

5. Política de calidad



28 de marzo de 2019

El Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. (“Iberdrola” o la “Sociedad”), empresa líder en el sector energético, considera que la gestión excelente de todos los procesos y recursos de las sociedades pertenecientes al grupo cuya entidad dominante, en el sentido establecido por la ley, es Iberdrola (el “Grupo”), es una palanca imprescindible para la creación de valor para todos sus grupos de interés y para el cumplimiento de lo dispuesto en el *Propósito y valores del grupo Iberdrola*.

Desde esta perspectiva, el Consejo de Administración 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.

1. Finalidad

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.

Combinando este modelo con la digitalización y la innovación, el Grupo contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

En concreto, esta *Política de calidad* persigue contribuir al modelo de crecimiento sostenible del Grupo en el ámbito de la cultura de excelencia y los procedimientos relacionados con la gestión de la calidad, contribuyendo con ello al cumplimiento del séptimo, noveno y duodécimo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en la *Política general de desarrollo sostenible*, la finalidad de esta política es desarrollar los instrumentos del Grupo para reforzar la competitividad de los productos 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.

La Sociedad apoya y coordina el cumplimiento de esta *Política de calidad* por todas las sociedades del Grupo a través de la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad, dependiente del Área de Presidencia.

2. Principios básicos de actuación

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

- 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.
- El impulso de la excelencia operativa, potenciando una 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, profesionales del Grupo y otros grupos de interés.
- 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. 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.
- La orientación hacia los demás grupos de interés del Grupo, trabajando para identificar y satisfacer o incluso superar sus expectativas.
- 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.

3. Modelo de calidad de Iberdrola

El modelo de calidad de Iberdrola forma parte integrante 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 de calidad*, el Grupo cuenta con unas directrices de calidad, aprobadas por la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad de Iberdrola, que definen las líneas estratégicas de la calidad globales, coherentes con los principios básicos 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.

Asimismo, para asegurar unas prácticas y niveles de calidad homogéneos en el Grupo, la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad de Iberdrola 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 de calidad* fue aprobada inicialmente por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2007 y modificada por última vez el 28 de marzo de 2019.