



**Sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa  
alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

**Julio 2022**

- En 1999, Factorenergia fue la **primera empresa energética independiente** autorizada por el Ministerio de Industria tras la liberalización del Mercado eléctrico, hace más de veinte años.
- En julio de 2013 se crea el **Grupo Factorenergia** con la incorporación de las empresas participadas (Factor Energía, S.A. y Factor Energía España, S.A.U.). En la actualidad el grupo realiza su actividad en el sector energético bajo las marcas de Factorenergia, AME y Crea-Energia.
- La actividad del grupo se centra en **suministrar energía eléctrica y gas, prestar servicios a mercado para productores y ofrecer soluciones de autoconsumo, eficiencia y ahorro energético.**
- Los dos centros de trabajo del grupo se ubican en **Barcelona y Madrid.**



## Presentación de la empresa y alcance

Más de 20 años  
cambiando el sector eléctrico



## Política de desarrollo sostenible

Nos tomamos el futuro muy en serio

Conscientes de la importancia de asumir la plena responsabilidad de sus posibles impactos ambientales y sociales, Factorenergia ha decidido adaptar su sistema de gestión de calidad y medioambiente actuales a fin de alinearlos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- **Visión:** Posicionarse como **actor referente** en España, y a nivel internacional, en Sostenibilidad siguiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los Principios del Pacto Mundial para contribuir al desarrollo de un mundo mejor a través del desempeño sus actividades dentro del sector energético.
- **Misión:** Implementar políticas desde Factorenergia en lo que respecta a los Objetivos de desarrollo sostenible.

## Valores

- Cumplir estrictamente con la **legislación**.
- **Afianzar el mercado** de la energía mediante la **modernización y la integración y el trabajo decente** de las personas que colaboran con la organización.
- Integrar los aspectos relacionados con el **sistema de gestión** en todos los procesos estratégicos y operaciones de la organización.
- Garantizar los recursos necesarios para el **diseño, implementación y mejora continua** del sistema de gestión.
- **Comunicar activamente** a todas las partes interesadas implicadas en el SG-RSC-ODS la importancia del cumplimiento de los procedimientos, el logro de los objetivos y las consecuencias de los incumplimientos.
- **Gestionar los posibles conflictos de interés** entre los objetivos estratégicos de la organización y los del sistema de gestión.
- Ser **transparente** en cuanto al desempeño en el ámbito del desarrollo sostenible.

# Identificación de los ODS prioritarios

El equipo de gestión ha evaluado y justificado el impacto e influencia de Factorenergia sobre los distintos ODS. Los datos sobre los que se ha realizado dicho proceso de análisis corresponden al año 2021.



## Igualdad de género

A través de:

- Influir y controlar por parte del departamento de Recursos Humanos la no existencia de discriminación salarial por género.



## Energía asequible y no contaminante

A través de:

- Promover la calidad y sostenibilidad en los servicios energéticos.
- Invertir en generación eléctrica de origen renovable



## Trabajo decente y crecimiento económico

A través de:

- Promover la mejorar de las condiciones laborales
- Trabajar para el crecimiento económico de la empresa



## Industria, innovación e infraestructura

A través de:

- Desarrollar una app permitiendo consultas y gestiones de manera telemática.
- Promover la recepción de facturas por medios electrónicos.



## Alianzas para lograr objetivos

A través de:

- Adaptar el sistema de gestión de calidad y medioambiente para alinearlos con los ODS

# Motivos de selección de los ODS prioritarios

Razones por las cuales Factorenergia impacta directamente sobre los distintos ODS.



## Igualdad de género

Somos una empresa que creemos en la igualdad de oportunidades a todos los niveles decisorios. Por esto estamos comprometidos en conseguir una sociedad no discriminante y paritaria.



## Energía asequible y no contaminante

Apostamos para conseguir un consumo energético más sostenible a través de la eficiencia energética, el autoconsumo y la digitalización.



## Trabajo decente y crecimiento económico

Fomentamos la innovación y la creación de puestos de trabajos decentes como fundamentos para el crecimiento empresarial.



## Alianzas para lograr objetivos

Somos una empresa que apuesta por la innovación tecnológica para agilizar todas las gestiones del cliente y evitar el consumo de papel



## Alianzas para lograr objetivos

Creemos que es fundamental el intercambio de conocimientos y existencia de alianzas con el entorno.

## ODS 5: Igualdad de género



**Importancia de la gestión**  
para la igualdad de género



**Compromisos generales**  
de Factorenergia



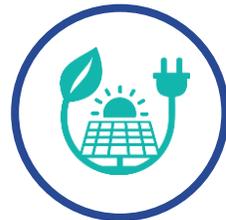
**Planes de acción**  
para la mejora

## Importancia de la gestión



- El equipo humano de Factorenergia se caracteriza por ser un **equipo mixto y comprometido** con la eliminación de todas las formas de discriminación por razón de género.
- Se dispone de un registro retributivo y se realiza seguimiento anual del mismo.
- Con la intención de asegurar y promover la igualdad de género en todos los niveles dentro de la organización, Factorenergia se propone la implementación de **medidas concretas que aseguren y fortalezcan el cumplimiento con sus principios.**

## Compromisos generales



### Cumplimiento de la Ley de Igualdad

Brecha salarial por puesto de trabajo  
Reducción de un **5%** anual

## Planes de acción – Cumplimiento de la ley de igualdad



### Diagnóstico

Se ha realizado un análisis para detectar posibles desviaciones a nivel de brecha salarial. La diferencia actual entre salarios resultante es del 50% (excluyendo al Consejero Delegado del Grupo), centrada en los puestos comerciales con retribución variable según ventas (criterio objetivo desligado de cualquier discriminación). No se ha alcanzado el objetivo debido a que el peso de los perfiles directivos y comerciales se mantienen como el año anterior, y no ha habido rotación de estos perfiles con mayor impacto.

**Aún no se dispone del Plan de Igualdad, que está en fase de negociación.**



### Definición de medidas

para promocionar la igualdad y la diversidad, se priorizará la incorporación de perfiles femeninos en igualdad de condiciones.



### Registro retributivo mejorado

## ODS 7: Energía asequible y no contaminante



**Importancia de la gestión**  
para la energía asequible y  
no contaminante



**Compromisos generales**  
de Factorenergia



**Planes de acción**  
para la mejora

## Importancia en la gestión



Actualmente tanto a nivel nacional como internacional se han fijado compromisos y planes dirigidos a la consecución de un **nuevo modelo energético** como clave para el desarrollo social y económico. Esta transición se fundamenta en la electrificación de la economía, la eficiencia energética y la integración de fuentes renovables como ejes para lograr servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.

Como parte del sector energético y través del desempeño de nuestras actividades, Factorenergia, intenta alinear su expansión empresarial con la consecución de dichos objetivos. Las tres líneas de negocio vinculadas con productos de eficiencia energética que ofrece Factorenergia son:

-  **Autoconsumo**
-  **Recarga de coche eléctrico**
-  **Baterías de condensadores**

Factorenergia además, apuesta por la modernización de los servicios energéticos a través de la digitalización con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y su satisfacción.

## Compromisos generales (1 de 2)



### 1. Certificación de energía verde

Clientes con energía verde  
Incrementar en un **5% anual**



### 2. Oferta de soluciones de autoconsumo

% de clientes con autoconsumo  
Incrementar en un **5%**



### 3. Calidad del servicio

Nº de incidencias por cliente  
Reducir en un **2% anual**



### 4. Entrada en el mercado de generación mediante energías sostenibles

Volumen de Inversiones activas  
Incrementar en un **50%** en 2022

## Compromisos generales (2 de 2)



### 5. Reducción del consumo eléctrico

Reducir el consumo eléctrico en 2 % con respecto al año anterior.



### 6. Reducción del consumo de agua

Reducir el consumo de agua en 2 % con respecto al año anterior.



### 7. Ser más competitivos

Ser una opción entre las 10 compañías más competitivas.

## Planes de acción – 1. Certificación de energía verde



### Diagnóstico

Es imposible distinguir si la electricidad que llega a un punto de consumo proviene o no de una fuente 100% renovable, pero sí es posible garantizar el origen de la producción de energía que consumes. El 45% de los clientes de electricidad (50.874) tienen contratados el producto de energía verde certificada.



### Promocionar productos

relativos a energías renovables



### Potenciar marca

Relacionada con aspectos medioambientales y digitales

[www.crea-energia.com](http://www.crea-energia.com)

## Planes de acción – 2. Oferta de soluciones de autoconsumo



### Diagnóstico

Se ha pasado de 500 contratos de autoconsumo un total de 2.533 contratos de la cartera de Factorenergía que tienen una instalación de autoconsumo en marcha. Se ha cumplido el objetivo de incremento con un +506%.



### Promocionar productos

Para suministros con autoconsumo.



### Invertir en campañas de marketing

para aumentar los impactos comerciales en clientes mediante canales digitales y convencionales.



### Incrementar el equipo de eficiencia energética

para dar cobertura a un mayor número de clientes. En 2020 el dpto. de Eficiencia se confirmaba por 10 empleados.

En 2021 se incorporaron 9 personas al departamento, lo que supone un crecimiento del 90%.

## Planes de acción – 3. Calidad del servicio



### Diagnóstico

El objetivo no se ha cumplido, puesto que durante el 2021 se han recibido un total de 8.269 reclamaciones de clientes. Debido a:

- Cambio de tarifas 2021.
- Aumento notable del precio de la energía.
- Cambios regulatorios del gobierno.



### Sistema de calidad de gestión y medioambiental

Mantener el sistema de gestión ISO 9001 y 14001 y ampliarlo con el SG-RSC-ODS.



### Mejora de productos/herramientas

para la gestión y control del suministro energético (APP) para mejorar la experiencia del cliente.

## Planes de acción para la mejora – 4. Entrada en el mercado de generación de energías sostenibles



### Diagnóstico

Inicialmente, Factorenergia solo participaba en la última fase del suministro de energía eléctrica, estando expuesto al riesgo de mercado de precios. En 2021 Factorenergia entra en el mercado de generación de energía renovables mediante la participación en diferentes empresas:

- Iniciativas Fotovoltaicas Baleares S.L. – 50%
- Sociedad Fotovoltaica Peninsular FH – 100%
- Futuro Renovable FH – 100%
- Alianza de Ingeniería y Desarrollo Renovable S.L. – 100%
- Horizontia Renovables S.L. – 50%

Se ha pasado de 0€ de inversión en 2020 a un importe total en participaciones en 2021 de 48.000€. El objetivo para 2022 pasa a ser un incremento del 50%.

## Planes de acción – 5. Reducción de consumo eléctrico



### Diagnóstico

Mantener activos los registros de consumos eléctricos de las oficinas de Factor Energía.

En 2021 se realizó un consumo de 1.223,15 kWh por empleado.



### Concienciar al personal de Factor

Recordatorios de apagar equipos por la noche, apagar luces donde no se utilicen, ajustar el aire acondicionado, etc.



### Equipos más eficientes

Tener en cuenta las etiquetas energéticas a la hora de comprar nuevos equipos de consumo eléctrico.

## Planes de acción – 6. Reducción de consumo de agua



### Diagnóstico

Mantener activos los registros de consumos de agua en las oficinas de Factor Energía.

En 2021 se realizó un consumo de 3.220,90 litros por empleado.



### Concienciar al personal de Factor

Recordatorios de consumo responsable de agua y su importancia.

## Planes de acción – 7. Ser competitivos



### Diagnóstico

Actualmente hay más de 708 comercializadoras de energía que compiten en el mercado libre.



### Desarrollo ofertas

Disponer de ofertas competitivas con un precio de energía asequible.



### Invertir en campañas de marketing

para aumentar los impactos comerciales en clientes mediante canales digitales y convencionales.



### Análisis continuo de mercado

para permanecer entre las 10 compañías más competitivas en el comparador de la CNMC.

## ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico



**Importancia de la gestión**  
para el trabajo decente y el  
crecimiento económico



**Compromisos generales**  
de Factorenergia



**Planes de acción**  
para la mejora

## Importancia de la gestión



Por las características del mercado donde opera Factorenergia, la capacidad de inversión e innovación es fundamental para el crecimiento.

En este contexto es importante acrecentar los mecanismos de inversión, evaluando las oportunidades de financiación en los mercados. Así mismo, es fundamental la presencia y fidelización del talento dentro de la organización.

La expansión económica de Factorenergia se plantea bajo los principios de energía verde y digitalización, ambos con impactos socialmente responsables.

## Compromisos generales (1 de 2)



### 1. Retención por calidad del servicio

CHURN

Reducir en un **2%** respecto al año anterior



### 2. Salida a bolsa

Salida a bolsa de la compañía



### 3. Rentabilidad

Resultado de explotación  
Aumentar en un **5%** anual



### 4. Contrato laboral

% de contratos indefinidos  
Incrementar en un **5%** anual

## Compromisos generales (2 de 2)



### 5. Sueldos acorde al trabajo

Diferencia por puesto de trabajo respecto al Convenio Laboral.

Incrementar un **2%** la diferencia de remuneración respecto el convenio.



### 6. Conciliación laboral-familiar

Incrementar un 5% de personal en teletrabajo.

Incrementar el número de personas que teletrabajan tras comunicar su interés en esta modalidad.



### 7. Oportunidades de crecimiento interno

Rotación de personal.

Reducir la rotación un **5%** anual.



### 8. Tiempos de ejecución del servicio adecuados

Reclamaciones por retraso en plazo de ejecución de proyectos de eficiencia.

Reducir en un **5%** estas reclamaciones.

## Planes de acción – 1. Retención por calidad del servicio



### Diagnóstico

La relación entre la pérdida de clientes respecto a los existentes en cartera más las nuevas incorporaciones se distribuyen de la siguiente manera. No se ha alcanzado a mejorar el objetivo de reducción del 2% debido a la subida notable de precios a finales de 2021 y la entrada de call centers externos.

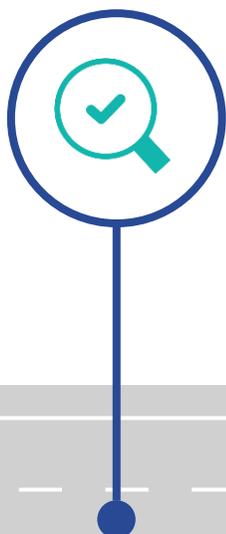
	2020	2021
DOMÉSTICO	16,7%	29,5%
INDUSTRIAL	31,2%	35,9%
PYME	29,6%	27,1%



### Mantener algoritmos de clasificación

de riesgo de fuga de clientes para mejorar la retención.

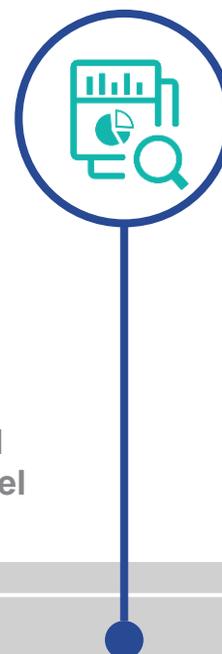
## Planes de acción – 2. Salida a bolsa



### Diagnóstico

Búsqueda de músculo financiero para potenciar los mecanismos de inversión y crecimiento de la compañía.

Este objetivo se traslada al 2022 debido a las condiciones geopolíticas que han afectado al resultado futuro de la compañía, reduciendo el valor estimado de la acción.



### Contratar proveedores

para llevar a cabo el proceso de salida a bolsa de la compañía.

## Planes de acción – 3. Rentabilidad



### Diagnóstico

El objetivo no se ha cumplido. El resultado de explotación para 2021 fue negativo con -2.9 M €.

El motivo de la no consecución del objetivo es debido al aumento del precio de la energía pasando de un valor de 33,96€ / MWh en 2020 a 111,93€ / MWh en 2021.



### Invertir en campañas de marketing

para aumentar los impactos comerciales en clientes mediante canales digitales y convencionales.

## Planes de acciones – 4. Contrato laboral



### Diagnóstico

Objetivo cumplido. Actualmente el 87% de la plantilla tiene contrato indefinido con un sueldo medio 223,58% superior al fijado según convenio. El ratio de rotación de la plantilla es del 37%.



### Se ha mejorado el proceso de reclutamiento

para seleccionar perfiles más estables, se ha incorporado a una persona al equipo de RRHH, y fomentando la máxima transparencia en las condiciones del trabajo al publicar una oferta.

(\*) Las medidas de prevención del COVID-19 practicadas por Factorenergia no permiten desarrollar y practicar un procedimiento extensible a toda la organización por el momento.

## Planes de acciones – 5. Conciliación / 6. Sueldos / 7. Crecimiento



### Revisión de la política de remuneración

Junto al Plan de Igualdad, se aplicará una política retributiva de la compañía y de transparencia basada en procedimientos equitativos y no discriminatorios de ponderación de puestos de trabajo. Atendiendo a las funciones realizadas al tiempo de antigüedad en la empresa y a los valores de mercado, dejando a un lado el sexo del empleado.



### Incrementar el número de personas que teletrabajan

Objetivo cumplido. En 2021 el 65% de la plantilla tuvo la posibilidad de teletrabajar. El resto del personal ha tenido teletrabajo de manera ocasional según la situación y necesidad de cada uno.

La empresa adoptó una metodología de teletrabajo a medida según el rendimiento y actividad de cada departamento.

(\*) Las medidas de prevención del COVID-19 practicadas por Factorenergia no permiten desarrollar y practicar un procedimiento extensible a toda la organización por el momento.

## Planes de acción – 8. Tiempos de ejecución del servicio



### Diagnóstico

Con el incremento de las instalaciones de autoconsumo, como respuesta a la línea estratégica marcada por dirección, se define como proveedores críticos a los instaladores de autoconsumo.

2021	Reclamaciones por retraso del servicio
ene	1
feb	5
abr	4
may	2
jun	4
jul	16
ago	25
sep	19
oct	24
nov	42
dic	31



### Implementar un mecanismo de control de plazos

en el CRM para hacer seguimiento de los proyectos de eficiencia en curso y de sus plazos de ejecución.

## ODS 9: Industria, Innovación e infraestructura



**Importancia de la gestión**  
para la industria, innovación  
e infraestructura



**Compromisos generales**  
de Factorenergia



**Planes de acción**  
para la mejora

## Importancia de la gestión



Factorenergia apuesta firmemente por las nuevas tecnologías y la digitalización, ambos con grandes impactos medioambientales.

En este contexto es importante promover el uso de la nueva app de Factor Energía que permite hacer muchas de las gestiones de manera telemática evitando el uso de papel.

## Compromisos generales



### 1. Factura electrónica

Clientes con factura electrónica

Incrementar en un **5% anual**



### 2. Uso de la app

Usuarios de la app

Incrementar en un **5%**

## Planes de acción – 1. Incremento clientes con factura electrónica



### Diagnóstico

Potenciar el envío de la factura de suministro por medios electrónicos.

Actualmente 988.065 facturas se emiten anualmente con la modalidad de facturación electrónica (82.413 clientes).



### Incentivar al cliente

ofreciendo mayores descuentos directos en su factura si reciben la factura por medios electrónicos.

## Planes de acción – 2. Incremento usuarios de la app (1 de 2)



### Diagnóstico

Potenciar las descargas y uso de la APP de Factor Energía para muchas de las gestiones de los clientes.

En 2021 se realizaron un total de 12.136 descargas de la APP, lo que supone un incremento del 113% respecto 2020.

Actualmente 33.875 clientes tienen la app descargada.



### Incentivar al cliente

con el envío de comunicaciones a clientes informando sobre las ventajas de realizar todas las gestiones desde la APP vía campañas emailing, redes sociales, facturas y respuestas de atención al cliente.

## Planes de acción – 2. Incremento usuarios de la app (2 de 2)

- Envío de las lecturas de Luz y Gas
- Descarga de facturas
- Control del consumo
- Contacto con atención al cliente
- Solicitud de estudios de eficiencia energética:
  - Autoconsumo
  - Vehículo eléctrico.



## ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos



**Importancia de la gestión**  
de alianzas para lograr los  
objetivos



**Compromisos generales**  
de Factorenergia



**Planes de acción**  
para la mejora

## Importancia de la gestión



Factorenergia cuenta con una amplia experiencia en la implementación, mantenimiento y mejora continuada de los Sistemas de Gestión de calidad y medioambiente, según los modelos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN-ISO 14001:2015, respectivamente.

Con la intención **de afianzar y aumentar sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa**, se propone mantener el SGRSCODS.

## Compromisos generales



### Objetivos para el Desarrollo Sostenible

Certificación de los ODS

Renovar y seguir mejorando la certificación de RSC alineado con los ODS

## Planes de acción – Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



### Ejemplificar buenas prácticas

Ser ejemplo de empresa comprometida con los objetivos y planes de mejora responsables alineados con los ODS:

- Externamente a nuestros competidores y proveedores.
- Internamente a todos los empleados en plantilla.



### Establecer plan de acción

Utilizar en comunicaciones los objetivos de mejora logrados:

- Externamente mediante notas de prensa, la web corporativa y redes sociales.
- Internamente mediante comunicados internos a empleados del grupo.

## Planes de acción – Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Comunicar a las partes interesadas



Evaluación recurrente por agentes externos  
Certificación

## Justificación de los ODS no prioritarios



La organización realizó un diagnóstico inicial en 2021 y en 2022 se ha actualizado, mediante el que se valora el nivel de prioridad de los objetivos de acuerdo con el **impacto que puede tener en el desarrollo sostenible** y el **grado de influencia** que se tiene sobre el mismo.

Los **objetivos de carácter ambiental y sostenible** actualmente se centralizan al negocio de electricidad ya que por la propia naturaleza del negocio de gas actualmente no se plantean líneas de actuación vinculadas con este ámbito. No obstante, desde Factorenergia juntamente con la comercialización de gas se promueve la **expansión de la red de distribución**, contribuyendo así a **reducir las emisiones globales de CO<sub>2</sub>**, debido a que actualmente la electricidad no proviene en su totalidad de fuentes renovables. Cabe destacar que la utilización de gas natural en los procesos de generación de calor y cogeneración tiene una eficiencia global muy elevada.

Anualmente se realizará una revisión de la presente memoria y en función del análisis del contexto se valorará la inclusión de nuevos ODS.

## ¡Contáctanos!

 [factor@factorenergia.com](mailto:factor@factorenergia.com)

 933 621 560

 **BARCELONA**/ Av. Diagonal 612

**MADRID** / C. Orense, 68