

I. INTRODUCCIÓN

La Ética es un ideal de la conducta humana, que orienta a cada persona sobre lo que está bien, lo que es correcto y lo que debería hacer, entendiendo su vida en relación con sus semejantes, en busca del bien común.

La Ética en el trabajo guía no solamente la toma de decisiones (*lo que debo hacer*) sino también el proceso que sigue una vez tomada la decisión (*cómo lo debo hacer*).

En la actuación profesional, cada individuo tiene su propio patrón de valores, por ello se hace necesario que cada uno haga su propia reflexión, a modo de compatibilizar los comportamientos con los valores corporativos, el Código de Conducta y Ética Empresarial, los objetivos estratégicos, las normas internas de las Compañías y la legislación aplicable.

II. OBJETIVOS ÉTICOS

Para todos los empleados de **ARROW SERVICIOS**, independientemente del cargo o función que ocupen, el Código de Conducta y Ética Empresarial posee los siguientes objetivos:

- Ser una referencia formal e institucional para la conducta personal y profesional.
- Viabilizar un comportamiento ético basado en los valores corporativos.
- Reducir las subjetividades de las interpretaciones personales sobre los principios morales y éticos.
- Consolidar la identidad e imagen de **ARROW SERVICIOS** en la relación con sus públicos de interés.

III. PRINCIPIOS ÉTICOS

El sustento del Código de Conducta y Ética Empresarial está en la honestidad, la dignidad, el respeto, la lealtad, la dedicación, la eficacia, la transparencia y la conciencia para orientar los comportamientos de quienes conforman a **ARROW SERVICIOS**

De esta manera **ARROW SERVICIOS** busca atender niveles crecientes de competitividad, rentabilidad y responsabilidad social; comprendiendo esta

última la valorización de sus empleados y CLIENTES, la salud, la seguridad, el medio ambiente y la contribución a la sociedad.

IV. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

Los empleados de **ARROW SERVICIOS** asumimos el compromiso de actuar en los ámbitos referidos a Relación en el Trabajo, Relación con la Sociedad y Comportamiento Ético, de acuerdo a los siguientes lineamientos:

1. Relación en el Trabajo

▫ En el ejercicio del cargo o función:

a) Desempeñamos las funciones con espíritu emprendedor, superando desafíos y orientándonos a proteger los intereses de **ARROW SERVICIOS** y de sus CLIENTES

b) Desarrollamos las tareas según los objetivos de nuestra Compañía, sin usar el cargo, función, actividad, bienes, posición o influencia para obtener beneficios personales o para otros.

c) Respetamos los trabajos desarrollados por cada persona, siendo propiedad de la Compañía todo dato, idea, conocimiento, etc. resultante del trabajo en esta.

d) Mantenemos la confidencialidad de toda la información a la que accedemos en las tareas, de acuerdo a las normas de nuestra Compañía.

e) Aseguramos a nuestros clientes completa protección ante su responsabilidad solidaria, haciéndonos cargo de todas nuestras obligaciones en referencia al personal asignado a los servicios.

f) Promovemos acciones que permitan mejorar la comunicación interna, entendiéndola como una herramienta de gestión.

g) Ponemos énfasis en la integración y el desarrollo del trabajo en equipo.

h) Nos involucramos en la concreción de los objetivos estratégicos de nuestra Compañía y de las EMPRESAS CLIENTES

▫ En el trato con los demás miembros de la Compañía, y con el personal y público de las EMPRESAS CLIENTES

a) Actuamos de forma cortés, con disponibilidad y atención hacia todas las personas con quienes interactuamos, respetando las diferencias individuales.

b) Somos leales con las personas con quienes desarrollamos las tareas.

c) Buscamos que el personal de **ARROW SERVICIOS** se dirija siempre a su supervisor ante cualquier consulta, duda o problema que enfrente y que nunca recurra a personal del CLIENTE, ya que ello puede crear situaciones erróneamente consideradas por el personal de ARROW como de privilegio, y desvirtuar así la naturaleza de la relación de dependencia existente.

d) No perjudicamos la reputación de ningún miembro de **ARROW SERVICIOS** ni del plantel de nuestros clientes, por medio de preconceptos, falso testimonio, información no fundamentada, o de cualquier otra manera.

e) No buscamos obtener favores que a cambio generen compromiso u obligación personal.

f) Estimulamos la generación de ideas que se alineen con los objetivos de **ARROW SERVICIOS**, aunque representen cambios significativos del status quo, y las canalizamos por los medios formales.

g) En cuanto a las relaciones sentimentales que podrían estimularse con compañeros de trabajo, proveedores, clientes y personas que realicen una labor dentro de nuestro ambito de trabajo:

1. No están permitidas que existan dentro del mismo sector o que perjudicara el clima de trabajo de **ARROW SERVICIOS**. En dicho caso alguna de las dos personas deberá solicitar el cambio de sector y/o evaluar junto a la Dirección dicha situación.

2. En caso de presentarse alguna situación confusa, o que represente concreta o potencialmente algún conflicto de intereses, la Dirección evaluará si no se ha cumplido alguna regla del presente código y tomará las medidas que a su criterio deba tomar.

▫ Preconceptos:

Promovemos el bien de todos, sin preconceptos originados en raza, sexo, color, edad, creencias o cualquier otra forma de discriminación.

▫ Intimidaciones:

a) La dignidad y el respeto por las personas, son valores esenciales por lo que no admitimos presiones, amenazas o acosos de ningún tipo hacia nuestra empresa, ni hacia ninguno de nuestros empleados

b) No nos sometemos, ni permitimos que nuestro personal sea sometido a situaciones de asedio moral (entendido como el acto de descalificar por medio de palabras, gestos o actitudes, la autoestima, la seguridad o imagen del empleado), y denunciaremos a través de los mecanismos internos, a quien ejerce este tipo de acción.

c) Respetamos los valores de **ARROW SERVICIOS**, sin ceder a presiones que promuevan la obtención de ventajas indebidas.

▫ Críticas:

Consideramos las críticas constructivas, efectuadas en forma transparente y a través de los canales adecuados, como una demostración de lealtad a la Compañía y a sus miembros.

▫ Tolerancia al error:

a) Aprendemos basándonos en los propios errores y de otros, actuando sobre las causas y evitando la repetición de los mismos.

b) Evaluamos sistemáticamente los errores y aciertos, con la participación del superior inmediato, apuntando a mejorar continuamente la calidad de nuestro trabajo.

▫ Compromiso de las personas:

ARROW SERVICIOS considera importante el esfuerzo de sus

empleados y proveedores de servicios para mejorar el resultado de sus trabajos y promueve el reconocimiento por su desempeño.

▫ En cuanto a la información personal y funcional:

a) **ARROW SERVICIOS** garantiza que la información personal, administrativa, médica y relativa a beneficios, es restringida al propio empleado y al personal del área de RRHH

b) **ARROW SERVICIOS** debe tener permanentemente actualizados los datos personales de sus empleados, quienes colaboran suministrando la información de los cambios que tuvieran. Esto es aplicable también a los proveedores de servicios.

▫ Derecho a las aclaraciones

ARROW SERVICIOS asegura a sus empleados y proveedores de servicios el derecho a solicitar y recibir las aclaraciones necesarias sobre sus derechos e intereses y reclamos efectuados en materia de liquidaciones salariales y beneficios patronales.

▫ Ambiente de trabajo:

a) Los derechos individuales son legítimos, respetados y compatibilizados con el bienestar colectivo y los valores corporativos.

b) **ARROW SERVICIOS** garantiza a sus empleados y a los proveedores de servicios un ambiente de trabajo adecuado, apuntando a la seguridad, higiene, salud y bienestar.

c) Podremos suspender la realización de actividades en caso de que haya situaciones en que nuestra vida y/o integridad física y la de otros miembros de **ARROW SERVICIOS** se encuentren en riesgo grave inminente, tomando las medidas correctivas necesarias y comunicando el hecho inmediatamente al superior directo.

▫ Medios internos de comunicación:

Promovemos la comunicación institucional a través de los medios físicos y electrónicos, a través de los Departamentos de Relaciones Públicas, Atención al Cliente y Operaciones

- En cuanto a la apariencia personal:

ARROW SERVICIOS respeta las libertades y gustos individuales en relación a la apariencia personal de sus miembros, dentro de los límites establecidos por los requerimientos de la función de cada empleado, el público con el cual están en contacto, y los hábitos culturales y empresariales propios y de terceros. Es responsabilidad de cada uno reconocer y respetar estos lineamientos, cuidando la presencia y aspectos personales.

2. Relación con la Sociedad

- En cuanto a la modalidad de trabajo:

a) **ARROW SERVICIOS**, todos sus empleados y proveedores de servicios, se comprometen a cumplir fiel y respetuosamente con todas las leyes y normas aplicables a la actividad.

- En la atención a clientes, socios, proveedores, y a la competencia:

a) Tratamos a nuestros clientes, socios, proveedores y a la competencia de manera respetuosa y cordial, procurando perfeccionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales.

b) Mantenemos informados a clientes y proveedores que esperan una solución, sobre las acciones que se están realizando.

c) Realizamos las negociaciones requeridas por nuestra tarea mediante prácticas honestas.

- Al brindar información a clientes, proveedores, competidores y accionistas:

a) Las personas responsables de brindar este tipo de comunicación, sólo pueden informar y/o reenviar documentos al público externo cuando estén debidamente autorizadas.

b) Proporcionamos información verdadera, poniéndola a disposición de forma igualitaria para todos los interesados.

- c) Las informaciones estratégicas y confidenciales que no hayan sido publicadas por **ARROW SERVICIOS** no pueden difundirse. Sólo pueden emitirse cuando la tarea lo requiera y se estipule un acuerdo de confidencialidad.
- Cuando hay conflicto de intereses:
- a) No nos involucramos en actividades o situaciones donde los intereses individuales interfieran con los de **ARROW SERVICIOS**.
- b) No realizamos tareas personales en el horario de trabajo, que entren en conflicto con la atención y tiempo dedicados a **ARROW SERVICIOS**.
- d) Los recursos de los que disponemos (informaciones, tecnología, equipamiento) se utilizan para el trabajo acorde a los propósitos de **ARROW SERVICIOS** y sus clientes y no para intereses particulares.
- e) En el ejercicio de la actividad profesional, no emitimos comentarios desvalorizantes referentes a la competencia, o sobre calidad o desempeño de sus productos. En caso de ser necesaria una manifestación formal de **ARROW SERVICIOS**, se aprobará la misma por la Dirección.
- Ventajas personales:
- a) No ofrecemos ni aceptamos invitaciones de carácter personal para hospedajes, viajes u otras atracciones que puedan generar daños a la imagen y/o intereses de **ARROW SERVICIOS**
- b) No nos dejamos influenciar por relaciones personales con clientes, proveedores, socios o competidores, en la toma de decisiones.
- c) No mantenemos relaciones comerciales privadas con clientes, proveedores, o competidores de la Compañía en las cuales se pueda obtener privilegios personales, en razón del cargo o función ocupados.
- d) No recibimos, solicitamos, sugerimos o inducimos ningún tipo de ayuda financiera, gratificación, premio, comisión, donación, presente o beneficio de cualquier especie en forma personal, o destinado a familiares u otra persona, en el ejercicio de actividades profesionales, con la salvedad expresa de la aplicación de nuestra Política de Comisiones y retribuciones Comerciales vigente.

e) No hacemos sugerencias a clientes, proveedores o socios que induzcan a la contratación de consultoras o personal, con un interés particular.

f) No ofrecemos ni aceptamos regalos de clientes, proveedores, asociados o competidores, excepto los obsequios claramente identificados o sin valor comercial significativo.

▫ En relación a Nuestros Clientes

a) Solo nos relacionamos con empresas que sigan un código ético similar, a fin de lograr los mejores resultados con la participación conjunta en la búsqueda de objetivos éticos en común.

b) Los lineamientos desarrollados en este Código de Conducta y Etica Empresarial, también alcanzan al cliente en los siguientes aspectos:

1. Todos los datos, información, procedimientos y/o tecnología que aplique **ARROW SERVICIOS** en el cumplimiento de los servicios asignados, debe ser considerada confidencial, y no será transmitida sin expresa autorización de la compañía.

2. Si una empresa que contrata nuestros servicios se interesa en contratar en forma directa a algún integrante de nuestro personal, el único procedimiento leal es el planteo previo a nuestro departamento comercial para obtener la autorización expresa para tal acción.

3. La política interna de retribuciones y premios contempla la aplicación de la misma tanto al personal interno, como a terceros externos a las empresas del Grupo que promuevan de algún modo la contratación de nuestros servicios

Es condición insoslayable para la estipulación de las mismas, que no impliquen perjuicio alguno contra los intereses de la empresa contratante.

4. Es nuestro compromiso permanente el pago al día de todas nuestras obligaciones salariales, previsionales, impositivas y de seguros.

En contrapartida, no toleramos demoras en la cancelación de las facturas por los servicios, ni que se incumplan los plazos de pago pactados, ya que esto pone en riesgo el cumplimiento de nuestras obligaciones, lo cual podría perjudicar a nuestros clientes.

Asimismo exigimos que los clientes nos envíen puntualmente los certificados de retenciones.

▫ En relación con los Accionistas:

a) Buscamos niveles crecientes de competitividad y rentabilidad, a fin de remunerar a los accionistas en forma justa y compatible con el capital invertido.

b) Hacemos prevalecer el interés social de **ARROW SERVICIOS** y el interés común de los accionistas, sobre cualquier otro interés.

▫ Relación con los Sindicatos:

a) **ARROW SERVICIOS** mantiene una relación de respeto con los Sindicatos y no practica ningún tipo de discriminación a los empleados sindicalizados.

▫ Relación con la Comunidad:

a) **ARROW SERVICIOS** procura apoyar las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y para el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las comunidades donde opera. También promueve actividades, para incentivar conductas de participación y compromiso social en los miembros de **ARROW SERVICIOS**

3. Comportamiento Ético

a) Los lineamientos desarrollados en este Código de Conducta y Ética Empresarial nos permiten mejorar la calidad de las relaciones, para el ejercicio de la ciudadanía y el éxito de los negocios.

b) Cualquier intento de soborno, irregularidad o posible comportamiento irregular, contrario a los intereses de **ARROW SERVICIOS** y que implique un incumplimiento de este Código, normas legales y/o regulaciones; tendrán que comunicarse a la Dirección, acompañando la información necesaria, para que se tomen los recaudos pertinentes.

ACUSE DE RECIBO

Por medio de la presente declaro haber leído y comprendido el Código de Conducta y Ética Empresarial en su totalidad, como así también haber tenido oportunidad de realizar preguntas respecto a su contenido.

Por lo tanto, me comprometo a cumplir las disposiciones y manifiesto conocer que cualquier actitud que esté en contra de los Objetivos y Principios Éticos o Lineamientos de Conducta, son pasibles de aplicación de medidas disciplinarias previstas en las normas de **ARROW SERVICIOS**.

Firma

Nombre y apellido

Fecha