

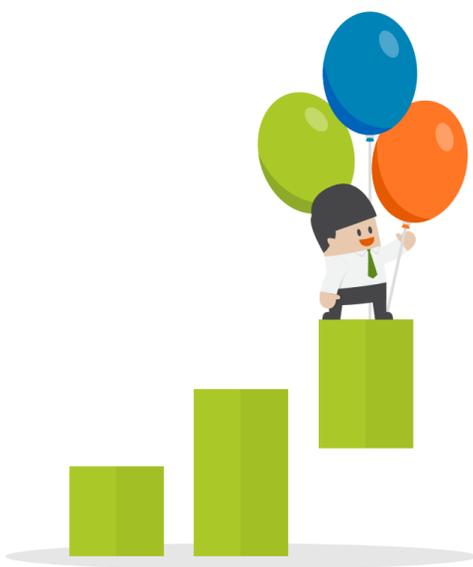


IBERDROLA

Directrices de calidad

Mejorar la satisfacción de los clientes internos y externos

Conocer las expectativas de los clientes del Grupo, internos y externos, para entregar productos y servicios de su entera satisfacción, e impulsar las actividades para satisfacer o superar sus expectativas y las de sus empleados.



Fomentar la excelencia operativa y la mejora continua

Potenciar la cultura de la mejora continua y la excelencia en la gestión con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para los accionistas, empleados y otros grupos de interés.

Fomentar la utilización de los Sistemas de Gestión de Calidad

Promover el uso de sistemas de gestión de la calidad en las distintas organizaciones del Grupo, y fomentar la implicación de los empleados por medio del trabajo en equipo, la fluidez informativa, la comunicación interna y la formación.



Mejorar la satisfacción de los grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés de Iberdrola, para entregar productos y servicios de su entera satisfacción, e impulsar las actividades necesarias para satisfacerlas.