

Informe de desempeño ambiental 2024



ÍNDICE

Introducción.....	3
Descripción de la organización	3
Gestión ambiental.....	4
Desempeño ambiental.....	4
Comunicación externa ambiental	5
Consumo de electricidad (kWh).....	5
Consumo de agua (m ³).....	6
Consumo de gas (kWh).....	7
Consumo de papel (kg).....	7
Consumo de tóner (Uds.)	8
Residuos de papel y cartón (kg)	9
Residuos de tóner (kg)	10
Residuos de plástico (kg).....	10
Residuos de RAEE's (kg).....	11
Emisiones a la atmósfera	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.

En línea con este compromiso, tenemos implantado un Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001 y calculamos desde el año 2022 las emisiones de CO₂ que se derivan de nuestra actividad, obteniendo desde entonces la certificación en cálculo de huella de carbono según la norma ISO 14064-01. Siendo nuestro objetivo, identificar aquellos aspectos que son susceptibles de mejora, para reducir el impacto ambiental que pueda producirse en el desarrollo de nuestra actividad.

Dando continuidad a este compromiso, presentamos los datos registrados en 2024 de nuestro desempeño ambiental y lo publicamos con la finalidad de informar de manera transparente a nuestros grupos de interés.

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, ayudarles a su vez a ofrecer un mejor servicio y experiencia.

Las actividades del Grupo Servinform se estructuran en las siguientes áreas y servicios:

DT DIGITAL TRANSFORMATION

Soluciones CCM
Soluciones PA+IDP+IA

Chatbot y voicebot

Skills

Suite Chrysalis Omnicanal
Desarrollo de soluciones
de negocio

PMO – Consultoría TIC

Soluciones Onboarding
digital

Video Identificación

Firma electrónica

KYC y Biometría
PVA

Desarrollo web/APP y
agencia digital

E-Commerce y tienda
digital

PO PROCESS OUTSOURCING

Gestión documental
Atención presencial a
clientes

Back Omce sectorial
Procesos globales
gestión proveedores

Gestión hipotecaria

Procesos legales

Carga de tarifas
(turismo)

CS CUSTOMER SERVICE

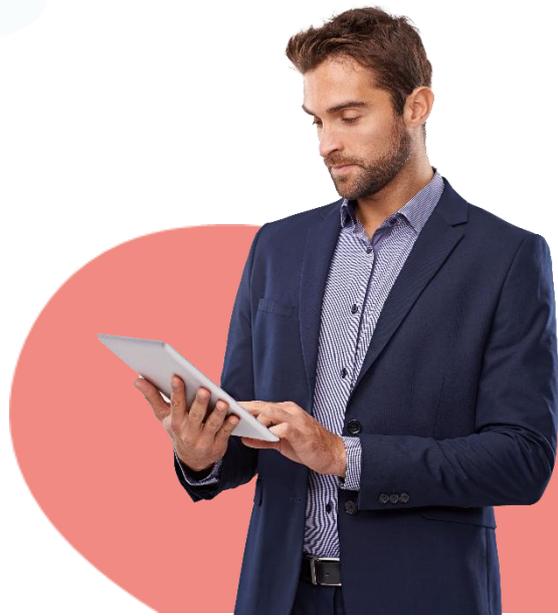
Recobros
Centro de Ventas
Omnicanal
Servicio integral de
relación cliente
Centro de Atención
al cliente

AM ASSET MANAGEMENT

Gestión NPLs
REOs conversión

REOs admisión

Gestión patrimonial





Gestión ambiental

En nuestro día a día nos esforzamos por reducir la huella ecológica que puede ocasionar nuestra actividad mediante una gestión óptima de los recursos naturales.

El respeto del medio ambiente se ha integrado en las actividades cotidianas con el fin de reducir el consumo de energías y de materias primas, como el papel, así como de fomentar la reutilización y el reciclaje de los residuos generados.

Todo el personal de la organización conoce y asume la Política de Gestión que sirve como marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la organización.

Consideramos que es fundamental la concienciación y la sensibilización de todo nuestro personal, por lo que difundimos manuales de Buenas prácticas de gestión ambiental, así como formación en materia de reciclaje.

Así mismo creemos que es básica la comunicación con nuestros colaboradores y proveedores en cuestiones ambientales relativas a su ámbito de actuación, con el objetivo de poder contar con su colaboración y participación en las tareas de gestión y control de los residuos generados propios de nuestras actividades.

Desempeño ambiental

Periódicamente sometemos a análisis y evaluación los procesos que intervienen en el desarrollo de nuestra actividad, con el objetivo de establecer medidas orientadas a prevenir y reducir los posibles efectos adversos que pudieran derivarse de nuestra actividad.

En línea con este compromiso, llevamos a cabo un riguroso análisis para identificar las posibles emisiones de GEI que pueden derivarse de nuestra actividad, para definir medidas y acciones de mejora encaminadas a mitigar la incidencia que pueda tener nuestra actividad en el cambio climático.



Comunicación externa ambiental

A continuación, presentamos los aspectos ambientales más relevantes relacionados con la actividad de negocio desarrollada en cinco de los centros del Grupo Servinform (Servinform, S.A. y SVF Finance), en base a los datos recopilados durante el año 2024.



Consumo de electricidad (kWh)

AÑO	BILBAO	SEVILLA	VALENCIA	MADRID		
				TORREJÓN	JULIÁN CAMARILLO	NOVOSUR
2022	1.347.435	2.230.908	506.100	5.343.171	207.669	840.091
2023	1.403.903	1.627.169	558.248	4.698.476	626.203	426.521
2024	121.604	1.679.817	498.001	1.445.660	520.403	253.782

Tabla 1. Detalle por centro del consumo total de electricidad (kWh) desde el año 2022.

En la tabla anterior, vemos que, si comparamos los datos recogidos en 2024 con los de ejercicios anteriores, podemos ver la tendencia reduccionista iniciada en 2022, reflejo del esfuerzo realizado por reducir el consumo de electricidad en cada uno de los centros.

Si analizamos estos datos de manera pormenorizada, vemos que la reducción más acusada la observamos en los centros de Torrejón y Bilbao. El motivo fundamental ha sido el cambio de actividad, al separarse la división industrial.



Consumo de agua (m³)

Realizamos seguimiento de los datos de consumo de agua, buscando reducir su consumo. Se vigila con suma atención las instalaciones de todos los centros para prevenir fugas que puedan ocasionar pérdidas incontroladas o algún percance. Así mismo, se dispone de dispositivos que controlan el caudal de agua en la grifería de los baños que usan los empleados, con el objeto de optimizar el consumo de agua.

AÑO	BILBAO	SEVILLA	VALENCIA	MADRID		
				TORREJÓN	JULIÁN CAMARILLO	NOVOSUR
2022	1.049	4.874	914	8.814	1.730	2.024
2023	858	4.825	1.495	8.166	3.996	796
2024	65	6.875	1.648	6.601	3.592	244

Tabla 2. Detalle por centro del consumo total de agua (m³) desde el año 2022.

En la tabla 2 vemos que se mantiene en la mayoría de los centros la tendencia reduccionista iniciada en 2023.

Mencionar que la reducción tan acusada observada en el centro de Novosur ha sido motivada por el traslado de parte de los servicios prestados en este centro, al centro de Julián Camarillo en 2023 y a Torrejón en 2024, aun así se observa el esfuerzo realizado en estos dos centros, en los que, a pesar de haber aumentado su personal, se ha logrado reducir el consumo año tras año.

La reducción observada en el centro de Bilbao se debe a que se considera en 2024 únicamente el consumo realizado por los empleados de Servinform, mientras que, en años anteriores, se tenía en cuenta también el consumo de los empleados de la actividad industrial, que a día de hoy se considera de manera separada.





Consumo de gas (kWh)

Se detalla a continuación el consumo de gas de la sede de Torrejón y de Bilbao, al ser los únicos centros que disponen de este suministro.

Centro	2022	2023	2024
Torrejón	190.797	234.116	233.740
Bilbao	296.149	165.842	15.386
Total (kWh)	486.946	399.958	249.126

Tabla 3. Detalle por centro del consumo total de gas natural (kWh).

En la tabla 3 y gráfico 1 puede observarse la tendencia reduccionista iniciada desde 2023 en el consumo de gas natural y que hemos logrado mantener en 2024. Nuestros esfuerzos van orientados a mantener esta tendencia y continuar reduciendo el consumo en los siguientes ejercicios.

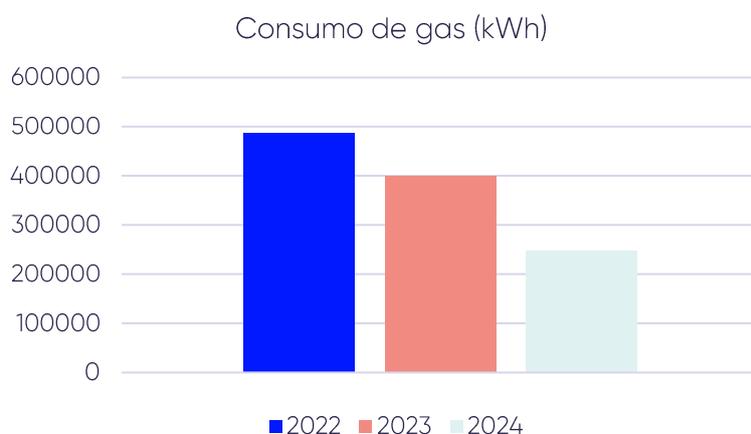


Gráfico 1. Evolución del consumo total de gas (kWh) desde 2022.



Consumo de papel (Kg)

AÑO	SEVILLA	VALENCIA	MADRID			TOTAL
			TORREJÓN	JULIÁN CAMARILLO	NOVOSUR	
2022	2.700	178	3.411.894	31.963	3.446.735	
2023	10.100	106	2.490.665	9.650	2.510.521	
2024	2.150	109	5.808	1.775	9.842	

Tabla 4. Detalle por centro del consumo total de papel y cartón (kg).



Desde 2022 se ha logrado una gran reducción en el consumo de papel. La reducción más acusada se debe a la reorganización de los centros por actividad y al no tener en cuenta en 2024 el consumo de papel proveniente de la línea industrial.



Consumo de tóner (Uds.)

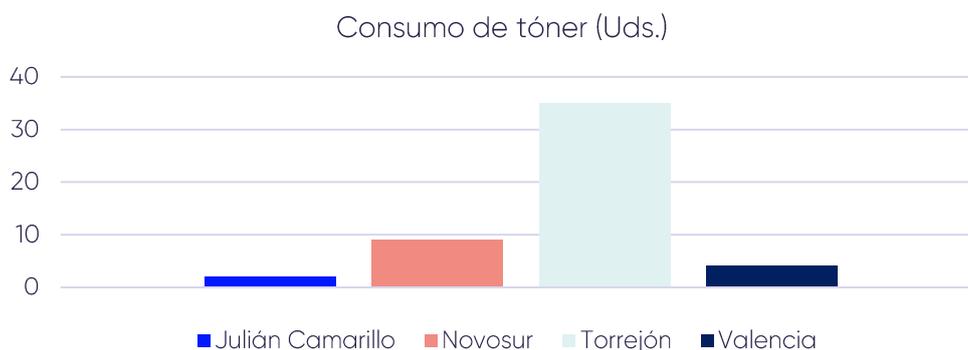


Gráfico 2. Datos consumo tóner (Uds.) en 2024.

En el gráfico anterior, gráfico 2, se muestran las unidades de tóner consumidas en 2024. Debido a la separación en la gestión de la línea industrial con los servicios actuales, no es posible analizar la tendencia respecto a años anteriores en todos los centros, como es el caso de la sede de Torrejón, habrá que esperar a posteriores ejercicios y ver si se mantiene la tendencia iniciada en el resto de los centros:

Centro	2022	2023	2024
Julián Camarillo/ Novosur	169	42	11
Torrejón	1.923	1.648	35
Valencia	24	2	4
Total (Uds.)	2.116	1.692	50

Tabla 5. Evolución por centro del consumo de tóner desde 2022 (Uds.).



Residuos de papel y cartón (kg)

Durante el ejercicio 2024 se han generado 29.859 kg de residuos de papel y cartón:

AÑO	SEVILLA	VALENCIA	MADRID			TOTAL (kg)
			TORREJÓN	JULIÁN CAMARILLO	NOVOSUR	
2022	191.470	4.170	509.990	380	45.680	751.690
2023	36.980	960	678.816	1.220	34.480	752.456
2024	172	720	4.597	460	23.910	29.859

Tabla 6. Evolución por centro de la generación de papel y cartón desde 2022 (kg).

En línea con la reducción observada en el consumo de papel, vemos la reducción acusada debido a la gestión separada en 2024 de los residuos generados en la línea industrial en los centros de Sevilla y Torrejón.

Esta reducción también es debida al proceso paulatino de digitalización de la mayoría de nuestros clientes, por lo que presenciamos el descenso cada año de la cantidad de documentación en papel físico a gestionar, algo que repercute directamente en el residuo de papel y cartón que generamos cada año.





Residuos de tóner (kg)¹

AÑO	SEVILLA	VALENCIA	MADRID			TOTAL (kg)
			TORREJÓN	JULIÁN CAMARILLO	NOVOSUR	
2022	543	50	4.432	-	352,05	5.377,05
2023	421	8	2.876	25,65	67,45	2.818,10
2024	-	4	95,50	0	60,80	160,30

Tabla 7. Evolución por centro de la generación tóner desde 2022 (kg).

En sintonía con la tendencia observada en el consumo de tóner, también vemos una reducción acusada en la generación de los residuos de tóner, ocasionada en primer lugar por la separación de la división industrial, y en segundo, por el proceso paulatino de digitalización de la mayoría de nuestros clientes.



Residuos de plástico (kg)²

Centro	2022	2023	2024
Novosur	110	900	220
Torrejón	1.850	5.830	110
Valencia	860	380	500
Total (Uds.)	2.820	3.790	830

Tabla 8. Evolución por centro de la generación de plástico desde 2022 (kg).

En 2024 se ha iniciado la tendencia reduccionista que esperamos mantener en próximos ejercicios en cuanto a la generación de residuos de plástico.

¹ Residuo no peligroso de tóner recogido bajo el código LER 080318 y 160214.

² Residuo no peligroso de plástico recogido bajo el código LER 150102, 150106, 200139.

De todos los residuos no peligrosos generados en 2024, el 100% tienen como destino final la valorización, evitando su eliminación final en vertedero, lo que supone una contribución a la economía circular por parte del Grupo.



Residuos de RAEE's (kg)³

AÑO	SEVILLA	VALENCIA	MADRID		TOTAL (kg)
			TORREJÓN	NOVOSUR	
2022	6.106	0	140	1.257	7.503
2023	1.467	422	1.686	1.191	4.766
2024	3.576	0	1.596	3.044	8.216

Tabla 9. Evolución por centro de la generación de RAEE's desde 2022 (kg).

Durante 2024 se han retirado un total de 8.216 kg. Con ello logramos reducir el impacto medioambiental de este residuo peligroso, reduciendo los efectos negativos que puede conllevar una mala gestión de los mismos, al tratarlos de manera adecuada a través de las plantas de reciclaje.

³ Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos recogidos bajo el código LER 160213, 160214, 200135 y 200136.



Emisiones a la atmósfera

El Grupo Servinform es consciente del impacto que genera su actividad y por ello, como fruto del compromiso que mantiene con la protección del medio ambiente, el año 2022 presentó su primer Informe de Gases de Efecto Invernadero, respecto a las emisiones generadas durante el año 2021, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019.

En el momento de la realización del presente informe se está en proceso de cálculo de las emisiones del ejercicio 2024. Realizamos un gran esfuerzo por identificar todas y cada una de las fuentes de emisiones de CO₂ para definir medidas y establecer objetivos que nos permitan lograr una mayor reducción de las emisiones que se derivan de nuestra actividad. Continuaremos trabajando para lograr mantener la tendencia reduccionista iniciada desde 2021 y seguir reduciendo nuestras emisiones de CO₂.

Año	Emisiones (tCO2e)
2021	18.233,06
2022	17.976,67
2023	9.069,31

Tabla 10. Detalle evolución emisiones de CO₂ teniendo en cuenta los centros incluidos en el alcance en Servinform, S.A. y SVF Finance, S.L.