

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021



“Buscamos la plena satisfacción de nuestro cliente, cumplir sus objetivos y defender sus intereses. Nuestras herramientas, profesionalidad, honestidad, dedicación total y sostenibilidad”

Director Project Mngmt

ÍNDICE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	3
1. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	4
2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	5
3. MODELO DE NEGOCIO	7
3.1. Nombre y Naturaleza de la Propiedad.....	7
3.2. Servicios Ofrecidos	8
3.3. Estructura operativa de la Organización	8
3.4. Localización y áreas de Operación	9
3.5. Cambios significativos	9
3.6. Distinciones	10
4. GOBIERNO CORPORATIVO.....	10
4.1. Estructura del Gobierno.....	10
4.2. Mecanismo de Comunicación	10
5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA	13
6. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD.....	13
6.1. La relación con los grupos de Interés.....	13
7. RESULTADOS AMBIENTALES	14
8. RESULTADOS SOCIALES	15
8.1. Resultados análisis satisfacción clientes	15
8.2. Resultados análisis grupos de interés	17
9. PARTICIPACIONES EN PROYECTOS SOCIALES.....	18

1. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

GN GRUP es una empresa familiar que tiene la finalidad de prestar un servicio de ingeniería de instalaciones, y con el crecimiento de la empresa van ampliando la línea de negocio implantando servicios de Project and Construction Management, Consultoría técnica, DUE Diligence, Ingeniería de valor, Outsourcing de ingeniería y Arquitectura, Asset and property management y Project Monitoring.

La alta dirección de la empresa está formada por dos licenciados en Ingeniería Industrial, que en 2008 y tras una larga trayectoria laboral en la que se especializan en Diseño de Instalaciones de proyectos de edificación de hoteles y residencial de alto standing, así como en Project y Construction Management de hoteles y residencial de alto standing deciden crear GNGRUP.

GNGRUP es miembro de la Asociación Española de Dirección Integrada de Proyecto (AEDIP) y de TECNIBERIA, una asociación de empresas de ingeniería y consultora a nivel nacional.

GN GRUP mantiene un Sistema de Gestión para garantizar la satisfacción del cliente y una mejora del comportamiento ambiental de la empresa. El Sistema de Gestión está formado por la organización, los recursos, los métodos de trabajo y las personas que trabajan en nuestra empresa. Este sistema de gestión está documentado y sigue el modelo que proporciona las normas internacionales UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y Responsabilidad Social Corporativa.

Es compromiso de la Dirección de **GN GRUP**:

- Difundir, a todos los niveles de **GN GRUP**, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.
- Establecer una política de la Calidad, Medio Ambiente y RSC que sirva de referencia al Sistema de Gestión.
- Establecer objetivos que permitan mejorar la gestión de la calidad, el medio ambiente y la satisfacción de los grupos de interés.
- Proveer a los responsables de los procesos de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas definidas en el Sistema de Gestión.

Siguiendo con nuestra política de mejora continua, hemos integrado en nuestras políticas de gestión, además de los principios económicos, los medioambientales y los sociales. Cumpliendo con nuestra estrategia, hemos incorporado las herramientas de una gestión comprometida con la **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, llevando a cabo nuestra memoria de sostenibilidad del ejercicio 2021.

Actualmente, **GN GRUP**, dispone de un equipo de profesionales específico para cada actividad, motivado tanto por el ambiente de trabajo como por el objetivo de responder eficazmente a todos nuestros clientes.

Es un placer para el equipo directivo presentar la memoria de sostenibilidad de **GN GRUP** correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por parte de la empresa durante el año 2012.

Equipo directivo

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La **Misión** de **GN GRUP** es la prestación de servicios en los campos de ingeniería, arquitectura y Project Management, desarrollando trabajos en todo tipo de instalaciones y obras y disponiendo, para llevar a cabo las peticiones de nuestros clientes, los sistemas y procesos más avanzados, consiguiendo satisfacer eficazmente las necesidades de nuestros clientes, proporcionando servicios de óptima calidad y seguridad y cuidando el medio ambiente. Para conseguir esto, contamos con un equipo profesional, cuyo éxito personal y profesional se basa en el afán de superación y en la motivación de un trabajo excelente.

La estrategia general de la compañía tiene como pilares fundamentales:

- La política integrada de calidad, medio ambiente y RSC de **GN GRUP**, que ha sido definida teniendo en cuenta la realidad de la organización.
- La identificación de los aspectos ambientales derivados de las actividades desarrolladas por **GN GRUP** y la determinación de los impactos ambientales más significativos.
- La identificación y actualización de la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a **GN GRUP**.
- El establecimiento y revisión de objetivos y metas.
- La satisfacción del cliente y de los grupos de interés que conforma **GN GRUP**.
- La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas y preventivas, las actividades de auditoría y las revisiones del sistema por la Dirección; todo ello encaminado a asegurar que se cumple con la política y que el Sistema de Gestiones es el apropiado.

La **Visión** de **GN GRUP** es continuar siendo empresa de referencia a nivel nacional, dentro del sector de servicios que desarrollamos. Para ello en nuestro trabajo contamos con:

- Un equipo de profesionales específico para cada actividad, motivado tanto por el ambiente de trabajo como por el objetivo de responder eficazmente a todos los servicios de nuestros clientes.
- Estar en un proceso continuo de reciclaje en procesos y servicios.
- Desarrollar una actividad económica perdurable, teniendo en cuenta criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- Compromiso y atención personalizada a cada uno de los clientes de **GN GRUP**.

<p style="text-align: center;">RSC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Una mejor organización del trabajo que permite una mayor satisfacción de los grupos de interés entre ellos los empleados logrando para estos una mejor calidad de vida y de conciliación de la actividad laboral y familiar. • Mejorar la satisfacción profesional de los trabajadores, mediante políticas activas de formación continua, reciclaje y motivación del personal de GN GRUP. • Cumpliendo nuestro código de conducta comunicado a todas las partes de interés. • GN GRUP se ha comprometido con una política de respeto a la reglamentación y de mejora continua en el marco de transparencia frente al conjunto de su personal, los clientes, las colectividades locales próximas y las autoridades. • Garantizamos el mismo respeto, los mismos derechos y oportunidades a todas las personas que integran nuestra empresa, sin realizar ningún tipo de discriminación.
<p>GN GRUP, orientada a los clientes y a los servicios que ofrece</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la satisfacción del cliente: Comunicamos a todos los niveles de la organización, nuestro interés por mantener todas nuestras expectativas de Calidad de servicio, trabajando siempre de forma respetuosa con el medioambiente y de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos explícitos del cliente según contrato y las normativas vigentes en cada sector y servicio. • Satisfacción de clientes y proveedores mediante unos canales de comunicación adecuados. • La Dirección de GN GRUP asegura que se satisfacen y cumplen rigurosamente las necesidades, compromisos y expectativas de los clientes y grupos de interés, convirtiéndolas en requisitos de la propia empresa, por lo que se llevan a cabo servicios personalizados a nuestros clientes y además, se tienen en cuenta los requisitos en todos los procesos relacionados con los clientes, ya que proporcionan información útil para conocer si está satisfecho con el servicio. • Adecuada selección de los Recursos humanos necesarios, con los conocimientos y habilidades que sean requeridos en los servicios a prestar. • Estar pendientes de las últimas novedades del mercado que ofrece el sector para poder dar respuesta a los servicios de nuestros clientes, superando sus expectativas. • Control exhaustivo y supervisión continua de nuestro personal que permite ir llevando a cabo el plan de trabajo cubriendo las necesidades e incidencias que puedan surgir.
<p style="text-align: center;">Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La prestación de sus servicios, se caracteriza por su alto nivel de calidad y por utilizar para su proceso productos de marcas acreditadas por su fiabilidad y durabilidad, que cumplan los requisitos exigidos. • Mejorar anualmente la eficacia y productividad de la Organización: En GN GRUP se evalúa y supervisa las repercusiones de las actividades sobre los procesos productivos y se documenta y registra para asegurar la eficacia de los trabajos. • Proporcionar un marco para establecer y revisar objetivos y metas de Calidad y Medioambiente. • La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas y preventivas, las actividades de auditoría y las revisiones del sistema por la Dirección; todo ello encaminado a asegurar que se cumple con la política y que el Sistema de Gestiones es el apropiado. • El establecimiento y revisión de objetivos y metas. • La identificación y actualización de la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a GN GRUP • Los registros de Calidad, Medio Ambiente y se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente. Las instalaciones empleadas para su archivo y las condiciones ambientales son tales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y evitan su pérdida. • Establecer las medidas necesarias para garantizar la consecución de la legislación vigente y de la reglamentación interna aplicable en materia de Calidad.

Medio Ambiente

- **GN GRUP** cumple con las exigencias legales medioambientales que les afectan y aquellas que asumen voluntariamente en materia de gestión medioambiental.
- **GN GRUP** con el objetivo de minimizar los posibles impactos ambientales de sus actividades, quiere implicarse activamente, allí donde sea posible en la prevención de la contaminación y de los residuos que la empresa pueda emitir o generar en el transcurso de sus trabajos.
- Los Objetivos específicos de Calidad, Medio Ambiente y RSC forman parte de los objetivos generales de la empresa, se definen cada año y están detallados en planes o programas concretos para su consecución, con definición de los responsables de los mismos, plazos de ejecución y medios necesarios para alcanzarlos.
- Fomentar a todos los niveles el sentido de la responsabilidad en relación con la Calidad y el Medioambiente.
- Sistema general de gestión óptimo que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día una política ambiental de la organización coherente con el medio ambiente.
- La repercusión de la actividad empresarial en el medio ambiente y en las relaciones con los ciudadanos, son objetivos prioritarios de la actuación de **GN GRUP**. En ese importante ámbito, la gestión ambiental y la reducción de envases contaminados, constituyen áreas básicas de su labor.
- El personal que forma parte de la plantilla de **GN GRUP**, que realiza trabajos que afectan a la calidad o pueda causar un impacto ambiental significativo reciben formación continua para capacitarles a tener las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto.

3. MODELO DE NEGOCIO

3.1. Nombre y Naturaleza de la Propiedad

GNGRUP es una marca comercial formada por tres sociedades distintas en las que se desarrolla las siguientes actividades en el sector de la ingeniería de instalaciones y de la arquitectura:

- **GRIMALT NADAL MOREY ENGINEERS, S.L.P.**
Servicios de project & construction management, Asset & property management y project Monitoring, proyectos de ingeniería, asesoramiento técnico, TDD e ingeniería de valor, outsourcing de ingeniería.
- **GRIMALT NADAL CONSULTING, S.L.**
Servicios de project & construction management, Asset & property management y project Monitoring, proyectos de ingeniería, asesoramiento técnico, TDD e ingeniería de valor, outsourcing de ingeniería.
- **ESTUDI OLIVER ARQUITECTES, S.L.P.**
Proyectos de arquitectura y diseño de interiores, asesoramiento técnico, TDD e ingeniería de valor, outsourcing de arquitectura.

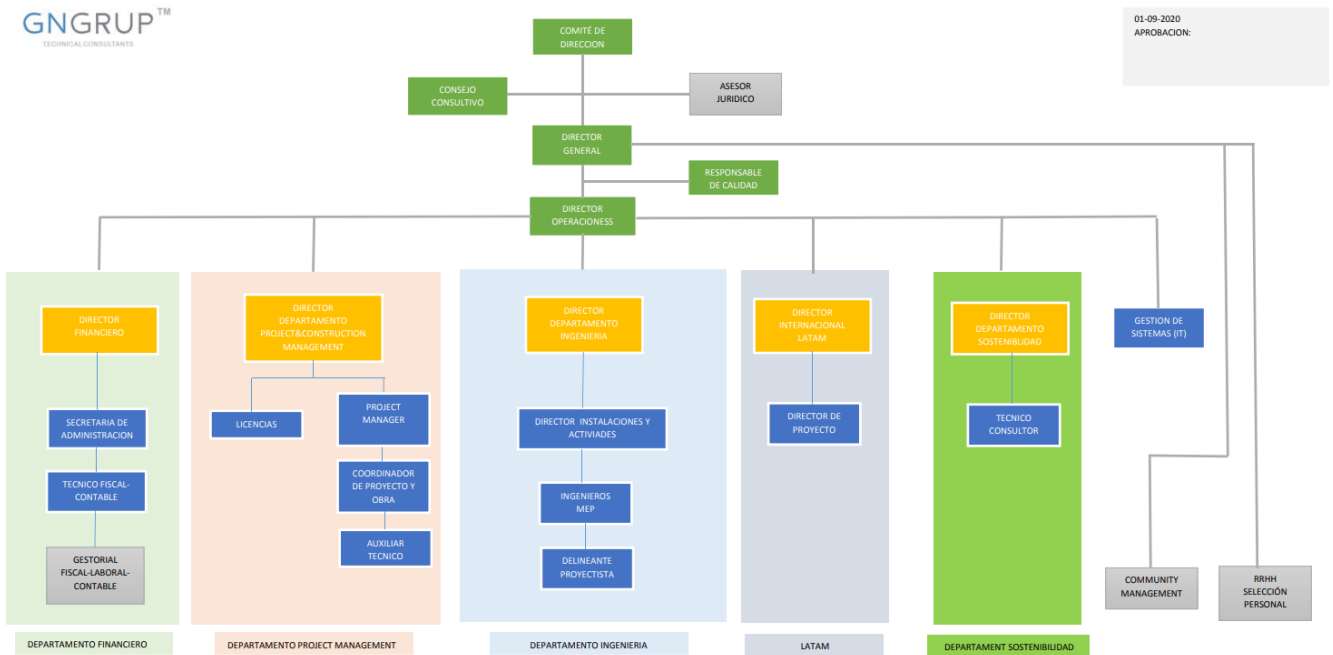
3.2. Servicios Ofrecidos

Los servicios ofrecidos de **GN GRUP** se dividen en estas tres principales actividades:

- ✓ Ingeniería
- ✓ Arquitectura
- ✓ Project Management

3.3. Estructura operativa de la Organización

El organigrama de **GN GRUP**, donde se definen las relaciones entre las distintas funciones es el siguiente:



El Comité de Dirección de GNGRUP se compromete con el sistema de gestión integrado y asume su papel de liderazgo al respeto, por ello, el Comité de Dirección de GNGRUP demuestra su liderazgo y compromiso:

- asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión,
- asegurándose que se establezcan la política de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, el código de conducta y los objetivos para el sistema de gestión, y que sean compatibles con el contexto y el Comité de Dirección estratégica,
- asegurándose de la identificación de las expectativas y requisitos de los grupos de interés,
- asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión dentro de los procesos de negocio de GNGRUP,

- promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos,
- asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios,
- comunicando la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema tanto interna como externamente,
- asegurándose de que el sistema logre los resultados previstos,
- comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas a contribuir a la eficacia del sistema,
- promoviendo la mejora continua,
- apoyando otros roles pertinentes del Comité de Dirección para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad,
- asegurando que se determinan, comprenden y cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables,
- se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente y se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción de cliente.

3.4. Localización y áreas de Operación

GN GRUP realiza sus actividades principalmente en las Islas Baleares, aunque también trabajan a nivel nacional (península) y están entrando en algún proyecto internacional.

Sus oficinas se encuentran en:

INGENIERIA / PROJECT MANAGEMENT

C/ Rebumbori, 2 local 2 bajos

07500 Manacor (Mallorca)

ARQUITECTURA

C/ Pius XII, 5 entresuelo

07500 Manacor (Mallorca)

Av. De la Aurora, 17 1º planta – Escalera 2ª

Edificio Aurora Plaza – Málaga Esp

GN GRUP cuenta con una plantilla de 11 trabajadores y tiene un capital y reservasde: 3100€ x 3.

3.5. Cambios significativos

Durante el año 2021, periodo de análisis de esta memoria, no se han realizado cambios significativos en el desempeño de nuestras actividades, en los requisitos legales aplicables o en los requisitos de nuestros clientes.

3.6. Distinciones

GN GRUP dispone de tres certificaciones con las distinciones siguientes:



4. GOBIERNO

4.1. Estructura del Gobierno

Consejo de Administración:

- Presidente: Belén Oliver
- Consejeros: Josep Grimalt y Joan Grimalt

Órganos de Dirección

- Consejo Directivo: Josep Grimalt, Joan Grimalt y Bartolomé Gomila
- Director General: Josep Grimalt

4.2. Mecanismo de Comunicación

GN GRUP tiene implantado un plan de comunicación con todas las partes interesadas, en dicho plan se indica que comunica, quien lo comunica, cuando, como y el destinatario de la misma.

QUE COMUNICAR	DESTINATARIO DE LA COMUNICACIÓN	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO COMUNICARLO	COMO COMUNICARLO
Política integrada	Grupos de interés definidos por la organización	Comité de Dirección	Cuando se producen cambios	Correo electrónico / En la web de la empresa
Buenas prácticas ambientales	Todos los empleados	Responsable del SGI	Inicio del contrato	Entrega de manual en mano o por e-mail.
Importancia de una gestión de la calidad, ambiental y de responsabilidad social eficaz de acuerdo con el SIG	Todos los empleados Grupos de interés externos	Responsable del SGI	Siempre que se crea oportuno	Comunicados a la plantilla mediante reuniones quincenales. Comunicación de las noticias de la página web y en redes sociales de la empresa Firma corporativa de las comunicaciones por correo electrónico.
Objetivos de mejora del SIG	1. Responsables de ejecutar planes de acción	Responsable del SGI	1. Después de la aprobación de los objetivos de mejora 2. A la consecución de los objetivos de mejora	1. Correo electrónico / Reunión
Información sobre datos de satisfacción del cliente	1. Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	Responsable del SGI	Después del análisis de los datos por la Comité de Dirección	Comunicación verbal en reuniones
Información sobre quejas, reclamaciones	Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	Responsable del SGI	1. Después análisis y toma de acciones 2. Trimestralmente	1. Correo electrónico
Felicitaciones de clientes	Todos los empleados	Responsable del SGI	Cuando se produzcan	1. Correo electrónico y en reuniones personales
Aspectos ambientales significativos	1. Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	Responsable del SGI	Después de su revisión o cuando aparezca uno nuevo	Mediante correo electrónico. Visible en la sala común.
Requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros requisitos voluntarios	1. Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	Responsable del SGI	Cuando se produzcan novedades	Correo electrónico / disponibles en Dropbox del sistema de gestión
Planificación y resultado de las auditorías	1. Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	Responsable del SGI	1. Cuando se apruebe la planificación 2. Después de las auditorías	Mediante correo electrónico, y en reunión quincenal
Plan de formación	Todos los empleados	Responsable del SGI	Cuando se apruebe	Reunión quincenal
Información a partes interesadas pertinentes que lo soliciten o lo requieran por requisito legal u otro	Partes interesadas pertinentes	Responsable del SGI	A demanda de las partes interesadas pertinentes	Correo electrónico
Documentos del SIG	Agentes implicados	1. Encargados de zona 2. Responsable del SGI	1. A la incorporación de un nuevo empleado 2. Cuando se produzcan cambios	1. Reunión / Correo electrónico

QUE COMUNICAR	DESTINATARIO DE LA COMUNICACIÓN	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO COMUNICARLO	COMO COMUNICARLO
Roles y responsabilidades del personal	Todos los empleados	1. Responsables de departamento 2. Responsable del SGI	1. A la incorporación de un nuevo empleado 2. Cuando se produzcan cambios	1. Reunión / Correo electrónico
Productos y servicios de la organización	1. Clientes 2. Todos los empleados	Responsable del SGI	1. Según campañas comerciales 2. Cuando se produzcan novedades	1. Campañas Mk. / Catálogos, página web, portfolio de la empresa
Información a proveedores (requisitos de calidad, ambientales y de responsabilidad social)	Proveedores	Responsable del SGI	Cuando exista necesidad de compra	Contratos / Comandas / Correo electrónico / Ofertas aceptadas
Evaluación de proveedores	Proveedores	Responsable del SGI	Al inicio de contrato con proveedor, y en caso de que la evaluación sea negativa.	Correo electrónico
Cambios en los procesos y en otros elementos del SIG	1. Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	1. Responsable del SIG	1. Cuando se decida que se va a introducir un cambio 2. Cuando se formalice el cambio en el SIG	1. Correo electrónico, reunión semanal
Retroalimentación de clientes, incluyendo quejas.	1. Responsables de departamento 2. Comité de Dirección	Todo el personal	En el momento en que el cliente aporte esta retroalimentación	1. Correo electrónico 2. Mediante responsables de la empresa
Cambio en las competencias y/o asignación de responsabilidades y autorizaciones	Todo el personal	1. Responsable del SGI	En el momento en que des de Comité de Dirección se decida realizar un cambio	Comunicaciones oficiales de la empresa Reuniones programadas
Cambios en los requisitos del cliente, del sector y otros requisitos de la organización tiene en cuenta	Todo el personal	Responsable del SGI	En cuanto se den cambios en los requisitos	Comunicaciones oficiales de la empresa Reuniones programadas
Comunicaciones y consultas pertinentes a las partes interesadas externas	Todo el personal	Responsable del SGI	En cuanto se den cambios en los requisitos	Comunicaciones oficiales de la empresa Reuniones programadas

5. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

El objeto de esta Memoria de Sostenibilidad es la presentación de las principales actuaciones y resultados de **GN GRUP** en materia de CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.

El contenido de esta memoria ha sido definido tras analizar las particularidades de las actividades de **GN GRUP** y los intereses de cada uno de sus grupos de interés.

En el proceso de identificación de los aspectos significativos a comunicar en esta memoria se han tenido en cuenta los siguientes aspectos y/o documentos:

- El análisis de la satisfacción de los clientes.
- El análisis de los cuestionarios a todos los grupos de interés.
- Los datos de los consumos.
- Los datos de los residuos.

6. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

6.1. La relación con los grupos de Interés

En la definición de contenidos de esta memoria y en el establecimiento de objetivos en materia de sostenibilidad se han tenido en cuenta los siguientes grupos de interés:

- Propietarios
- Empleados
- Clientes
- Proveedores de productos y servicios, colaboradores y aliados.
- Gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores.
- Comunidad, sociedad y organizaciones sociales

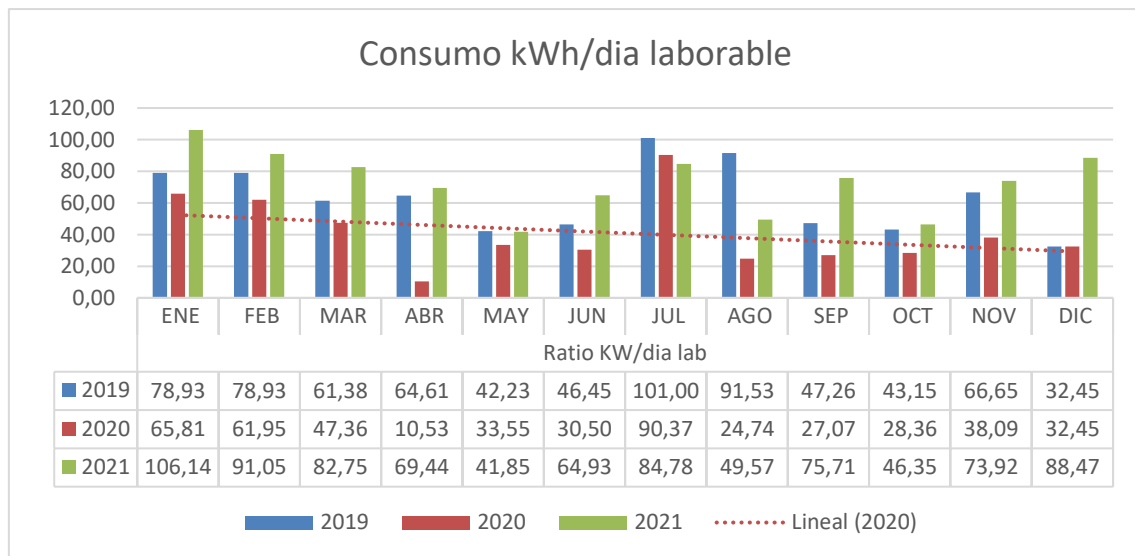
Los indicadores de desempeño planteados en esta memoria son el resultado de las comunicaciones e intereses de los diferentes grupos de interés. Nuestro sistema de gestión dispone de metodologías para interactuar con cada uno de ellos: cuestionarios, reuniones, comunicaciones, etc.

7. RESULTADOS AMBIENTALES

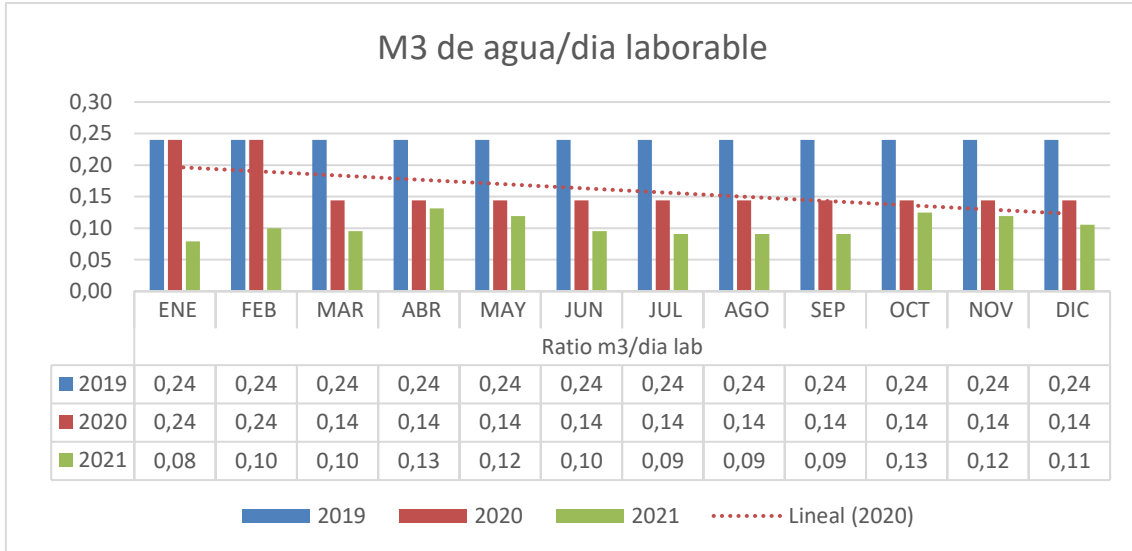
Basados en la mejora continua y la preservación del medio ambiente con la finalidad de reducir la huella ecológica que genera la empresa con su actividad, y coincidiendo con la revisión del sistema de gestión, GNGRUP realiza una evaluación del desempeño ambiental, estableciendo así las líneas estratégicas ambientales plasmándolas como objetivos ambientales.

se dispone de los datos de consumo de energía eléctrica, consumo de agua y de hojas de papel, así como también información sobre el volumen de generación de residuos.

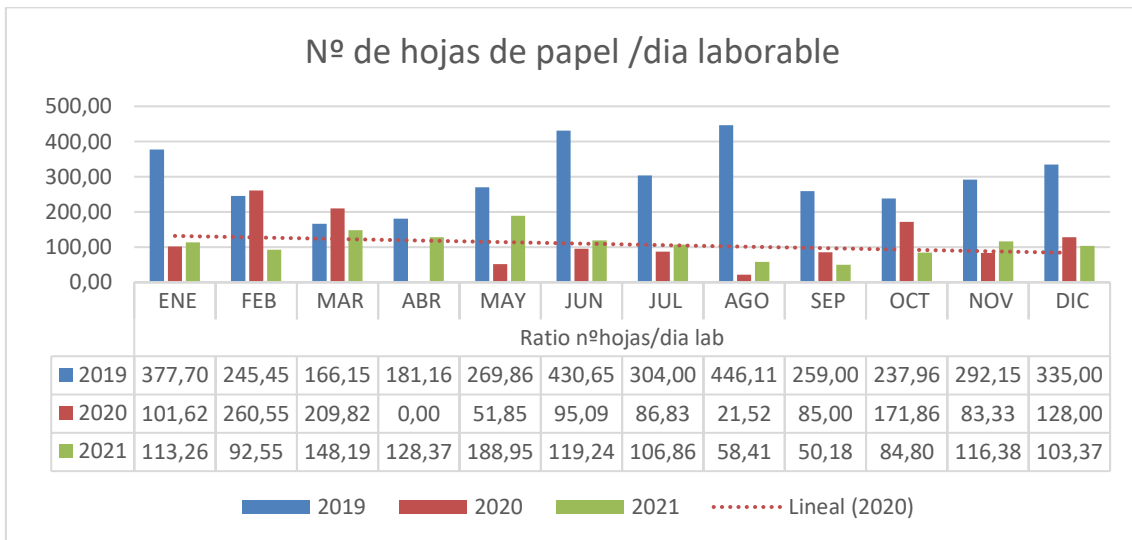
En cuanto a la energía eléctrica, durante 2021 ha aumentado el consumo en un 78,28% en comparación con 2020. Siguiendo la línea de tendencia con los resultados de 2020, se puede observar en el gráfico que en 2021 se ha superado la misma en el mes de agosto y en los meses de más frío, en parte debido al uso más continuado de los aparatos de aire acondicionado en bomba de calor. Hay que destacar que durante el 2020 hubo un bajón en la producción debido a la pandemia mundial.



El consumo de agua se ha conseguido reducir en un 35% con un consumo muy regular durante todo el año y siempre por debajo de la línea de tendencia marcada por los resultados de 2020 año en el que se redujo un 33%



Referente al consumo de papel de impresión, el uso de éste ha aumentado en un 1,17%, sobrepasando en algunos meses la línea de tendencia del 2020.



En cuanto a la generación de residuos, los datos son los siguientes:

Residuo	2019	2020	2021	Variación
Ratio N° de bolsas orgánico/día laborable	0,38	0,19	0,20	3.96%
Ratio N° de bolsas envases /día laborable	0,09	0,08	0,12	48.30%
Ratio N° de bolsas rechazo/día laborable	0,05	0,05	0,14	230.31%
Ratio N° de bolsas vidrio/día laborable	0,05	0,05	0,00	-89.99%
Ratio N° de bolsas papel/día laborable	0,09	0,10	0,12	31.01%
Ratio N° de toners/hojas impresas	0,23	0,19	0,01	-95.64%
Ratio lts. Productos/día laborable	0,05	0,05	0,03	-38.89%
Emisiones Co2 KGS.	18904,14	8893,00	10028,07	11,00%
Lts. consumidos	7160,66	3368,56	3798,51	11,00%

Como se puede observar en la tabla, en el 2020 se redujo la generación de residuos de todas las fracciones exceptuando la de envases de plástico.

En 2021 solo se ha podido reducir en vidrio, toners i productos de limpieza.

Hay que tener en cuenta que durante el 2020 hubo mucha menos producción debido a la pandemia del COVID-19.

En cuanto a los lts. De combustible, así como el año 2020 sufrió un descenso del -113% respecto al 2019, este año ha subido un 11%.

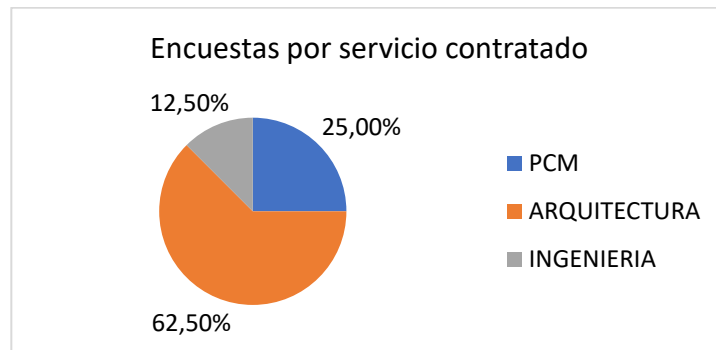
Si lo comparamos con el 2019 ha sufrido un descenso del -89%. Creemos importante comparar los años 2019 y 2021, ya que el año 2020 fue un año extraño por tema de la pandemia.

8. RESULTADOS SOCIALES

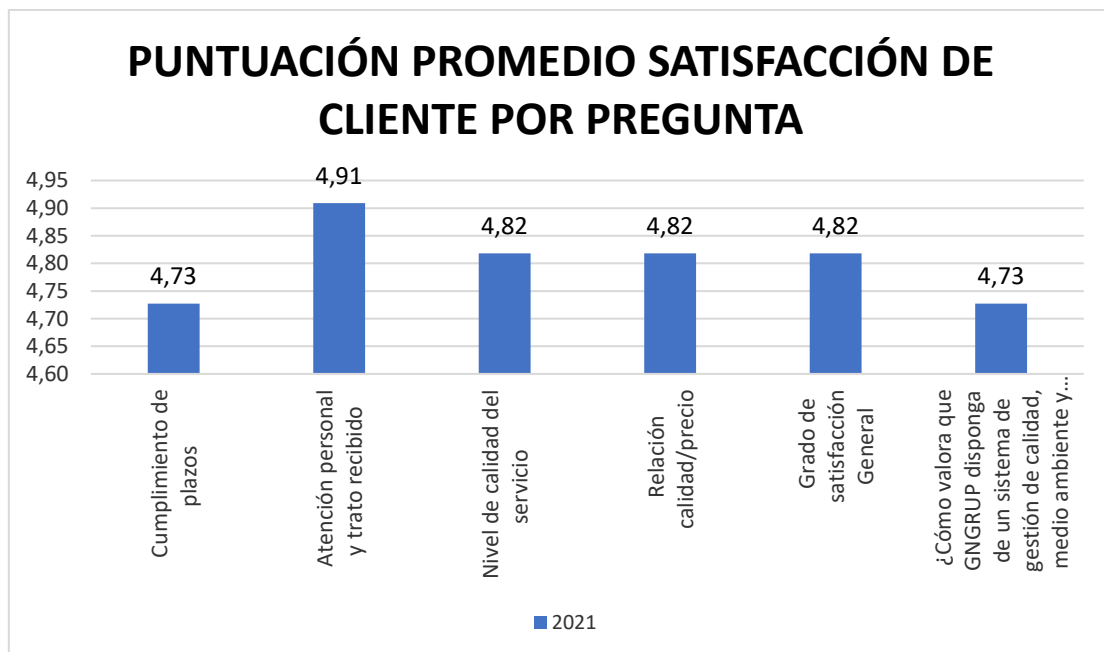
8.1 Análisis de respuestas satisfacción de clientes

Durante el 2021 se han enviado los cuestionarios de satisfacción de cliente a los que hemos cerrado proyectos.

Hemos recibido 12 entrevistas y los porcentajes siguientes son los que corresponden a los servicios contratados:



De las encuestas recibidas la puntuación por respuestas obtenidas es la siguiente, la media de todas ellas 4.8.



La mayoría de ellos aseguran trabajar con GN GRUP por el grado de confianza y calidad de del servicio.

8.2 Análisis grupos de interés.

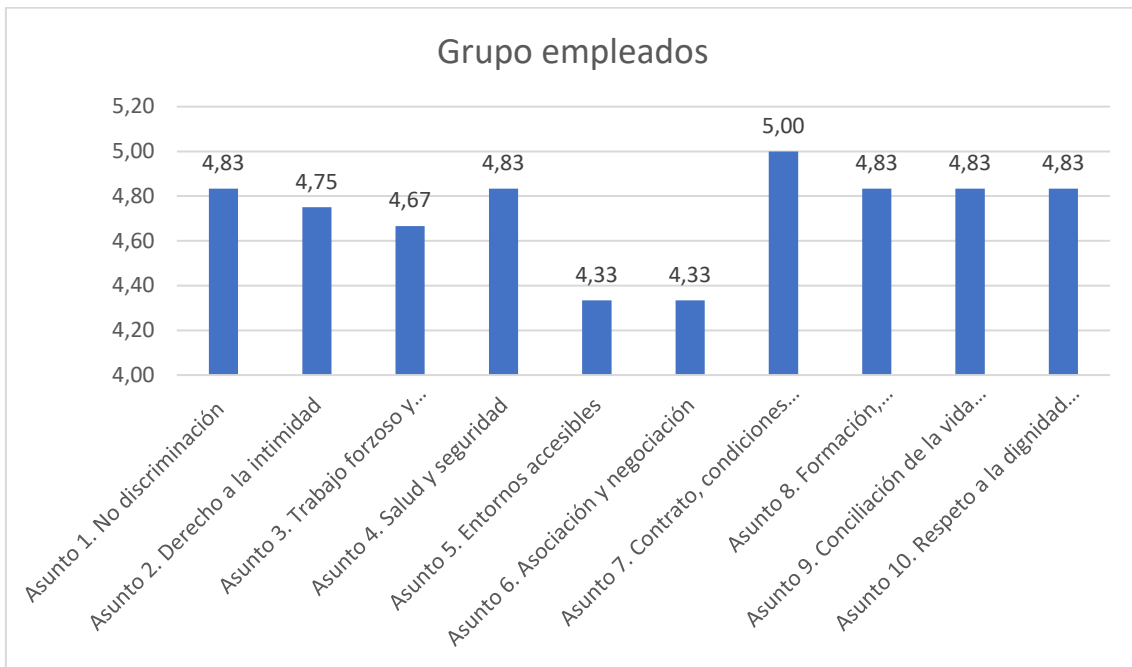
En octubre de 2021 se realizó el envío de los cuestionarios a todos los grupos de interés. A partir de este 2022 se seguirá el calendario del formato "Programa anual de evaluación de expectativas de los grupos de interés".

Grupos de interés	Fecha	Método Evaluación	Fecha	Método Evaluación	Fecha	Método Evaluación	Responsabl e
Propietarios y accionistas	Marzo 2022	Encuesta on line					Responsabl e SGI
Empleados	Nov 2022	Encuesta on line					Responsabl e SGI
Clientes, usuarios y consumidores			Nov 2022	Encuesta on line			Responsabl e SGI
Proveedores, colaboradores y aliados			Nov 2022	Encuesta on line			Responsabl e SGI
Gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores					Nov 2023	Encuesta on line	Responsabl e SGI
Comunidad, sociedad y organizaciones sociales					Nov 2023	Encuesta on line	Responsabl e SGI

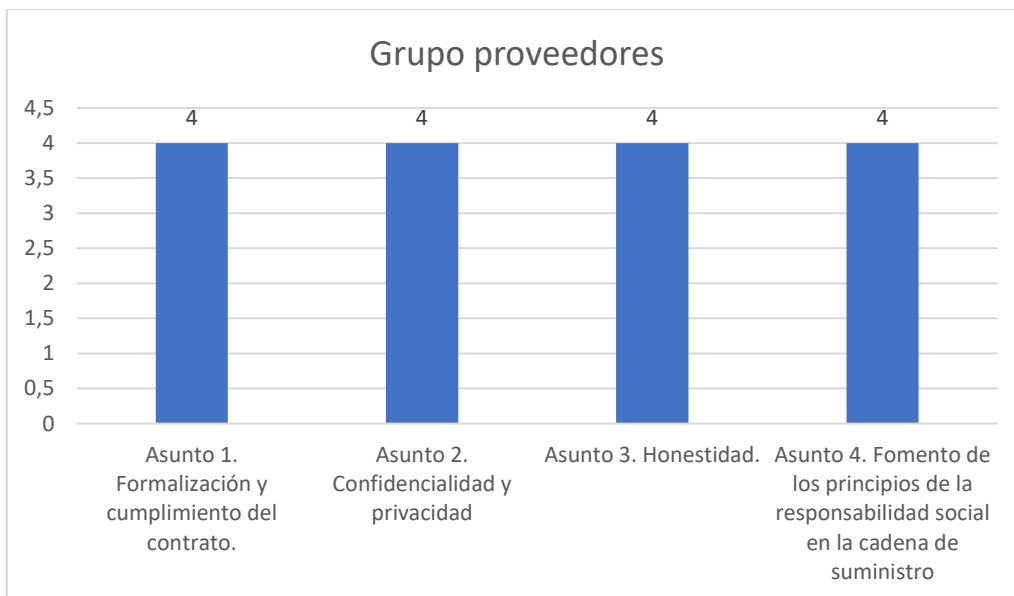
Los resultados por grupos de los envíos del 2021 son los siguientes:



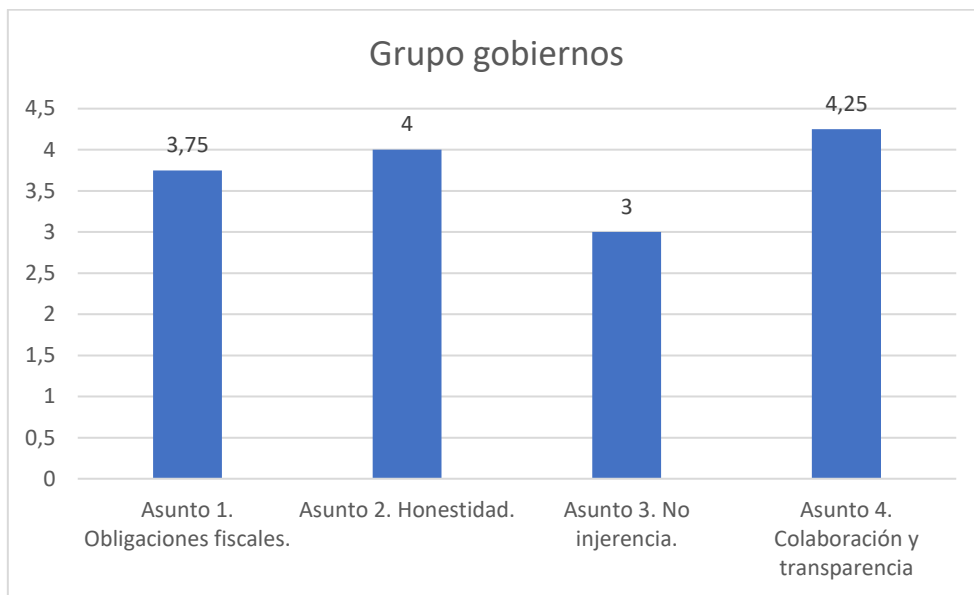
La media del grupo de clientes a resultado una puntuación de un 4.3 sobre 5 con 6 respuestas.



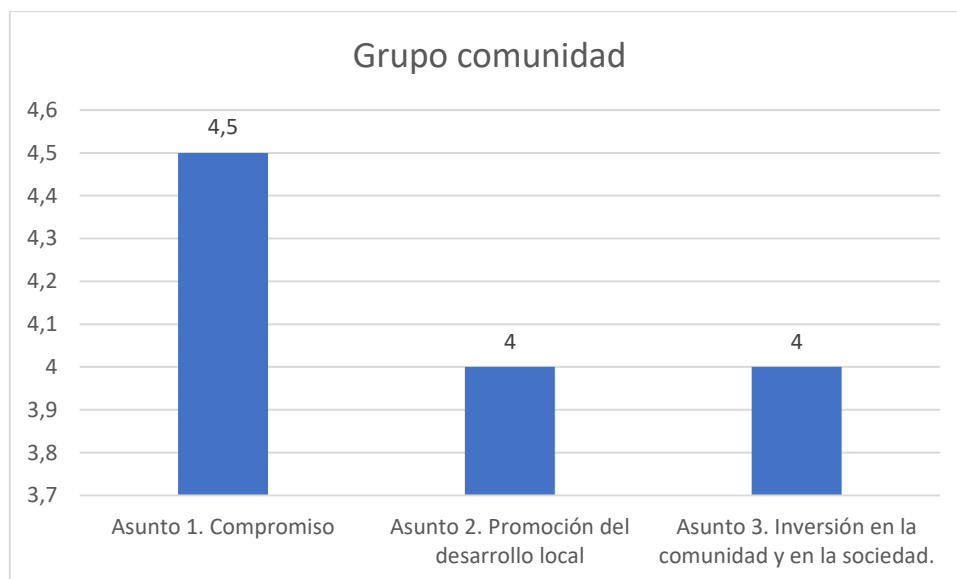
El grupo de clientes ha resultado con una media de 3.94 sobre 5 con 12 respuestas.



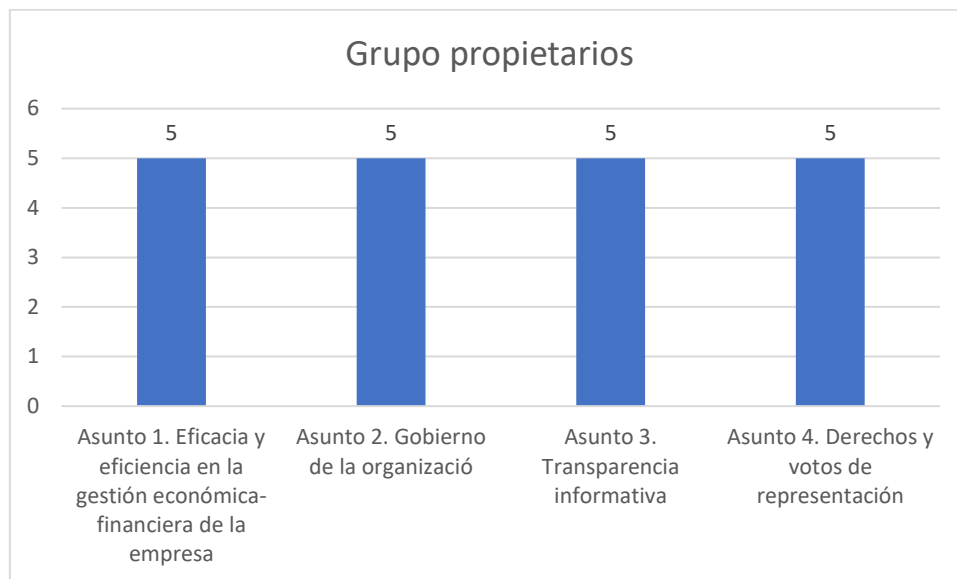
El grupo de proveedores a resultado con una media de 4 sobre 5 con 4 respuestas.



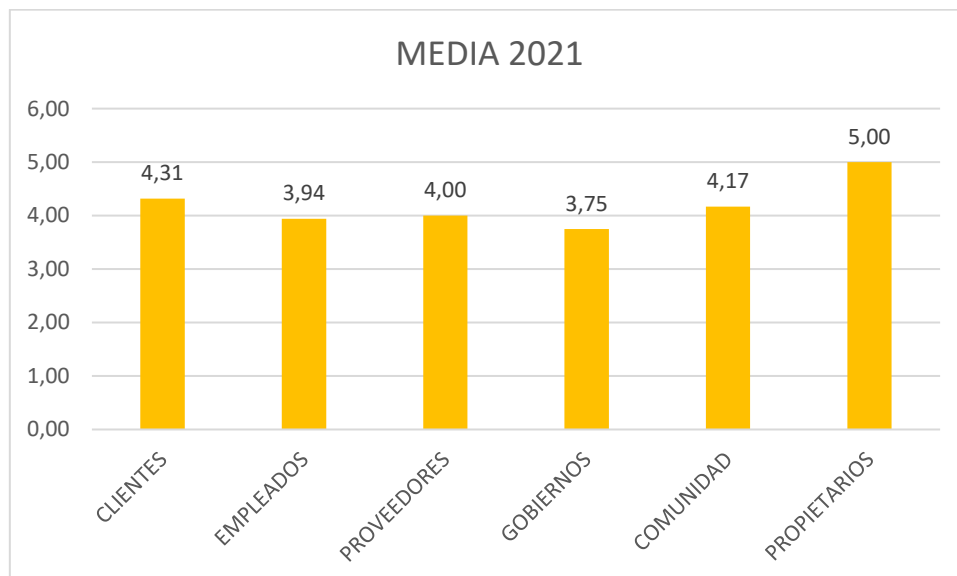
El grupo gobiernos ha salido con una media de 3.75 sobre 5 con 4 respuestas.



El grupo de comunidad ha resultado con una media de 4.17 sobre 5 con 2 respuestas.



El grupo de propietarios ha resultado con una media de 5 sobre 5 con una respuesta.



La media anual del 2021 de todos los grupos ha sido de una puntuación de 4.19 sobre 5.

9. PARTICIPACION EN PROYECTOS SOCIALES

GN GRUP participa activamente en proyectos sociales de los cuales destacamos los siguientes, está directamente implicado mediante donaciones con la Asociación de Ayuda y orientación Parálisis Braquial Obstétrica, y con el Hospital Sant Joan de Deu Pediàtric de Barcelona.

Además, la empresa es el sponsor principal de ACTN3, un club de deportes de resistencia y de un equipo de Vóley Femenino del municipio de Manacor.



GN GRUP, colabora también en las siguientes asociaciones y / o federaciones:

TECNIBERIA Asociación Española de empresas de ingeniería, consultoría y servicios tecnológicos.

AEDIP Asociación española de dirección integrada de proyecto.

GBCE Green Building Council España

FIDIC International Federation of Consulting Engineers



Manacor, 16 de marzo de 2022