

Informe Huella de Carbono 2025

**Impulsando el futuro del negocio,
consolidando un crecimiento responsable**



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

Julio 2026

Calidad y Medio Ambiente



Índice

Introducción.....	3
Descripción de la organización.....	3
Alcance del inventario de emisiones de GEI.....	4
Límites del informe.....	5
Exclusiones consideradas.....	6
Metodología de cálculo.....	7
Evaluación de la incertidumbre del inventario.....	8
Año base.....	8
Resultados: Huella de Carbono 2025.....	9
Distribución de emisiones por sociedades.....	10
Distribución de emisiones por categorías.....	11
Distribución de emisiones por fuentes de emisión.....	12
Evolución de la huella de carbono.....	13
Objetivos de reducción.....	14
Plan de reducción de emisiones.....	15



Introducción

La gestión del cambio climático constituye uno de los principales retos para las organizaciones y un elemento cada vez más relevante en la toma de decisiones de clientes, inversores y otros grupos de interés.

En Grupo Servinform entendemos que calcular e informar sobre nuestras emisiones constituye el primer paso para gestionarlas y reducirlas de forma eficaz.

Con este objetivo desde el año 2022, en Grupo Servinform elaboramos y publicamos anualmente nuestro Informe de Gases de Efecto Invernadero (GEI), avanzando en nuestro compromiso con un modelo de crecimiento sostenible e integrando la gestión del cambio climático como un elemento estratégico de nuestra actividad. Dando continuidad a este compromiso, presentamos el resumen de nuestro quinto informe de GEI, correspondiente al ejercicio 2025, con información clara, rigurosa y transparente sobre las emisiones de la Compañía.

Este documento recoge los principales resultados del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), cuyos datos han sido verificados externamente por una entidad acreditada, obteniendo un **nivel de aseguramiento razonable** conforme a la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019. De este modo, garantizamos la fiabilidad de la información comunicada y reforzamos nuestro compromiso de ofrecer a nuestros grupos de interés una visión clara, rigurosa y transparente de las emisiones generadas por la Compañía y de la metodología empleada para su cuantificación.

Descripción de la organización

Grupo Servinform somos un grupo empresarial especializado en soluciones integrales para la transformación y optimización de procesos de negocio. Nuestra actividad se articula a través del modelo **Smart Business**, donde aplicamos tecnología e inteligencia artificial para el logro eficiente de los objetivos de tu negocio sin dejar de lado el factor humano.

Con más de 6.000 profesionales y presencia internacional en España, Portugal y Colombia, contamos con equipos especializados en banca, seguros, energía, administración pública, IT y telecomunicaciones, manteniendo siempre a las personas como elemento esencial de nuestro modelo de negocio.

Nuestra organización se articula en las siguientes áreas de negocio: Digital Transformation, Process Outsourcing, Asset Management, Customer Experience y Centro Especial de Empleo, ofreciendo un acompañamiento integral a nuestros clientes en la optimización de sus procesos y servicios.

Asset Management

Soluciones integrales en gestión de activos financieros e inmobiliarios.

Customer Experience

Convertimos cada interacción con el cliente en una oportunidad

Process Outsourcing

Equipo y tecnología unidos para convertir tus desafíos en oportunidades.

Digital Transformation

La tecnología al servicio del crecimiento de tu negocio.

Centro Especial de Empleo

Construimos un futuro al que todos pertenezcan

Alcance del inventario de emisiones de GEI

Este documento tiene por objeto recopilar las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo Servinform correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, para los centros que se detallan a continuación y desde un enfoque de control operacional.

Límites de la organización

Los siguientes centros operativos representan los límites organizacionales del Grupo Servinform incluidos en el presente informe para el ejercicio 2025

- 1

Sevilla

Mairena del Aljarafe
- 2

Valencia

Albuixech
- 3

Barcelona

Passeig de la Zona Franca
- 4

Madrid

Torrejón de Ardoz
- 5

Madrid

Julián Camarillo
- 6

Bilbao

Etxebarri



1

SEVILLA

- Servinform

Customer Experience (Contact Center)

Process Outsourcing (Back Office)
- SVF Finance

Customer Experience (Contact Center)
- Diagonal

Asset Management (Back Office legal)

3

BARCELONA

- Servinform

Customer Experience (Contact Center)

Process Outsourcing (Back Office)
- SVF Finance

Customer Experience (Contact Center)
- Diagonal

Asset Management (Back Office legal)

5

JULIÁN CAMARILLO

- Servinform

Process Outsourcing (Back Office)
- Diagonal

Asset Management (Back Office legal)

2

VALENCIA

- Servinform

Customer Experience (Contact Center)

Process Outsourcing (Back Office)
- Diagonal

Asset Management (Back Office legal)

4

TORREJÓN DE ARDOZ

- Servinform

Customer Experience (Contact Center)

Process Outsourcing (Back Office)
- SVF Finance

Customer Experience (Contact Center)

6

BILBAO

- Servinform

Customer Experience (Contact Center)



Límites del informe

Los límites operacionales del sistema se han dividido según las categorías y subcategorías establecidas en la norma UNE-EN ISO 14.064-1:2019, agrupándose adicionalmente por alcances 1, 2 y 3, en línea con las metodologías internacionales de reporte de huella de carbono.

Alcance 1. Emisiones directas

Son aquellas emisiones de GEI procedentes de fuentes que son propiedad o están bajo el control operativo del Grupo Servinform. Se han considerado las siguientes subcategorías:

- **Emisiones directas por combustión estacionaria:** emisiones asociadas al consumo de combustibles en instalaciones de calefacción y grupos electrógenos.
- Emisiones directas por combustión de fuentes móviles: emisiones derivadas del uso de combustible en los vehículos utilizados en la actividad de la organización, incluyendo las asociadas al consumo de AdBlue (urea).
- Emisiones fugitivas: emisiones derivadas de posibles fugas de gases refrigerantes procedentes de los equipos de climatización instalados en los centros de trabajo, así como de los sistemas de protección contra incendios (PCI), tanto de propiedad del Grupo como aquellos cuyo mantenimiento es responsabilidad de la organización.

Alcance 2. Emisiones indirectas

- Emisiones indirectas por energía importada: incluye las emisiones indirectas producidas por la generación de electricidad de origen externo adquirida y consumida en las instalaciones del Grupo Servinform.

Alcance 3. Emisiones indirectas

- Emisiones indirectas por transporte:
 - Transporte y distribución de bienes aguas arriba, incluyendo la actividad de transporte más reciente realizada por los proveedores hasta las instalaciones del Grupo.
 - Viajes corporativos realizados por empleados mediante avión y tren, así como las emisiones asociadas a las pernoctaciones por motivos laborales.
 - Desplazamientos diarios de empleados entre su lugar de residencia y los centros de trabajo.
 - Emisiones asociadas al trabajo realizado a distancia por parte de los empleados.

Mejora en la exhaustividad del inventario

Por primera vez cuantificamos las emisiones asociadas al trabajo en remoto, ampliando voluntariamente los límites del inventario de GEI para capturar de forma más precisa nuestra realidad operativa.



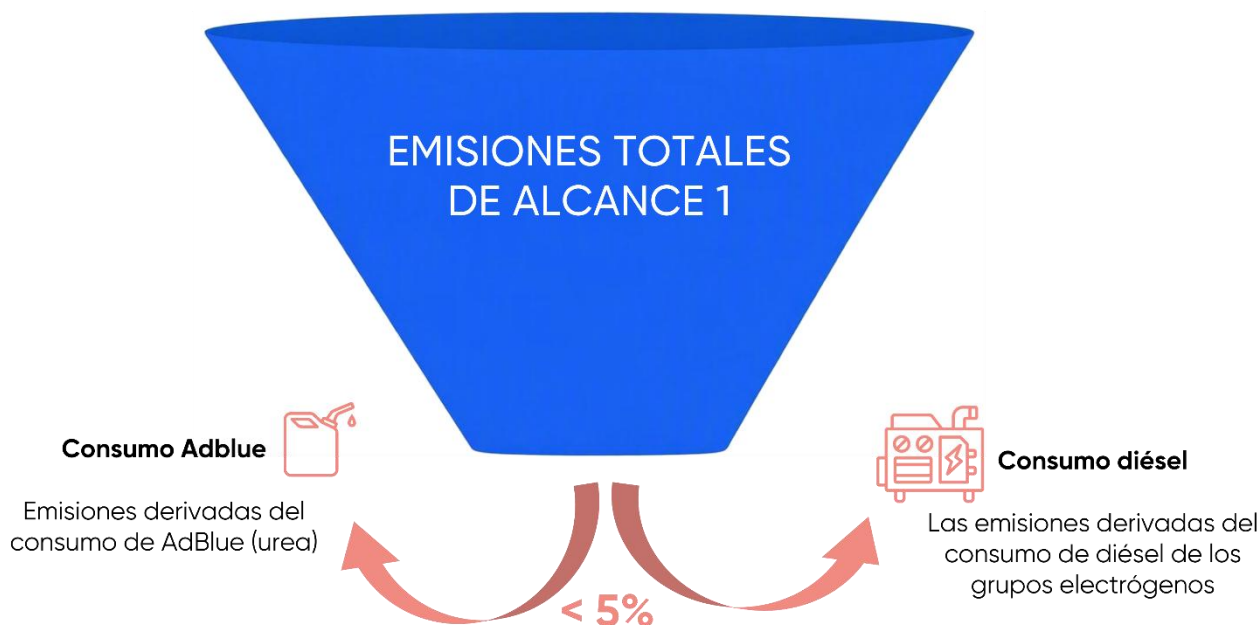
- **Emisiones indirectas por productos y servicios utilizados por la organización:**
 - Consumo de agua.
 - Consumo de papel, tóner y film, así como adquisición de equipos informáticos.
 - Gestión de residuos generados, tanto peligrosos como no peligrosos.
 - Emisiones aguas arriba asociadas a la producción de la energía adquirida.
 - Las emisiones derivadas del servicio periódico de mantenimiento externo consistente en el retimbrado y verificación de extintores por proveedor autorizado.
- **Emisiones indirectas provenientes de otras fuentes:**
 - Emisiones asociadas a las pérdidas durante el transporte y distribución de la energía eléctrica consumida.

Exclusiones consideradas

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

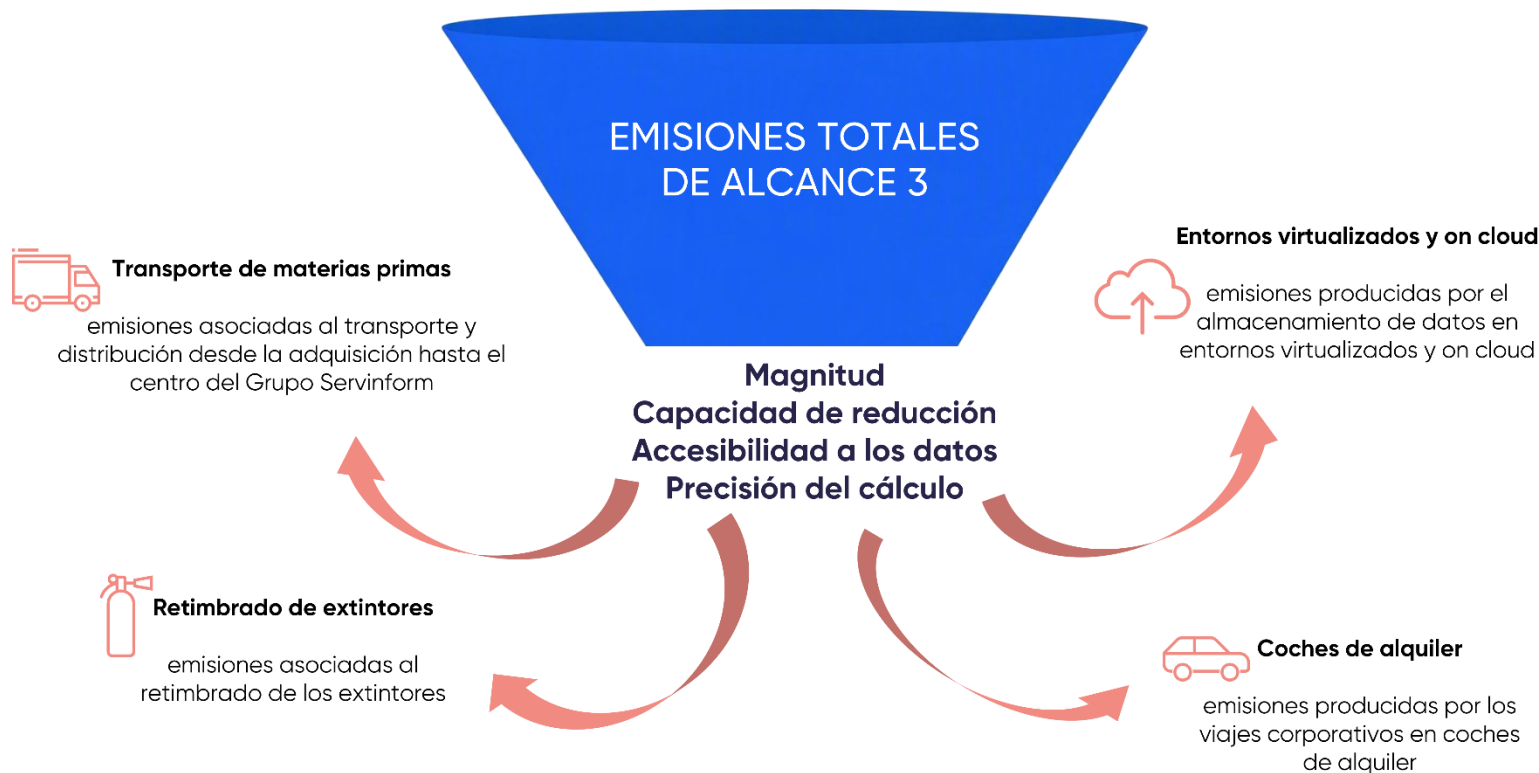
Categoría 1 · Alcance 1 – Exclusión por baja representatividad

Criterio aplicado: se excluyen las fuentes con una representatividad inferior al 5% respecto al total de emisiones.



**Categorías 3 y 4 · Alcance 3 – Exclusión por no significancia**

Criterios aplicados: Tras evaluar magnitud, capacidad de reducción, accesibilidad a los datos y precisión del cálculo, determinadas emisiones indirectas no se consideran significativas y quedan fuera del inventario.



Metodología de cálculo

El cálculo de la Huella de Carbono de Grupo Servinform correspondiente al ejercicio 2025 se ha realizado conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2019, que establece los principios y criterios para la cuantificación y el reporte de emisiones y remociones de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel organizacional.

La metodología aplicada se basa en la recopilación de los datos de actividad asociados a las diferentes fuentes emisoras identificadas y en la aplicación de factores de emisión reconocidos, que permiten convertir dichos datos en toneladas de dióxido de carbono equivalente (t CO₂e).

Los datos utilizados proceden de fuentes internas de la organización y se han recopilado aplicando criterios de trazabilidad, consistencia y representatividad. Los factores de emisión empleados provienen de fuentes oficiales y reconocidas, seleccionadas en función de la naturaleza de cada fuente.



Evaluación de la incertidumbre del inventario

De acuerdo con la metodología de cálculo utilizada, se realiza un análisis cualitativo de la incertidumbre asociada al cálculo, considerando los datos de actividad y los 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 reducir la incertidumbre asociada a los factores de emisión, se ha procedido a la selección de fuentes oficiales para los factores de emisión, priorizando, siempre que ha sido posible, la utilización de factores de emisión de procedencia local o nacional, y considerando las últimas actualizaciones disponibles en el momento de realizar el cálculo.

Para reducir la incertidumbre asociada a las emisiones indirectas, especialmente aquellas para las que no se dispone de datos primarios, se ha realizado una evaluación del nivel de significancia considerando la disponibilidad de los datos necesarios para el cálculo, así como su precisión y fiabilidad. Por ello, el impacto de la incertidumbre se ha tenido en cuenta como criterio de exclusión, con el fin de disponer únicamente de los datos que permitan obtener un cálculo lo más exacto posible.

Año base

Grupo Servinform elaboró su primer Inventario de Gases de Efecto Invernadero en 2022, estableciendo como año base el ejercicio 2021, al ser el primer periodo con información representativa para el cálculo de la Huella de Carbono.

El presente documento resume los resultados del quinto Inventario de Gases de Efecto Invernadero, correspondiente al ejercicio 2025. Con el fin de garantizar una comparación homogénea de la evolución de las emisiones, se mantiene como año base el ejercicio 2024, establecido en el informe anterior tras la revisión de los límites del inventario derivada de cambios en la estructura organizativa de la Compañía.

Esta actualización permite disponer de una referencia más representativa para el seguimiento de la Huella de Carbono, considerando la significativa reducción de las emisiones registrada en 2024 respecto a 2023, pasando de 14.155,87 t CO₂e a 6.473,02 t CO₂e, lo que supuso una variación del 54 % y un cambio sustancial en la representatividad del inventario para el análisis y seguimiento de la evolución de las emisiones.





ENTENDEMOS

Analizamos los resultados para identificar los principales focos de emisión y orientar la toma de decisiones.

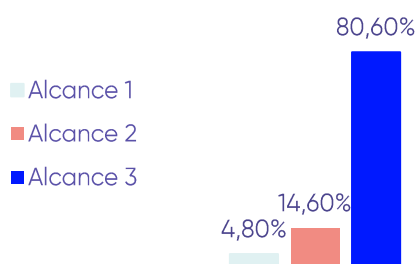


Resultados: Huella de Carbono 2025

La huella de carbono del Grupo Servinform en 2025 asciende a **6.391,09 t de CO₂e**.

Del total de las emisiones cuantificadas, el 4,8 % corresponde a emisiones de **alcance 1**, principalmente asociadas al consumo de combustibles y a las fugas de gases refrigerantes, mientras que las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad, **alcance 2**, representan el 14,6 % de la huella de carbono total.

Las emisiones de **alcance 3** constituyen el 80,6 % de la huella de carbono, siendo el alcance con mayor contribución al inventario de emisiones de la organización. Conscientes de la relevancia de este alcance y de la creciente importancia que tiene en la gestión del cambio climático, durante este ejercicio se ha reforzado el proceso de identificación y cuantificación de las fuentes de emisión asociadas, con el objetivo de disponer de un inventario cada vez más completo y robusto. Este análisis permite orientar la definición de medidas de reducción hacia aquellas categorías con mayor potencial de mejora.



HUELLA TOTAL 2025: 6.391,09 t de CO₂e

La mayor parte de nuestra huella se concentra en el Alcance 3.

RESUMEN EJECUTIVO DE RESULTADOS 2025

Una lectura sintética de los principales hitos del inventario antes de profundizar en el detalle por sociedad, categoría y fuente de emisión.

01

MEJORA CONTINUA

La incorporación de nuevas fuentes permite una lectura más completa y una base más representativa para la toma de decisiones.

02

PRINCIPAL FOCO DE EMISIÓN

El Alcance 3 concentra la mayor contribución y marca las prioridades de análisis, seguimiento y reducción para los próximos ejercicios.

03

MENOR INTENSIDAD DE CARBONO

Mejora del indicador de intensidad de carbono respecto a 2024.



ENTENDEMOS

Analizamos los resultados para identificar los principales focos de emisión y orientar la toma de decisiones.

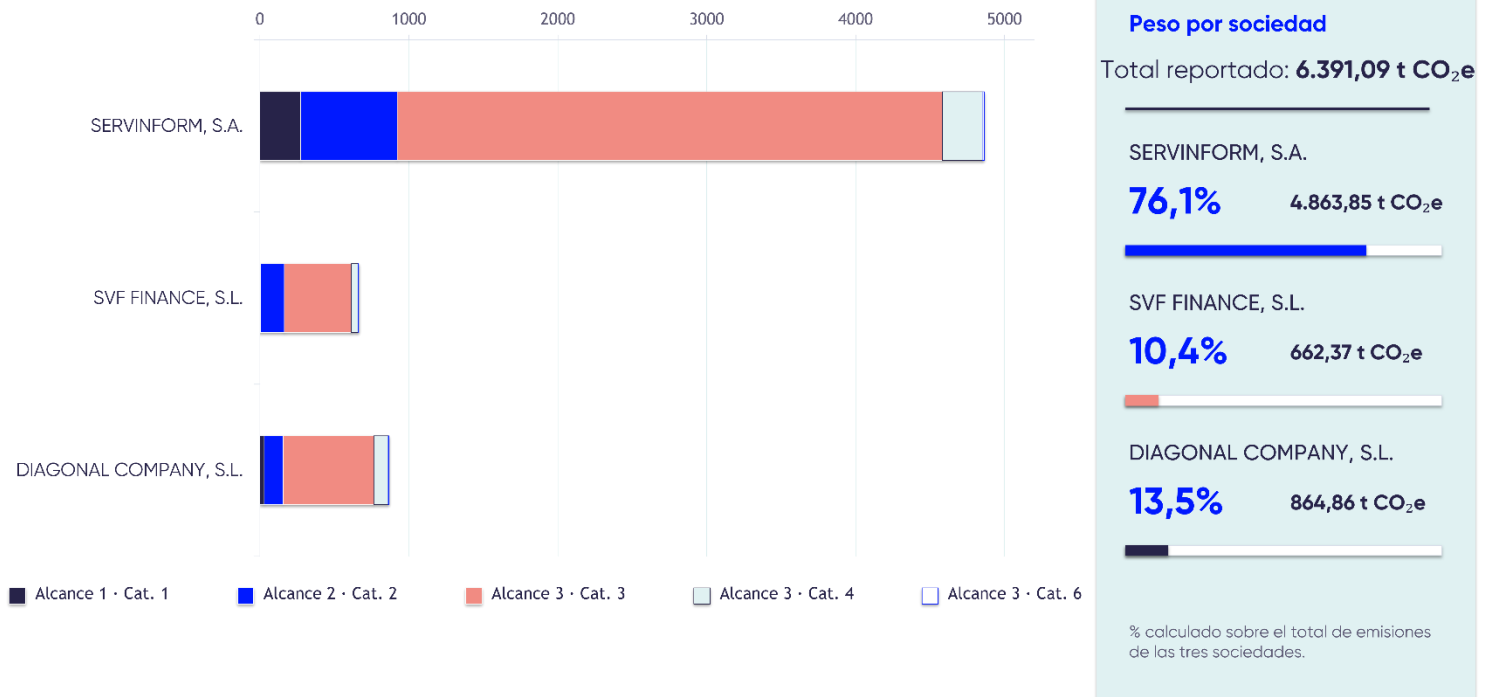


Los resultados que se presentan a continuación muestran la distribución de las emisiones por sociedades, categorías y fuentes de emisión, proporcionando una visión global de las principales contribuciones al inventario de GEI y sirviendo de base para el seguimiento de la evolución y la definición de futuras acciones de reducción.

Distribución de emisiones por sociedades

La concentración de emisiones está vinculada al volumen de actividad desarrollado por cada sociedad, lo que permite priorizar las actuaciones de reducción allí donde existe un mayor potencial de mejora.

Toneladas de emisiones y peso porcentual sobre el total reportado



El seguimiento por sociedad facilita una gestión más precisa del inventario y la definición de acciones adaptadas a la realidad operativa de cada empresa del Grupo.

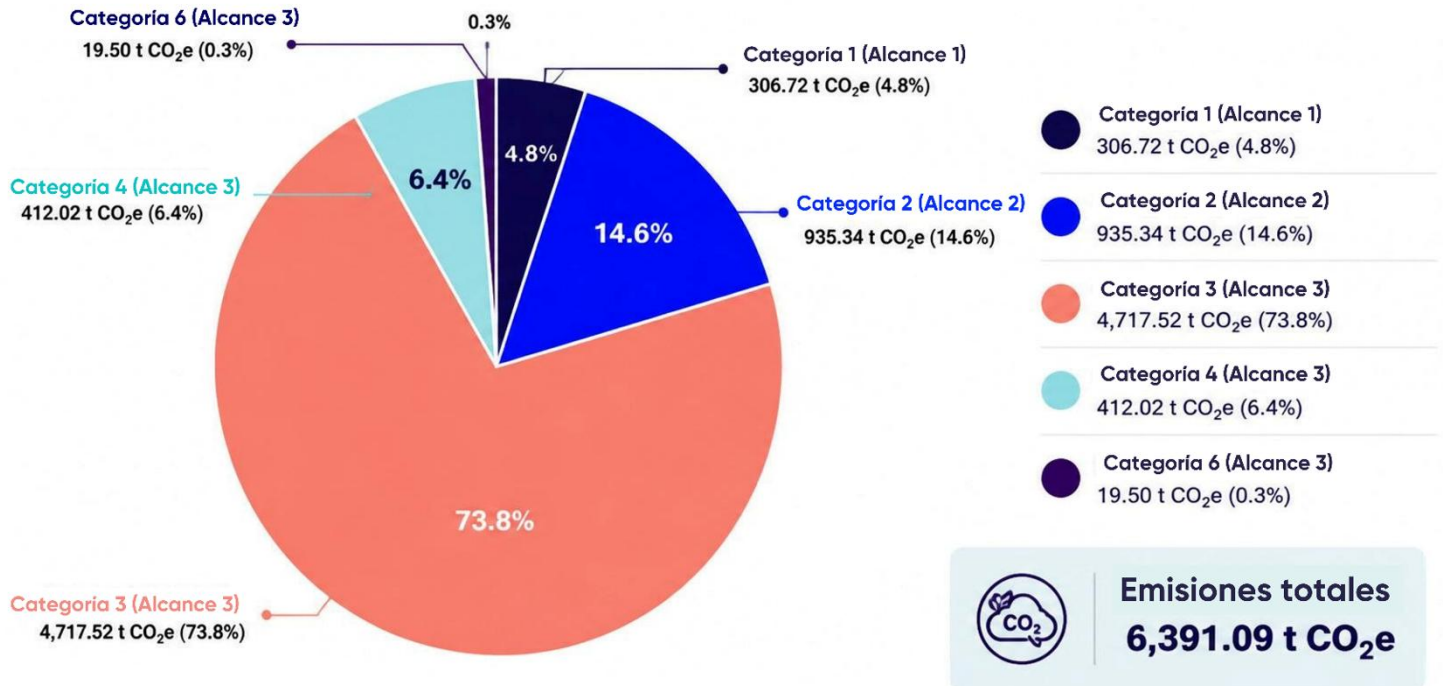


ENTENDEMOS

Analizamos los resultados para identificar los principales focos de emisión y orientar la toma de decisiones.



Distribución de emisiones por categorías



La categoría 3 continúa siendo el principal foco emisor de la organización, concentrando la mayor parte de las emisiones del alcance 3.



ENTENDEMOS

Analizamos los resultados para identificar los principales focos de emisión y orientar la toma de decisiones.



Distribución de emisiones por fuentes de emisión

El análisis por fuente de emisión permite identificar aquellas actividades que presentan una mayor contribución al inventario y establecer prioridades dentro del Plan de Reducción, como es el caso del [desplazamiento diario de los empleados](#), que representa la principal oportunidad para seguir reduciendo nuestra Huella de Carbono.

Emisiones directas

Categoría 1: Emisiones directas por combustión estacionaria

Consumo de Gas Natural	34,72
------------------------	-------

Categoría 1: Emisiones directas por combustión móvil

Consumo de diésel	51,42
-------------------	-------

Consumo de gasolina	4,00
---------------------	------

Categoría 1: Emisiones fugitivas directas

Recarga de gas refrigerante (R-32)	2,12
------------------------------------	------

Recarga de gas refrigerante (R-407C)	28,24
--------------------------------------	-------

Recarga de gas refrigerante (R-410A)	186,23
--------------------------------------	--------

Emisiones indirectas

Categoría 2: Emisiones indirectas por energía importada

Consumo electricidad	935,34
----------------------	--------

Categoría 3: Emisiones indirectas por transporte

Viajes corporativos	60,45
---------------------	-------

Viajes in itinere	4.381,89
-------------------	----------

Categoría 4: Emisiones indirectas por productos que utiliza la organización

Consumo de agua	8,89
-----------------	------

Compra de consumibles	23,04
-----------------------	-------

Compra equipos informáticos	356,61
-----------------------------	--------

Gestión de residuos	5,99
---------------------	------

Producción energía comprada	20,24
-----------------------------	-------

Categoría 6: Emisiones indirectas por otras fuentes

Pérdidas en red	19,50
-----------------	-------

TOTAL (t CO₂e)

6.391,09



MEJORAMOS

Evaluamos nuestra evolución para medir la eficacia de las acciones implantadas e identificar nuevas oportunidades de mejora.



Evolución de la huella de carbono

Comparativa **2024-2025** (t CO₂e)



Alcance 1
Emisiones directas



Alcance 2
Emisiones indirectas



Alcance 3
Otras emisiones indirectas



TOTAL 2025

6.391,09 t CO₂e

▼ **-1,3% vs 2024**

Avanzamos en la reducción de las emisiones donde podemos generar un mayor impacto

Este resultado refleja la continuidad de las acciones de mejora implantadas y nuestro compromiso con una gestión cada vez más eficiente de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Durante 2025, nuestros principales esfuerzos se han centrado en las emisiones de **Alcance 3**, que continúan representando la mayor contribución a nuestra Huella de Carbono. Gracias a las medidas implantadas y a la optimización de nuestros procesos, hemos reducido un **8 %** las emisiones de la principal categoría del Alcance 3, incluso incorporando nuevas fuentes de emisión al inventario, lo que refuerza la solidez y representatividad del cálculo.

Reducimos un 11 % la intensidad de carbono por empleado respecto a 2024, mientras reforzamos la calidad y representatividad del inventario de emisiones.

Este resultado adquiere una mayor relevancia al haberse alcanzado en un contexto de mejora en la exhaustividad del inventario, mediante la incorporación de nuevas fuentes de emisión, como el teletrabajo.



PLANIFICAMOS

Definimos las actuaciones que permitirán seguir reduciendo nuestra huella de carbono en los próximos ejercicios.



Objetivos de reducción

Los resultados obtenidos en el inventario de GEI de 2025 permiten definir las prioridades de actuación para los próximos ejercicios, orientando el Plan de Reducción hacia las categorías con mayor contribución y potencial de mejora.

Los objetivos de reducción se establecen considerando la contribución de cada categoría al inventario, el grado de control de la organización sobre las fuentes emisoras y el potencial asociado a las medidas identificadas.



Este enfoque permite orientar los recursos hacia aquellas actuaciones con mayor capacidad para reducir la huella de carbono de forma efectiva.

¿Cómo definimos nuestras prioridades?

Los objetivos de reducción se establecen a partir de tres criterios clave:

01

Mayor contribución al inventario

02

Mayor capacidad de actuación

03

Mayor potencial de reducción



PLANIFICAMOS

Definimos las actuaciones que permitirán seguir reduciendo nuestra huella de carbono en los próximos ejercicios.



Plan de reducción de emisiones

Medidas priorizadas por horizonte de implementación · emisiones base 2025 (t CO₂e)



CORTO PLAZO

ALCANCE 3 · PAPEL

Reducción de emisiones asociadas al consumo de papel

Emisiones base 2025: 8,65 t CO₂e

0,52

t CO₂e evitadas

6%

reducción estimada



MEDIO-LARGO PLAZO

ALCANCE 2 · ELECTRICIDAD

Reducción de emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad

Emisiones base 2025: 978,03 t CO₂e

978,03

t CO₂e evitadas

100%

reducción estimada



LARGO PLAZO

ALCANCE 3 · DESPLAZAMIENTO

Reducción de emisiones por el desplazamiento diario de los empleados

Emisiones base 2025: 5.070,20 t CO₂e

253,51

t CO₂e evitadas

5%

reducción estimada

A continuación, se muestra el Timeline del [Plan de Reducción 2025-2030](#), que recoge las acciones previstas para los próximos periodos:

2025-2026	Papel y consumibles Reducir el gramaje del papel consumido de 80 g a 75 g para disminuir las emisiones asociadas a este consumo. Impacto esperado: ★★☆☆☆
2026-2028	Energía Revisar la fecha de finalización de cada contrato eléctrico para valorar la contratación de electricidad de origen renovable. Impacto esperado: ★★★★★
2028-2030	Movilidad Reestructurar y especializar centros de trabajo para reducir emisiones asociadas al desplazamiento diario, priorizando ubicaciones próximas a núcleos urbanos y con mayor acceso al transporte público. Impacto esperado: ★★★★★

La información recogida en el presente Informe de Emisiones 2025 ha sido verificada por una empresa externa acreditada, obteniendo un nivel de aseguramiento razonable conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019. El certificado de verificación está disponible para su consulta junto con la publicación web del informe.



***IMPULSANDO* EL FUTURO DEL NEGOCIO**