



# Informe de **Gases de Efecto Invernadero** ejercicio 2021

---

junio de 2022





# Índice de contenidos

Introducción.....	3
Descripción de la organización .....	3
Límites del inventario.....	4
Límite organizacional.....	4
Límites de informe.....	4
Año base .....	5
Metodología utilizada para el cálculo.....	5
Emisiones directas .....	6
Emisiones indirectas.....	6
Exclusiones.....	8
Evaluación de la incertidumbre.....	9
Objetivos y medidas de reducción.....	9
Presentación de resultados .....	10
Emisiones directas .....	11
Emisiones indirectas.....	11
Anexos.....	12
Certificado del Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.....	12



## Introducción

El Grupo Servinform ha venido consolidando de forma continuada su compromiso con un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Dando continuidad a este compromiso, presentamos nuestro primer Informe de Gases de Efecto Invernadero 2021 y lo publicamos con la finalidad de facilitar la verificación del inventario de Gases de Efecto Invernadero e informar de manera transparente a nuestros Grupos de Interés sobre las emisiones de la Compañía.

El informe se ha realizado de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019: "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero".

## Descripción de la organización

El Grupo Servinform cuenta con un amplio y experimentado equipo de profesionales que buscan ofrecer a los clientes las mejores y más amplias soluciones. Nuestro objetivo es, no solo dar un óptimo servicio a nuestros clientes, sino también, ayudar a nuestros clientes a ofrecer un mejor servicio y experiencia.

Las actividades del Grupo Servinform se estructuran en seis áreas de negocio:

**Industrial**, el Grupo Servinform cuenta con diferentes centros ubicados a lo largo de todo el territorio nacional para ofrecer un amplio porfolio de servicios relacionados con la impresión, como libros bajo demanda, billing, marketing directo, packaging, etc.

**Atención al cliente**, ofrecemos un servicio integral y omnicanal de atención a todos nuestros clientes dando soporte en tareas como: captación, fidelización, recuperación, televenta, etc.

**BPO**, soluciones orientadas a ofrecer un servicio profesional de todos los procesos operativos y legales en los que se encuentran involucrados las empresas.

**Transformación tecnológica**, acompañamos al cliente en su camino hacia la vanguardia tecnológica, desarrollando soluciones de negocio, como consultoría TIC, robotización de procesos, comunicaciones multicanal a clientes e IA.

**Servicios digitales avanzados**, con esta unidad de negocio ofrecemos al cliente la posibilidad de contratar una tienda online, un punto de venta avanzado, servicios de agencia digital (New Folks) o el chatbot.

**Real Estate**, en esta área trabajamos para ofrecer una profesional gestión patrimonial, como es la gestión temprana de la mora, recuperación de impagados, compra y venta de créditos, daciones y compras, transformación judicial, admisión de activos, saneamiento, gestión de mora de posesión y recuperación de la posesión.



# Límites del inventario

## Límite organizacional

Los límites organizacionales del Grupo Servinform incluidos en este informe para el presente ejercicio están representados en la siguiente tabla:

CENTROS	ÁREAS NEGOCIO	DIRECCIÓN INSTALACIÓN
SEVILLA (Servinform)	Call Center + BackOffice	C/ Artesanía Mairena del Aljarafe (Sevilla)
	Call Center + Back Office + Impresión	c/ Manufactura, 1,5, 7, 9 y 11 Mairena del Aljarafe (Sevilla)
TORREJÓN DE ARDOZ (Servinform)	Call Center + Back Office + Impresión	Av. de los Premios Nobel, 37 Torrejón de Ardoz (Madrid)
PINTO (Servinform)	Packaging	Polígono El Cascajar C/ Azores 10-12 28320 Pinto (Madrid)
BILBAO (Servinform)	Impresión	c/ Gorbeia, 1 Etxebarri (Bizkaia)
VALENCIA (Servinform)	Call Center + Back Office + Impresión	c/Fila 8 Albuixech (Valencia)
BARCELONA (Prodigitalk)	Impresión	Gran Vía de Seat, S/N Martorell (Barcelona)
		c/ Les Masies, 13-15 Sant Esteve Sesrovires (Barcelona)

Tabla 1. Límites organizacionales.

## Límites de informe

En este informe los Gases de Efecto Invernadero considerados son:

- CO<sub>2</sub>** (emisiones por combustión fija y móvil).
- CH<sub>4</sub>** (emisiones asociadas al consumo de combustibles expresado en t CO<sub>2</sub> e).
- N<sub>2</sub>O** (emisiones asociadas al consumo de combustibles expresado en t CO<sub>2</sub> e).
- HFCs** (emisiones fugitivas de gases refrigerantes expresadas en t CO<sub>2</sub> e).



## Año base

El año base establecido es 2021. La selección de este año base se justifica por tratarse del año natural anterior y del que se dispone de datos de actividad para los centros incluidos en los límites del presente informe.

## Metodología utilizada para el cálculo

Para el cálculo de las emisiones, el informe se ha elaborado bajo los estándares internacionales de medición de GEI. La metodología empleada se centra en el cálculo de emisiones mediante la aplicación de la siguiente expresión (para cada gas de efecto invernadero emitido en cada fuente de emisión):

$$\text{Emisiones de GEI (t GEI)} = \text{Dato de Actividad} \times \text{Factor de Emisión}$$

Donde:

El dato de actividad es una medida cuantitativa de la actividad que produce una emisión, ya sea de consumo eléctrico, combustible, etc., en función del cálculo que se esté realizando.

El factor de emisión es un valor representativo que relaciona la cantidad de contaminante emitido a la atmósfera con una actividad asociada a la emisión de dicho contaminante. Las fuentes empleadas para la obtención de los factores de emisión son:

### MITECO

**Ministerio para la Transición  
Ecológica y el Reto Demográfico,  
España**

Factores de emisión utilizados  
para las emisiones directas e  
indirectas asociadas a energía

### DEFRA

**Department for Environment  
Food & Rural Affairs, UK  
Government**

Factores de emisión utilizados  
para el resto de emisiones  
indirectas.



## Emisiones directas

### Emisiones de combustión estacionaria

Estas emisiones son las derivadas del consumo de combustible de las instalaciones de calefacción y los grupos electrógenos. Para poder calcular estas emisiones primero es necesario conocer a través de las facturas, el consumo total de combustible de los diferentes centros operativos incluidos en el informe y desglosado por tipo de combustible.

Una vez conocido el dato anterior el cálculo se ha realizado multiplicando el consumo de cada tipo de combustible por el factor de emisión de CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O y CH<sub>4</sub> correspondiente a cada uno. La fuente utilizada para obtener el factor de emisión con el que transformar el consumo de combustible en emisiones directas de GEI, han sido obtenidos de fuentes oficiales.

### Emisiones por combustión de fuentes móviles

Tipos de emisiones incluidas en esta categoría:

- Emisiones derivadas del consumo de gasolina
- Emisiones derivadas del consumo de Diesel (gasoil)

El cálculo se ha realizado a partir de los litros consumidos y tipo de combustible detallados en las facturas mensuales de compra de combustible para el periodo 2021. Datos aportados por cada uno de los centros incluidos en los límites del presente informe.

### Emisiones fugitivas

Los equipos de aire acondicionado se encuentran en las instalaciones de los centros que están siendo considerados dentro de los límites del presente informe.

El cálculo se realiza a partir de las recargas de gas realizadas en el año objeto del cálculo, siendo el gas recargado equivalente a gas fugado. Las emisiones de CO<sub>2</sub> se han calculado multiplicando la recarga realizada de cada tipo de gas por el PCA (potencial de calentamiento atmosférico) correspondiente a cada uno de ellos.

Se utilizan los potenciales de calentamiento atmosférico (PCA) de los gases refrigerantes de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) publicados en la última versión disponible y que están en vigor cuando se realiza el cálculo de la huella de carbono.

## Emisiones indirectas

### Emisiones por energía importada

El cálculo de las emisiones asociadas al consumo de electricidad se ha realizado recogiendo los kWh consumidos durante 2021 detallados en las facturas del proveedor de energía eléctrica de los centros incluidos en el presente informe.

La fuente utilizada para obtener el factor de emisión específico de cada comercializadora con el que obtener la emisión de GEI es el Registro de la OECC en su última versión publicada en



el momento de realizar el cálculo (ver Anexo II). Señalar a este respecto que

Se ha optado por el enfoque “market based”, para que el cálculo resultante sea lo más preciso posible, utilizando el factor de emisión específico de cada comercializadora.

## **Emisiones asociadas al transporte**

### **Emisiones asociadas a los viajes corporativos**

Son las emisiones derivadas de los viajes de trabajo de los empleados en diferentes medios de transporte como es el caso del avión y el tren.

Las emisiones asociadas a los viajes de trabajo se calculan en función de los kilómetros recorridos por cada medio de transporte y el factor de la emisión correspondiente al medio de transporte considerado según las fuentes públicas y oficiales.

### **Emisiones asociadas al desplazamiento diario de los empleados**

Son las emisiones derivadas de los desplazamientos de los empleados desde su lugar de residencia al centro de trabajo (no se incluyen los desplazamientos en coches de flota de la compañía).

La información se obtiene mediante la realización de los empleados de una encuesta de movilidad. Una vez analizados los datos de las respuestas obtenidas, la cuantificación de emisiones de GEI para esta subcategoría se ha obtenido extrapolando los resultados de la distancia media recorrida en función del centro de trabajo de pertenencia y el tipo de medio de transporte utilizado de los empleados que han respondido la encuesta, al número total de empleados de los centros incluidos en el presente informe.

## **Emisiones por productos utilizados por la organización**

### **Consumo y tratamiento de agua**

El cálculo se ha realizado recogiendo los m<sup>3</sup> consumidos durante 2021 detallados en las facturas del proveedor de suministro de agua que han reportado los centros incluidos en el presente informe. Este dato primario se ha multiplicado por el factor de emisión correspondiente obtenido de fuentes oficiales.

### **Compra de bienes y servicios**

Se consideran las cantidades solicitadas a través de la herramienta utilizada al efecto en unidades de medida de los materiales y recursos más relevantes desde el punto de vista de volumen de compra y medioambiental, como son el papel y cartón.

Las emisiones de CO<sub>2</sub>e se calculan multiplicando el consumo en unidad de medida de los bienes y servicios por el factor de emisión de CO<sub>2</sub>e correspondiente a cada uno de ellos, publicados en fuentes oficiales.



## Gestión de residuos generados

Las emisiones de CO<sub>2</sub>e se calculan multiplicando la cantidad (expresada en toneladas) de cada tipo de residuo gestionado por el factor de emisión de CO<sub>2</sub>e correspondiente a cada uno de ellos, en función de la operación de gestión.

## Emisiones por otras fuentes

### Emisiones causadas por pérdidas en la red de transporte

Existen pérdidas por transporte y distribución en la red, de manera que para que un consumidor pueda disponer de una cantidad determinada de kWh, ha tenido que ser producida una cantidad mayor y la diferencia son las pérdidas por transporte y distribución (T&D).

Para realizar el cálculo, se han consultado los datos publicados en el balance eléctrico diario de la Estadística diaria del sistema eléctrico español peninsular, a fecha 31/12/2021 de la Red Eléctrica de España:

<https://www.ree.es/es/balance-diario/peninsula/2021/12/31>

Una vez obtenido el Factor de pérdidas, el cálculo se ha realizado multiplicando este factor, por el consumo de electricidad de cada uno de los centros, y, por último, por el factor de mix de electricidad de la comercializadora correspondiente.

## Exclusiones

Han quedado excluidas del presente informe las emisiones indirectas que se detallan a continuación, al no resultar significativas tras someterlas a un proceso de evaluación utilizando los criterios definidos como la magnitud, capacidad para reducir las emisiones, accesibilidad a los datos con los que realizar el cálculo y el nivel de precisión del cálculo resultante.

Emisiones asociadas al transporte y distribución de las materias primas desde que se adquieren hasta que se transportan al centro de producción/instalación del Grupo Servinform.

Emisiones producidas por los viajes corporativos realizados en coches de alquiler.

Emisiones asociadas al consumo de materias primas minoritarias.



## Evaluación de la incertidumbre

En base a la metodología de cálculo utilizada, se realiza un análisis cualitativo de la incertidumbre asociada al cálculo, en base a los datos de actividad y factores de emisión utilizados.

De manera general, en cuanto a los datos de actividad, se priorizan aquellos que inciden en una metodología de cálculo con una menor incertidumbre.

Para minimizar la incertidumbre asociada a los factores de emisión, se han seleccionado fuentes oficiales, y se ha priorizado, siempre que ha sido posible, aquellas fuentes de procedencia local o nacional, considerando siempre las últimas actualizaciones en el momento de realizar el cálculo.

Para reducir la incertidumbre asociada a las emisiones indirectas, sobre todo de aquellas de las que no se dispone de datos primarios, se ha realizado una evaluación para establecer el nivel de significancia teniendo en cuenta la disponibilidad de los datos necesarios para realizar el cálculo, así como la precisión y fiabilidad de los mismos, por lo que el impacto de la incertidumbre ha sido tenido en cuenta como criterio de exclusión para disponer únicamente de los datos que permitan obtener un cálculo lo más exacto posible.



## Objetivos y medidas de reducción

La compañía seguirá trabajando y profundizando por mejorar la exhaustividad y elevar el nivel de precisión en la medición de sus emisiones de gases de efecto invernadero. Entre los próximos pasos, está previsto llevar a cabo acciones que permitan reducir emisiones de Alcance 1 y 2.



## Presentación de resultados

ALCANCES	CATEGORÍAS	SERVIFORM, S.A. (t CO <sub>2</sub> e)	PROMOTION DIGITAL TALK, S.L. (t CO <sub>2</sub> e)	TOTAL (t CO <sub>2</sub> e)
Alcance 1	Categoría 1	410,34	7,22	418
Alcance 2	Categoría 2	2.546,00	186,74	2.732,74
	Categoría 3	5.136,82	52,29	5.189,11
Alcance 3	Categoría 4	10.092,36	689,72	10.781,88
	Categoría 6	47,53	3,49	51,02
<b>TOTAL</b>		<b>18.233,06</b>	<b>939,26</b>	<b>19.172,32</b>

Tabla 3. Detalle emisiones totales 2021 por razón social, categorías y alcances de aquellas emisiones que resultan significativas en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

Si entramos en el detalle por centro de las emisiones generadas en 2021, se observa (Tabla 4 y Gráfico 1) que el centro de Torrejón de Ardoz, ubicado en Madrid, emite el 44,58% de las emisiones totales (8.546,64 t CO<sub>2</sub>e), seguido por Sevilla, con el 19,86% (3.807,69 t CO<sub>2</sub>e) y Valencia con un 2,84% del total (544,39 t CO<sub>2</sub>e), sería el centro que ha emitido menos emisiones en 2021 (teniendo en cuenta que se ha omitido en Tabla 4, un 0,21% de emisiones no imputables a ningún centro en concreto al tratarse de fuentes con carácter transversal en el Grupo Servinform).

ALCANCES	CATEGORÍAS	SEVILLA (Servinform)	VALENCIA (Servinform)	TORREJÓN (Servinform)	BILBAO (Servinform)	PINTO (Servinform)	BARCELONA (Prodigitalk)	TOTAL (t CO <sub>2</sub> e)
Alcance 1	Categoría 1	19,13	3,59	178,88	158,32	39,20	7,22	406,34
Alcance 2	Categoría 2	526,50	196,10	1.287,34	330,96	205,11	186,74	2.732,74
	Categoría 3	1.629,81	140,73	3.153,97	59,39	124,12	52,29	5.160,31
Alcance 3	Categoría 4	1.622,41	200,30	3.902,42	1.550,72	2.816,51	689,52	10.781,88
	Categoría 6	9,83	3,66	24,03	6,18	3,83	3,49	51,02
<b>TOTAL (t CO<sub>2</sub>e)</b>		<b>3.807,69</b>	<b>544,39</b>	<b>8.546,64</b>	<b>2.105,56</b>	<b>3.188,76</b>	<b>939,26</b>	<b>19.132,29</b>

Tabla 4. Emisiones totales 2021 detalladas por categorías, alcances y centros en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente que resultan significativas.

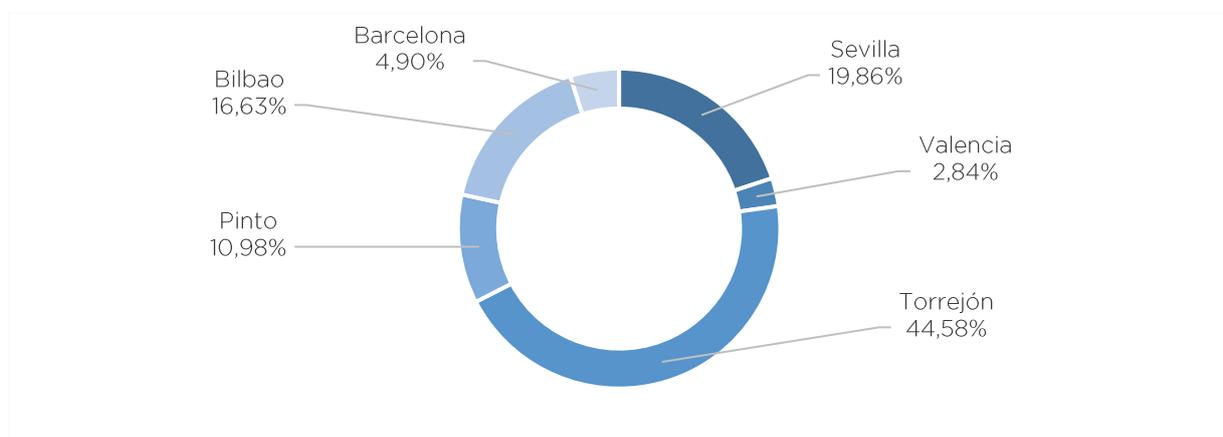


Gráfico 1. Porcentaje de emisiones totales por centro en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.



## Emisiones directas

### Emisiones directas por combustión estacionaria

	t CO <sub>2</sub>	t CO <sub>2</sub> e (por N <sub>2</sub> O)	t CO <sub>2</sub> e (por CH <sub>4</sub> )	t CO <sub>2</sub> e (por Gases fluorados)	TOTAL (t CO <sub>2</sub> e)
Consumo de Gas Natural	211,37	0,00	0,52	0,00	<b>211,89</b>
Consumo de Gasóleo	10,81	0,02	0,04	0,00	<b>10,88</b>

### Emisiones directas por combustión móvil

Consumo de Diésel	85,17	1,00	0,01	0,00	<b>86,18</b>
Consumo de Gasolina	3,55	0,01	0,01	0,00	<b>3,57</b>

### Emisiones fugitivas directas

Recarga de gas refrigerante (R-407C)	0,00	0,00	0,00	105,86	<b>105,86</b>
--------------------------------------	------	------	------	--------	---------------

<b>Total</b>	<b>310,91</b>	<b>1,03</b>	<b>0,58</b>	<b>105,56</b>	<b>418</b>
--------------	---------------	-------------	-------------	---------------	------------

Tabla 5. Detalle emisiones totales directas por tipo de gas (en toneladas de CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O y CH<sub>4</sub>).

## Emisiones indirectas

### Emisiones indirectas por energía importada

	Sevilla (Servinform)	Valencia (Servinform)	Torrejón (Servinform)	Bilbao (Servinform)	Pinto (Servinform)	Barcelona (Servinform)	TOTAL (t CO <sub>2</sub> e)
Consumo electricidad	526,50	196,10	1.287,34	330,96	205,11	186,74	<b>2.732,74</b>

### Emisiones indirectas por transporte

Viajes corporativos							<b>28,8</b>
Desplazamiento diario de empleados	1.629,81	140,73	3.153,97	59,39	124,12	52,29	<b>5.160,31</b>

### Emisiones indirectas por productos que utiliza la organización

Consumo y tratamiento de agua	1,55	0,29	5,33	0,33	0,49	0,14	<b>8,12</b>
Consumo de papel y cartón	1.607,75	196,40	3.881,58	1.536,63	2.797,56	680,68	<b>10.700,6</b>
Gestión de residuos	13,12	3,61	15,51	13,76	18,45	8,71	<b>73,16</b>

### Emisiones indirectas por otras fuentes

Pérdidas en red	9,83	3,66	24,03	6,18	3,83	3,49	<b>51,02</b>
<b>Total</b>	<b>3.807,69</b>	<b>544,39</b>	<b>8.546,64</b>	<b>2.105,56</b>	<b>3.188,76</b>	<b>939,26</b>	<b>19.172,32</b>

Tabla 6. Emisiones indirectas detalladas por categorías y centros en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente que resultan significativas.



## Anexos

# Certificado del Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero

	<h1>AENOR</h1> <h2>Certificado Huella de Carbono</h2> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"><b>AENOR</b> HUELLA DE CARBONO CO<sub>2</sub> CALCULADO</div> <p>HCO-2022/0035</p> <p>AENOR certifica que la organización</p> <h3>GRUPO SERVIFORM</h3> <p>es conforme con la Norma ISO 14064-1:2018</p> <p>para las actividades    Genera unas emisiones totales de 19.172,32 t CO<sub>2</sub>e (Emisiones directas: 417,56 t CO<sub>2</sub>e; Emisiones indirectas: 18.754,76 t CO<sub>2</sub>e).</p> <p>El alcance de la verificación se establece para las actividades que presta la organización a través de las oficinas indicadas en el anexo.</p> <p>PERIODO DE VERIFICACIÓN: 2021</p> <p>Conforme al Informe de Emisiones Verificado del periodo 2021 y la Declaración de Verificación de AENOR, resultado de la verificación, de fecha 29 de junio de 2022.</p> <p>que se realizan en    Direcciones indicadas en el Anexo</p> <p>Fecha de emisión:    2022-06-30</p>
	 Rafael GARCÍA MEIRO Director General
<p><b>AENOR INTERNACIONAL S.A.U.</b> Génova, 6. 28004 Madrid, España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.es</p>	



