



**Ser de confianza:  
nuestro código**

# Haciendo lo correcto. Siempre

Piensa en tu trabajo por un momento. Piensa en BT. Trabajas para una de las mayores empresas tecnológicas del mundo. ¿No es increíble? Pero no es sólo nuestra escala lo que nos hace increíbles, sino nuestra voluntad de ganar, lo que ofrecemos y lo que representamos.

Cada día, empresas, gobiernos y millones de personas de todo el mundo confían en nosotros para mantenerse conectados, trabajar y aprender. Desde el poder de entretenimiento de los servicios de telefonía móvil, Internet y televisión, hasta las infraestructuras críticas que sustentan a las empresas pasando por el poder de salvar vidas con los servicios de emergencia, nadie tiene la capacidad y la oportunidad que tenemos nosotros. Y eso es un algo con una fuerza maravillosa.

Lo que hacemos, lo que haces importa, porque juntos estamos construyendo un mundo mejor, más seguro y más sostenible. Tenemos una empresa llena de vendedores exitosos, diseñadores creativos, jefes de proyecto eficaces, visionarios, y personas que solucionan problemas. Todas y cada una de las funciones son vitales, porque el papel de BT en la sociedad es vital. Puedes sentirte realmente orgulloso del papel que desempeñas.

Nuestra ambición es grande. En 2030 vamos a ser el conector de personas, dispositivos y máquinas más fiable del mundo. ¿Cómo lo conseguiremos? La respuesta es sencilla: empieza y termina con nosotros. No podemos ser complacientes. Debemos trabajar a toda velocidad, con una energía, un ritmo y una mentalidad ganadora que estén a la altura de nuestros planes de crecimiento y que superen las expectativas de nuestros clientes. Es este espíritu, que se siente en cada rincón de nuestro negocio cada día, el que nos hará avanzar. Somos un equipo. Un equipo increíble.

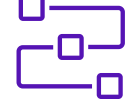
Un equipo del que dependen personas, grandes y pequeñas empresas, y organizaciones gubernamentales. Un equipo del que formas parte. Las relaciones que establecemos entre nosotros, con nuestros socios y con nuestros clientes son fundamentales para nuestra ambición. Ser de confianza en cualquier cosa significa que debemos estar impulsados por la capacidad, la integridad, la relevancia y la transparencia.

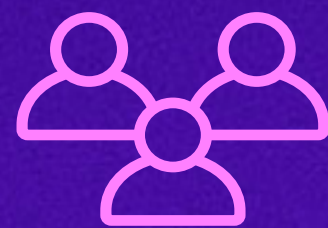
Por eso tenemos Ser de confianza: nuestro código. Es la guía que define nuestro lugar en el mundo haciendo las cosas bien, siempre. Cuando una empresa está tan integrada en la vida diaria como la nuestra, tenemos la responsabilidad de convertirla en una fuerza al servicio del bien en el mundo. Debemos vivir nuestros valores personal, sencillo y brillante, y hacer lo correcto. Debemos establecer los estándares más altos, cumplir nuestras obligaciones legales y reglamentarias, crear el entorno más justo y acoger, respetar y escuchar todas las voces. Con más de 100.000 compañeros, en todo el mundo, BT es un reflejo de la sociedad a la que servimos, y queremos una empresa que refleje y celebre plenamente esa diversidad.

## ¿Cómo podríamos tolerar menos?

Alcanzar nuestra ambición consiste en lograr resultados que sólo pueden alcanzarse compitiendo y comportándose de la manera más positiva, genuina y honesta. Cuando hacemos las cosas de manera transparente, hacemos las cosas bien y nos enfrentamos a las cosas que están mal, el mundo nos conoce y confía en nosotros no sólo por lo que ya hacemos tan bien, sino por cómo lo hacemos: por eso tenemos éxito. Y cuando hacemos todo esto, juntos, podemos decir con orgullo que BT conecta por una buena causa.

# Contenido

|                                                                                     |                                                      |    |                                                                                       |                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----|
|    | Nos apoyamos, respetamos y apreciamos mutuamente     | 04 |    | Competimos para ganar de una manera limpia        | 09 |
|    | Siempre anteponemos el bienestar y la seguridad      | 05 |    | No tomamos atajos                                 | 10 |
|    | Creamos experiencias excepcionales para los clientes | 06 |    | Adoptamos un enfoque responsable de la tecnología | 11 |
|  | Mantenemos la seguridad de la información            | 07 |  | Amamos nuestro planeta                            | 12 |
|  | Nuestras finanzas son fiables                        | 08 |  | Decimos lo que pensamos                           | 13 |



# Nos apoyamos, respetamos y apreciamos mutuamente

## Estas son nuestras promesas:

- Nos tratamos unos a otros con dignidad y respeto, para que todos nos sintamos capaces de ser nosotros mismos. Esperamos que todo el mundo predique con el ejemplo y actúe cuando vea u oiga un lenguaje o un comportamiento que no cumpla nuestras altas expectativas.
- Nos aseguramos de que no haya lugar para la discriminación, la intimidación o el acoso y adoptamos un enfoque de tolerancia cero si lo descubrimos. Los altos estándares que establecemos van más allá de lo que ocurre en el trabajo e incluyen el uso que hacemos de las redes sociales.
- Creamos un espacio para que todos tengan voz y sean escuchados. Invitamos a que haya diferentes puntos de vista para incorporar nuevas ideas e iniciar conversaciones diferentes. Nos escuchamos unos a otros. Todo el mundo es respetado.

## Cómo conseguirlo

- Utilizamos nuestra empatía para ser conscientes de las diferencias, las emociones y las motivaciones de los demás y planteamos a nuestros directivos cualquier preocupación por la discriminación, el acoso u otras formas de comportamiento irrespetuoso. No hacemos la vista gorda si nos preocupa algo.
- Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad personal de asegurarse de que la forma en que nos hablamos y nos comportamos es inclusiva. Desde los servicios que ofrecemos, los productos

que diseñamos hasta los documentos que creamos, nos aseguramos que todo sea accesible. Por su propia naturaleza, la inclusión es aplicable a todo el mundo y no tiene relación con la jerarquía o la función que desempeñamos en nuestra empresa.

- Cuando tenemos dudas, preguntamos primero a nuestro jefe. O nos dirigimos a las páginas de diversidad e inclusión de la intranet para saber más sobre nuestras Red de Personas y conocer las medidas que tomamos para crear un entorno y una experiencia de trabajo verdaderamente inclusivos y acogedores.



# Siempre anteponemos el bienestar y la seguridad

## Estas son nuestras promesas:

- Nos preocupamos por nuestra salud, seguridad y bienestar y entendemos que es necesario prestar mucha atención para asegurarnos de que todos somos capaces de prosperar y dar lo mejor de nosotros mismos en el trabajo. Esto significa mantener nuestros lugares de trabajo limpios, seguros y en un lugar donde nos sintamos felices y orgullosos de trabajar.
- Nos tomamos en serio la seguridad y recordamos que siempre debemos garantizar la salud y la protección en el trabajo. Para nosotros, no hay atajos cuando se trata de mantener la seguridad de todos. Todos trabajamos con seguridad, y todos volvemos a casa seguros, porque velamos por la seguridad de los demás y de quienes nos rodean, incluyendo a proveedores, clientes, el público y quienes comparten los espacios donde trabajamos.
- Consideramos que el trabajo tiene beneficios probados para la salud, y la salud tiene beneficios probados para el trabajo, por lo que ofrecemos mucha información, recursos y orientación para ayudarnos a todos a vivir de la forma más saludable posible.

## Cómo conseguirlo

- Dirígete a las páginas sobre bienestar (wellbeing) de la intranet y aprovecha todos los recursos disponibles que pueden contribuir a nuestro bienestar físico y mental.
- Sé amable contigo mismo. Y no dejes que el trabajo se interponga en ello. Come bien, haz ejercicio y encuentra tiempo para tomar aire fresco. El bienestar de todos se valora y apoya.
- Compartimos la responsabilidad de mantener un entorno seguro para todas las personas afectadas por nuestro trabajo. Cuando observamos algo en el lugar de trabajo que no es o no parece seguro, lo comunicamos a alguien. Póngase en contacto con un compañero del departamento de salud y seguridad, con su jefe directo o con su representante sindical de seguridad si tiene, ante cualquier duda sobre la seguridad en el trabajo.



# Creamos experiencias de cliente sobresalientes

## Estas son nuestras promesas:

- Tratamos a cada uno de nuestros clientes, ya sean particulares u organizaciones, como les gustaría que les trataran, para ofrecerles productos y servicios diferenciados e inigualables.
- Hacemos que todo sea sencillo y fácil para nuestros clientes, teniendo en cuenta sus necesidades.
- Proporcionamos tecnologías, productos y servicios brillantes a nuestros clientes para ofrecerles experiencias excepcionales que sólo nosotros podemos ofrecer gracias a nuestras capacidades, tecnologías y conocimientos únicos.

## Cómo conseguirlo

- Construimos nuestros equipos para que sean representativos de los clientes a los que servimos cada día. Esto nos hace tener una mentalidad más amplia y estar en sintonía con el día a día de nuestros clientes. Es esta comprensión personal y receptiva la que nos ayuda a escuchar. Cuanto más escuchamos, mejores somos.
- La empatía con nuestros clientes es lo que nos ayuda a crear fácilmente productos y servicios ganadores. Esto significa hacer que todo sea sencillo y fácil de usar, y para ello tenemos que simplificarlo. Potenciamos que sea más sencillo unirse y quedarse con nosotros. Nos esforzamos por ser los mejores y dedicamos tiempo a ver nuestros servicios desde la perspectiva de nuestros clientes para saber que lo estamos haciendo bien.
- Estamos obsesionados con las oportunidades que tenemos de ofrecer tecnologías de comunicación y servicios digitales que proporcionen una conexión verdadera y definitiva. Nuestros estándares de calidad, nuestra pasión por la entrega y el rechazo a aceptar un estándar por debajo del excelente, nos impulsan cada día.



# Mantenemos la seguridad de la información

## Estas son nuestras promesas:

- Protegemos cuidadosamente la información que tenemos de nuestros clientes – desde los detalles de los contratos y las interacciones con ellos hasta las direcciones de correo electrónico y sus datos bancarios. Nuestros clientes nos confían sus datos y nos tomamos muy en serio esta responsabilidad. Mantenemos los datos seguros, protegidos, privados y confidenciales.
- También necesitamos tener información personal y sensible sobre nosotros y otros terceros. La mantenemos privada, confidencial, segura y protegida, y la compartimos sólo cuando es necesario.
- Consideramos que la información sobre nuestra empresa también puede ser muy sensible: transacciones, cifras de ventas, nuevos productos o servicios, etc. No queremos que llegue a manos equivocadas, por lo que la mantenemos confidencial, segura y protegida.

## Cómo conseguirlo

- Nos familiarizamos con los principios de privacidad. Describen las mejores prácticas y garantizan que actuamos de conformidad con la normativa en materia de protección de datos.
- Legalmente, debemos informar inmediatamente de cualquier sospecha de violación de seguridad de los datos.
- Trabajamos con los más altos estándares de seguridad cuando manejamos información personal. Consideramos importante contar con los controles adecuados que nos ayuden a hacerlo.

Por eso sólo utilizamos nuestra dirección de correo electrónico profesional cuando compartimos información relacionada con nuestro trabajo y nunca compartimos nuestros datos de acceso a ninguno de nuestros sistemas.

- Mantenemos nuestras instalaciones físicas seguras llevando nuestros pases de seguridad, preguntando a cualquiera que no lo lleve y no compartiéndolos nunca con nadie más.



# Nuestras finanzas son fiables

## Estas son nuestras promesas:

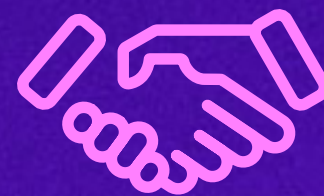
- Proporcionamos a los clientes facturas precisas y fáciles de entender.
- Utilizamos nuestro dinero, activos y recursos con cuidado y mantenemos registros actualizados y precisos de nuestras transacciones y cuentas, con estrictos controles financieros. Informamos de la situación financiera de la empresa con claridad, precisión y puntualidad.
- No toleramos el fraude, el blanqueo de capitales, la evasión fiscal ni ningún otro delito financiero.

## Cómo conseguirlo

- Somos honestos en cuanto a nuestros gastos para la empresa, ya sean gastos personales, con proveedores o internos en un proyecto.
- Somos responsables con el uso de los activos de la empresa y nunca utilizamos el dinero o los recursos de la empresa para fines personales privados, tratándolos con tanto cuidado como si fueran propios.
- Seguimos estrictas normas financieras, de gobernanza y de contabilidad internacionales para registrar y comunicar nuestras finanzas. Nuestros sistemas, procesos y controles financieros se han

establecido para cuidar adecuadamente nuestras finanzas y proteger los activos de la empresa. Llevamos a cabo estos sistemas, procesos y controles de forma honesta, oportuna y adecuada, de modo que la información financiera de la empresa sea precisa y esté actualizada.

- Nuestros sistemas incluyen controles que evitan que estemos expuestos a delitos financieros como el fraude, el blanqueo de capitales, la evasión fiscal o el soborno, y tanto si se trata de compañeros, clientes o terceros, informamos de todas las sospechas de irregularidades financieras a nuestros equipos de finanzas y seguridad para que puedan ser investigadas.



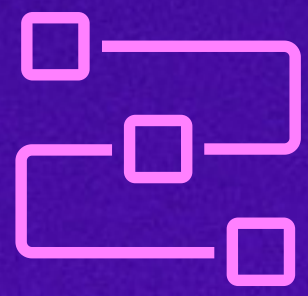
# Competimos para ganar de una manera limpia

## Estas son nuestras promesas:

- Operamos en un mercado competitivo. Competimos para ganar, pero no a cualquier precio. Siempre nos comportamos con integridad y equidad y de acuerdo con las normas. Hablamos de nuestros propios puntos fuertes en lugar de los puntos débiles de la competencia. Nos enorgullecemos de ser honestos y confiables en todos nuestros tratos, evitando los conflictos de intereses siempre que sea posible, e insistimos en que cualquiera que trabaje con nosotros o en nombre nuestro nombre tenga los mismos altos estándares que nosotros.
- Nos aseguramos de que los clientes conozcan las ventajas de nuestros productos exclusivos y les ayudamos a tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios que reciben de nosotros, especialmente cuando son vulnerables.
- No toleramos el soborno ni la corrupción en ninguna de sus formas, y no infringimos las sanciones ni otros controles comerciales.

## Cómo conseguirlo

- Seguimos todas las directrices para tratar a nuestros clientes de forma justa mientras competimos para ganar. Esto incluye ser fieles a nuestros “Ofcom Commitments” y a los requisitos de la *Financial Conduct Authority*.
- Si hablamos o hacemos comparaciones con nuestros competidores, no utilizamos nuestra opinión como un hecho. Nos ceñimos a datos precisos y veraces procedentes de fuentes independientes verificadas para demostrar las cualidades de nuestros productos.
- Evitamos los posibles conflictos de intereses siempre que sea posible y cuando no, los registramos para poder gestionarlos cuidadosamente. Estos conflictos pueden incluir el trabajo con miembros de la familia, intereses comerciales fuera de BT, o conseguir que un amigo haga algún trabajo para BT. Registramos cualquier regalo u obsequio que demos o recibamos, así como cualquier patrocinio u otras donaciones benéficas que hagamos.
- Seguimos nuestros controles para suministrar nuestros bienes, servicios y tecnología de un país a otro.
- Contratamos a nuestros socios y proveedores con cuidado y gestionamos de forma proactiva estas relaciones para crear asociaciones sólidas basadas en valores compartidos.



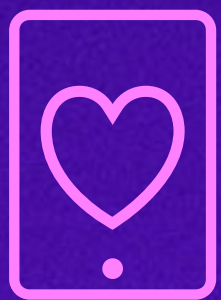
# No tomamos atajos

## Estas son nuestras promesas:

- Somos líderes en calidad, tanto en lo que hacemos como en la forma de hacerlo. Construimos y operamos nuestros productos, servicios y procesos internos con seguridad, integridad y en línea con las mejores prácticas de la industria, para proporcionar excelencia a nuestros clientes. Así es como construimos relaciones de confianza. No esperamos a que algo vaya mal: cuando algo no está bien, lo arreglamos. Si hay una forma mejor de hacer algo, la encontraremos.
- Estamos orgullosos de los elevados estándares de referencia con los que trabajamos en toda nuestra empresa, pero no nos conformamos: buscamos constantemente aprender, desarrollar y mejorar. Es este enfoque el que nos mantiene en la cima de nuestro juego y por delante de la competencia, somos ágiles y veloces y no sacrificamos la calidad ni la confianza de nuestros clientes y socios.
- Gestionamos los riesgos inteligentemente. Entendemos y gestionamos bien los riesgos, lo que nos permite asumir más riesgos controlados en el momento adecuado. No tenemos miedo de ser audaces, pero nunca somos imprudentes. Analizamos bien nuestras decisiones, nos asesoramos correctamente y siempre pensamos antes de actuar.

## Cómo conseguirlo

- No tenemos miedo de crear, probar y aprender para ofrecer experiencias sobresalientes a nuestros clientes, colegas y otros actores interesados que nos ayuden a ganar. Y lo conseguimos combinando nuestros conocimientos e imaginación y centrándonos en los estándares que todos esperan de nosotros.
- Cuando no existen medidas de calidad, es nuestra responsabilidad definirlas y desarrollarlas. Lo hacemos de forma rápida e indolora, eliminando procesos innecesarios que nos ralenticen.
- Colaboramos unos con otros. Impulsamos una cultura en la que podemos dar lo mejor de nosotros mismos, compartir ideas, ofrecer nuevas soluciones y aprender unos de otros para mejorar los estándares que establecemos y la velocidad con la que podemos ofrecer nuestros servicios. Todo ello sin comprometer nunca nuestra honestidad e integridad.



# Adoptamos un enfoque responsable de la tecnología

## Estas son nuestras promesas:

- Adoptamos un enfoque responsable de la tecnología. Nos aseguramos de que nuestros productos tengan un diseño seguro y cumplan siempre nuestras normas de seguridad. Desarrollamos, utilizamos, compramos y vendemos tecnología y aprovechamos de forma inteligente la inteligencia artificial y otras innovaciones y desarrollos de forma que beneficie a la compañía y a las personas y minimice los daños. Nuestro objetivo es liderar el sector en este ámbito, y otras innovaciones, añadiendo valor a la empresa y otros actores interesados.
- Siempre tenemos presente la dignidad y la igualdad inherentes a todas las personas, independientemente de quiénes sean o dónde vivan; esto incluye a nuestros compañeros, clientes y cualquier otra persona que se vea afectada por nuestra actividad.
- Somos especialmente cuidadosos a la hora de respetar la privacidad y la libertad de expresión de las personas, y no toleramos la esclavitud moderna, el trabajo infantil u otros abusos de los derechos humanos en ninguna parte de nuestras operaciones ni en las de las empresas con las que trabajamos.

## Cómo conseguirlo

- Seguimos los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y nos guiamos por nuestros propios principios de tecnología responsable en nuestras decisiones diarias.
- Pensamos cuidadosamente en el impacto de nuestra tecnología. Para ayudarnos a hacerlo bien, seguimos los controles y procesos que tenemos en marcha para asegurarnos de que nuestros proveedores no exploten a sus trabajadores, que nuestros clientes no hagan un mal uso de nuestros productos y que todo lo que hagamos con los datos de las personas sea ético y respetuoso con sus derechos.
- Diseñamos y ofrecemos tecnología para empoderar a las personas y mejorar sus vidas. Esto significa que estamos a la vanguardia de la responsabilidad, la equidad y la apertura en el uso de la inteligencia artificial y otras innovaciones, y los desafíos éticos que pueden presentar, desde cuestiones relacionadas con la privacidad y el mal uso de la analítica hasta los desafíos de los altos niveles de automatización y lo que esto significa para la responsabilidad personal y corporativa y el empleo.
-



# Amamos nuestro planeta

## Estas son nuestras promesas:

- Para nosotros el cambio climático implica cambios duraderos y por ello nos hemos comprometido a convertirnos en una empresa con cero emisiones netas de carbono en 2045.
- Nos comprometemos a utilizar energías renovables, a descarbonizar nuestra flota y a reducir nuestras emisiones operativas. Cuidaremos y protegeremos activamente los recursos de los que todos dependemos, encontrando más oportunidades para tener un impacto positivo en el planeta.
- Junto con nuestros clientes, compañeros y proveedores, trabajaremos para consumir menos, reutilizar y reciclar siempre que podamos, minimizando los residuos y eliminándolos adecuadamente.

## Cómo conseguirlo

- Sigue las orientaciones sobre cómo impulsar la acción climática de los proveedores, ayudar a los clientes a reducir las emisiones de carbono y desempeñar su papel en el trabajo y en casa.
- Respeta el lugar en el que trabajamos, tanto por dentro como por fuera, por nosotros y nuestros clientes y por la comunidad local con la que tenemos el privilegio de compartir el espacio.
- Piensa detenidamente en cómo podemos ser más amables con el planeta con nuestras propias acciones. Entiende los compromisos que hemos asumido entre nosotros para minimizar el impacto que tenemos en el planeta.



# Decimos lo que pensamos

## Estas son nuestras promesas:

- Hablamos cuando tenemos una idea, una pregunta o una preocupación.
- Tratamos a los demás con respeto y hacemos avanzar las ideas, resolvemos las preocupaciones o explicamos el motivo si no podemos hacerlo. Escuchamos a los demás sin juzgarlos. Aquí todo el mundo tiene voz.
- Si alguien quiere plantear una preocupación sobre algo que no encaja con nuestro código, damos a todos acceso a servicios que facilitan este proceso. Esos servicios nos permiten a todos hablar libre y abiertamente, sin prejuicios ni represalias.

## Cómo conseguirlo

- Familiarízate con nuestro código. El código expone claramente lo que defendemos como empresa y todos deberíamos sentirnos bien por desempeñar un papel activo en el cuidado de nuestro trabajo, nuestros clientes y nuestras comunidades.
- Es un hecho que todos queremos trabajar en un entorno seguro, que nos preocupamos por el bienestar de todos y que no permitimos cosas como el acoso y la exclusión en nuestra empresa. Por eso es importante decir lo que pensamos cuando vemos algo que no nos parece correcto, aunque no nos afecte personalmente. El estándar que pasamos es el estándar que aceptamos.
- Si necesitamos ayuda sobre algo que vemos, oímos o experimentamos en el trabajo y que no parece encajar con nuestro código, utilizamos y facilitamos a otros las herramientas disponibles para ello. Se han creado nuestros canales Speak Up para que podamos escucharnos unos a otros, plantear nuestras preocupaciones y obtener apoyo sobre problemas específicos que podamos tener. También podemos ponernos en contacto con nuestros representantes de los empleados para obtener más ayuda y asesoramiento si lo necesitamos.

