

# Nuestra Manera de Trabajar

Un manifiesto de prácticas comerciales





Estimado colega,

En el mercado cada vez más competitivo en el que nos movemos, nuestros clientes, nuestros proveedores, nuestros socios, nuestros accionistas y toda la sociedad en general presta una atención creciente a la forma en la que realizamos nuestro trabajo cada día. La satisfacción de nuestros clientes constituye una prioridad fundamental para BT. Para nosotros es primordial que nuestros clientes confíen en nosotros y en nuestra total integridad.


Los principios comerciales de BT – o normas básicas – aseguran que todas nuestras operaciones comerciales se ajustan a criterios comerciales y éticos. Esto nos ayuda a competir de una manera justa, a solventar los conflictos de intereses, a actuar siempre dentro de la legalidad, a gestionar los riesgos, a proteger el medio ambiente, etc. Pero también nos anima a adentrarnos en un terreno más personal y a explorar nuestras relaciones con nuestros compañeros, con nuestros clientes y con la sociedad para la que trabajamos.

Nuestra fidelidad a nuestros principios comerciales constituye la mejor herramienta para garantizar que nuestra reputación de integridad siga creciendo cada día. Pero esto significa que en ocasiones podríamos vernos obligados a renunciar a posibles operaciones comerciales si consideráramos que éstas nos obligarían a apartarnos de nuestros principios. Una decisión difícil, que no obstante BT no dudaría en tomar.

En BT todos compartimos la responsabilidad de garantizar que nuestro trabajo se realice con los niveles más altos de integridad y ética. Por eso, la forma en la que desempeñas tus tareas es importante, independientemente del puesto que ocupes.

Si te encuentras con alguna dificultad, si no estás seguro de qué debes hacer en una situación determinada, pregunta. Si estás preocupado porque se te plantean actividades que crees que entran en conflicto con nuestro método de trabajo, sé valiente y háznoslo saber.

Estoy convencido de que una empresa con éxito es una empresa que actúa con integridad, que se mantiene fiel a sus valores éticos y que sabe ganarse la confianza y el respeto de sus competidores. Es el tipo de empresa a la que los clientes no dudan en llamar para contratar sus servicios, en la que accionistas están encantados de invertir y para la que todos nos sentimos orgullosos de trabajar.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ben Verwaayen', with a horizontal line underneath it.

**Ben Verwaayen, Chief Executive**

Septiembre 2002

# Los principios comerciales de BT

Estos principios son de aplicación global y afectan a todos los empleados, agentes, contratistas y otros terceros que representan a BT.

A nivel individual y de compañía seguiremos siempre los siguientes principios:



## Ambito legal

Actuaremos según la ley, nuestras obligaciones de otorgamiento de licencias/autorizaciones y demás normativa.



## Competencia leal

Competiremos vigorosamente pero lealmente en nuestros mercados, con honestidad e inspirando confianza en todas nuestras operaciones.



## Incentivos

No ofreceremos o aceptaremos obsequios, agasajos u otros incentivos orientados a influenciar o incentivar una decisión, tampoco participaremos en ningún tipo de soborno. Todos los incidentes deben ser informados y registrados.



## Conflictos

Evitaremos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda ser percibido como (o que pueda llevarnos hacia) una división de las lealtades personales.



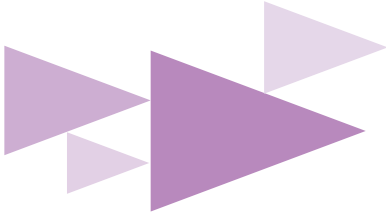
## Compromisos

Aseguraremos la confianza de los demás en los compromisos que contraemos en nombre de BT, y que los acuerdos están adecuadamente autorizados.



## Riesgos

Evaluaremos y gestionaremos los riesgos que recaen sobre nuestras actividades comerciales.



▶ **Activos y bienes**

Protegeremos nuestra marca, nuestros bienes y activos físicos, financieros e intelectuales.

▶ **Información**

Protegeremos la confidencialidad de la información de la compañía, de sus empleados y sus clientes.

▶ **Comunicación**

Seremos francos, serviciales y precisos en nuestras comunicaciones.

▶ **Diversidad**

Trataremos a todos los individuos con equidad e imparcialidad, sin prejuicios, y nunca toleraremos la intimidación en ninguna forma.

▶ **Salud y seguridad**

Cuidaremos de la salud y seguridad de cada uno de nosotros, de nuestros productos y de nuestras operaciones.

▶ **Medio ambiente**

Reduciremos los efectos nocivos potenciales de nuestras actividades sobre el medio ambiente.

# Las relaciones de BT

Tenemos compromisos específicos y aspiraciones aplicables en nuestras relaciones con nuestros clientes, empleados, accionistas, socios comerciales, proveedores y en las comunidades donde trabajamos.

## Aspiraciones

### Clientes

Queremos ser la primera elección de nuestros clientes en cuanto a calidad, plusvalía y servicio. Las relaciones basadas en una confianza mutua nos ayudarán a proporcionar soluciones novedosas que anticipan y cumplen las necesidades de comunicaciones de nuestros clientes.

### Empleados

Queremos atraer, desarrollar y motivar al personal de la mejor calidad. Crearemos un entorno de trabajo abierto, honesto y sin prejuicios y que animará al personal a alcanzar su pleno potencial. Valoraremos las aportaciones a nivel individual y de equipo, y ofreceremos oportunidades para participar en el éxito comercial de la compañía.

### Accionistas

Propugnamos la creación de una plusvalía excelente a largo plazo para retribuir la inversión en BT. Mantendremos los más altos niveles de conducta comercial y seremos transparentes en todas nuestras operaciones.



## Compromisos específicos

- Suministrar productos y servicios rentables respaldados por sus correspondientes garantías adecuadas
  - Gestionar las quejas con rapidez, profesionalismo y buenos modales
  - Respetar las necesidades y requisitos especiales de los clientes
  - Colaborar con todos aquellos que promueven los productos y servicios de la marca BT para reproducir con ellos nuestros propios y más altos niveles de conducta
- 
- Reclutar, emplear y retribuir la habilidad y la aportación
  - Crear oportunidades para el desarrollo personal y el avance profesional
  - Fomentar comunicaciones y consultas adecuadas con los empleados
  - Promover un estilo de vida sano
- 
- Gestionar el grupo con los más altos niveles de conducta empresarial
  - Proporcionar oportunidades para el diálogo sobre los objetivos, la estrategia y la rentabilidad

# Aspiraciones

## Socios

Fomentaremos una red global de alianzas colaborativas ofreciendo a nuestros socios una importante ventaja competitiva. Respetaremos las costumbres y tradiciones de nuestros socios y seremos honestos y éticos en nuestras operaciones con ellos.

## Proveedores

Valoraremos la diversidad de nuestros proveedores. Colaboraremos con ellos de manera innovativa para fomentar la creación de plusvalía para nuestros clientes y socios comerciales.

## Comunidad

Contribuiremos al bienestar de las comunidades en las que trabajamos mediante nuestras actividades comerciales y las cualidades y técnicas de nuestros empleados.



# Compromisos específicos

- Trabajar con nuestros socios en la creación de negocios conjuntos exitosos gestionados con los más altos niveles de integridad y de conducta comercial
- Usar nuestros valores y principios en el diálogo con otras organizaciones y para considerar relaciones existentes y nuevas
- Mantener un proceso de abastecimiento basado en la equidad, y administrar los procedimientos de licitaciones y contrataciones con buena fe
- Pagar a tiempo y según lo acordado
- No convertir en una condición para la colaboración comercial el hecho de que el proveedor sea cliente de BT
  - Los contratos que exploran las oportunidades para equilibrar el saldo comercial con un cliente sólo resultan aceptables cuando:
    - la concesión de un proyecto no se realice únicamente por el hecho de que el proveedor se convierta en cliente de BT
    - ambas partes estén de acuerdo
    - se produzca un beneficio mutuo y exista transparencia por ambas partes
- Promover nuestros principios y valores cuando trabajamos con terceros
- Mantener el mayor nivel de integridad y al mismo tiempo respetar las disposiciones legales, tradiciones y costumbres locales
- Colaborar con la comunidad y otras organizaciones para patrocinar actividades benéficas destinadas al provecho de la sociedad entera
- Emplear nuestra influencia para fomentar la expresión y el potencial máximos de nuestra tecnología



# Resolución de conflictos

Decidir como actuar cuando uno se enfrenta con exigencias conflictivas no resulta fácil a menudo. Las siguientes preguntas pueden ayudarte a llegar a una decisión correcta.

- ¿Es legal?
- ¿Tienes atribuciones para hacerlo?
- ¿Has tomado en cuenta todas las políticas o procedimientos operacionales?
- ¿Cómo explicarías tu decisión a tus colegas de BT en distintos países?
- ¿Cómo explicarías tu decisión a tu familia o en público?
- ¿Está en conflicto con tu propia integridad o con el compromiso de integridad de BT?

# Ayuda y asesoría confidencial

Si te queda alguna duda sobre la interpretación de cualquiera de estas normas:

- Consulte las preguntas y respuestas en "Así trabajamos – Hagámoslo bien", que se puede obtener a través de su responsable directo o en la Intranet. Este texto también contiene información respecto a nuestra política sobre los derechos humanos y las donaciones a organizaciones políticas.
- Consulta las políticas y procedimientos locales incluyendo los documentos ISIS en la página Intranet  
<http://documents.intra.bt.com/bookstore/>
- Discute el asunto con tu jefe de sección o con alguien cercano a tus actividades.
- Utilice las líneas directas de Seguridad 0800 321 999, Compras y Suministros +44 (0)1977 592270, RH 0800 731 4747 o +44 (0)1908 358888.
- BT está también comprometida a combatir el fraude, el abuso o cualquier violación de nuestros principios comerciales. Si te surge cualquier preocupación o deseas ser asesorado en la intimidad llama al teléfono: +44 (0)20 7356 2626 o envía un mensaje por correo electrónico a: [twww.help@bt.com](mailto:twww.help@bt.com)

# Evaluación e información

- Estamos comprometidos a diseminar, evaluar e informar adecuadamente el rendimiento de nuestras actuaciones contra estos principios.
- Es esencial que todos los mandos de la empresa distribuyan la materia dentro del Manifiesto de Principios Comerciales. Cuando cualquier empleado de BT no desarrolle sus actividades en conformidad con estos principios, puede quedar expuesto en último término a la aplicación de medidas disciplinarias e incluso al despido. Cada situación será considerada a la luz de las circunstancias específicas del caso.



Si tienes algún comentario sobre cómo podemos mejorar 'Nuestra Manera de Trabajar' te rogamos nos lo hagas llegar a **[twww.help@bt.com](mailto:twww.help@bt.com)**



Published by Corporate Governance  
BT Group plc  
81 Newgate Street  
London EC1A 7AJ  
September 2003

©British Telecommunications plc 2003  
Registered Office: 81 Newgate Street, London EC1A 7AJ  
Registered in England and Wales No. 4190816  
Designed and produced by SAS  
Printed in England by Wace Corporate Print Ltd

Printed on paper which meets international environmental standards.



Visítanos en <http://www.twww.bt.com>