empresa**, resultado de la negociación entre representantes empresariales y sociales.

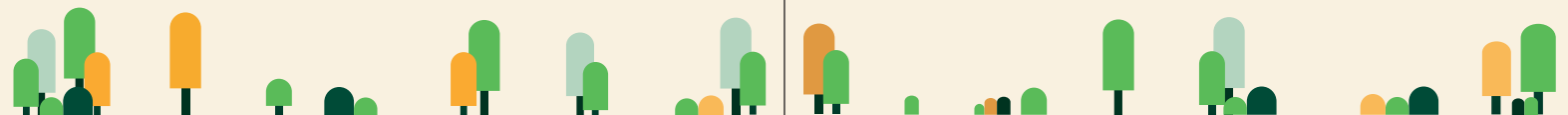
Tirme, comprometida con las personas que componen la empresa, apuesta por el talento con **acciones de desarrollo profesional y captación de talento**. Además apostamos por la conciliación laboral, familiar y personal.

En este sentido, disponemos de un Plan de Conciliación e Igualdad enmarcado dentro de un proceso de mejora continua que lleva a la empresa a mantener una ocupación constante por

trabajar en el equilibrio entre los intereses de la organización y la calidad de vida de todas las personas que la forman. En dicho Plan, se establecen las pautas de implantación para la puesta en marcha de medidas que dan respuesta a necesidades detectadas en la organización con el fin de mejorar la conciliación empresa-persona-familia.

Hablar de conciliación es hablar de disponer de tiempo y oportunidades para poder desarrollarnos como personas en las diferentes facetas de la vida. Para ello, la empresa dispone de un **Manual de Medidas de Conciliación** a disposición de todo el personal de la empresa, que está definido en torno a los siguientes ejes:

- **Liderazgo y estilo de dirección**, a través de políticas dirigidas a poner en marcha, mantener o mejorar estilos de dirección favorecedores a la conciliación.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

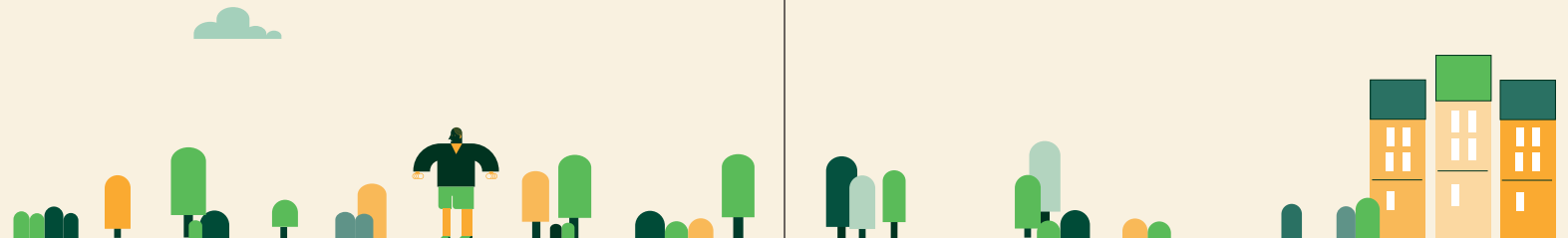
*Nuestro compromiso con las personas nos ha permitido adquirir el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR).*

- **Control económico**, con el objetivo de garantizar que la adopción por parte de las empresas de medidas de conciliación sea sostenible y perdurable en el tiempo.
- **Calidad de empleo**, recogiendo aquellas medidas concebidas para mejorar la calidad laboral de un puesto de trabajo y aquellas dirigidas a la estabilidad en el puesto y a la salud y bienestar.
- **Flexibilidad temporal y espacial**, especificando aquí medidas encaminadas a flexibilizar el tiempo y el espacio de trabajo para adecuarlos a las necesidades de cada momento en la vida del personal.
- **Igualdad y gestión de la diversidad**, dónde se recogen medidas dirigidas a la igualdad, integración y desarrollo profesional de las personas con discapacidad así como del personal diverso.
- **Apoyo a la familia y al personal**, a través de medidas diseñadas para apoyar el equilibrio familia-trabajo-persona.

• **Extensión de la cultura EFR en la cadena de suministro**, medidas dirigidas a lograr la implicación de la cadena de suministro con políticas responsables.

• **Desarrollo personal y competencia profesional**, aplicando medidas conducentes al diseño de carreras profesionales respetuosas con la vida privada del personal y en particular con opciones vitales como la maternidad y la paternidad, al fomento de la empleabilidad así como las de fomento y apoyo al voluntariado corporativo.

Por otro lado, en 2018 hemos vuelto a renovar nuestro **certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)**, un sello nacional que supone una garantía para nuestro personal y sus familiares en relación con la flexibilidad laboral, el apoyo familiar, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*En Tirme, todos somos  
protagonistas.*

A través de nuestra **Estrategia de Responsabilidad Social**, apostamos por el talento joven apoyando a los/as estudiantes universitarios/as en su incorporación al mercado laboral. La inserción laboral de nuestros/as universitarios/as es un pilar básico en la política de Responsabilidad Social con la que Tirme muestra su firme compromiso, apostando de esta manera por el empleo, el talento y el conocimiento.

Puesto que sabemos que la plantilla de Tirme es el mayor activo de la empresa, la cuidamos, potenciamos y gestionamos como mejor sabemos. Basada en este objetivo, nuestra **gestión de Recursos Humanos** se sustenta en cinco aspectos clave:

- **Garantizamos un entorno de trabajo seguro, sano y agradable**, donde fomentamos la motivación y el compromiso ofreciendo las mejores condiciones laborales posibles y velando por el bienestar de todo nuestro personal. Dentro de nuestra política defendemos y estamos altamente comprometidos con la seguridad y la salud laboral, siendo un pilar básico en nuestra

gestión. Desde la Dirección de Tirme se fomenta la implantación y el mantenimiento de una cultura preventiva basada en la seguridad, la salud y el bienestar de la totalidad de las personas integrantes de la empresa.

- **Impulsamos el desarrollo profesional** y que toda nuestra plantilla pueda contribuir a su propio éxito y al de la empresa, compatibilizando el desarrollo profesional y personal a través de acciones formativas organizadas por la empresa en línea con su política de mejora en continuo.
- **Promovemos los intercambios y transversalidad departamentales** para aprovechar las habilidades personales y mejorar los conocimientos, entre puestos de trabajo, de nuestro personal.
- **Facilitamos las prejubilaciones** pues, como Empresa Familiarmente Responsable, agilizamos las jubilaciones anticipadas en función de los requisitos establecidos por la normativa.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*En Tirme promovemos un correcto comportamiento entre los miembros de nuestro equipo, donde todos y todas debemos ser ejemplo de un buen hacer diario.*

*Nos preocupamos por garantizar la igualdad de oportunidades a todos los niveles.*

• **Incentivamos los comportamientos ejemplares** a través de la implantación de un sistema de reconocimiento que pone en valor las actitudes ejemplares.

Además disponemos de un **Protocolo de Prevención del Acoso**. Este protocolo tiene por objeto definir, prevenir y, en su caso, actuar y eliminar ante la denuncia de todas aquellas conductas que sean susceptibles de calificarse como acoso psicológico o moral y/o sexual y/o por razón de género. La empresa pondrá todas las medidas necesarias para que tales conductas cesen y se proteja a las personas que sufran esta situación.

También disponemos de un **Plan de Adicciones**, para detectar precozmente problemas en el trabajo, establecer procedimientos de actuación frente a conductas dependientes o adictivas y, en caso de que así sea, adoptar las medidas adecuadas. Asimismo, contamos con un **Plan de Movilidad y Seguridad Vial** a través del cual se identifican los principales factores de riesgo, estableciéndose propuestas de actuación concretas para la mejora de la movilidad y la reducción de la siniestralidad.

El cumplimiento de estos valores está supervisado en todo momento por los **órganos de gobierno corporativos**, nuestros comités, que analizan en continuo la efectividad de las medidas aplicadas y estudian nuevas propuestas óptimas para el personal de la compañía.

## Las señas de identidad de nuestra Ética y Responsabilidad Social:



• **Generación de resultados sociales y económicos positivos.**



• **Cumplimiento de normativas aplicables.**



• **Incorporación del principio de prevención de la contaminación en proyectos y procesos.**



• **Protección de la salud y el bienestar de nuestra plantilla.**



• **Igualdad y no discriminación en el puesto de trabajo.**



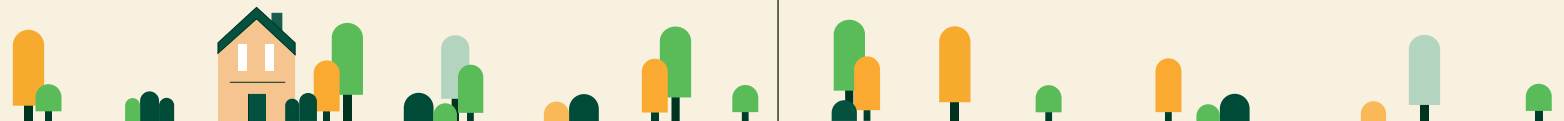
• **Implicación con el tejido social y colaboración en su desarrollo.**



• **Diálogo fluido y transparente con grupos de interés.**



• **Prácticas anticorrupción.**







**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*La fidelización de nuestro personal es un objetivo clave para el progreso y futuro de la empresa.*

Por otro lado, desde Tirme reconocemos el valor de las personas y contribuimos positivamente a su **desarrollo y capacitación profesional**.

**Procesos internos de RRHH: Sistema Integrado de Gestión (SIGMA-QR)**



Dando un paso más y adaptándonos a las nuevas tendencias en la gestión de recursos humanos, este año hemos aprovechado las nuevas tecnologías para integrar la **digitalización** en el desarrollo de la plantilla, reforzar la comunicación y potenciar el crecimiento empresarial. Para ello, hemos implantado una herramienta informática que agiliza toda esta gestión.

**Digitalización de la gestión de recursos humanos**



Con todo, las personas que trabajan en Tirme se sienten muy satisfechas de hacerlo en la empresa, pues así lo avalan los resultados de **satisfacción global** con una puntuación de 4,23 sobre 5.



*Escuchar la opinión de nuestro equipo nos ayuda al desarrollo de un trabajo más eficiente dando respuesta a sus necesidades.*

*En la comunicación interna de Tirme todas las personas tienen cabida, participando incluso el Director General.*

## Facilitamos una comunicación bidireccional

Nuestros **canales de comunicación con la plantilla** facilitan la resolución de dudas, la canalización de quejas y sugerencias, el diálogo constante y el crecimiento común del equipo y la entidad. Entre otros, destacamos los siguientes:

- **‘Dialoga con’**, encuentros presenciales donde dirección y jefaturas de servicio de cada departamento exponen y promueven el diálogo sobre temas estratégicos de la organización.
- **‘Dialogator’**, donde la plantilla de Comunicación y Creatividad recorren los centros de trabajo para mejorar la comunicación interna chequeando información *bottom-up*, es decir, partiendo desde cada persona hasta llegar a la Dirección.
- **Charlas del Director General a la plantilla**, que son convocadas periódicamente para explicar avances en la organización, objetivos alcanzados y nuevos retos.
- **Comités de empresa**, como el de Seguridad y Salud, Conciliación e Igualdad, y Formación y Comisión Paritaria, que se convocan periódicamente o a petición de las partes que los integran.

- **Reuniones** de equipo y grupos de trabajo.
- **‘Desayunos con la Dirección’**, que se convocan desde Recursos Humanos para el intercambio de información entre Dirección y resto de la plantilla.
- **Taller Leonardo**, donde la plantilla tiene la posibilidad de aportar ideas y desarrollar habilidades y competencias.
- **Encuestas, tableros de anuncios y resto de canales** (Canal Ético y Fundación Másfamilia), que se gestionan de acuerdo con la norma EFR.
- **Grupos de mejora**, sistemas de participación donde se analizan e impulsan mejoras en los procesos mediante el trabajo en equipo y la creatividad.
- **Buzón de sugerencias**, donde la plantilla puede dejar sus propuestas.





*La formación favorece la integración de los equipos de trabajo en la cultura de la empresa, promoviendo la igualdad de oportunidades y el desarrollo personal y profesional.*

*El Plan de Formación de Tirme tiene como objetivo, además, dar a conocer las tendencias del sector y cubrir las necesidades prácticas de cada puesto de trabajo.*

## 3.2. Formación para el desarrollo profesional

A través de nuestra Política Integrada, proporcionamos la **preparación y formación** necesarias para que el equipo humano de la organización pueda desempeñar correctamente sus funciones.

Disponemos de un Plan de Formación anual en el cual se contemplan un número de acciones formativas a través de las cuales se pretende asegurar la competencia adecuada del personal permitiendo su desarrollo tanto profesional como personal y, al mismo tiempo, se hace consciente a las personas a través de ello de su importancia en la consecución de los objetivos de los sistemas implantados y la política de la empresa.

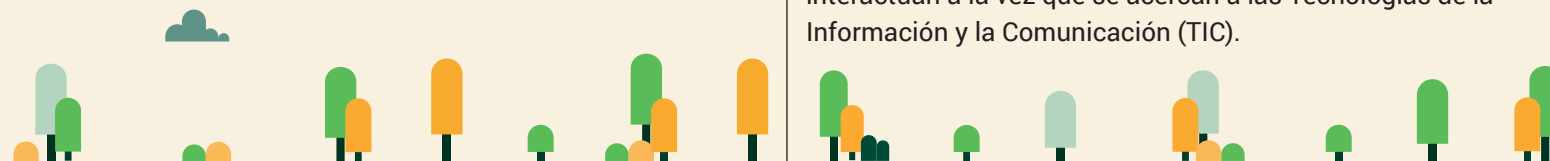
	2017	2018
<b>Otras acciones formativas</b>	26 acciones	24 acciones
<b>Horas asistencia</b>	7.306 horas	9.178 horas
<b>Horas formación por persona</b>	23,6 horas	29,2 horas
<b>Coste formación</b>	87.223 €	101.247 €

La **formación continua** enriquece las capacidades y aptitudes de los/as trabajadores/as agregando valor añadido a la organización, mejorando su competitividad, productividad y calidad, y favoreciendo la adaptación a los continuos cambios y demandas del entorno empresarial. Por ello, en Tirme vemos la formación de nuestra plantilla como una **inversión a futuro** para poder enfrentarnos a cualquier reto.

En 2018 aprobamos un **Plan de Formación Anual** constituido por 33 acciones formativas de las que se han celebrado el 97%. Esto ha supuesto un incremento de casi el 4% con respecto a 2017.

Las principales **iniciativas de formación en 2018** fueron las siguientes:

- **Campaña de Fomento de la Formación.** Informamos sobre las modalidades de formación disponibles para empleados/as interesados/as en continuar o iniciar estudios y capacitarse profesionalmente para promocionar dentro de la empresa.
- **Programa de Formación B-Learning.** Una combinación de clases presenciales y actividades virtuales donde los participantes interactúan a la vez que se acercan a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).





*En Tirme apostamos por métodos de formación innovadores basados en las nuevas tecnologías para obtener resultados más satisfactorios.*

- **Programa de Formación M-Learning.** Se trata de un modelo híbrido entre formación tradicional y *Mobile Learning*, es decir, pequeñas píldoras informativas a través de la intranet corporativa, carteles o campañas en materia de prevención de riesgos laborales.

- **Programa de Formación Gamelearn.** Es el segundo año que se imparte esta formación consistente en aprender sobre liderazgo, gestión y administración del tiempo y gestión de equipos. Todo por medio de un videojuego o simulador.

Otras propuestas de formación desarrolladas en 2018 han versado sobre aspectos ambientales significativos, cohesión de equipos, adaptación a la norma ISO 45001 de prevención, Prevención de Riesgos Penales, Sistema LoTo de seguridad o SAP y módulos de mantenimiento y compras, entre otros.



En 2019, pretendemos continuar formando al personal a través de la **gamificación** y con **soluciones de crecimiento automatizadas** en función de diversos objetivos con el foco puesto siempre en el crecimiento profesional y personal de las personas que componen el equipo humano de Tirme.

### Servicio de Atención al Empleado y Servicio interno de Coaching

A disposición de todo el personal de la empresa están el Servicio de Atención al Empleado (SAE) y el Servicio Interno de Coaching.

El estrés, la ansiedad, entre otros, son aspectos por los cuales las personas pueden precisar asistencia profesional y especializada en momentos de dificultades personales o laborales y que pueden afectar en su desempeño laboral. Para ello y para el personal que así lo desee disponemos de estos dos servicios a partir de los cuales puede recibir **asesoramiento y/o acompañamiento** para clarificar elementos de su realidad actual y aliviar dichas dificultades a través de recursos y/o herramientas que promuevan y favorezcan la solución de las mismas en pro del beneficio de las capacidades, habilidades y energía que se invierten en el trabajo diario.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*Más de 148 personas se benefician de incentivos para la contratación de seguro médico privado, que aplica tanto a la plantilla como a sus familiares.*

## 3.3. Seguridad y salud

En Tirme tenemos una máxima: conseguir la meta de «**Cero accidentes**» en la plantilla y extender esa meta a nuestra cadena de valor, pues no hay nada más importante que la seguridad.

Este objetivo forma parte de nuestro **Plan Estratégico 2018-2020**, en el que dos de los diez planes de acción que lo desarrollan establecen actuaciones específicas en materia de seguridad. Estos son el Plan Cero Accidentes y el Plan Empresa Saludable.

**Nuestros pilares de seguridad y salud:**



### Política y reglamentación



Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Equipos de trabajo adaptados a nuestra actividad.



Protocolos específicos de prevención de riesgos.



### Medidas preventivas



Campañas anuales de medicina preventiva en el trabajo y vigilancia de la salud.



Seguro médico privado para toda la plantilla.



Programa de prevención de riesgos laborales.



Servicio de atención a la plantilla.



### Formación y concienciación



Sensibilización en cultura de seguridad y salud en el trabajo.



Semana de la Seguridad.



Planes de reducción de accidentes.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*La gestión de la seguridad y salud en Tirme se canaliza a través de nuestro Comité de Seguridad y Salud.*

*Velamos por la seguridad de nuestro equipo poniendo a su disposición un Servicio de Prevención Propio (SPP).*

*Nuestro modelo de gestión preventiva destaca por su eficiencia.*

Identificar y evaluar las actividades empresariales que supongan un riesgo para la salud de las personas; establecer un plan de prevención para evitar riesgos y combatirlos desde su origen y controlar los que no se puedan evitar, priorizando las medidas de protección colectiva frente a las individuales es el camino para **garantizar la salud y seguridad de nuestro personal** y de nuestros colaboradores.

Asimismo, contamos con un **Comité de Seguridad y Salud**, que está constituido por delegados/as de prevención y representantes de la empresa que trabajan para integrar la seguridad en los procesos productivos, sugiriendo medidas de prevención y fomentando el cumplimiento de las medidas de prevención entre el personal.

### Integración de la prevención

En Tirme, contamos con un **Servicio de Prevención Propio (SPP)**, cuyos profesionales llevan a cabo tareas de coordinación, asesoramiento y formación de la plantilla en seguridad

en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada y accesibilidad. Además, el SPP tiene la máxima responsabilidad en relación con el apoyo, asesoramiento y actualización del Plan de Prevención en relación con la **integración de la actividad preventiva** de Tirme en cualquier actividad, orden o decisión y la obligatoriedad de la asunción de esta responsabilidad por parte de todos y todas.

### Gestión Preventiva: líneas básicas de actuación:





*En 2018 hemos continuado con el «Plan Cero Accidentes», una iniciativa para reducir los accidentes con y sin baja, siempre en línea con nuestra estrategia «Cero accidentes».*

Para que esto sea así, existe un **decálogo de medidas** de concienciación y mejora de la integración de la prevención que se ve reforzado por el liderazgo y compromiso de nuestra Dirección.

#### Líneas de actuación del Plan Cero accidentes:

### Un entorno de trabajo seguro



### Iniciativas llevadas a cabo en 2018

Algunas de las iniciativas destacadas en materia de seguridad y salud que hemos desarrollado a lo largo de este año, son las siguientes:

- **Actualización y activación de Planes de Autoprotección.** Asimismo, hemos desarrollado cursos de formación para darlos a conocer y simulacros para su aplicación.
- **Formación en materia de emergencias.** Hemos llevado a cabo iniciativas relacionadas con primeros auxilios, extinción de incendios y uso de equipos de respiración autónoma.
- **Instalaciones de primeros auxilios.** Hemos mejorado el equipamiento de instalaciones de primeros auxilios con tres nuevos desfibriladores y productos para actuaciones de emergencia ante salpicaduras químicas.
- **Realización de simulacros.** Han sido desarrollados en todos nuestros centros y se ha emitido un informe referente a cada uno con el objetivo de detectar aspectos a mejorar.
- **Campaña anual de Vigilancia de la Salud.** Hemos realizado 316 analíticas y 347 reconocimientos médicos en 2018. Además, hemos impulsado otras campañas en esta área como, por ejemplo, y como novedad la gestión de la edad, en la cual personal médico puso especial foco en personal mayor de 55 años durante la realización de los exámenes de salud; campañas de concienciación en las cuales se ha llevado a cabo divulgación de información y buenas prácticas en temas de salud laboral; campaña de deshabituación tabáquica, además de las campañas de vacunación de gripe estacionaria.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

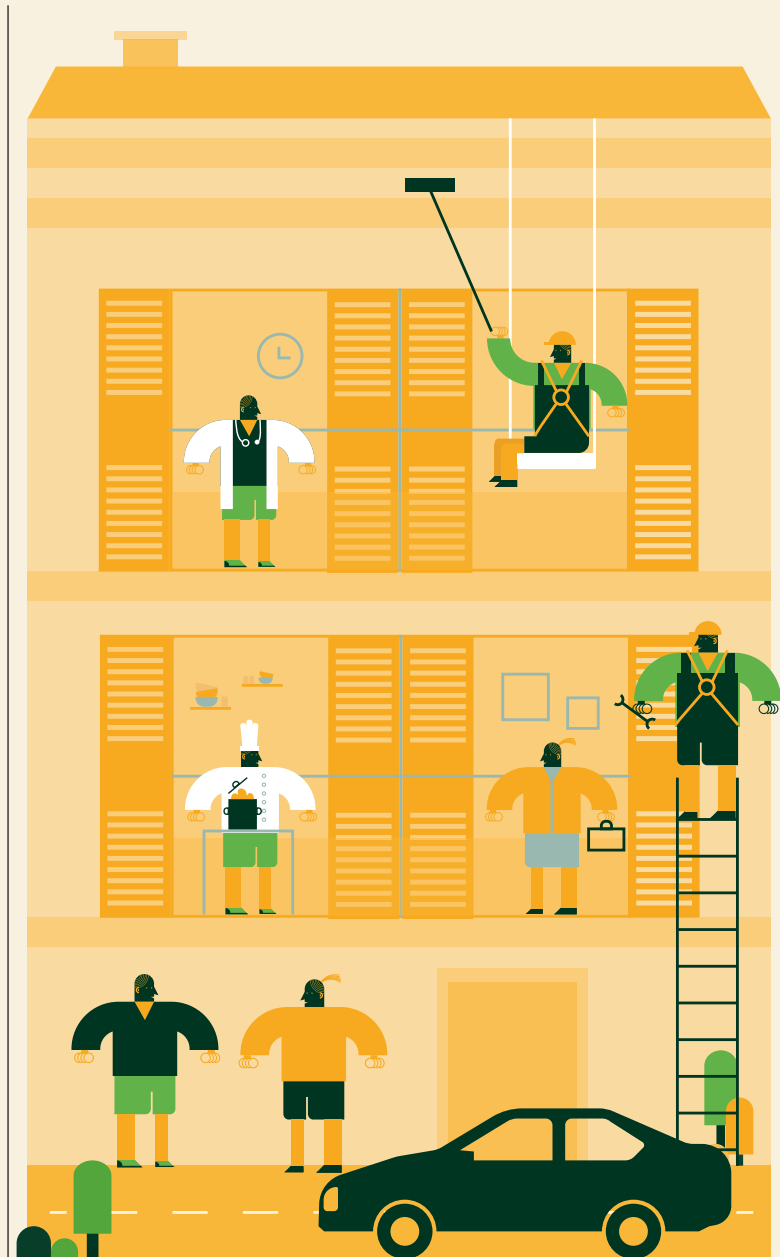
*En Tirme continuamente desarrollamos nuevas iniciativas que favorezcan la promoción de la salud y seguridad entre las personas de nuestro equipo.*

*La salud mental también es de gran relevancia, por lo que hemos habilitado un Sistema de Atención al Empleado para ayudar a nuestros empleados y empleadas de forma totalmente confidencial.*

- **Inspecciones de seguridad.** Se han llevado a cabo 67 visitas para controlar la gestión y aplicación de los temas de Prevención en los diferentes centros de la empresa.
- **Organización de la 7ª Jornada de PRL de AEVERSU.** Se ha celebrado en nuestras instalaciones, con el fin de favorecer la comunicación entre instalaciones de valorización e intercambiar información sobre temas comunes en materia de seguridad y salud.
- **Campaña de sensibilización de prevención de riesgos laborales anual.** Con el lema «12 meses, 12 causas», en 2018 hemos buscado sensibilizar a la plantilla en esta materia para promover un cambio de actitud.

**12 MESES CAUSAS**

Contamos, además, con un **Servicio de Atención al Empleado (SAE)**, a través del que ofrecemos asistencia psicológica laboral para facilitar la gestión de problemas relacionados con la organización del trabajo y/o personales.







**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*Reforzamos la concienciación sobre seguridad y salud en el trabajo entre las personas de nuestro equipo ofreciendo información y documentación en nuestra intranet.*

*Desde 2013 hemos detectado una tendencia decreciente del número de accidentes producidos.*

*Por segundo año consecutivo, Tirme ha logrado disminuir la accidentabilidad laboral.*

## Información y formación continua

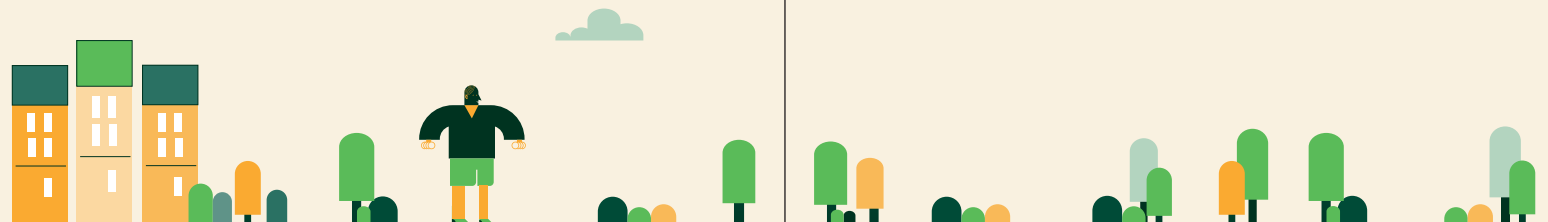
Para que el personal de Tirme tenga toda la información necesaria sobre riesgos, medidas y actividades de protección y prevención, se han planificado y ejecutado **47 acciones formativas** en materia de seguridad y salud, en las que han participado un total de **238 personas**.

## Datos de seguridad

Para mejorar la seguridad en el puesto de trabajo de toda la plantilla, llevamos a cabo periódicamente **estudios y análisis** que identifican las áreas con mayor número de incidencias.

Personal propio	2016	2017	2018
Accidentes leves	21	17	15
Con baja	12	7	8
Sin baja	9	10	7

En 2018, siguiendo la tendencia de los últimos tres años, no se ha producido ningún accidente grave, mortal o *in itinere* ni ninguna enfermedad profesional. Sólo han tenido lugar **accidentes leves**, siendo la tendencia decreciente desde 2013, reflejándose en 2018 la cifra más baja de accidentes (15) desde 2012.



## Datos relativos (índices)

	2016	2017	2018
Duración <sup>1</sup>	29,58	28,57	18,75
Incidencia <sup>2</sup>	68,63	54,84	47,77
Gravedad <sup>3</sup>	0,65	0,36	0,27
Frecuencia <sup>4</sup>	38,68	30,89	26,94

<sup>1</sup> N° jornadas perdidas por accidentes/accidentes con baja.

<sup>2</sup> (N° accidentes con o sin baja/N° medio trabajadores)\*1.000.

<sup>3</sup> (N° jornadas perdidas por accidentes/N° horas trabajadas)\*1.000.

<sup>4</sup> (N° accidentes con o sin baja/N° horas trabajadas)\*1.000.000.

Además, **inculcamos la meta 'cero accidentes' en contratistas y proveedores** que nos prestan servicio y cuyos datos básicos en los últimos tres años son los siguientes:

Contratas	2016	2017	2018
Accidentes leves	4	13	11
Accidentes graves	0	0	0

Por otro lado, en 2018 hemos otorgado los **Premios de Prevención de la Revisión de Mantenimiento** de nuestros centros de trabajo a las siguientes empresas:

- **Beroa Ibérica** (Planta de Valorización Energética L34)
- **Cabot** (Planta de Valorización Material)
- **Baypem Nautipaints** (Plantas Periféricas)

**TIRME**

Así es la actividad de nuestra compañía

6

**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**

Nuestro compromiso con el medio ambiente

22

**PERSONAS**

Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44

**SOCIEDAD**

Trabajamos por una comunidad próspera

58

# 4. Sociedad

## La Responsabilidad Social Corporativa forma parte de nuestra estrategia empresarial.

En Tirme sabemos que nuestro progreso está ligado al desarrollo de la sociedad que nos acoge. Así, una **comunidad próspera y en continuo crecimiento** nos brinda la oportunidad de alcanzar el éxito en nuestro negocio. Por ello, apostamos por un modelo basado en los principios de excelencia, responsabilidad social y mejora continua, manteniendo un firme compromiso con el tejido social y colaborando en su desarrollo.

Nuestra isla se posiciona en el centro de la estrategia corporativa de la empresa, tratando siempre de ofrecer lo mejor de nosotros para impulsar la evolución de la comunidad mallorquina, a cuyo progreso dedicamos parte de nuestros beneficios mediante el desarrollo de **iniciativas sociales**, la **facilitación de información y transparencia** y la **apuesta por la contratación local**.

### Líneas de acción de las iniciativas sociales de Tirme

**Educación**

Acciones formativas para fomentar la justicia social y el crecimiento personal de los jóvenes.

**Bienestar Social**

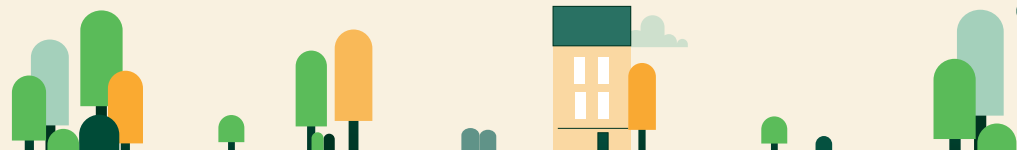
Actuaciones para promover el empleo y el emprendimiento de colectivos vulnerables, y favorecer la integración laboral de personas en riesgo de exclusión.

**Acción humanitaria**

Actividades solidarias enfocadas a proteger la vida, la salud y el bienestar en situaciones de emergencia o a consecuencia de catástrofes.

**Acción por el clima**

Iniciativas para promover una economía baja en carbono entre la sociedad y otras entidades y organizaciones.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*A través de nuestro compromiso con la sociedad contribuimos a los ODS:*



Propiciando una cadena de suministro responsable.



Mejorando para ofrecer un servicio óptimo a nuestra comunidad.



Ofreciendo un servicio de calidad para un desarrollo municipal sostenible.



Colaborando conjuntamente para lograr un mundo mejor.

## 4.1. Apostamos por la acción ciudadana

En Tirme estamos **comprometidos con la sociedad mallorquina**, donde no solo generamos rentabilidad económica a escala local y regional, sino que cada año llevamos a cabo iniciativas que derivan en **beneficios sociales y ambientales para la comunidad**.

En ese sentido, entre las **iniciativas de acción social** que hemos impulsado en 2018 y clasificado por ámbito de actuación, destacan las siguientes.

### Apoyo a la comunidad local



#### • Ayuda humanitaria en San Llorenç des Cardassar.

El martes 9 de octubre de 2018, tuvo lugar la peor catástrofe natural de la historia reciente de la isla. La tormentada que se produjo a consecuencia de las intensas lluvias acabó con la vida de 13 personas y provocó cuantiosos daños materiales. Desde Tirme participamos, junto a centenares de voluntarios, en la recogida de las 4.200 toneladas de residuos generadas.



#### • Patrocinio a Úrsula Pueyo.

Un año más, hemos apoyado a esta gran deportista mallorquina paralímpica en la modalidad de esquí alpino, en esta ocasión patrocinándola en los Juegos Olímpicos de Invierno de Pyeongchang. Ejemplo para muchos, Úrsula representa la superación, excelencia y trabajo en equipo, valores que desde Tirme pretendemos alentar.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

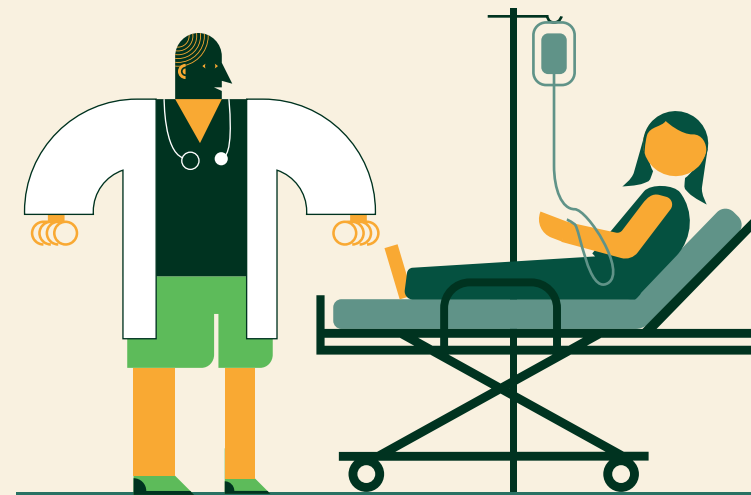
58

*Queremos contribuir al desarrollo social de la isla de Mallorca y lo hacemos de manera totalmente voluntaria y abierta a todos los posibles beneficiarios.*



• **Apoyamos a Sonrisa Médica.**

Tenemos un convenio con esta asociación sin ánimo de lucro para transformar el entorno sanitario mediante el humor, la música y la magia. A través de nuestro acuerdo de patrocinio a favor de Sonrisa Médica, contribuimos a la financiación del trabajo profesional que realizan los payasos en los hospitales.



• **Desarrollamos campañas de donación de sangre.**

En los últimos años, hemos observado una tendencia positiva de participantes en las campañas que promovemos, obteniendo en 2018 los mejores datos.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Personas presentadas</b>	53	56	54	42	76
<b>Donaciones realizadas</b>	51	45	47	38	67
<b>Donantes nuevos</b>	0	2	0	2	7





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*Impulsamos actividades socioculturales que contribuyan al desarrollo personal.*

*Entre nuestros principios se encuentra el de devolver a la sociedad los beneficios que nos ofrece y el apoyo a nuestra comunidad es un pequeño aporte que nos hace cumplirlo.*

## Cooperación para un desarrollo local sostenible

### • Colaboramos con organizaciones y entidades locales.

Promovemos el desarrollo sostenible en nuestra comunidad creando alianzas con entidades como ASPLARSEM (Asociación de Empresas de Recuperación y Selección de Envases de Residuos Municipales), AEVERSU (Asociación Empresarial de Valorización Energética de RSU), CEWEP (Confederation of European Waste-to-Energy Plants), APD (Asociación para el Progreso de la Dirección), Cercle d'Economia, FUNDACIÓN IMPULSA y el SECOT (organismo dependiente de la Cámara de Comercio).

• **Cooperamos con Ayuntamientos.** Firmamos acuerdos con los Ayuntamientos de Inca y Son Servera para apoyar sus proyectos de formación y empleabilidad, así como contribuir en labores de reconstrucción después de inundaciones, respectivamente.

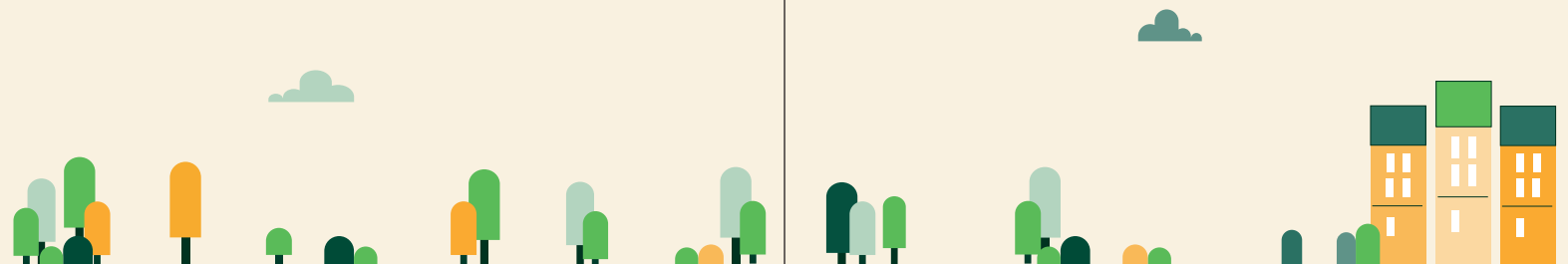
• **Colaboramos con Fundación Deixalles y L'Arca Serveis Ambientals Balears,** Empresa Inserció, S.L. Mantenemos nuestro contrato con estas entidades para promover la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión en las Islas Baleares.

• **Colaboramos con Ilunion.** Apoyamos a esta empresa que trabaja con personas con diversidad funcional de la ONCE para el fomento de la economía circular.

• **Cooperamos con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).** Firmamos un acuerdo a través del cual colaboramos en actividades como comunicar a nuestro personal los servicios gratuitos ofrecidos en Baleares por la AECC, desarrollar conjuntamente campañas e iniciativas de promoción de la salud, difundir entre nuestros/as trabajadores/as el programa de tratamiento psicológico para dejar de fumar y colaborar en eventos/campañas programados por la Asociación.

• **Nos integramos en el programa CAEB-FACILITA.** El objetivo de este programa es crear sinergias y puntos de encuentro entre entidades sociales y empresas para conseguir la inserción laboral de aquellas personas que tienen más dificultades para acceder al empleo.

• **Colaboramos con la Fundación Diagrama.** Hemos firmado un acuerdo de colaboración para mejorar las condiciones de insertabilidad de las personas beneficiarias de los programas de inserción socio-laboral que lleva a cabo la Fundación.





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*La promoción de la educación es una acción clave en el desarrollo sostenible, para dotar de los valores necesarios a la sociedad e indicarle las pautas básicas para lograrlo.*

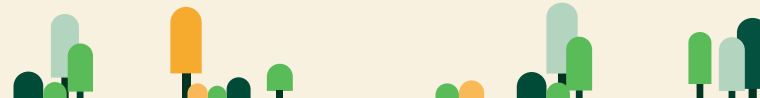
- **Apoyamos la iniciativa PALMA ACTIVA.** Hemos firmado un protocolo de colaboración con el Ayuntamiento de Palma, adhiriéndonos a la Red Activa de empresas PALMA ACTIVA. Su finalidad es promover la ocupación, formación y emprendimiento, especialmente entre jóvenes y mayores de 45 años. Así, participamos en prácticas formativas no laborales, intermediación laboral con la Agencia de Colocación de PALMA ACTIVA y visitas de grupos a la empresa.

- **Participamos en el programa COACH EXIT.** Este proyecto de la Fundación Exit tiene la misión de insertar a jóvenes en riesgo de exclusión social a través de proyectos formativos innovadores que aporten valor añadido a las empresas y potencien el trabajo en red. Durante dos meses a través de siete sesiones, cuatro personas voluntarias personal propio de Tirme hicieron el acompañamiento a dos jóvenes participantes en este proyecto.

### Promoción de la educación

- **Apoyamos a Universidades y Centros Tecnológicos.** Desarrollamos convenios y prácticas con universidades como la de las Islas Baleares, Barcelona, Cantabria, Girona, León, La Rioja o la Politécnica de Valencia) y el Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas (CEDEX).

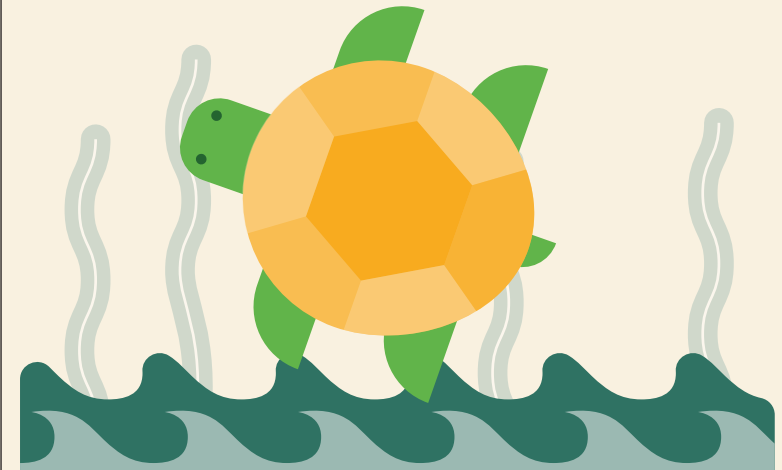
Apostamos por el talento joven asistiendo al **Job Day** de la Universitat de les Illes Balears, lugar de encuentro de estudiantes y empresas, apostando por los/as jóvenes universitarios/as en su integración al mercado laboral firmando convenios como estudiantes en prácticas.



### Concienciación y protección ambiental



- **Colaboramos con la Granja Escola Jovent.** Participamos en el desarrollo del programa de actividades para niños de esta granja dedicada a la orientación ambiental y el fomento del respeto por la naturaleza.



- **Apoyamos a la Fundación Palma Aquarium.** Firmamos un convenio de colaboración para implementar medidas de mejora del medio ambiente y proteger la biodiversidad marina.



**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

*11.853 personas han visitado el Parque de Tecnologías Ambientales en 2018.*

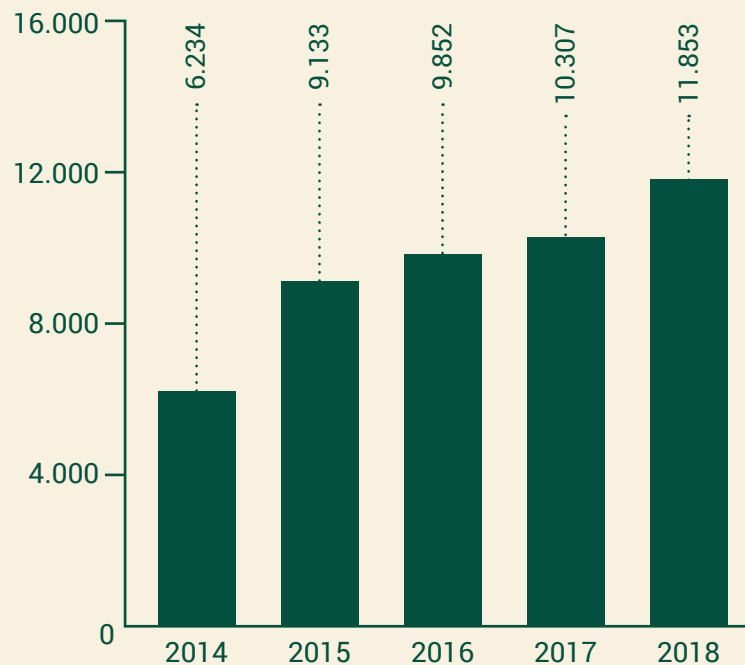
*La comunicación externa forma parte del día a día de Tirme, procurando ser totalmente transparentes con nuestros grupos de interés y, principalmente, la ciudadanía de Mallorca.*

## 4.2. Facilitamos la comunicación externa

Los hitos más destacados de 2018 son los siguientes:

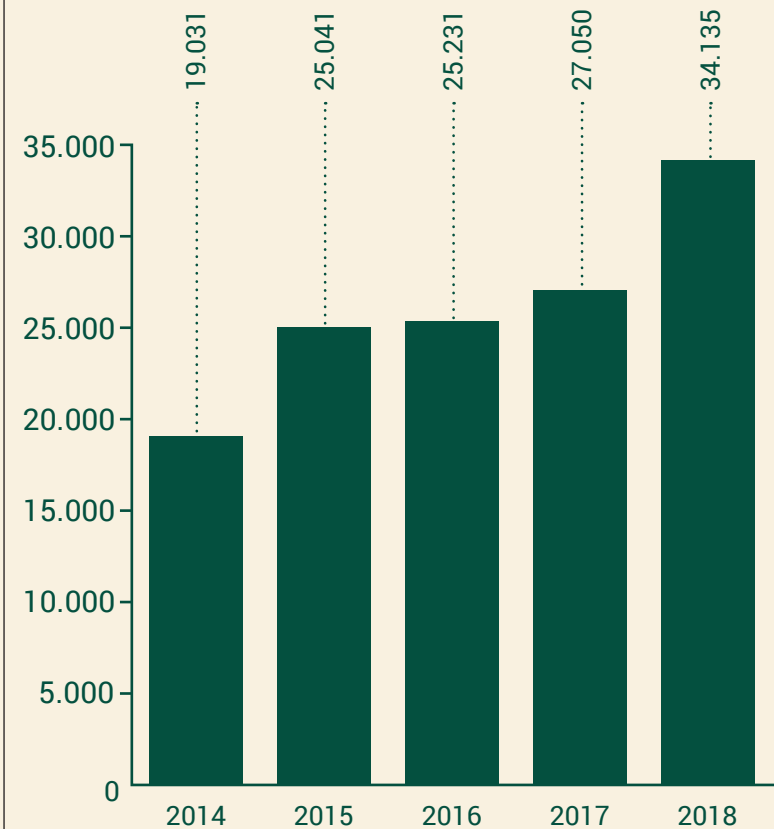
- **Fomento de las visitas al Parque de Tecnologías Ambientales (PTAM) y a nuestro Centro de Información y Educación Ambiental (CIEA).** Promovemos la concienciación y educación ambiental a través de actos, talleres, formaciones y actividades. Este año, las visitas se han incrementado en un 15% con respecto a 2017 hasta las 11.853.

Número de visitas a las instalaciones



- **Aumento de visitas en la página web de Tirme.** Además, tenemos previsto iniciar un proyecto de mejora de la web corporativa, así como la sección de actualidad, que mejoramos cada año.

Número de visitas a nuestra página web





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

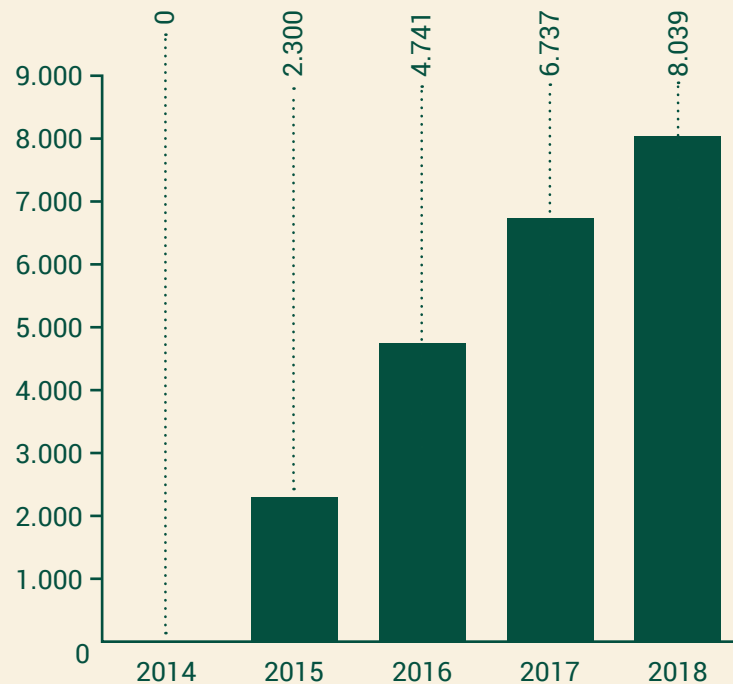
58

*Damos difusión a los ODS: En 2018, hemos iniciado una campaña de comunicación de los diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible que consiste en el envío de comunicados para darlos a conocer e informar sobre cómo contribuimos a su consecución desde Tirme.*

*Estamos presentes en prensa y conferencias para transmitir nuestros progresos en las diferentes áreas y servir de ejemplo para que puedan aplicarse en otros sistemas.*

• **Consolidación de nuestra presencia en redes sociales.** La información canalizada a través de las redes sociales y nuestro blog nos ha permitido aumentar en un 16% el número de seguidores en 2018, alcanzando los 8.039. Además, estamos analizando la implantación de mejoras en Twitter y LinkedIn.

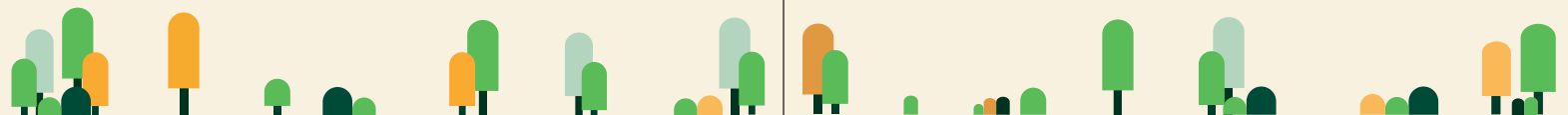
Número de seguidores en Redes Sociales



• **Publirreportajes.** En 2018, hemos elaborado ocho publirreportajes para medios de comunicación regionales y nacionales, lo que nos ha permitido dar a conocer nuestras novedades a la ciudadanía y tejido empresarial, y favorecer nuestra credibilidad como empresa de gestión de residuos.

Los publirreportajes de 2018

- El reciclaje necesita TU colaboración.
- Mar y Tierra, dos medios de un mismo mundo.
- Tirme: Comprometidos con la sostenibilidad.
- Tirme gestiona els llots de les depuradores d'aigües residuals de Mallorca.
- La seguridad y la salud son la primera prioridad en Tirme.
- Día Mundial del Medio Ambiente.
- Tirme celebra con los escolares de Mallorca la Semana Europea de la Prevención de Residuos.







**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

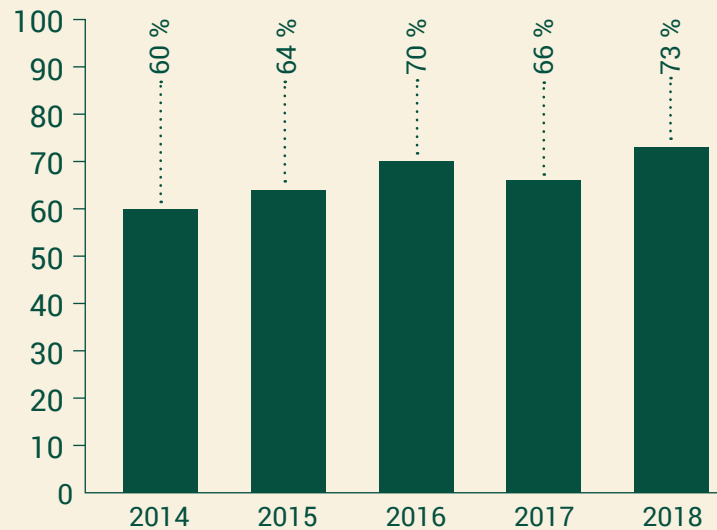
58

*Nos involucramos con el sector empresarial local y la población más próxima a nuestras instalaciones para trabajar conjuntamente en el logro de objetivos comunes.*

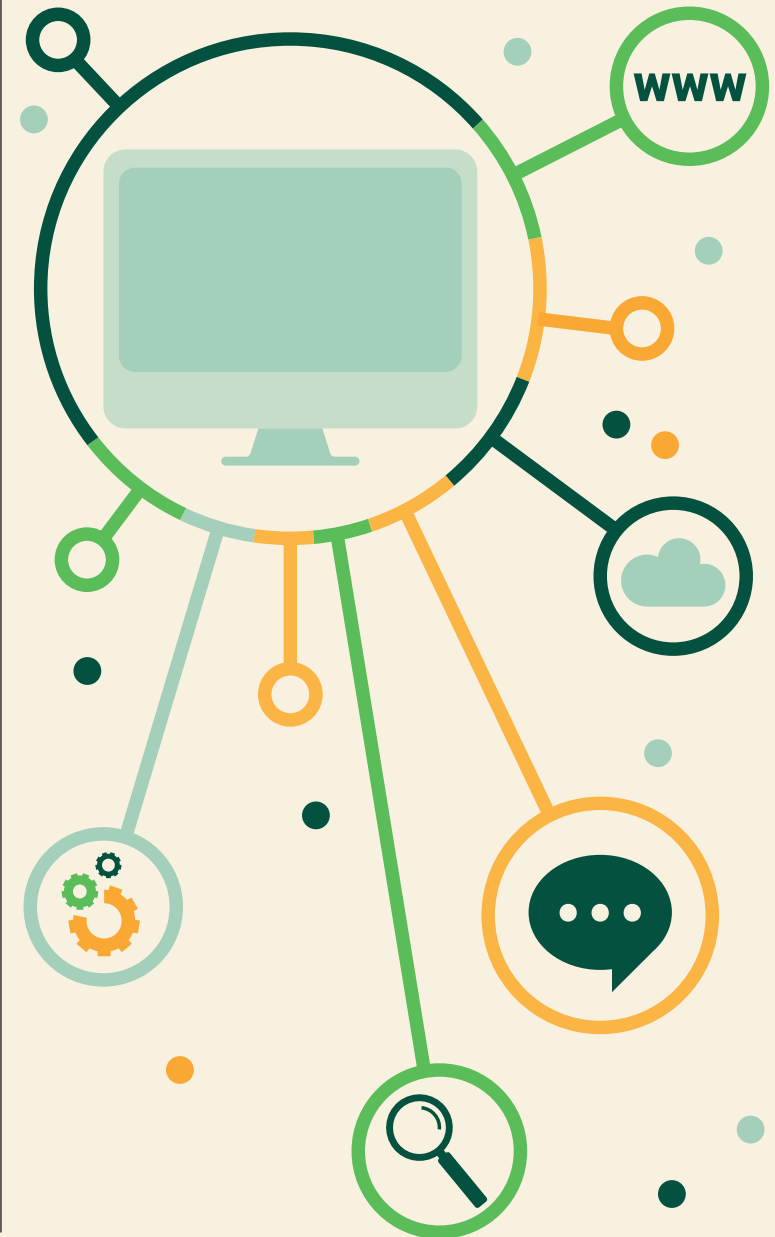
- **Participación en conferencias y congresos regionales, nacionales e internacionales.** En 2018, hemos estado presentes en eventos relacionados con liderazgo sostenible y gestión responsable, espacios de encuentro entre empresas y universitarios (12ª Edición del Fòrum de l'Ocupació de la Universitat de les Illes Balears), normativa y gestión de residuos, jornadas sobre calidad del aire y olores, Objetivos Desarrollo Sostenible, valorización de residuos, bioeconomía y cambio climático (CONAMA).

- **Mantenemos nuestra estrategia y relación con los medios de comunicación.** Nuestra presencia en la prensa muestra en los últimos años una tendencia de mejora en cuanto al porcentaje de comunicaciones positivas.

Porcentaje de noticias positivas en prensa



- **Reuniones vecinales.** Acciones destinadas a analizar y llevar a cabo un seguimiento de posibles quejas.





**TIRME**  
Así es la actividad de nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una comunidad próspera

58

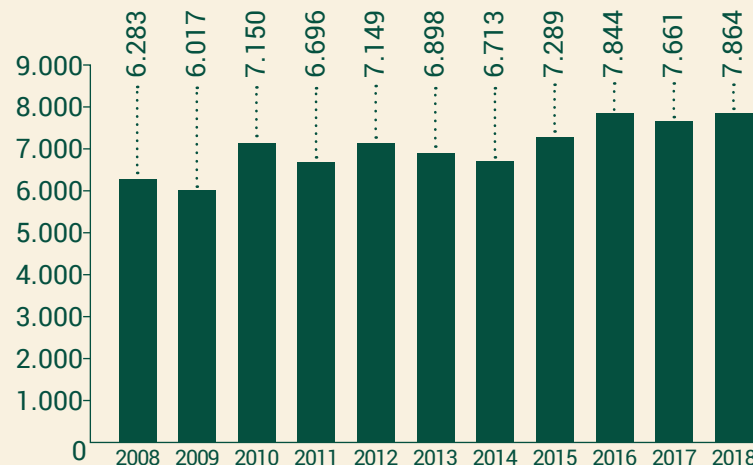
*En 2018 hemos incrementado el volumen de adquisiciones locales, potenciando los productos de km 0 y la economía local.*

## 4.3. Promovemos una cadena de suministro responsable

Contar con una cadena de suministro consolidada es fundamental para el desarrollo con éxito de nuestras actividades. Asimismo, en Tirme buscamos la creación de relaciones que tengan como base unos valores y objetivos comunes, por lo que **trasladamos nuestras inquietudes a los proveedores** que colaboran con nosotros con el fin de avanzar hacia la sostenibilidad.

Para ello, disponemos de una **Política de Compras** a través de la que gestionamos todas las relaciones comerciales y que se encuentra integrada en nuestra propia estrategia empresarial, garantizando así la alineación de esta Política con la filosofía corporativa.

**Evolución de pedidos locales**



### Las bases de nuestra Política de Compras

- 1. Excelencia.** Trabajamos para alcanzar la excelencia conjuntamente mediante un sistema de análisis y seguimiento de las expectativas de nuestros proveedores.
- 2. Respeto del medio ambiente.** Es una de nuestras prioridades en la gestión de la cadena de suministro.
- 3. Trato personal.** Favorecemos relaciones cercanas preocupándonos por las necesidades de nuestros proveedores.
- 4. Transparencia.** Ofrecemos condiciones de igualdad de homologación, evaluación, selección y contratación de proveedores.
- 5. Derechos laborales y humanos.** Extendemos nuestra preocupación por la seguridad y el respeto de los derechos humanos entre los proveedores.
- 6. Relaciones de proximidad.** Apostamos por las colaboraciones locales, favoreciendo el desarrollo socioeconómico de nuestra comunidad.
- 7. Creación de valor compartido.** Apoyamos a nuestros proveedores para que también contribuyan en la creación de valor añadido para la sociedad.
- 8. Colaboración en la mejora constante.** Buscamos el beneficio de nuestros proveedores, con lo que también logramos un beneficio propio.
- 9. Alianzas estratégicas.** Favorecemos estrechas relaciones con el fin de progresar para alcanzar los objetivos de nuestro Plan Estratégico.



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*Toda nuestra cadena de suministro se compromete con el cumplimiento de las condiciones generales del Modelo de Compras de Tírme.*

*En 2018, tenemos un total de 4.642 proveedores homologados.*

Asimismo, hemos elaborado una **Guía de Compra Responsable** con el objetivo de fomentar el consumo sostenible y solidario. Aquí se recogen una serie de requisitos ambientales, sociales y éticos a tener en cuenta a la hora de elegir y adquirir cualquier producto o servicio.

#### Los criterios de nuestra Guía de Compra Responsable



##### Compra verde

- Consumo de lo realmente necesario.
- Adquisición de productos no tóxicos ni contaminantes.
- Reducción de la cantidad de residuos generados.
- Aplicación de criterios de eficiencia energética.
- Promoción de la economía circular.
- Fomento de la provisión de productos Km0.



##### Compra social

- Mejora de las condiciones laborales.
- Fomento de la economía local.
- Apoyo a la inserción laboral de personas vulnerables.
- Inversión en formación, promoción y conciliación.



##### Compra ética

- Cumplimiento de la legislación
- Promoción de los derechos humanos
- Prevención de la explotación infantil y el trabajo forzoso
- Garantía de unas condiciones laborales mínimas
- Lucha contra la corrupción

Por otro lado, contamos con un **Modelo de Compras** que se fundamenta en unas condiciones generales de contratación basadas en los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Como un pilar más de nuestra cadena de suministro responsable, hemos desarrollado procedimientos de selección, contratación, homologación y evaluación de proveedores, incorporando **criterios éticos, sociales, ambientales y de seguridad y salud laboral**.

Además, todos ellos deben estar **homologados y registrados** en nuestro sistema de gestión. Cabe destacar el caso de los proveedores críticos, que anualmente son sometidos a un proceso de evaluación global para identificar posibles riesgos y actuar en consecuencia.

Para mejorar a la gestión de nuestra cadena de suministro, a lo largo de 2018 hemos estado trabajando en la integración de una nueva plataforma, desarrollada a través del **proyecto e-coordina**, con el aplicativo de gestión de compras (SAP).

A través de este sistema podemos llevar a cabo una **gestión unificada de la cadena de suministro** a la que podrán acceder todos los departamentos que lo requieran. De este modo, será posible conocer la información referente a cada proveedor de forma actualizada, incluyendo su estado en el proceso de homologación.

Este año, el 58% del gasto en proveedores se corresponde a facturación de **compras locales**, lo que supone una consolidación de la tendencia de los últimos años.



**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

6



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

22



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

*Nuestro esfuerzo por una gestión eficiente de la cadena de suministro hace que nuestros proveedores muestren un alto grado de satisfacción.*

También se ha mantenido el volumen de pedidos a **proveedores locales**, que un año más se sitúa en un 79%.

Por otro lado, en nuestro afán por lograr una mejora continua, en 2018 hemos llevado a cabo las siguientes **acciones**:

- Creación de una **nueva sala de formación** en el edificio de paradas de la Planta de Valorización Energética.
- Ofrecimiento de un nuevo **vestuario de contratas** en valorización de material.
- Celebración de **reuniones diarias** con contratas y el equipo de coordinación.
- Realización de **visitas a los contratistas** de las Plantas de Valorización Energética.
- **Eliminación del plástico de un solo uso** en todas las instalaciones y oficinas de la empresa.
- Realización de **encuestas de satisfacción** a proveedores que participan en mantenimiento.





**TIRME**  
Así es la actividad de  
nuestra compañía

5



**NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL**  
Nuestro compromiso con  
el medio ambiente

21



**PERSONAS**  
Velamos por el bienestar de  
nuestro equipo

44



**SOCIEDAD**  
Trabajamos por una  
comunidad próspera

58

