

Política de Calidad del GRUPO FACTOR ENERGIA

Propósito y alcance

En GRUPO FACTOR ENERGÍA, entendemos que la calidad no es solo un requisito operativo, sino la expresión de nuestros valores corporativos. Nuestra actividad de suministrar energía, gas natural y servicios de eficiencia energética se sustenta en la integridad, la transparencia y la profesionalidad, principios reflejados en nuestro Código de Conducta y base de nuestro sistema de gestión de calidad basado en la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**

Esta política se aplica a todas las actividades de comercialización, atención al cliente y asesoramiento energético, con el objetivo de afianzar nuestra posición de liderazgo en el mercado libre.

Principios de gestión de la calidad

- **Enfoque al Cliente y Transparencia:**

Nos comprometemos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes ofreciendo un trato justo, información veraz y soluciones claras. La confianza del cliente es nuestro mayor activo, y la protegemos mediante una comunicación honesta y una respuesta ágil, evitando cualquier práctica que comprometa nuestra ética comercial.

- **Excelencia y Rigurosidad Técnica:**

Tal y como establece nuestro Código de Conducta, aplicamos criterios profesionales objetivos y diligentes en todas nuestras operaciones. Buscamos la excelencia en la prestación del servicio, garantizando que nuestros procesos sean eficientes, seguros y libres de errores.

- **Relación con Proveedores y Colaboradores:**

Extendemos nuestros estándares de calidad a nuestra cadena de suministro. Seleccionamos y evaluamos a nuestros proveedores bajo criterios de objetividad y capacidad técnica, fomentando relaciones estratégicas que aporten valor mutuo y aseguren la continuidad y calidad del suministro.

- **Mejora Continua e Innovación:**

No nos conformamos con el cumplimiento estático. La Dirección impulsa la evolución constante del Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la innovación tecnológica y la optimización de procesos para adaptarnos a un mercado dinámico y competitivo.

Compromiso de la dirección

La Dirección del **GRUPO FACTOR ENERGÍA** se compromete a revisar periódicamente esta política para su continua adecuación, a comunicar sus principios a todos los niveles de la organización y a proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.