



POLÍTICA GENERAL DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Política General de Desarrollo Sostenible Gestión en Alberta Norweg 2.0.

MAYO/2020

La Dirección de Alberta Norweg tiene atribuida la competencia de diseñar, evaluar y revisar con carácter permanente el Sistema de gobierno corporativo y, específicamente, de aprobar y actualizar las políticas corporativas, que desarrollan los principios reflejados en el Propósito y Valores de la organización Alberta Norweg y las demás normas del Sistema de gobierno corporativo y que contienen las pautas que rigen la actuación de la Organización.

Entre las distintas políticas corporativas aprobadas, las de desarrollo sostenible tienen por objetivo garantizar el alineamiento de todas las actuaciones de la organización con su propósito, esto es, **continuar construyendo, cada día y en colaboración, un modelo más saludable y accesible, así como con el compromiso de la Organización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (“ODS”)** aprobados por la Organización Mundial de las Naciones Unidas.

1. Finalidad

Esta Política general de desarrollo sostenible (la “Política”) sienta los principios generales y vertebrada las bases que deben regir la estrategia de desarrollo sostenible de la organización para **garantizar que todas sus actividades corporativas y negocios se llevan a cabo promoviendo la creación de valor de forma sostenible** para la sociedad en general, las personas y los clientes, 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 ODS y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

La implementación real y efectiva de esta estrategia de desarrollo sostenible está llamada, junto con el Sistema de gobierno corporativo que la ampara, a ser parte del alma de la organización, 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 se desarrollan y concretan en políticas de desarrollo sostenible específicas que atienden determinadas necesidades y expectativas de los principales Grupos de interés de Alberta Norweg.

2. Ámbito de aplicación

Esta Política es de aplicación en la organización. En cualquier caso, dichas políticas deberán ser conformes con los principios recogidos en esta Política y en las demás de desarrollo sostenible.

En aquellas organizaciones participadas que no formen parte de la organización, la Organización promoverá, a través de sus representantes, el alineamiento de sus propias políticas con las de la Organización, de tal forma que sigan unos principios y directrices coherentes con los que se establecen en esta Política y de las demás políticas de desarrollo sostenible.

3. Objetivos de la estrategia de desarrollo sostenible

El cumplimiento del interés social, 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”.

Para ello, debe tenerse en cuenta que la norma fundacional de la Organización prevé la implementación de una estrategia de desarrollo sostenible que haga partícipes a todos sus Grupos de interés con sus actividades, compartiendo con ellos el valor creado.

Obedeciendo al mandato de Dirección de Alberta Norweg, la organización ha desarrollado dicha estrategia, orientada a la creación de valor de forma sostenible, 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 ODS**, especialmente en relación con los objetivos **siete y trece**, relativos al servicio asequible y no contaminante y a la lucha contra el cambio climático, respectivamente.

Para ello, la organización **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 energético, 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.

En particular, la estrategia de desarrollo sostenible vela por la **consecución de los siguientes objetivos**, tomando como referencia los principios recogidos en los ODS:

- a. Impulsar el cumplimiento del **propósito de Alberta Norweg**, continuar construyendo, cada día y en colaboración, un modelo con valores, tecnológico, saludable y accesible, y promover los tres valores corporativos de la organización, esto es, la tecnología, la fuerza integradora y el impulso dinamizador.
- b. Hacer partícipes del éxito del proyecto empresarial de Alberta Norweg a todos los Grupos de interés a través lo generado por la organización.
- c. Favorecer la consecución de los **objetivos estratégicos** de la organización con el fin de ofrecer un suministro de energía seguro, fiable, de calidad y respetuoso con el medioambiente.
- d. Mejorar la **competitividad** de la organización mediante la asunción de prácticas de gestión basadas en la innovación, la igualdad de oportunidades, la productividad, la rentabilidad, la eficiencia 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 la organización y minimizar, en la medida de lo posible, los impactos negativos, rehuyendo 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 general.
- g. Promover relaciones de confianza con 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 puntos de vista y expectativas en potenciales asuntos relevantes, y poder así tomarlos en consideración.
- h. Contribuir al reconocimiento de la organización y a la mejora de su reputación.

4. Contribución social

Alberta Norweg **contribuye con sus actividades, con su aportación fiscal y mediante el desarrollo de su objeto social conforme a los principios establecidos en sus políticas de desarrollo sostenible:** al impulso de la sociedad en general, tanto desde el punto de vista económico como desde la perspectiva de la ética empresarial, a la promoción de la igualdad y la justicia, al fomento de la innovación, al cuidado del medioambiente y a la lucha contra el cambio climático, a la generación de empleo de calidad, entre otras medidas de bienestar.

La contribución con sus actividades a los Grupos de interés constituye una de las premisas básicas para el éxito del proyecto empresarial de Alberta Norweg y toma como referencia los ODS, cuyos principios acepta y respalda. Dicha estrategia persigue situar al Grupo a la vanguardia de las mejores prácticas en este ámbito y **posicionar a Alberta Norweg como una de las mejores compañías.**

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

Además de ser los objetivos a los que la organización contribuye de forma más relevante, el liderazgo en la lucha contra el cambio climático y el desarrollo de proyectos con tecnología de aplicación en energías limpias que contribuyan a la descarbonización de la economía son los dos ejes fundamentales de la estrategia de la organización.

Asimismo, con su actividad empresarial y, en particular, con la forma en la que la desarrolla, la organización **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 de la organización con los ODS va más allá, toda vez que, en su actividad ordinaria, Alberta Norweg 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 actuaciones que los contravengan o que los obstaculicen.

Así, la Organización trabaja para medir su aportación social generado por la organización a través de su actividad empresarial, que es la principal fuente de creación de valor para los Grupos de interés, 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 ODS, abierta a 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 aporte social trata de abarcar los principales impactos directos, indirectos e inducidos generados por las actividades de la organización, presentes y futuros, en coherencia con el compromiso de Alberta Norweg con la creación de valor sostenible a largo plazo.

Debido a la heterogeneidad de objetivos y metas de desarrollo sostenible, la organización utiliza un conjunto amplio de indicadores que permita evaluar la contribución desde distintas perspectivas. 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 del aporte social. Esta evaluación es tomada en consideración por Dirección a la hora de definir la estrategia de la organización y se comparte de forma transparente con todos los Grupos de interés mediante la difusión pública de su información no financiera y de las aportaciones realizadas a la sociedad. En este sentido, el estado de información no financiera que formula Dirección y que aprueba Presidencia, presenta el desempeño de la Organización en los ámbitos social, **medioambiental y de sostenibilidad y las acciones sociales compartidas con sus Grupos de interés.**

5. Implementación y coordinación de la estrategia de desarrollo sostenible de la organización

La ejecución, el seguimiento y la supervisión de la estrategia de desarrollo sostenible de la organización es responsabilidad de las distintas organización es que lo integran, de conformidad con la estructura societaria y de gobierno de la organización definida en el Sistema de gobierno corporativo y, en particular, en la Política para la definición y coordinación de la organización Alberta Norweg y bases de la organización corporativa, 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:

- a. La Dirección de Alberta Norweg, 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 la organización, 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 Organización.
- b. La Dirección de Alberta Norweg, que impulsa el cumplimiento de las políticas y directrices aprobadas en los distintos territorios en los que opera la organización, tiene la responsabilidad de coordinar la estrategia corporativa entre los diferentes negocios desarrollados y de informar de los resultados conseguidos.

6. Principios generales de actuación

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

- a. Cumplir la legalidad vigente en los territorios en los que opera la organización y asumir el liderazgo ético en las comunidades empresariales en las que está presente, **adoptando, de forma complementaria y voluntaria, compromisos**, normas y directrices 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.
- b. Apoyar, mediante su adopción y divulgación, los principios de los ODS y, en concreto, los relativos al acceso universal y a la lucha contra el cambio climático, los compromisos del Acuerdo de París, los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos, así como de otros instrumentos internacionales, especialmente en los ámbitos de las **buenas prácticas laborales, la protección del medioambiente y la lucha contra la corrupción.**
- c. Alinear su actuación con el Propósito y Valores de la organización Alberta Norweg 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 la organización espera de sus administradores, profesionales y proveedores.

- d. 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 la organización en cualquiera de los territorios en los que opera.
- e. Adoptar prácticas avanzadas en materia de gobierno corporativo en línea con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general, basadas en la **transparencia empresarial y en la confianza mutua con los Grupos de interés**.
- f. Impulsar las **vías de diálogo, así como favorecer las relaciones de la organización** el equipo humano, las personas y la comunidad financiera, los clientes, los proveedores y, en general, con los demás 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 de la organización 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 Organización**.

7. Principios básicos de actuación

A continuación, se describen los principios básicos de actuación de la organización 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 de la organización con el dividendo social que se genera al aplicar dichos principios al desarrollo de sus actividades empresariales.

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 de la organización, y conlleva la retribución equitativa de todos los colectivos que contribuyen al éxito del proyecto empresarial de la organización 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:

- a. Promover el acceso universal a través de la tecnología al suministro energético, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos de conformidad con lo dispuesto en la Política de innovación, liderando la lucha contra el cambio climático y el desarrollo de energías limpias que contribuyan a la descarbonización de la economía.
- b. Establecer instrumentos para reforzar la competitividad de los productos suministrados a través de la eficiencia en los procesos de generación, transporte y distribución. Por ello, la Organización 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.
- c. Implantar medidas tendentes a garantizar el suministro seguro y fiable de los productos.
- d. Impulsar la utilización sostenible de los recursos naturales, promoviendo la minimización de impactos procedentes de las actividades de la organización, en línea con lo dispuesto en las políticas medioambientales de la Organización.
- e. Reforzar la dimensión social de las actividades de la organización y contribuir a un desarrollo sostenible a través de, entre otras medidas, la sensibilización ciudadana en el consumo eficiente de los productos y servicios.

7.2 Principios de actuación en relación con la transparencia

La transparencia es fundamental para **generar confianza y credibilidad**, tanto en los mercados como en los inversores, así como en el equipo humano y el resto de Grupos de interés. La Organización se compromete a:

- a. **Difundir información relevante, veraz y fiable sobre el desempeño y las actividades** de la organización.
- 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 la organización satisface en los territorios en los que opera.

La Organización publicará la información adicional exigida por la normativa aplicable en cada territorio o asumida voluntariamente por Alberta Norweg, incluyendo el estado de información no financiera, que la Dirección formule y que refleja el desempeño de la Organización en los ámbitos social, medioambiental y de sostenibilidad y el aporte social generado y compartido con sus Grupos de interés, así como los siguientes informes: el Informe integrado, el Informe financiero anual, el Informe anual de gobierno corporativo.

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 Organización 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 de la organización.
- b. Desarrollar planes de defensa específicos para la protección de las infraestructuras críticas y para garantizar la continuidad de los servicios esenciales que presta la organización de conformidad con lo dispuesto en la Política de seguridad corporativa.

7.4 Principios de actuación en relación con la innovación

La Organización considera que la **innovación es la principal herramienta de la organización 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 en los que se materializa la vocación de la organización de liderar en innovación dentro del sector 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 la eficiencia orientada a la optimización continua de la operativa de los negocios de la organización, la gestión de la vida de las instalaciones y equipos, la reducción de los costes de operación y mantenimiento y la disminución del impacto ambiental, así como el desarrollo de nuevos productos y servicios que den respuesta a las necesidades de los clientes.
- 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 la organización 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. Mantener a la Organización en 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 la organización satisface en los territorios en los que opera constituyen su principal aportación 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, la organización asume los siguientes compromisos:

- a. **Cumplir la legislación vigente** en materia fiscal en los distintos territorios en los que opera.
- b. Adoptar decisiones en materia tributaria sobre la base de una **interpretación razonable de la normativa aplicable** y en estrecha vinculación con la actividad de la organización.
- c. Seguir las recomendaciones de los códigos de **buenas prácticas tributarias** que se implementen en donde se desarrolla su actividad, tomando en consideración las necesidades y circunstancias específicas de la organización.
- d. **No constituir ni adquirir organizaciones residentes en paraísos fiscales** o incluidos en la lista negra de jurisdicciones no cooperadoras de la Unión Europea, 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 organizaciones objeto de adquisición.
- e. **Renunciar a la utilización de estructuras de carácter opaco o artificioso** ajenas a las actividades propias de la organización y con la única finalidad de reducir su carga tributaria. En particular, no realizar transacciones entre entidades vinculadas con la exclusiva finalidad de erosionar las bases imponibles o trasladar la tributación de beneficios a territorios de baja fiscalidad.
- f. Potenciar una relación con las autoridades tributarias basada en el respeto a la ley, la confianza, la buena fe, la profesionalidad, la colaboración, la lealtad y la 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 interpretación o aplicación de las normas.

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

8.1 Con el equipo humano: las personas

La organización considera a su equipo humano-las personas 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, la organización trabaja 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 la organización con sus equipos humanos-personas sigue los siguientes principios:

- a. Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligatorio y respetando la libertad de asociación y negociación colectiva, el derecho a circular libremente dentro de cada país 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 el respeto a 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 de la organización, 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 los profesionales con dicha vinculación.
- d. Establecer una política retributiva que favorezca la contratación de los mejores profesionales y refuerce el capital humano de la organización.
- e. Impulsar la formación y cualificación del equipo humano, favoreciendo la promoción profesional y adaptando los recursos humanos a un entorno de trabajo diverso y multicultural.
- f. Velar por un entorno de trabajo seguro y saludable en la organización, así como en sus ámbitos de influencia. Las medidas que favorecen este objetivo se desarrollan en la Política de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

8.2 Con partners y la comunidad financiera

Los principios de actuación que presiden la relación de la Organización con partners y la comunidad financiera son:

- a. La Organización facilita y promueve el ejercicio **responsable de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes con sujeción al principio de igualdad de trato**.
- b. La Organización favorece la **participación informada** de partners y comunidad financiera y adopta las medidas oportunas para facilitar que esta sirva efectivamente a las funciones que le son propias.
- c. Para ello, podrá poner a disposición de partners y comunidad financiera, una guía, en el soporte que considere oportuno y unas normas de desarrollo que sistematicen, adapten, desarrollen y concreten las previsiones del Sistema de gobierno corporativo de la Organización sobre el ejercicio de sus derechos.
- d. La Organización fomenta la involucración en la vida social y, especialmente, en los ámbitos del gobierno corporativo y la responsabilidad social. Con este fin ha adoptado distintas iniciativas, donde ha creado y desarrollado distintos canales de comunicación y de participación y ha aprobado la Política de involucración.
- e. La Dirección de Alberta Norweg ha aprobado una Política de comunicación y contactos, inversores institucionales y asesores en la que desarrolla las relaciones con los analistas financieros, los inversores institucionales, así como con los asesores y reconoce como objetivo estratégico la atención permanente a la transparencia de la información difundida-

Dichos principios parten del deber de cumplir sus deberes con lealtad, buena fe y transparencia, en el marco del interés social, como interés prioritario frente al particular y de conformidad con el Sistema de gobierno corporativo de la Organización

8.3 Con los organismos reguladores

La organización procura mantener un **diálogo constructivo y continuado con los organismos reguladores, basado en los principios de legalidad, lealtad, confianza, profesionalidad, colaboración, reciprocidad y buena fe**, que persigue conocer mutuamente los intereses y objetivos de una y otra parte, así como trabajar conjuntamente en la búsqueda de soluciones a cuestiones que impacten a la Organización y que estén dentro del ámbito de las competencias de dichos organismos, contribuyendo de esta forma al impulso de políticas públicas útiles para el desarrollo sostenible.

8.4 Con los clientes

La organización trabaja para conocer las necesidades y las expectativas de sus clientes y así ofrecerles las mejores soluciones, defendiendo el buen funcionamiento del mercado en libre competencia, esforzándose continuamente por cuidar e incrementar su satisfacción, reforzar su vinculación a la organización y fomentar el consumo responsable, asumiendo, a estos efectos, 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 **fomenten la transparencia** y la veracidad de 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, información en la factura y desarrollo de campañas formativas e informativas.
- c. Facilitar en cada territorio en el que la organización comercializa sus productos y servicios, información a sus clientes que permita un uso más racional, eficiente y seguro de los servicios.
- 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.
- 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 la organización, 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 territorios 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.
- i.

8.5 Con los proveedores

La organización considera imprescindible asegurar que todos los partícipes de la cadena de valor de la organización 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 buenas prácticas laborales, la promoción de la salud y la seguridad, el respeto del medioambiente, la garantía de la calidad y seguridad de los productos y servicios comercializados, así como desarrollar prácticas responsables en la cadena de valor, impulsando la gestión conjunta (responsabilidad compartida) en el estricto respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional.

8.6 Con los medios de comunicación

La **transparencia** es una de las señas de identidad de Alberta Norweg y uno de los objetivos fundamentales de su estrategia de comunicación. La organización valora y reconoce el papel clave de los medios de comunicación en lograr ese objetivo.

En consecuencia, las relaciones con los medios de comunicación estarán presididas por los principios de transparencia informativa y colaboración.

8.7 Con la sociedad en general

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 la organización desarrolla su actividad a través de consultas públicas formales 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 de la organización** en los distintos territorios en los que opera con las distintas realidades sociales y culturales de cada uno de ellos.
- 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 procesos de consulta para conocer las expectativas, favoreciendo la igualdad de oportunidades de los Grupos de interés y prestando atención al dialogo intercultural y consenso con los pueblos indígenas (alineados con el convenio número 169 de la Organización Internacional del Trabajo).
- 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 la organización está presente.
- f. Desarrollar programas de **voluntariado corporativo** y campañas que promuevan la participación de los profesionales de la organización 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 la organización 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 laboral**.
- i. Además, la organización 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.

8.8 Con el medioambiente

La Organización aspira a ser la compañía 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 de la organización 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 un líder mundial en este ámbito. Ello se plasma en los siguientes principios de actuación fundamentales:

- Preservar y promover la **biodiversidad de los ecosistemas, paisajes** y especies en los territorios en los que la organización desarrolla su actividad, tanto en la fase de construcción como de explotación y desmantelamiento de sus infraestructuras.
- 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.
- 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 la organización.
- Contribuir a la sensibilización de la sociedad sobre el fenómeno del cambio climático, sus consecuencias y soluciones.

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, la observancia de buenas prácticas y la utilización de materiales reciclados

Esta política fue aprobada en mayo 2020.

D. Santiago José de Taranco Carvajal, mayor de edad, que actúa en nombre de ALBERTA NORWEG, 2.0 S.L.P.U. Sociedad Colegiada en el CTAV90346 con C.I.F. B.98306012, domiciliada C/ Antigua Senda de Senent, 11 bajo izda, 46023, Valencia.

Valencia, mayo de 2020

en representación de Alberta Norweg 2.0 S.L.P



**ALBERTA
NORWEG 2.0, S.L.**
C.I.F. B98306012

NOTA LEGAL: En cumplimiento de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI-CE), así como lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos y demás legislación concordante, le informamos de que sus datos personales figuran en un fichero automatizado cuya responsabilidad es de ALBERTA NORWEG 2.0 S.L.P.U. con dirección postal a efecto de notificación en C/ ANTIGUA SENDA SENENT Nº 11 CP46023-VALENCIA. Los datos personales que existen en nuestro poder están protegidos por nuestra Política de Privacidad y serán tratados con la finalidad de atender su solicitud de información o contacto, así como mantenerle informado de nuestros productos y servicios, actuales o futuros. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal. Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, limitación, supresión y/o portabilidad debe enviar un correo electrónico a info@albertanorweg.com indicándonos la opción a realizar.