



CÓDIGO DE CONDUCTA Y DIRECTRICES EMPRESARIALES



UN MENSAJE DEL CEO



Estimados colaboradores:

Este código de conducta del grupo **CrossRacer**, es un documento de vital importancia para nuestra compañía.

En nuestro trabajo diario se presenta la oportunidad de relacionarnos con clientes, jefes, empleados, compañeros de trabajo y proveedores. También la comunidad se nutre de nuestra labor.

Es por ello que nuestro comportamiento y los valores que compartimos deben reflejar nuestro apego a la ética, la transparencia y el respeto a los demás.

Buenos Aires, Septiembre de 2018.



Alex Verschoor
CEO
Grupo CrossRacer

ALCANCE



Nuestro código de conducta se aplica en todas las compañías, departamentos y subsidiarias del grupo **CrossRacer**.

Esto implica que los niveles directivos, gerenciales, de supervisión, y de empleados, estén familiarizados con el contenido de la presente normativa. Aquellas personas que lideran en cada sector o área, tendrán la responsabilidad de comunicar este código y supervisar su cumplimiento.

Estas normas son complementarias del reglamento interno de **CrossRacer**, y del marco legal vigente local e internacional.

El directorio de **CrossRacer** aprueba el presente código el día 1ero. de septiembre de 2018.

El presente código entra en vigencia a partir del primer día de Octubre del 2018, y tiene efectos retroactivos respecto de cualquier hecho vinculado a los aspectos mencionados, y que revistan gravedad institucional, y/o sobre las personas que forman parte del grupo **CrossRacer**.

VALORES CORPORATIVOS

Los valores que compartimos son el sustento de nuestra cultura de empresa que día a día transmitimos y respetamos en nosotros mismos, con nuestros clientes, proveedores y en nuestra relación con el medio ambiente.

ÉTICA: Sostenemos prácticas morales en la relación con clientes, proveedores, empleados y la comunidad.

HONESTIDAD: Somos consistentes para sostener la verdad en las relaciones personales y profesionales.

COMPROMISO: Nos involucramos en cada proyecto y tarea, desplegando lo mejor de nosotros.

DISCIPLINA: Respetamos los procedimientos y procesos, asegurando la calidad en todo lo que hacemos.

RESPETO: Damos valor a la palabra, tanto en los acuerdos establecidos como en cada transacción realizada. Somos respetuosos de la singularidad de las personas.

PASIÓN: Ponemos toda la energía al servicio de la superación constante.

ESPÍRITU DE EQUIPO: Sumamos los talentos de cada uno en dirección de un objetivo en común.

INNOVACIÓN: Generamos soluciones creativas respondiendo efectivamente a cada desafío.

FLEXIBILIDAD: Nos adaptamos rápidamente a diferentes contextos y necesidades.

RESPONSABILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN



La gerencia de **RRHH** será la responsable de la divulgación e implementación del presente código de conducta.

Es también responsabilidad de todos los líderes y colaboradores, ser cumplidores e inspirar a otras personas con su ejemplo.

Si cualquier miembro del sistema **CrossRacer**, sea interno o externo, es sujeto o testigo de una violación a este código, deberá informar inmediatamente a su superior o a la gerencia de **RRHH**.

El cumplimiento de este código es una condición de empleo. Los directores, gerentes, colaboradores y consultores que violen este código, u omitan con su conocimiento reportar irregularidades cuando existieran, estarán sujetos a las acciones disciplinarias que correspondan.



10 ASPECTOS ORIENTADORES DE NUESTRO COMPORTAMIENTO

01 ACOSO LABORAL

Como parte integrante del equipo **CrossRacer**, esperamos y exigimos un trato justo y respetuoso entre todas las personas de la compañía, incluyendo la relación con proveedores y clientes.

No serán admitidos desde ningún punto de vista, los abusos de autoridad, el maltrato, y cualquier tipo de presión de índole físico o psicológico.

EJEMPLO

Un empleado de **CrossRacer** hacía tiempo que hostigaba con modos y un lenguaje agresivo a ciertos miembros de su equipo. Con el agravante de ocupar una posición de poder, parecía que siempre estaba esperando la oportunidad para señalar un error o fallo del otro, y así expresarlo de mala manera y en forma pública.

El personal se encontraba desmotivado y contrariado, lo que generó una queja interna.

02 ACOSO SEXUAL

En **CrossRacer** no aceptamos ningún tipo de acoso sexual, atendiendo especialmente al comportamiento en el área de trabajo, instalaciones de la empresa o de terceros, redes sociales o espacios y medios públicos. Se entiende como acoso sexual cuando una persona, realiza en forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por la persona afectada, y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Las conductas constitutivas de acoso no se limitan al contacto físico, sino que incluyen cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento sexual indebido, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas personales, correo electrónico, redes sociales, misivas o escritos.

EJEMPLO

Un empleado de **CrossRacer** invitaba insistentemente a una compañera a salir. Ante la negativa de ella, él insistía con mensajes de texto, llamadas telefónicas, y en forma personal en el lugar de trabajo.

Lo que el empleado desconocía, es que ante una sola negativa, la insistencia reiterada ya configuraba un caso de acoso sexual.

03 CONFIDENCIALIDAD

La información confidencial es de carácter privilegiado respecto a datos de la empresa y sus representadas, activos de la compañía, clientes directos e indirectos, conocimiento de los negocios, y otros conocimientos que hayan sido adquiridos por medio del trabajo.

Las personas que se desempeñan en el grupo **CrossRacer** tienen el deber de guardar reserva respecto de esta información, tanto durante el vínculo laboral con la compañía como después de su permanencia.

EJEMPLO

Un empleado de **CrossRacer** retenía para sí el boarding pass de celebridades, periodistas y políticos que viajaban por la aerolínea. Lo hacía de manera tal de guardarse un recuerdo y armar una colección. Regularmente fotografiaba con su teléfono estos elementos y los compartía en las redes sociales.

Esta persona estaba incumpliendo el mandato de confidencialidad respecto de documentación con información sensible.

04 DROGAS Y ALCOHOL

Se encuentra totalmente prohibido el consumo, posesión, distribución; o estar bajo los efectos de cualquier sustancia psicoactiva, droga o alcohol, durante el desarrollo del trabajo.

Lo anteriormente detallado se considera una amenaza a la seguridad de las operaciones en general.

EJEMPLO

Un empleado de CrossRacer ingresaba a su turno bajo los efectos inequívocos del alcohol. Es que la noche previa al trabajo, había salido a divertirse y estuvo bebiendo con amigos hasta que se hizo la hora del ingreso.

Esto implicó una amenaza a la seguridad de la operación.

05 COMUNICACIÓN CLARA Y RESPETUOSA

Entendemos que el proceso de comunicación es central en la vinculación de las personas que forman parte del equipo **CrossRacer**. La claridad y transparencia en la transmisión de mensajes, objetivos, alcances y medios, impactan positivamente en los resultados.

Todos los conceptos vertidos aplican también a la comunicación y diálogo con clientes, proveedores y la comunidad en general. No está permitido comunicar en forma engañosa, parcial, poco transparente, e irrespetuosa, pues todas estas prácticas atentan contra los valores centrales de la compañía.

EJEMPLO

Un superior le pidió a un empleado de **CrossRacer** un informe con determinadas particularidades. Cuando el empleado presenta el informe requerido, el mismo era confuso, incompleto e inconsistente. También era evidente que disimulaba la exposición de datos relevantes.

Es que aparentemente se buscaba que se pasara por alto los indicadores negativos de la gestión.

06 CONFLICTO DE INTERESES

Existe conflicto de interés real o potencial, cuando las relaciones del empleado con terceros pudieran afectar los intereses de **CrossRacer**, o cuando los intereses privados del empleado se contrapusieran o interfirieran de algún modo con los de la compañía.

Los integrantes del equipo de **CrossRacer** no deberán beneficiarse, en nombre propio, de algún familiar o persona de afinidad, de oportunidades de negocios que pertenezcan a la empresa. Tampoco usarán en su propio provecho información del grupo **CrossRacer** .

Cualquier situación de potencial conflicto de interés deberá comunicarse al superior jerárquico o gerencia.

EJEMPLO

Un empleado de **CrossRacer** privilegia la contratación de un proveedor, puesto que un familiar trabaja en esa empresa. Si bien otras alternativas eran mejores, esa relación personal pesó más.

Al hacer esta elección, el empleado de **CrossRacer** privilegia un interés propio por encima del de la compañía.

07 PROTECCIÓN Y USO DE ACTIVOS

Incumbe a todo el personal de **CrossRacer**, el mantener altos estándares de seguridad en el uso de los activos de la compañía. Estos conforman el patrimonio de la empresa, trátense de activos tangibles como oficinas, recursos tecnológicos, dinero, maquinarias, y bienes muebles; como intangibles tales como información, manuales, y marcas.

Son inaceptables los delitos de hurto, fraude y malversación, los cuales darán lugar a la rescisión del contrato laboral, y a la denuncia penal consecuente.

EJEMPLO

Un empleado de **CrossRacer** descuidaba su computadora y el teléfono celular provisto por la empresa. Mostraba su desapego por el cuidado de estos activos, dejándolos en cualquier lugar y exponiéndolos a golpes y roturas.

08 CUMPLIMIENTO FRENTE AL CLIENTE

En **CrossRacer** creemos que los clientes son nuestra razón de ser. Existimos para brindarle a cada uno de ellos un servicio consistente y de excelencia.

Atendemos a los clientes con respeto, y tomamos en consideración sus necesidades particulares. Nuestra actitud hacia el cliente se caracteriza por la cordialidad en el trato, la honestidad, y la diligencia en la consecución de sus requerimientos.

EJEMPLO

Durante la operación de un vuelo bastante complejo, un supervisor de la compañía cliente le realiza una observación a un empleado de **CrossRacer**. Este, en vez de aceptar de buen modo la indicación del personal jerárquico, se muestra molesto y contesta inadecuadamente.

Evidentemente la situación implica un impacto negativo en el servicio que la empresa brinda, y genera una queja por parte de la compañía cliente.

09

USO DE REDES SOCIALES

Todos los integrantes del grupo **CrossRacer** deberán poner especial atención en la utilización responsable de las redes sociales e internet, garantizando que la compañía y sus clientes no se vean comprometidos por el uso indebido de estos elementos.

Cualquier tipo de difamación y expresiones inapropiadas en las redes sociales, y que involucren a los actores antes descritos, serán pasibles de las sanciones correspondientes.

La distribución, visualización, y/o descarga de música, imágenes, videos, juegos y cualquier otro dato de esta naturaleza, están terminantemente prohibidas durante el trabajo.

En ningún caso, podrán los mensajes de correo electrónico contener lenguaje, imágenes o sonidos que sean acusatorios, intimidantes, calumniosos, difamatorios o discriminatorios.

EJEMPLO

Durante la operación de un vuelo, un empleado de **CrossRacer** se encuentra chateando utilizando el whatsapp. Esto hace que la persona se distraiga y no realice la función adecuadamente.

La situación es observada por pasajeros, lo cual potencia la mala imagen.



10 VIAJAR CON TICKETS DE BENEFICIO

Cuando un empleado de **CrossRacer** viaja con un boleto cedido por una aerolínea cliente, deberá tener un buen comportamiento, antes, durante y después de finalizado el viaje. Esto implica desde la apariencia y aseo personal, hasta el trato correcto con los agentes de embarque, y tripulación de la aeronave.

Serán consideradas faltas graves la comercialización de cualquier índole del boleto o las franquicias relacionadas, efectuar presiones indebidas para embarcarse, proporcionar información o documentación no fidedigna, y modificar la prioridad del ticket.

EJEMPLO

Un empleado de **CrossRacer** a punto de iniciar sus vacaciones, se presenta para tomar su vuelo en el mostrador de la aerolínea. Durante ese año se hizo acreedor de un pasaje de beneficio. La manera en que está vestido llama la atención: lleva bermudas coloridas, zapatillas y una musculosa.

La presencia personal deja mucho que desear, máxime siendo la cara visible de **CrossRacer** para esa aerolínea cliente.



APLICACIÓN EN EL TRABAJO

Como colaboradores de **CrossRacer**, demostramos nuestro compromiso para cumplir con el presente código cuando:

- Comprendemos, cumplimos y apoyamos las políticas de la empresa.
- Somos ejemplo de conducta empresarial ante nuestros clientes, proveedores, compañeros, jefes, colaboradores y la comunidad.
- Denunciamos comportamientos que vayan en contra de la letra o espíritu de este código de ética y conducta empresarial.
- Elevamos consultas ante dudas presentadas en el devenir del trabajo.

Por cualquier tipo de inquietud, consulta o denuncia vinculada al presente código, contactarse a:

etica@crossracer.aero