

Política de calidad



20 de diciembre de 2022

■ 1. Finalidad	2
■ 2. Ámbito de aplicación	2
■ 3. Principios básicos de actuación	2
■ 4. Modelo de calidad de la Sociedad	3

El Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. (la “**Sociedad**”) tiene atribuida la competencia de diseñar, evaluar y revisar con carácter permanente el Sistema de gobernanza y sostenibilidad y, específicamente, de aprobar y actualizar las políticas corporativas, las cuales contienen las pautas que rigen la actuación de la Sociedad y de las sociedades integradas en el grupo cuya entidad dominante es, en el sentido establecido por la ley, la Sociedad (el “**Grupo**”).

En ejercicio de estas responsabilidades, y consciente de que la gestión excelente de todos los procesos y recursos de las sociedades pertenecientes al Grupo es una palanca imprescindible para la creación de valor de forma sostenible para todos sus Grupos de interés y para el cumplimiento de lo dispuesto en el *Propósito y Valores del Grupo Iberdrola*, el Consejo de Administración aprueba esta *Política de calidad* (la “**Política**”).

1. Finalidad

La finalidad de esta *Política* es desarrollar los instrumentos del Grupo para reforzar la competitividad de los productos y servicios energéticos suministrados a través de la eficiencia en los procesos de generación, transporte y distribución de la energía, prestando especial atención a la gestión excelente de los procesos y recursos.

A través del desarrollo de los citados instrumentos, el Grupo fortalece su modelo de crecimiento sostenible en el ámbito de la cultura de excelencia y los procedimientos relacionados con la gestión de la calidad, contribuyendo con ello a la consecución del séptimo, noveno y duodécimo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

La Sociedad concibe la calidad como uno de los principios básicos que configuran el tercero de los valores corporativos del Grupo, el impulso dinamizador, que refleja su vocación innovadora y persigue hacer realidad pequeños y grandes cambios que hagan más fácil la vida a las personas mediante la eficiencia, la autoexigencia y la búsqueda constante de la mejora continua, y que engloba el compromiso con otros valores como la sencillez, la agilidad y la anticipación.

El modelo de creación de valor del Grupo se soporta en tres pilares estratégicos: el crecimiento rentable, la excelencia operativa y la optimización del capital, con las personas a las que el Grupo suministra energía, es decir, con sus clientes, como elemento central de todas sus actividades. En ese contexto, el fin último del modelo de creación de valor del Grupo, sostenible y compartido, trasciende a la mera generación de rentabilidad y aspira, asimismo, a actuar como motor y palanca de cambio social.

La Sociedad, a través de su Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad (o la que a futuro asuma sus funciones), apoya y coordina la implantación, el seguimiento y verificación del cumplimiento de esta *Política* por todas las sociedades del Grupo.

2. Ámbito de aplicación

Esta *Política* es de aplicación en todas las sociedades que integran el Grupo, así como en las sociedades participadas no integradas en el Grupo sobre las que la Sociedad tiene un control efectivo, dentro de los límites legalmente establecidos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las sociedades *subholding* cotizadas y sus filiales, al amparo de su propio marco especial de autonomía reforzada, podrán establecer una política equivalente, que deberá ser conforme con los principios recogidos en esta *Política* y en las demás políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo y cumplimiento normativo del Sistema de gobernanza y sostenibilidad.

En aquellas sociedades participadas en las que esta *Política* no sea de aplicación, la Sociedad promoverá, a través de sus representantes en sus órganos de administración, el alineamiento de sus políticas propias con las de la Sociedad.

Además, esta *Política* es también aplicable, en lo que proceda, a las *joint ventures*, uniones temporales de empresas y otras asociaciones equivalentes, cuando la Sociedad asuma su gestión.

3. Principios básicos de actuación

Para la consecución de los objetivos señalados, el Grupo asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación que presiden todas sus actividades en materia de calidad:

- a. la mejora de la satisfacción del cliente, interno y externo, elemento central de las actividades del Grupo y del diseño y configuración de sus productos y servicios, de forma que estos satisfagan o superen sus expectativas;
- b. el impulso de la excelencia operativa, potenciando una cultura de mejora continua y de excelencia en la gestión, con el objetivo de incrementar la competitividad y la creación de valor para el equipo humano, los accionistas y otros Grupos de interés de la Sociedad;
- c. el fomento de los sistemas de gestión de la calidad, dando prioridad en su implantación a la aportación de valor a las distintas organizaciones del Grupo. En particular, la transformación del modelo energético hacia una mayor electrificación y el impacto de la digitalización y los nuevos modelos de negocio en las actividades del Grupo hacen necesaria la continua evaluación de las herramientas de apoyo a los procesos, como los sistemas de gestión de calidad, con el objetivo de lograr la excelencia operativa y la excelencia en la gestión;
- d. la orientación hacia los Grupos de interés de la Sociedad, trabajando para identificar y satisfacer, o incluso, superar sus expectativas; y
- e. la implicación de todos profesionales del Grupo mediante el trabajo en equipo, la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento de los logros.

4. Modelo de calidad de la Sociedad

El modelo de calidad de la Sociedad forma parte del Modelo de negocio del Grupo, establecido a través de un sistema de gestión de calidad global que coordina y supervisa los sistemas de gestión de calidad de las distintas áreas corporativas y negocios del Grupo para aprovechar las sinergias derivadas de la pertenencia a él e impulsar el cumplimiento de los principios básicos de actuación referidos anteriormente.

Como parte de dicho modelo, con la finalidad de supervisar adecuadamente el cumplimiento de lo dispuesto en esta *Política*, el Grupo cuenta con unas directrices de calidad, aprobadas por la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad de la Sociedad, que definen las líneas estratégicas de la calidad generales, coherentes con los principios básicos de actuación recogidos anteriormente y con el compromiso de mejora continua, y que son comunicadas a las sociedades del Grupo, quienes las desarrollan y concretan en objetivos y metas de calidad a sus diferentes niveles organizativos, respetando su estructura societaria y de gobierno del Grupo.

Asimismo, para asegurar unas prácticas y niveles de calidad homogéneos en el Grupo, la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad de la Sociedad ha aprobado también un manual y unos procedimientos generales de calidad, así como un cuadro de mando global que monitoriza periódicamente la evolución de los objetivos y planes de acción de las distintas áreas corporativas y negocios.

Esta *Política* fue aprobada inicialmente por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2007 y modificada por última vez el 20 de diciembre de 2022.