

Informe de gases de efecto invernadero 2024

Servinform, S.A. /
Diagonal Company Services & Solutions, S.L.

Julio 2025





ÍNDICE

Introducción.....	3
Descripción de la organización.....	3
Límites del inventario.....	4
Límites de la organización.....	4
Límites de informe.....	5
Exclusiones.....	6
Metodología utilizada para el cálculo.....	7
Emisiones directas.....	7
Emisiones indirectas.....	8
Año base.....	10
Presentación de resultados.....	11
Emisiones directas.....	12
Emisiones indirectas.....	12
Evaluación de la incertidumbre.....	13
Objetivos y medidas de reducción.....	14
Plan de reducción.....	16
ANEXO I. Certificado del inventario de emisiones de GEI.....	17

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 para 2024 nuestro cuarto Informe anual de Gases de Efecto Invernadero 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 con 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, 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 Office sectorial
Procesos globales gestión proveedores

Gestión hipotecaria

Procesos legales

Carga de tarifas (turismo)

CX

CUSTOMER EXPERIENCE

Recobros

Centro de Ventas
Omnicanal

Servicio integral de relación cliente

Centro de Atención al cliente

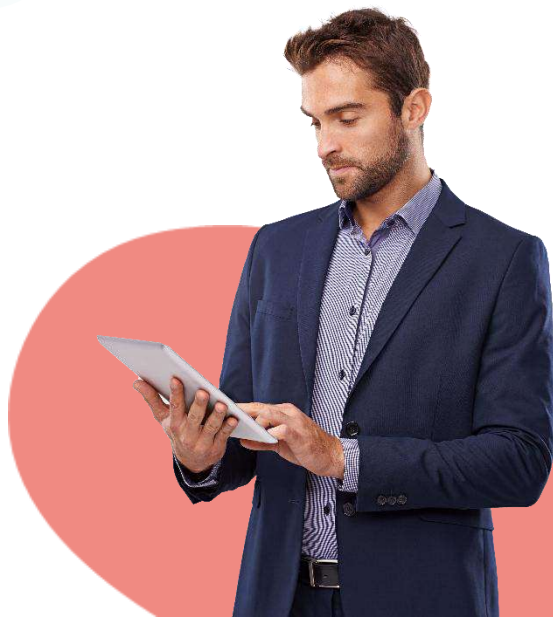
AM

ASSET MANAGEMENT

Gestión NPLs
REOs conversión

REOs admisión

Gestión patrimonial





Límites del inventario

Este documento tiene por objeto recopilar las emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo de 1 de enero de 2024 a 31 de diciembre de 2024 en el Grupo Servinform para los centros que se detallan a continuación, desde un enfoque de control operacional.

Límites de la organización

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

Nº	CENTROS	ÁREAS NEGOCIO	DIRECCIÓN INSTALACIÓN	PERIODO
1	SEVILLA (Servinform)	Customer Experience (Contact Center) + Process Outsourcing (BackOffice)	c/ Manufactura, 1,5, 7, 9 y 11 Mairena del Aljarafe (Sevilla)	1 de enero a 31 de diciembre de 2024
		Customer Experience (Contact Center) + Process Outsourcing (BackOffice)	c/ Artesanía Mairena del Aljarafe (Sevilla)	
	SEVILLA (Diagonal)	Asset Management (Back Office)	c/ Manufactura, 5 Mairena del Aljarafe (Sevilla)	
2	JULIÁN CAMARILLO (Servinform)	Process Outsourcing (Back Office)	c/ Julián Camarillo, 16 Madrid	1 de enero a 31 de diciembre de 2024
	JULIÁN CAMARILLO (Diagonal)	Asset Management (Back Office)		
3	VALENCIA (Servinform)	Customer Experience (Contact Center) + Process Outsourcing (BackOffice)	c/Fila 8 Albuixech (Valencia)	1 de enero a 31 de diciembre de 2024
	VALENCIA (Diagonal)	Asset Management (Back Office)		
4	BARCELONA (Servinform)	Customer Experience (Contact Center) + Process Outsourcing (BackOffice)	Passeig de la Zona Franca, 191 (Barcelona)	1 de enero a 31 de diciembre de 2024
	BARCELONA (Diagonal)	Asset Management (Back Office)		
5	TORREJÓN DE ARDOZ (Servinform)	Customer Experience (Contact Center) + Process Outsourcing (BackOffice)	Av. de los Premios Nobel, 37 Torrejón de Ardoz (Madrid)	1 de enero a 31 de diciembre de 2024
6	BILBAO (Servinform)	Customer Experience (Contact Center)	c/ Gorbeia, 1 Etxebarri (Bizkaia)	1 de enero a 31 de diciembre de 2024

Tabla 1. Límites organizacionales

Como se observa en la Tabla 1 se han producido cambios en los centros considerados en el alcance respecto al ejercicio 2023. Por un lado, debido a la reorganización societaria del Grupo, que tuvo lugar a mediados de 2023 se hace efectiva la segregación de la rama de la actividad de Billing de la división industrial, desarrollada en SERVIFORM,

S.A., a favor de la sociedad beneficiaria ARTEOS DIGITAL, S.L., motivo por el que se reportan de manera separada las emisiones de 2024.

Por otro lado, se incluye un nuevo centro Barcelona, que no pudo ser incorporado en los ejercicios anteriores, al no disponer de datos completos del año natural. Y se incluye también la actividad desarrollada por otra empresa del grupo, DIAGONAL COMPANY SERVICES & SOLUTIONS, S.L.

Todos aquellos proyectos que incluyen actividades de consumos y de emisiones de GEI que suceden fuera de los límites organizacionales declarados anteriormente, no se han tenido en cuenta en el presente informe.

Límites de informe

Los límites operacionales del sistema se han dividido según las categorías y subcategorías especificadas en la norma UNE-EN ISO 14.064-1:2019, y también agrupadas en los alcances 1, 2 ó 3.

Emisiones directas

Son aquellas emisiones de GEI provenientes de fuentes que son propiedad o están controladas por el Grupo Servinform. Se han diferenciado las siguientes subcategorías:

- Emisiones directas por combustión estacionaria: emisiones derivadas del consumo de combustibles de las instalaciones de calefacción, los grupos electrógenos.
- Emisiones directas por combustión de fuentes móviles: emisiones derivadas del consumo de combustible asociado a desplazamientos (vehículos). Incluidas las emisiones derivadas por el consumo de AdBlue (Urea).
- Emisiones fugitivas: emisiones derivadas de fugas de gases refrigerantes de los equipos de climatización presentes en las instalaciones y las emisiones derivadas de los equipos de extinción (PCI), bien propiedad de la organización o de cuyo mantenimiento es responsable.

Emisiones indirectas

Se han considerado las siguientes categorías y subcategorías:

- Emisiones indirectas por energía importada: se contabilizarán todas las emisiones indirectas de GEI producidas por la generación de electricidad de origen externo adquirida y consumida por el Grupo Servinform.
- Emisiones indirectas por transporte:



- o Se considerarán las emisiones causadas por el transporte y distribución de bienes aguas arriba (incluyendo la actividad de transporte más reciente del proveedor a la organización).
 - o Las emisiones derivadas de los viajes corporativos realizados en avión y tren, así como las pernoctaciones de empleados por motivo de trabajo.
 - o Las emisiones causadas por el desplazamiento diario de los empleados.
- Emisiones indirectas por productos y servicios utilizados por la organización:
 - o Se contabilizará las emisiones indirectas derivadas del consumo de agua.
 - o Las emisiones causadas por el consumo de papel y tóner. Así como la compra de equipos informáticos.
 - o Las emisiones indirectas debidas a la gestión de los residuos generados, tanto peligrosos como los no peligrosos.
 - o Las emisiones aguas arriba asociadas con la producción de energía comprada.
- Emisiones indirectas proveniente de otras fuentes:
 - o Las emisiones indirectas asignadas a las pérdidas de electricidad por transporte.

Exclusiones

La exclusión de la cuantificación de las emisiones se ha realizado conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1, en base a los criterios indicados a continuación.

Categoría 1 (alcance 1):

Aquellas fuentes cuyas emisiones posean una baja representatividad (< 5%) respecto al total de emisiones. En base a este criterio, se han excluido de esta categoría las siguientes emisiones directas:

- o Las emisiones derivadas del consumo de diésel de los grupos electrógenos.
- o Las emisiones asociadas al consumo de AdBlue (urea).
- o Las emisiones asociadas al retimbrado de los extintores.

Categorías 3 y 4 (alcance 3):

Algunas emisiones indirectas, comprendidas en este alcance, no han resultado significativas tras someterlas a un proceso de evaluación utilizando los criterios establecidos por el Grupo Servinform 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, por lo que no se han tenido en cuenta:

- o Las emisiones asociadas al transporte y distribución de las materias primas desde que se adquieren hasta que se transportan al centro del Grupo Servinform.
- o Las emisiones producidas por los viajes en coches de alquiler.
- o Las emisiones asociadas al consumo de tóner.



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.

A continuación, el detalle de la metodología empleada para realizar los cálculos de emisiones del inventario.

Emisiones directas

Emisiones directas por 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 CO₂, N₂O y CH₄ correspondiente a cada uno.

La fuente utilizada para obtener el factor de emisión con el que transformar el consumo de combustible de las calderas en emisiones directas de GEI, es el publicado en la calculadora elaborada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) en la última versión disponible y en vigor cuando se realiza el cálculo de la huella de carbono.

Emisiones directas por combustión de fuentes móviles

Tipos de emisiones incluidas en esta categoría:

- o Emisiones derivadas del consumo de gasolina
- o 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 2024. Datos aportados por cada uno de los centros incluidos en los límites del presente informe.

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 CO₂, N₂O y CH₄ 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, es el ofrecido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) en la última versión disponible en el momento de realizar el cálculo.

Emisiones fugitivas

Los equipos de aire acondicionado y los extintores 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 CO₂ 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 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico publicados en la última versión disponible y que están en vigor cuando se realiza el cálculo de la huella de carbono.

Emisiones indirectas

Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad

El cálculo se ha realizado recogiendo los kWh consumidos durante 2024 detallados en las facturas de las comercializadoras 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 publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en su última versión en el momento de realizar el cálculo. 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 indirectas asociadas al transporte

- **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.

- **Desplazamiento diario de 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 ya que están incluidos como parte de la categoría 1).

Se ha lanzado una encuesta de movilidad con el objetivo de minimizar la incertidumbre asociada a la obtención de los datos de actividad con los que realizar el cálculo resultante. 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.

El factor de emisión utilizado es el correspondiente en función del transporte utilizado mayoritariamente a diario en cada caso y la fuente utilizada para obtenerlo es el publicado por fuentes oficiales y fiables.

Emisiones indirectas por productos y servicios utilizados por la organización

- **Consumo de agua**

El cálculo se ha realizado recogiendo los m³ consumidos durante 2024 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 públicas y oficiales.

- **Compra de bienes y servicios**

Esta categoría hace referencia a las emisiones procedentes de los bienes y servicios comprados por el Grupo Servinform que son utilizados en la ejecución de sus actividades. 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.

Las emisiones de CO₂e se calculan multiplicando el consumo en unidad de medida de los bienes y servicios por el factor de emisión de CO₂e correspondiente a cada uno de ellos, publicados en fuentes oficiales.

- **Gestión de los residuos generados**

Las emisiones de CO₂e se calculan multiplicando la cantidad de cada tipo de residuo gestionado por el factor de emisión de CO₂e correspondiente a cada uno de ellos, en función de la operación de gestión.

- Producción de energía comprada

Esta subcategoría incluye las emisiones asociadas con la producción de energía comprada, se incluyen, por tanto, las emisiones aguas arriba asociadas con la producción de petróleo y gas natural.

El cálculo se ha realizado a partir del dato primario (litros o kWh) reflejado en las facturas mensuales de combustible, por el factor de emisión disponible en fuentes oficiales y públicas.

Emisiones indirectas por otras fuentes

- 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 31/12/2024 de la Red Eléctrica de España:

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 electricidad de la comercializadora correspondiente.

Año base



El primer Informe de Gases de Efecto Invernadero lo realizamos en 2022, en el que se estableció como año base 2021, al ser el año del que se disponía de datos de actividad para los centros incluidos en los límites de informe.

El presente informe es el cuarto que elaboramos correspondiente al inventario de GEI del año 2024 y hemos considerado necesario cambiar la selección del año base a 2024, debido fundamentalmente al cambio de actividad y de centros considerados en los límites del presente informe (ver Tabla 1), y en consecuencia, por tanto, a la reducción acusada, 54%, de emisiones registradas en 2024 respecto a las registradas en 2023 (6.473,02 t CO₂e versus 14.155,87 t CO₂e), suponiendo una gran ruptura en cuanto al análisis y seguimiento de la evolución de las emisiones, que nos permitan establecer objetivos de mejora.

Presentación de resultados

ALCANCES	CATEGORÍAS	SERVIFORM, S.A. (t CO ₂ e)	DIAGONAL COMPANY, S.L. (t CO ₂ e)	TOTAL (t CO ₂ e)
Alcance 1	Categoría 1	106,38	24,91	131,29
Alcance 2	Categoría 2	869,81	141,68	1.011,49
Alcance 3	Categoría 3	4.596,37	552,81	5.149,18
	Categoría 4	144,82	14,37	159,18
	Categoría 6	18,81	3,06	21,88
TOTAL		5.736,19	736,83	6.473,02

Tabla 2. Detalle emisiones totales 2024 por razón social, categorías y alcances de aquellas emisiones que resultan significativas en toneladas de CO₂ equivalente.

Si entramos en el detalle por centro de las emisiones generadas en 2024, se observa (Tabla 3 y Gráfico 1) que el centro de Torrejón de Ardoz, ubicado en Madrid, emite el 35% de las emisiones totales (2.291,74 t CO₂e), seguido por Sevilla, con un 30% del total (1.929,69 t CO₂e) y Julián Camarillo, centro ubicado también en Madrid, con el 20% (1.274,58 t CO₂e). Barcelona y Bilbao, serían los centros que han emitido menos emisiones en 2024, con un 5% del total (344,52 t CO₂e) y un 1% del total (53,94 t CO₂e) respectivamente.

Teniendo en cuenta que se ha omitido en Tabla 6 y Grafico 2, un 3% de emisiones no imputables a ningún centro en concreto al tratarse de fuentes con carácter transversal en el Grupo Servinform:

HUELLA DE CARBONO (t CO ₂ e)							
ALCANCES	CATEGORÍAS	SEVILLA	VALENCIA	TORREJÓN	JULIÁN CAMARILLO	BARCELONA	BILBAO
Alcance 1	Categoría 1	6,36	11,99	87,91	0,27	22,12	2,65
Alcance 2	Categoría 2	171,04	130,10	397,54	193,27	86,08	33,44
Alcance 3	Categoría 3	1.742,62	243,43	1.770,63	1.072,15	224,76	16,60
	Categoría 4	5,97	2,57	27,06	4,72	9,70	0,52
	Categoría 6	3,70	2,81	8,60	4,18	1,86	0,72
TOTAL (t CO ₂ e)		1.929,69	390,90	2.291,74	1.274,58	344,52	53,94

Tabla 3. Emisiones totales 2024 detalladas por categorías, alcances y centros en toneladas de CO₂ equivalente que resultan significativas.

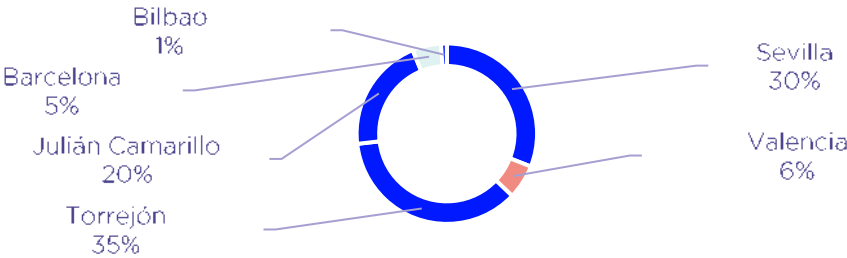


Gráfico 1. Porcentaje de emisiones totales por centro, sin distinción de razón social, en toneladas de CO₂ equivalente.



Emisiones directas

<i>Emisiones directas por combustión estacionaria</i>					
	t CO ₂	t CO ₂ e (por CH ₄)	t CO ₂ e (por N ₂ O)	t CO ₂ e (por Gases fluorados)	TOTAL (t CO ₂ e)
Consumo de Gas Natural	45,14	0,11	0,00	0	45,25
<i>Emisiones directas por combustión móvil</i>					
Consumo de Diésel	48,75	0	0,50	0	49,25
Consumo de Gasolina	2,39	0,01	0,01	0,00	2,41
<i>Emisiones fugitivas directas</i>					
Recarga de gas refrigerante (R-404A)	0	0	0	4,73	4,73
Recarga de gas refrigerante (R-407C)	0	0	0	9,35	9,35
Recarga de gas refrigerante (R-410A)	0	0	0	20,30	20,30
TOTAL	100,09	0,13	0,53	31,91	131,29

Tabla 4. Detalle emisiones totales directas por tipo de gas (en toneladas de CO₂, N₂O y CH₄).

Emisiones indirectas

	Sevilla	Valencia	Torrejón	Julián Camarillo	Barcelona	Bilbao	TOTAL (t CO ₂ e)
<i>Emisiones indirectas por energía importada</i>							
Consumo electricidad	171,04	130,10	397,54	193,27	86,08	33,44	1.011,49
<i>Emisiones indirectas por transporte</i>							
Viajes corporativos							78,99
Viajes in itinere	1.742,62	243,43	1.770,63	1.072,15	224,76	16,60	5.070,20
<i>Emisiones indirectas por productos que utiliza la organización</i>							
Consumo de agua	2,58	0,81	3,41	1,82	0,40	0,03	9,05
Compra de papel	0,27	0,72	7,81	2,28	3,21	0	14,28
Compra equipos informáticos							108,66
Gestión de residuos	1,54	0,37	2,95	0,56	0,59	0	5,99
Producción energía comprada	1,58	0,67	12,89	0,07	5,51	0,49	21,20
<i>Emisiones indirectas por otras fuentes</i>							
Pérdidas en red	3,70	2,81	8,60	4,18	1,86	0,72	21,88
TOTAL (t CO₂e)	1.923,33	378,91	2.203,84	1.274,31	322,40	51,29	6.341,73

Tabla 5. Emisiones indirectas detalladas por categorías y centros en toneladas de CO₂ equivalente que resultan significativas.



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

En consonancia con nuestro compromiso con un modelo de crecimiento sostenible y más respetuoso con el medio ambiente, hemos centrado nuestros esfuerzos en mejorar el cálculo de nuestra huella de carbono y en reducir la incertidumbre asociada a dicho cálculo, profundizando en el conocimiento de las fuentes de GEI; así como, en intentar cumplir con los plazos establecidos en el Plan de reducción de emisiones 2021-2025, definido en 2022, tras la elaboración de nuestro primer Informe de GEI y en el que se definimos medidas enfocadas a reducir y mitigar la huella de carbono.

Debido a este esfuerzo, se ha ido logrando reducir en gran medida las emisiones de alcance 1 y 2 como se muestra en la tabla y gráfico siguientes, donde se evidencia la evolución y variaciones en los tres alcances y categorías desde 2021:

ALCANCES	CATEGORÍAS	TOTAL (t CO ₂ e)			
		2021	2022	2023	2024
Alcance 1	Emisiones directas	417,56	301,45	171,56	131,29
Alcance 2	Emisiones indirectas	2.732,74	3.174,54	2.472,42	1.011,49
Alcance 3		16.022,01	17.247,95	11.511,89	5.330,25
TOTAL		19.172,31	20.723,93	14.155,87	6.473,02

Tabla 26. Comparativa de las emisiones totales en toneladas de CO₂ equivalente.

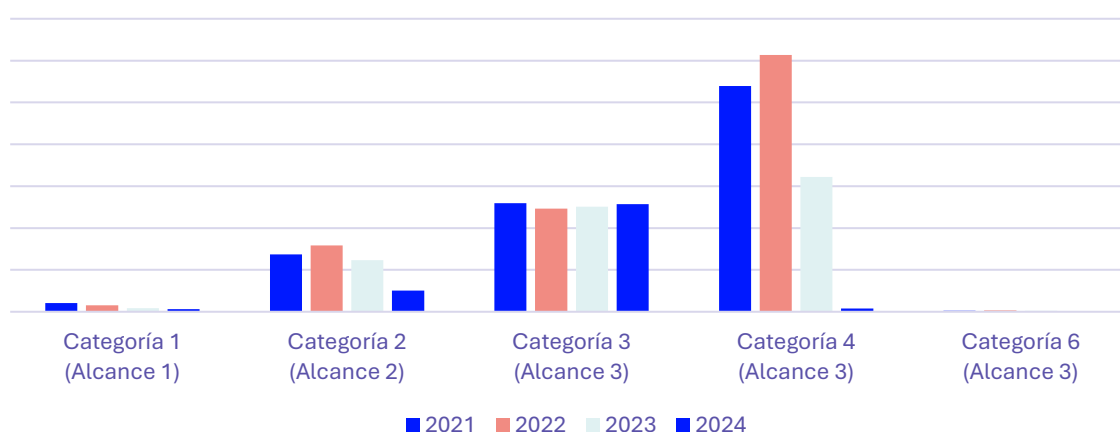


Gráfico 8. Detalle de la evolución de las emisiones totales por categoría en toneladas de CO₂ equivalente.

Las emisiones de la **categoría 1** se ha logrado reducir desde 2021 un 68% debido fundamentalmente a la consecución de uno de los objetivos que teníamos planteado para 2023, logrando reducir un 80% las emisiones directas por combustión estacionaria, debido a fundamentalmente a la reducción de consumo de gas natural, y por otro, al haber dejado uno de los centros, que concentraba el consumo de gasoil (consumo inexistente hoy en día).

En el caso de la **categoría 2** las emisiones en 2024 se han logrado reducir un 62% respecto a los datos registrados en 2021, debido al cambio en algunos centros de comercializadoras eléctricas con GdO. Se seguirá trabajando en esta línea.

Mención especial requiere las emisiones de la **categoría 4** al haber dejado de ser el principal foco de emisiones actualmente para nuestra compañía, produciéndose la mayor reducción de emisiones por las emisiones indirectas por el consumo de materias primas, reduciéndose un 99,8% las emisiones derivadas del consumo de papel desde 2021 y aumentando, por el contrario, las emisiones derivadas por la adquisición de equipos informáticos (un 59%). La razón fundamental de esta reducción se debe a la reorganización societaria, viendo alineación de las emisiones derivadas por esta categoría con la actividad desarrollada a día de hoy por el Grupo Servinform.

En la **categoría 6** también se observa una reducción acusada en 2024 respecto a las emisiones registradas en 2021, debido a la reducción mencionada en la categoría 2. En este caso, la reducción ha sido del 61%, se espera poder seguir reduciendo también las emisiones de esta categoría.

En el ejercicio 2023 incorporamos un nuevo objetivo de reducción encaminado a la reducción de emisiones medias por empleado de la compañía. Se ha estado llevando a cabo una profunda reestructuración y especialización de los centros, como consecuencia de esta acción se ha reducido nuestro índice de actividad considerablemente y esperamos seguir reduciendo en el futuro:

ÍNDICE DE ACTIVIDAD			
Año	Unidad: Nº de empleados	Emisiones totales	Emisiones por empleado
2021	4.466	19.172,32 t CO ₂ e	4,29 t CO ₂ e
2022	4.783	20.723,93 t CO ₂ e	4,33 t CO ₂ e
2023	5.336	14.155,87 t CO ₂ e	2,65 t CO ₂ e
2024	4.703	6.473,02 t CO ₂ e	1,38 t CO ₂ e



Plan de reducción

A continuación, se muestra el plan de reducción definido con las acciones a llevar a cabo para próximos periodos:

Objetivo	Medida/Acción	Emisiones totales 2024 (t CO ₂ e)	Emisiones previstas evitadas (t CO ₂ e)	% estimado de reducción tras implementación	Periodo de implementación
Reducción emisiones indirectas de alcance 2 asociadas al consumo de electricidad	Revisar la fecha de finalización de cada contrato para valorar contratar origen de fuente renovable.	171,04	171,04	100%	Medio plazo
		130,10	130,10	100%	Largo plazo
		397,54	397,54	100%	Largo plazo
		193,27	193,27	100%	Largo plazo
		86,08	86,08	100%	Largo plazo
Reducción emisiones de alcance 3 asociadas al consumo de papel	Reducir el gramaje del papel consumido de 80g a 75g para reducir las emisiones asociadas a este consumo	8,65	0,52	6%	Corto plazo
Reducción emisiones de alcance 3 asociadas al desplazamiento diario de los empleados a su centro de trabajo	Reestructuración y especialización de centros de trabajo para reducir las emisiones asociadas al desplazamiento, por reubicación en centros más próximos a núcleos urbanos posibilitando el desplazamiento en transporte público. Plan de movilidad	5.070,20	253,51	5%	Largo plazo

Tabla 27. Plan de reducción 2025-2030 (elaboración propia).

ANEXO I. Certificado del inventario de emisiones de GEI

El Grupo Servinform declara que toda la información recogida en el presente Informe de Emisiones 2024 ha sido verificada por una empresa externa acreditada con un nivel de aseguramiento razonable y se acordó que se consideraban discrepancias materiales distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5%.

		
Certificado Huella de Carbono		
		
HCO-2022/0035 AENOR certifica que la organización GRUPO SERVINFORM es conforme con la Norma ISO 14064-1:2018		
para las actividades	Genera unas emisiones totales de 6.479 t CO2e (Emisiones Directas: 131,29 t CO2e; Emisiones Indirectas: 6.347,79 t CO2e)	
	El alcance de la verificación se establece para las actividades que presta la organización o través de las oficinas indicadas en el anexo.	
	PERIODO DE VERIFICACIÓN: 2024	
	Conforma al Informe de Emisiones Verificado del periodo 2024 y la Declaración de Verificación de AENOR	
que se realizan en	Direcciones indicadas en el Anexo	
Emisión	2025-08-28	
		
Rafael GARCIA MEIRO CEO		
		
AENOR COMPA S.A.U. Génova, 8. 28004 Madrid, España. Tel: +34 91 432 60 00 - www.aenor.es		

