

1. Política general de desarrollo sostenible



19 de febrero de 2019

Índice

1. Finalidad	2
2. Ámbito de aplicación	2
3. Objetivos de la estrategia de desarrollo sostenible	2
4. El dividendo social	3
5. Implementación y coordinación de la estrategia de desarrollo sostenible del Grupo	4
6. Principios generales de actuación	4
7. Principios de actuación transversales	4
8. Principios de actuación en relación con los principales grupos de interés	5

El Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. (“Iberdrola” o la “Sociedad”) tiene atribuida la competencia de diseñar, evaluar y revisar con carácter permanente las políticas corporativas que contienen las pautas que rigen la actuación de la Sociedad y de las sociedades integradas en el grupo cuya entidad dominante, en el sentido establecido por la ley, es la Sociedad (el “Grupo”), y desarrollan los principios reflejados en el *Propósito y Valores del grupo Iberdrola* y las demás normas del Sistema de gobierno corporativo. Entre las distintas políticas corporativas aprobadas, las de desarrollo sostenible tienen por objetivo garantizar el alineamiento de todas las actuaciones del Grupo con su propósito, esto es, *continuar construyendo, cada día y en colaboración, un modelo energético más eléctrico, saludable y accesible*, así como con el compromiso estatutario de la Sociedad con el dividendo social y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización Mundial de las Naciones Unidas.

1. Finalidad

Esta *Política general de desarrollo sostenible* sienta los principios generales y vertebra las bases que deben regir la estrategia de desarrollo sostenible del Grupo para garantizar que todas sus actividades corporativas y negocios se llevan a cabo promoviendo la creación de valor de forma sostenible para la sociedad, la ciudadanía en general, los accionistas, las comunidades en las que el Grupo está presente y las personas a las que suministra energía, retribuyendo de forma equitativa a todos los colectivos que contribuyen al éxito de su proyecto empresarial, promoviendo los valores de la sostenibilidad, la integración y el dinamismo, favoreciendo la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

La implementación real y efectiva de esta estrategia de desarrollo sostenible está llamada a formar parte, junto con el Sistema de gobierno corporativo que la ampara, el alma virtual del Grupo, uno de los elementos clave que lo diferencian de sus competidores y determinante para su consolidación como la compañía preferida por sus grupos de interés.

Los principios generales y las bases recogidas en esta *Política general de desarrollo sostenible* se desarrollan y concretan en políticas de desarrollo sostenible específicas que atienden determinadas necesidades y expectativas de los principales grupos de interés de Iberdrola.

2. Ámbito de aplicación

La *Política general de desarrollo sostenible* es de aplicación en todas las sociedades que integran el Grupo, salvo por las sociedades *subholding* cotizadas o con presencia de socios minoritarios que se hayan dotado de políticas equivalentes y de las sociedades dependientes de estas. En cualquier caso, dichas políticas deberán ser conformes con los principios recogidos en esta *Política general de desarrollo sostenible* y en las demás políticas de desarrollo sostenible.

En aquellas sociedades participadas que no formen parte del Grupo, la Sociedad promoverá, a través de sus representantes en sus órganos de administración, el alineamiento de sus propias políticas con las de la Sociedad, de tal forma que sigan unos principios y directrices coherentes con los que se establecen a través de esta *Política general de desarrollo sostenible* y de las demás políticas de desarrollo sostenible.

3. Objetivos de la estrategia de desarrollo sostenible

El cumplimiento del interés social, tal y como se define en los *Estatutos Sociales*, requiere la implementación de una estrategia de desarrollo sostenible que favorezca la *“creación de valor sostenible mediante el desarrollo de las actividades incluidas en su objeto social, tomando en consideración los demás grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional (...)”*.

Para ello, debe tenerse en cuenta que, de conformidad con lo dispuesto en la norma fundacional de la Sociedad, *“(...) la maximización del dividendo social y el compromiso de la Sociedad con la creación de valor de forma sostenible, los principios éticos, la transparencia y el buen gobierno corporativo, el desarrollo de su equipo humano, el compromiso social, el sentimiento de pertenencia, la seguridad y la fiabilidad, la calidad, la innovación, el respeto por el medioambiente, la orientación al cliente y la lealtad institucional son valores esenciales que el Consejo de Administración tiene en cuenta para definir la estrategia del Grupo.”*

Obedeciendo al mandato estatutario impuesto por los accionistas de Iberdrola, su Consejo de Administración ha configurado una estrategia de desarrollo sostenible alineada con la implementación por parte del Grupo de un proyecto empresarial orientado a la creación de valor de forma sostenible para todos sus grupos de interés, prestando un servicio de calidad mediante el uso de fuentes energéticas respetuosas con el medioambiente, permaneciendo atento a las oportunidades que ofrece la economía del conocimiento y comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas, especialmente en relación con los objetivos siete y trece, relativos al acceso universal a la energía y a la lucha contra el cambio climático.

Para ello, el Grupo innova, emprende nuevas inversiones e impulsa tecnologías más eficientes, sostenibles y limpias, fomenta el crecimiento y desarrolla el talento y las capacidades técnicas y humanas de sus profesionales, trabaja por la seguridad de las personas y del suministro, y se esfuerza en construir un proyecto de éxito empresarial conjunto, con todos los partícipes de su cadena de valor, compartiendo con sus grupos de interés los logros alcanzados.

La estrategia de desarrollo sostenible velará por la consecución de los siguientes objetivos, tomando como referencia los principios recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas:

- Impulsar el cumplimiento del propósito, a saber, *continuar construyendo, cada día y en colaboración, un modelo energético más eléctrico, saludable y accesible*, así como la promoción de los tres valores corporativos del Grupo, esto es, la energía sostenible, la fuerza integradora y el impulso dinamizador.
- Hacer partícipes del éxito del proyecto empresarial de Iberdrola a todos los grupos de interés a través del dividendo social generado por el Grupo.

- c) Favorecer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con el fin de ofrecer un suministro de energía seguro, fiable, de calidad y respetuoso con el medioambiente.
- d) Mejorar la competitividad del Grupo mediante la asunción de prácticas de gestión basadas en la innovación, la igualdad de oportunidades, la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad.
- e) Gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades derivados de la evolución del entorno, así como maximizar los impactos positivos de su actividad en los distintos territorios en los que opera y minimizar, en la medida de lo posible, los impactos negativos, rehuendo de planteamientos cortoplacistas o que no ponderen adecuadamente los intereses de todos los grupos de interés.
- f) Fomentar una cultura de comportamientos éticos e incrementar la transparencia empresarial para generar credibilidad y confianza en los grupos de interés, entre los que se encuentra la sociedad en su conjunto.
- g) Promover relaciones de confianza y la creación de valor para todos sus grupos de interés, dando una respuesta equilibrada e integradora a todos ellos, poniendo especial atención en involucrar a las comunidades locales para recabar sus expectativas en potenciales asuntos relevantes, y poder así tomarlas en consideración.
- h) Contribuir al reconocimiento del Grupo y a la mejora de su reputación.

4. El dividendo social

Iberdrola es un líder energético internacional que produce y suministra energía a más de 100 millones de personas en los países en los que está presente.

De conformidad con lo dispuesto en sus *Estatutos Sociales*, Iberdrola contribuye con el dividendo social generado con sus actividades mediante el impulso de las comunidades empresariales en las que el Grupo participa o lidera, tanto desde el punto de vista económico como desde la perspectiva de la ética empresarial, la promoción de la igualdad y la justicia, el fomento de la innovación, el cuidado del medioambiente y el compromiso con la lucha contra el cambio climático, así como mediante los tributos que las sociedades del Grupo satisfacen en los países y territorios en los que operan, la generación de empleo de calidad y, en general, al realizar su objeto social con arreglo a los principios establecidos en sus políticas de desarrollo sostenible.

La contribución a las comunidades en las que el Grupo desarrolla sus actividades con su dividendo social constituye una de las premisas básicas para el éxito del proyecto empresarial de Iberdrola y toma como referencia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización Mundial de las Naciones Unidas, cuyos principios acepta y respalda. Dicha estrategia persigue situar al Grupo a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito y posicionar a Iberdrola como una de las mejores compañías para el mundo.

En consonancia con su liderazgo mundial en energías renovables, con su compromiso con la promoción de la eficiencia energética y con el acceso universal a servicios energéticos, y de conformidad con lo dispuesto en su *Política contra el cambio climático*, el Grupo contribuye significativamente al cumplimiento de los objetivos siete y trece, relativos al suministro de energía asequible y no contaminante y a la lucha contra el cambio climático, respectivamente.

Además de ser los objetivos a los que el Grupo contribuye de forma más significativa, el liderazgo en la lucha contra el cambio climático y el desarrollo de energías limpias que contribuyan a la descarbonización de la economía son los dos ejes fundamentales de la estrategia del Grupo.

Asimismo, con su actividad empresarial y, en particular, con la forma en la que la desarrolla, el Grupo contribuye al cumplimiento de los objetivos ocho, que promueve el crecimiento económico sostenible e inclusivo, el empleo productivo y el trabajo decente; y nueve, relativo a la industria, la innovación y las infraestructuras.

Sin embargo, el compromiso del Grupo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización Mundial de las Naciones Unidas va más allá, toda vez que, en su actividad ordinaria, Iberdrola toma en consideración, como orientación en sus procesos de toma de decisiones, todos los objetivos, cuyos principios informan sus actuaciones y su quehacer diario, rechazando acciones que los contravengan o que los obstaculicen.

Así, la Sociedad trabaja para medir el dividendo social generado por el Grupo a través de su actividad empresarial, que es la principal fuente de creación de valor para las comunidades en las que está presente, primando las energías más limpias y seguras y promoviendo medidas para proteger a los colectivos vulnerables, con colaboraciones, patrocinios y actuaciones específicas de contenido social, directamente o en colaboración con las entidades de naturaleza fundacional vinculadas al Grupo y, en general, con una estrategia institucional a nivel global comprometida con la ética empresarial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización Mundial de las Naciones Unidas, abierta hacia sus grupos de interés, favoreciendo su involucración así como el diseño y ejecución periódica de planes de concienciación sobre distintas cuestiones que promuevan el desarrollo sostenible.

En este sentido, la medición del dividendo social trata de abarcar los principales impactos directos, indirectos e inducidos generados por las actividades del Grupo, presentes y futuros, coherente con el compromiso de Iberdrola con la creación de valor sostenible a largo plazo para sus accionistas.

Debido a la heterogeneidad de objetivos y metas de desarrollo sostenible, el Grupo utiliza un conjunto amplio de indicadores que permita evaluar la contribución desde distintos puntos de vista. Aun cuando, por la naturaleza intangible de muchas de sus actuaciones, los indicadores no capturen la totalidad de los impactos generados, los resultados obtenidos constituyen una herramienta de evaluación eficaz para verificar la consecución del compromiso estatutario con el dividendo social en las comunidades en las que el Grupo desarrolla sus actividades. Esta evaluación es tomada en consideración por el Consejo de Administración a la hora de definir la estrategia del Grupo y se comparte de forma transparente con todos los grupos de interés.

5. Implementación y coordinación de la estrategia de desarrollo sostenible del Grupo

La ejecución, el seguimiento y la supervisión de la estrategia de desarrollo sostenible, es responsabilidad de las distintas sociedades que lo integran, de conformidad con la estructura societaria y de gobierno del Grupo definida en el Sistema de gobierno corporativo y, en particular, en la *Política general de gobierno corporativo*, y se lleva a la práctica respetando los principios de subsidiariedad y gestión descentralizada a través de los distintos comités que asumen funciones en materia de desarrollo sostenible y reputación. En concreto:

- El Comité Corporativo de Desarrollo Sostenible y Reputación, que tiene las funciones de: definir las líneas corporativas básicas de la evolución de las prácticas orientadas al crecimiento sostenible del dividendo social y la mejora de la reputación en el Grupo, aprobar y seguir los planes de desarrollo en ambas materias, tomar conocimiento de los avances más relevantes y colaborar en la elaboración de la información pública que respecto de estos ámbitos divulga la Sociedad.
- Los Comités de Desarrollo Sostenible y Reputación creados en cada una de las sociedades *subholding* con el objetivo de: impulsar el cumplimiento de las políticas y directrices aprobadas en los distintos países en los que opera el Grupo, de coordinar la estrategia corporativa entre los diferentes negocios desarrollados en cada país y de informar al Comité Corporativo de Desarrollo Sostenible y Reputación de los resultados conseguidos.

6. Principios generales de actuación

Para la consecución de los objetivos señalados en materia de desarrollo sostenible, la Sociedad adopta los siguientes principios generales de actuación:

- Cumplir la legalidad vigente en los países y territorios en los que opera y asumir el liderazgo ético en las comunidades empresariales en las que el Grupo está presente, adoptando, de forma complementaria y voluntaria, compromisos, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado o suficiente, basando sus relaciones con las autoridades públicas competentes en cada jurisdicción en la lealtad, la confianza, la profesionalidad, la colaboración, la reciprocidad y la buena fe.
- Apoyar, mediante su adopción y divulgación, los principios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas y del Pacto Mundial de Naciones Unidas y, en concreto, los relativos al acceso universal a la energía y a la lucha contra el cambio climático, el Acuerdo de París, así como de otros instrumentos internacionales, especialmente en los ámbitos de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.
- Alinear su actuación con el *Propósito y Valores del grupo Iberdrola* y seguir las directrices contenidas en las demás normas del Sistema de gobierno corporativo y, en especial, en el *Código ético*, que regula los comportamientos responsables que el Grupo espera de sus administradores, profesionales y proveedores.
- Favorecer las prácticas de libre mercado, rechazando cualquier tipo de práctica ilegal o fraudulenta, implementando mecanismos efectivos de prevención, vigilancia y sanción de irregularidades.
En particular, se asume el compromiso de perseguir y denunciar cualquier práctica de corrupción que se ponga de manifiesto en el Grupo en cualquiera de los territorios en los que opera.
- Adoptar prácticas avanzadas de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales, basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con los grupos de interés.
- Impulsar las vías de comunicación y diálogo, así como favorecer las relaciones del Grupo con sus accionistas, inversores, empleados, clientes, proveedores y, en general, con todos sus grupos de interés, de conformidad con lo dispuesto en la *Política de relaciones con los Grupos de interés*, para forjar el sentimiento de pertenencia a una compañía excelente, alcanzar una sintonía entre los valores empresariales y las expectativas sociales y adaptar, en la medida de lo posible, las políticas y estrategias del Grupo a los intereses, inquietudes y necesidades de dichos grupos de interés, utilizando todos los instrumentos de comunicación a su alcance, tales como el contacto directo, las redes sociales, procedimientos de consulta, así como la página web corporativa de la Sociedad y las de las distintas sociedades del Grupo.

7. Principios de actuación transversales

A continuación se describen los principios básicos de actuación del Grupo en relación con distintos aspectos del desarrollo sostenible y de la responsabilidad social corporativa, comunes a todos los grupos de interés. Todos ellos representan el compromiso del Grupo el dividendo social que se genera al aplicar dichos principios al desarrollo de las actividades empresariales del Grupo.

7.1 Principios de actuación en relación con la creación de valor sostenible

La creación de valor sostenible es el principio fundamental que debe presidir las políticas, la estrategia y la operativa del Grupo, y conlleva la retribución equitativa de todos los colectivos que contribuyen al éxito del proyecto empresarial del Grupo y la consideración del retorno social de las nuevas inversiones, generando empleo y riqueza para la sociedad con una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes.

Sus principios de actuación fundamentales se desarrollan en la *Política de gestión sostenible* y se sintetizan en los siguientes:

- Promover el acceso universal a la energía, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos, liderando la lucha contra el cambio climático y el desarrollo de energías limpias que contribuyan a la descarbonización de la economía.
- Establecer instrumentos 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. Por ello, la Sociedad presta una especial atención a la gestión excelente de sus procesos y recursos, con la utilización de los instrumentos que se desarrollan en la *Política de calidad*.
- Implantar medidas tendentes a garantizar el suministro seguro y fiable de los productos energéticos.

- d) Impulsar la utilización sostenible de los recursos, promoviendo la minimización de impactos procedentes de las actividades del Grupo, en línea con lo dispuesto en las políticas medioambientales de la Sociedad.
- e) Reforzar la dimensión social de las actividades del Grupo y contribuir a un desarrollo sostenible a través de, entre otras medidas, la sensibilización ciudadana en el consumo responsable de los productos y servicios.

7.2 Principios de actuación en relación con la transparencia

La transparencia es fundamental para transmitir confianza y credibilidad, tanto a los mercados como a los inversores, así como a empleados y resto de grupos de interés. La Sociedad se compromete a:

- a) Difundir información relevante, veraz y fiable sobre el desempeño y las actividades del Grupo.
- b) Favorecer la transparencia, asumiendo el compromiso de elaborar y publicar anualmente información financiera y no financiera de su actividad siguiendo, para esta última, alguna de las metodologías generalmente aceptadas y sometiendo la información a verificación externa independiente.
- c) Facilitar información completa y veraz acerca de los tributos que las sociedades del Grupo satisfacen en los países y territorios en los que operan.

En particular, la Sociedad publicará, además de la información adicional exigida por la normativa aplicable en cada país o asumida voluntariamente por la Sociedad o cualquiera de las restantes sociedades de su Grupo, los siguientes informes: el *Informe integrado*, el *Informe financiero anual*, el *Informe anual de gobierno corporativo*, el *Informe de sostenibilidad*, el *Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros*, así como una memoria sobre las actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones.

7.3 Principios de actuación en relación con el desarrollo y la protección del capital intelectual

El capital intelectual constituye el principal elemento diferencial de las empresas competitivas. Por ello, la Sociedad considera su desarrollo y protección un aspecto fundamental que desarrolla en la *Política de gestión del conocimiento* y la *Política de seguridad corporativa* y cuyos principios básicos de actuación, son:

- a) Fomentar iniciativas, procedimientos y herramientas que permitan un aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual del Grupo.
- b) Desarrollar planes de defensa específicos que garanticen la adecuada protección del capital intelectual del Grupo, especialmente en materia de ciberseguridad y de lucha contra el espionaje industrial, de conformidad con lo dispuesto en la *Política de seguridad corporativa*.

7.4 Principios de actuación en relación con la innovación

La Sociedad considera que la innovación es la principal herramienta del Grupo para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad y constituye una variable de carácter estratégico que afecta a todos sus negocios y a todas las actividades que desarrolla. Los principios básicos de actuación que desarrollan la vocación del Grupo de liderar en innovación dentro del sector energético se recogen a continuación y se desarrollan en la *Política de innovación*:

- a) Fomentar las actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), teniendo como eje el desarrollo sostenible y el fomento de las energías renovables y de las tecnologías emergentes.
- b) Lograr innovaciones que favorezcan el crecimiento sostenible y la gestión eficiente de los recursos y contribuyan al desarrollo social y económico del entorno donde el Grupo realiza su actividad.
- c) Desarrollar proyectos en el campo de la universalización de los servicios energéticos basados en modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos.
- d) Situar al Grupo a la vanguardia de las nuevas tecnologías y los modelos de negocio disruptivos.

7.5 Principios de actuación en relación con una fiscalidad responsable

Los tributos que el Grupo satisface en los países y territorios en los que opera constituyen la principal aportación de las sociedades del Grupo al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad.

En el marco de lo dispuesto en la *Política fiscal corporativa*, el Grupo asume los siguientes compromisos:

- a) El cumplimiento de la legislación vigente en materia fiscal en los distintos países y territorios en los que opera.
- b) La adopción de decisiones en materia tributaria sobre la base de una interpretación razonable de la normativa aplicable y en estrecha vinculación con la actividad del Grupo.
- c) No constituir ni adquirir sociedades residentes en paraísos fiscales, con la sola excepción de los supuestos en que viniera obligada a ello, por tratarse de una adquisición indirecta en la que la sociedad residente en un paraíso fiscal es parte de un grupo de sociedades objeto de adquisición.
- d) La renuncia a la utilización de estructuras de carácter opaco o artificioso ajenas a las actividades propias del Grupo y con la única finalidad de reducir su carga tributaria. En particular, se adopta el compromiso de no realizar transacciones entre entidades vinculadas por motivaciones exclusivamente de erosión de las bases imponibles o de traslado de beneficios a territorios de baja tributación.
- e) La potenciación de una relación con las autoridades en materia tributaria basada en la confianza, buena fe, profesionalidad, colaboración, lealtad y reciprocidad, sin perjuicio de las legítimas controversias que, respetando los principios anteriores y en defensa del interés social, puedan generarse con dichas autoridades en torno a la aplicación de las normas.

8. Principios de actuación en relación con los principales grupos de interés

8.1 Con los accionistas e inversores

Los principios de actuación que presiden la relación de la Sociedad con sus accionistas e inversores son:

- a) La Sociedad facilita y promueve el ejercicio responsable de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes por los accionistas y los titulares de derechos o intereses sobre acciones con sujeción al principio de igualdad de trato.
- b) La Sociedad favorece la participación informada de los accionistas en la Junta General de Accionistas y adopta las medidas oportunas para facilitar que esta ejerza efectivamente las funciones y competencias que le son propias conforme a la ley y al Sistema de gobierno corporativo.

Para ello, pone a disposición de los accionistas, con ocasión de la celebración de cada Junta General de Accionistas, una *Guía del accionista* y unas normas de desarrollo que sistematizan, adaptan, desarrollan y concretan las previsiones del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad sobre el ejercicio por los accionistas de sus derechos, vinculados a la celebración de la Junta General de Accionistas.

- c) La Sociedad fomenta la involucración de los accionistas en la vida social y, especialmente, en los ámbitos del gobierno corporativo y la responsabilidad social. Con este fin su Consejo de Administración ha adoptado distintas iniciativas, como el *Día del Accionista*, ha creado y desarrollado distintos canales de comunicación y de participación y ha aprobado la *Política de involucración de los accionistas*.
- d) El Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado una *Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto* en la que desarrolla las relaciones con los analistas, los inversores institucionales, así como con los asesores de voto y reconoce como objetivo estratégico la atención permanente a la transparencia de información de los accionistas y de los mercados en general.

Dichos principios parten del deber de los accionistas de ejercer sus derechos frente a la Sociedad y los demás accionistas, así como cumplir sus deberes con lealtad, buena fe y transparencia, en el marco del interés social como interés prioritario frente al particular de cada accionista y de conformidad con el Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad.

8.2 Con las comunidades donde el Grupo desarrolla su actividad

El Grupo se caracteriza por su presencia internacional. En su operativa asume los siguientes principios de actuación relativos a los distintos territorios y comunidades en los que opera:

- a) Construir vínculos firmes con las comunidades en las que el Grupo desarrolla su actividad y, de esta forma, generar confianza y forjar un sentimiento de pertenencia a una compañía excelente, de la que se sientan parte integrante.
- b) Armonizar las actividades del Grupo en los distintos países en los que opera con las distintas realidades sociales y culturales.
- c) Reforzar las relaciones de confianza con las distintas comunidades con las que interactúa, mediante el apoyo a las distintas administraciones públicas y a las organizaciones sociales de referencia, promoviendo, cuando sea aconsejable, procesos de consulta para conocer las expectativas de los grupos de interés afectados por asuntos relevantes.
- d) Favorecer el acceso a la energía, tanto a los colectivos con especiales dificultades económicas como a las comunidades aisladas.
- e) Reforzar el respeto a los derechos de las minorías étnicas en todas las comunidades donde el Grupo está presente.
- f) Desarrollar programas de voluntariado corporativo y campañas que promuevan la participación de los profesionales del Grupo en acciones solidarias, con la finalidad de fomentar la mejora de la calidad de vida de las personas, el cuidado del medioambiente, el desarrollo sostenible, el acceso universal a la energía y la erradicación del hambre, incluyendo campañas de recaudación para proyectos que busquen dar respuesta a necesidades sociales.
- g) Apoyar la promoción y la conservación del patrimonio cultural y artístico de los territorios y comunidades en los que el Grupo opera.
- h) Respalda iniciativas que contribuyan a una sociedad más saludable, igualitaria y justa, como el apoyo al empoderamiento de la mujer, la promoción de la conciliación de la vida personal y profesional o de la igualdad en el deporte.

Además, el Grupo colabora con proyectos específicos en países emergentes y en vías de desarrollo así como en zonas en situación de crisis humanitaria, participando activamente en la búsqueda de soluciones sostenibles de acceso a formas modernas de energía.

8.3 Con el medioambiente

La Sociedad aspira a ser la compañía energética global preferida, entre otras cosas, por el respeto del medioambiente, tal y como se subraya y desarrolla en las siguientes políticas: la *Política medioambiental*, la *Política contra el cambio climático* y la *Política de biodiversidad*.

La vocación de liderazgo del Grupo en la lucha contra el cambio climático y en el desarrollo de energías limpias, que contribuyan a la descarbonización de la economía, y el respeto por el medioambiente son los pilares de su modelo de producción energética y el factor que lo distingue en el sector energético como una de las compañías líderes mundiales. Ello se plasma en los siguientes principios de actuación fundamentales:

- a) Preservar y promover la biodiversidad de los ecosistemas, paisajes y especies en los que el Grupo desarrolla su actividad, tanto en la fase de construcción como de explotación y desmantelamiento de sus infraestructuras.
- b) Impulsar la descarbonización de la economía y prevenir la contaminación reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en la emisión de carbono en sus instalaciones.
- c) Integrar la variable del cambio climático en los procesos internos de toma de decisión así como en el análisis y gestión de los riesgos a largo plazo para el Grupo.
- d) Contribuir a la sensibilización de la sociedad sobre el fenómeno del cambio climático, sus consecuencias y soluciones.
- e) Optimizar la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos a través de sistemas implantados que fijan objetivos y metas sobre, entre otros aspectos, la reducción de residuos, el uso de buenas prácticas y la utilización de materiales reciclados.

8.4 Con el equipo humano y el talento

El Grupo considera a su equipo humano un activo estratégico, al que cuida y ofrece un buen entorno de trabajo fomentando su desarrollo, formación y medidas de conciliación y favoreciendo la igualdad de oportunidades.

Por ello, las sociedades del Grupo trabajan para captar, impulsar y retener el talento, así como para fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen a su equipo humano, haciéndoles partícipes de su proyecto de éxito empresarial y garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro.

La interrelación de las distintas sociedades del Grupo con sus equipos humanos sigue los siguientes principios:

- a) Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligatorio y respetando la libertad de asociación y negociación colectiva, así como los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrolle su actividad, en los términos establecidos en la *Política de respeto de los derechos humanos*.
- b) Reclutar, seleccionar y retener el talento bajo un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la consideración de la diversidad en todas sus variables, facilitando medidas de integración de colectivos desfavorecidos y con distintas capacidades y de conciliación de la vida personal y laboral.
- c) Reconocer y valorar los vínculos familiares y personales entre los profesionales del Grupo, consecuencia necesaria del fuerte arraigo local de este en las comunidades en las que históricamente ha desarrollado sus negocios, y establecer medidas que aseguren que en la contratación y promoción interna no se favorezca ni se discrimine a empleados con dicha vinculación.
- d) Establecer una política retributiva que favorezca la contratación de los mejores profesionales y refuerce el capital humano del Grupo.
- e) Impulsar la formación y cualificación de los trabajadores, favoreciendo la promoción profesional y adaptando los recursos humanos a un entorno de trabajo diverso y multicultural. Este principio de actuación se desarrolla en la *Política de gestión del conocimiento*.
- f) Velar por un entorno de trabajo seguro y saludable en el Grupo, así como en sus ámbitos de influencia. Las medidas que favorecen este objetivo se desarrollan en la *Política de seguridad y salud laboral*.

Los anteriores principios se desarrollan en la *Política marco de recursos humanos*, en la *Política de igualdad de oportunidades y conciliación* y en la *Política de reclutamiento y selección*.

8.5 Con los clientes

Las sociedades del Grupo trabajan para conocer las necesidades y las expectativas de sus clientes para ofrecerles las mejores soluciones, defendiendo el buen funcionamiento del mercado en libre competencia, esforzándose continuamente por cuidar e incrementar su satisfacción, reforzar su vinculación al Grupo y fomentar el consumo responsable, y por ello asume los siguientes principios de actuación:

- a) Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.
- b) Velar por la protección de la salud y seguridad de sus clientes en todos los ciclos de vida de los productos que comercializa, mediante el cumplimiento de la legislación en cada caso aplicable y la formación e información de los consumidores mediante diversos instrumentos: páginas web corporativas, información en la factura y desarrollo de campañas formativas e informativas.
- c) Facilitar en cada país en el que comercializa sus productos y servicios, información a sus clientes que permita un uso más racional, eficiente y seguro de la electricidad y el gas.
- d) Prestar atención a los clientes económicamente desfavorecidos o en cualquier otra situación de vulnerabilidad, estableciendo procedimientos de protección específicos y colaborando, según las políticas que establezcan las administraciones públicas competentes en cada caso, para facilitar el acceso continuado al suministro de energía eléctrica y gas.
- e) Facilitar el efectivo acceso de los clientes con dificultades idiomáticas o sensoriales a la información que precisen en relación con los servicios prestados por el Grupo, mediante la implantación de los instrumentos adecuados a tal fin.
- f) Adoptar los instrumentos necesarios para, de acuerdo con lo dispuesto en el *Código ético* y en la legislación que resulte aplicable, garantizar la confidencialidad de los datos de sus clientes.
- g) Perseguir la mejora continua de la calidad del suministro en los distintos países en los que opera.
- h) Hacer un seguimiento de la calidad del servicio prestado a sus clientes, mediante encuestas que midan su satisfacción, y a través del servicio de atención al cliente.

8.6 Con los proveedores

Es imprescindible asegurar que todos los partícipes de la cadena de valor de las sociedades del Grupo respondan y se acomoden, además de a la legislación vigente y al Sistema de gobierno corporativo, a principios éticos y de responsabilidad social de general aceptación. Por ello, los principales ejes de actuación son:

- a) Adoptar prácticas responsables en la gestión de la cadena de suministro.
- b) Procurar que todos los partícipes de la cadena de valor cumplan con los principios y valores plasmados en el *Código ético*, relativos a la ética empresarial y gestión transparente, las prácticas laborales, la salud y seguridad, el medioambiente, la calidad y seguridad de los productos y servicios comercializados, así como desarrollar prácticas responsables en la cadena de valor, impulsando el estricto respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, en el desarrollo de su actividad.

Esta *Política general de desarrollo sostenible* fue aprobada inicialmente por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2007, bajo la denominación de *Política general de responsabilidad social corporativa*, y modificada por última vez el 19 de febrero de 2019.