

Código de

# VALORES Y CONDUCTAS

ENGINEERING SIMULATION AND SCIENTIFIC SOFTWARE



SIMULATING THE FUTURE



# ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
MENSAJE DE LA PRESIDENCIA	4
RESPETO INTEGRAL A LAS PERSONAS	5
EXCELENCIA CORPORATIVA	9
CULTURA DE LA INNOVACIÓN	12
SALUD CORPORATIVA	15
FOCO EN EL CLIENTE	20
CUMPLIMIENTO	22



## Objetivo

Este Código tiene como objetivo establecer las principales directrices de conducta corporativa de ESSS, basadas en los valores de la empresa.

## Cobertura

Las disposiciones de este Código se aplican, cuando corresponda, al presidente, vicepresidente, directores, gerentes, coordinadores, empleados, pasantes, proveedores de servicios, así como a los proveedores y aliados que actúen en nombre de ESSS y/o con ESSS.

En cada país en el que opera, ESSS y todos sus empleados están comprometidos con el objetivo de llevar a cabo negocios y contactos sociales dentro de los principios de ética, honestidad, integridad, probidad, buena fe, legalidad y respeto, de acuerdo con la misión, la visión y los valores de ESSS.

Cada mención de “ESSS” en este Código incluye a todas las empresas del Grupo ESSS.



## Misión

Brindar soluciones de simulación para la ingeniería innovadora.



## Visión

Brindar soluciones personalizables, integradas y completas para el mercado mundial de la simulación.



## Valores

- ✓ Respeto Integral a las Personas
- ✓ Excelencia
- ✓ Cultura de Innovación
- ✓ Salud Corporativa
- ✓ Enfoque en el Cliente



## Mensaje de la presidencia

En un mundo corporativo dinámico y en constante cambio, donde las relaciones comerciales son cada vez más complejas, realizar nuestro trabajo de manera ética y directa es tan importante como los resultados que obtenemos. Los desafíos que enfrentamos para lograr nuestros objetivos como empresa no pueden, en ningún momento, distorsionar nuestras acciones.

Con el fin de tener una visión clara y uniforme de cómo todos nosotros debemos actuar y comportarnos en nuestra vida diaria, estamos orgullosos de presentar el Código de Valores y Conducta de ESSS. Este manual se basa en nuestros valores, pilares inmutables a lo largo de 25 años de historia.

La reputación y la confianza de nuestros clientes, empleados, aliados y proveedores es uno de los ingredientes más importantes de nuestra empresa. Por lo tanto, es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, independientemente de la actividad o posición en ESSS, seguir estas reglas.

Al hacer esto no solo estaremos reforzando nuestros valores fundamentales, sino que seguiremos las mejores prácticas y trabajaremos de la manera que creemos que es, sobre todo, la correcta.

**CLOVIS MALISKA JR.**  
PRESIDENTE



**CLOVIS MALISKA JR.**  
PRESIDENTE



**MARCUS REIS**  
VICEPRESIDENTE



01

---

**RESPECTO INTEGRAL  
A LAS PERSONAS**



## Trabajo saludable

El mayor diferencial de ESSS son sus empleados. Así, ESSS siempre busca proporcionarles bienestar, calidad de vida, salud y educación continua, valorando el mantenimiento de ambientes de trabajo saludables, seguros y productivos, libres de discriminación, abuso, prejuicios o persecución de cualquier tipo.

Esas condiciones permiten que los empleados trabajen motivados y satisfechos, construyendo el bienestar de la empresa, haciendo que las relaciones entre los empleados y la empresa se guíen por la ética, el respeto, la credibilidad y la sostenibilidad.

Además, preocupada por la salud y el bienestar de sus empleados, ESSS proporciona equipos ergonómicos de alta calidad para minimizar cualquier riesgo para la salud.

## Comportamiento en el ambiente de trabajo

ESSS valora el pleno respeto a las personas y condena las prácticas de discriminación, acoso y

agresión de cualquier tipo. Además, considera a todos iguales, con las mismas responsabilidades y derechos.

El respeto por los que componen el medio ambiente es indispensable en cualquier situación. Por lo tanto, es esencial evitar cualquier conducta que sea prejuiciosa, agresiva o que pueda hacer que alguien se sienta agredido, humillado, intimidado, discriminado, acosado o excluido. Por lo tanto, aceptar, respetar y tratar a todos como iguales es una condición fundamental para lograr los objetivos de ESSS.

ESSS condena toda actitud que constituya acoso moral o sexual en el ámbito empresarial, definiéndose como acoso moral la exposición del individuo a situaciones humillantes y embarazosas, intencionadas, que pueden producirse a través de gestos, palabras y/o actitudes que afecten a la dignidad o integridad física y/o psíquica, desestabilizando al acosado emocional y profesionalmente. El acoso sexual se caracteriza por un comportamiento indeseable y humillante (verbal, no verbal y/o físico), a través de insinuaciones, contactos físicos forzados, invitaciones impertinentes, chantaje, etc., con el fin de obtener ventajas o favores sexuales. El hostigamiento sexual y el acoso sexual son delitos.



## **Rechazo al trabajo forzado y/o infantil**

ESSS respeta estrictamente la edad mínima para trabajar en todos los países en los que opera, y no admite en modo alguno la explotación del trabajo de adultos y niños (como jornadas exhaustivas y condiciones de trabajo degradantes), también se reserva el derecho de no mantener relaciones de ningún tipo con las personas, organizaciones, entidades o instituciones que adopten esta práctica. El trabajo forzado y/o infantil son delitos.

## **Igualdad de oportunidades de empleo**

ESSS mantiene una política de reclutamiento, contratación, capacitación y promoción que trata a los candidatos y empleados de manera justa y libre de cualquier discriminación, prejuicio u otros factores que no estén relacionados con los intereses legítimos de ESSS. Todos reciben el mismo trato y las mismas oportunidades de reconocimiento profesional.

## **Desarrollo profesional**

ESSS fomenta la educación continua, teniendo sus propias políticas para permitir el desarrollo profesional constante de sus empleados.

Busca valorar a sus empleados mediante una gestión participativa del plan de carrera, creando oportunidades de desarrollo personal y profesional, basadas en criterios de dedicación y meritocracia individual.

ESSS cree que la motivación, el compromiso y el dinamismo en la realización de las tareas son factores esenciales para el éxito personal y profesional. Gente decidida y comprometida construye su futuro y ayuda a los que le rodean.



## Cumplimiento con la inmigración

ESSS cumple con las leyes de inmigración de cada país en que está presente. Por lo tanto, no permite la contratación de personas que no estén autorizadas legalmente o de conformidad con las leyes del país en que se solicita la contratación.

Dada la misma premisa, se compromete a garantizar que el trabajo, los viajes, la residencia y el traslado de sus empleados estén amparados con las leyes laborales y de inmigración aplicables.

## Las redes sociales

ESSS cree en la importancia de la libertad de expresión, respetándola por encima de todo.

Las redes sociales se han convertido cada vez más en una extensión de las relaciones personales y profesionales de cada persona. Sin embargo, acontecimientos relacionados con redes sociales se han reflejado en proporciones cada vez mayores y más rápidas y el *Internet* se ha convertido en una especie de "tribunal *en línea*". Así pues,

la forma en que actuamos en estos medios produce consecuencias (tanto personales como profesionales), a menudo de gran relevancia, e incluso puede implicar a la empresa, a los clientes, los aliados, los competidores y los terceros en general.

Por lo tanto, aconsejamos que los empleados de ESSS actúen de manera responsable en las redes sociales de las que forman parte, posicionándose de manera respetable, practicando una conducta libre de prejuicios y discriminación, considerando las buenas prácticas en estos medios. Cuando emita un juicio de valor, hágalo de manera ponderada e integra.

ESSS no autoriza la creación de páginas o publicaciones en nombre de la empresa, excepto por los profesionales que tengan esta atribución entre sus responsabilidades y para campañas institucionales lanzadas por los sectores responsables de la empresa, o, incluso, con la autorización de ESSS y los interesados.

Al identificar en las redes sociales cualquier manifestación que involucre a ESSS y/o las actividades profesionales de cualquiera de sus empleados, le aconsejamos que no se manifieste en nombre de ESSS, sino que informe del hecho al departamento correspondiente.



## Buenas prácticas

- ✓ Respeto total por las personas.
- ✓ Espíritu de equipo, lealtad y confianza.
- ✓ Reflexione siempre si el comentario o la acción a tomar le incomodaría, si fuera dirigido o dirigida a usted.
- ✓ Cuidado especial con las manifestaciones en las redes sociales.
- ✓ Las reproducciones deben acreditarse, a fin de respetar los derechos de autor de sus titulares.
- ✓ Tenga cuidado con posibles interpretaciones discriminatorias y/o prejuiciosas de sus publicaciones, incluso si no son intencionadas.
- ✓ Tener en cuenta la publicidad del ambiente y el daño potencial que la manifestación de ese contenido puede generar a ESSS, sus clientes y aliados, así como a terceros.



## Manténgase atento

- ✓ Cualquier tipo de discriminación y prejuicio en nuestras relaciones, como el origen racial o étnico, las convicciones religiosas, las opiniones políticas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones religiosas, filosóficas o políticas, dados en relación con la salud o la vida sexual, los datos genéticos o biométricos o la discapacidad es un delito.
- ✓ La actuación en las redes sociales tiene carácter público, por lo tanto, las conductas en desacuerdo con este Código, o con la legislación vigente, pueden implicar graves consecuencias para el autor.
- ✓ Tenga cuidado al transmitir la información, siempre verifique, ya que puede no ser verdad.
- ✓ En el entorno empresarial y en los medios de comunicación de ESSS, como el correo electrónico profesional, las redes sociales profesionales, las computadoras y la red corporativa de la empresa, no se tratan temas delicados (por ejemplo, información política o de partidos).



02

---

**EXCELENCIA  
CORPORATIVA**



## **Excelencia: Compromiso de ESSS**

ESSS busca la excelencia en todos los aspectos. Desde su constitución, se ha comprometido a prestar servicios excepcionales a sus clientes en los ámbitos técnicos en los que opera, manteniendo los niveles internacionales en tecnologías y servicios. Utiliza el concepto de aprendizaje y mejora continua de su personal, directamente vinculado a la cultura de innovación de la empresa. Proporciona un entorno favorable para la creatividad, la experimentación y la aplicación de nuevas ideas que generan una ventaja competitiva para ESSS y ayudan en proyectos innovadores. También se estructura en criterios y requisitos inherentes a la excelencia en la gestión empresarial, adoptando conceptos reconocidos internacionalmente que se encuentran en las principales organizaciones de categoría mundial.

## **Excelencia con los proveedores/aliados**

También en la selección de sus aliados y en la contratación de proveedores ESSS mantiene el sello de excelencia, promoviendo siempre

licitaciones transparentes, privilegiando la competencia técnica, el cumplimiento legal, la reputación intachable y el comportamiento ético del proveedor/aliado, buscando el mejor rendimiento posible en términos de coste y calidad para ESSS y la buena gestión de riesgos de su imagen y de sus aliados. Así pues, ESSS alienta a sus proveedores/aliados, independientemente de su tamaño o posición geográfica, a adoptar prácticas de gestión orientadas a la excelencia.

## **Responsabilidad social y ambiental**

Las tareas y los servicios prestados por ESSS tienen un grado muy bajo de impacto ambiental, pero la empresa no está exenta de responsabilidad social.

Está comprometida con la protección del medio ambiente y con el cumplimiento de la legislación ambiental, privilegiando el uso de tecnologías limpias, factor esencial para el desarrollo sostenible.

Además, ESSS contribuye a la protección del medio ambiente, ya que en la prestación de sus servicios aplica enfoques innovadores en el consumo de energía, en la sustitución de materiales nocivos para el medio ambiente, entre otros.



## Integridad de las relaciones contractuales

ESSS entiende que las relaciones negociadas deben ser iguales, simétricas y productivas para todas las partes involucradas. Por consiguiente, concede una importancia extrema a los contratos que firma, ya sea cuando es contratado por sus clientes y aliados comerciales, o cuando se contrata a proveedores y prestadores de servicios.

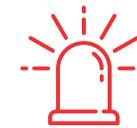
Para ESSS, todas las relaciones contractuales deben observar estrictamente la claridad del propósito y el equilibrio, privilegiando la protección de la confianza entre todas las partes y resultando en un acuerdo coherente de intereses para todas las partes.

Todos los contratos son analizados, negociados (cuando corresponde) y validados por el Departamento Jurídico de ESSS para luego proceder a su firma por los representantes legales de la empresa. Por lo tanto, ESSS, cuando concluye sus contratos, lo hace con absoluta probidad y buena fe y comprende y acepta los compromisos y obligaciones que asume.



## Buenas prácticas

- ✓ Buscar aliados que sean similares a nuestras prácticas y visiones.
- ✓ Relaciones contractuales equilibradas y productivas.



## Manténgase atento

- ✓ La búsqueda de la máxima excelencia en todas las acciones, es un objetivo.



03

---

**CULTURA DE LA  
INNOVACIÓN**



## ADN ESSS

Creada en 1995, con profesionales egresados del Laboratorio de Simulación Numérica en Mecánica de Fluidos y Transferencia de Calor del Departamento de Ingeniería Mecánica de la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), ESSS nació con el objetivo de establecer un vínculo entre la producción científica desarrollada en las universidades y la aplicación de este conocimiento en la industria. Con un ADN de innovación y excelencia, debido a su origen en el mundo científico, y buscando contribuir a incrementar el nivel tecnológico de las empresas, ESSS se ha consolidado como un referente del mercado en el área de la Simulación computacional (Computer-Aided Engineering - CAE), comprometida con la aportación de soluciones de alto valor añadido.

## Soluciones innovadoras

El pensamiento y el rigor científico, la simulación numérica y el desarrollo de software científico son pilares indispensables para la innovación. Las soluciones puestas a disposición por ESSS, según las características mencionadas, juegan un papel fundamental en los proyectos de las empresas más innovadoras del mundo. Contribuimos para que desarrollen y suministren productos radicalmente mejores y más eficientes a los más diversos segmentos de la industria, como el petróleo y el gas, aeroespacial, automotor, metalmecánico, la generación de energía, la turbomaquinaria, los procesos químicos y la minería, entre otros.



## Fomento de la innovación

ESSS proporciona un entorno profesional inspirador y motivador para fomentar la innovación, animando a sus empleados y apoyándolos en el proceso para que sea sostenible a largo plazo. El gran número de magísteres y doctores de la empresa y las numerosas asociaciones técnico-científicas con universidades y centros de investigación constituyen su pasaporte a la innovación.

Basándose en este valor, ESSS ha ganado varios premios en el campo de la innovación tecnológica. Su ADN de innovación ya fue atestado en su primer año de vida, cuando ESSS desarrolló un software personalizado para el Centro de Investigación de Petrobras y recibió el Premio Max Award, de Fenasoft, por desarrollar la Biblioteca de Programación COI-lib, un entorno informático que ya había visto aplicaciones tecnológicas innovadoras durante dos décadas. ESSS comparte la idea de que la economía mundial será impulsada por proyectos innovadores y sostenibles.



## Buenas prácticas

- ✓ Ponga su idea en práctica.
- ✓ Comparta sus ideas.
- ✓ Disfrute del ambiente inspirador.
- ✓ Muéstrese abierto a escuchar opiniones.
- ✓ Haga críticas constructivas siempre.



## Manténgase atento

- ✓ Estudie. La innovación se hace con conocimiento.
- ✓ Actualícese. Reconozca los nichos de innovación.
- ✓ La innovación es un proceso que requiere persistencia.

**04**

**SALUD  
CORPORATIVA**





## **Cumplimiento de las leyes**

ESSS está sujeta a diversas regulaciones y tiene como premisa vital el compromiso de respeto y obediencia a las que se le aplican. En este contexto, se busca el estricto cumplimiento de las normas, especialmente las tributarias, mercantiles, laborales y de seguridad social que le son aplicables, así como las demás normas específicamente indicadas en este Código, porque considera que la salud y la sostenibilidad de sus actividades están necesariamente ligadas a la observancia y cumplimiento de las leyes, normas y principios a los que está sujeto, aún más cuando la legislación puede imponer altos costos.

## **Registros contables**

ESSS lleva registros contables de todas sus operaciones, preparando y manteniendo informes y libros de contabilidad precisos y fiables, observando estrictamente las leyes y reglamentos vigentes y siguiendo las normas internacionales de contabilidad (NIIF).

## **Relaciones con la Administración Pública Nacional y Extranjera**

ESSS mantiene relaciones contractuales con la Administración Pública. En este contexto, mantiene un respeto absoluto por los principios de la Administración Pública, en particular el interés público, la moral y la impersonalidad y los bienes públicos.

En los procesos de selección y contratación pública, ESSS valora la adopción de la ética y la transparencia y el respeto absoluto a las disposiciones jurídicas aplicables.

ESSS no permite el fraude en los procesos de selección y contratación pública, actuando siempre en estricto cumplimiento de los principios fundamentales que rigen la contratación pública: isonomía, selección de la propuesta más ventajosa para la administración y promoción del desarrollo nacional sostenible, legalidad, impersonalidad, moralidad, igualdad, publicidad, probidad administrativa, obligatoriedad del instrumento de citación y juicio objetivo.



## Anticorrupción

El acto de cometer corrupción, ya sea directa o indirectamente, es absolutamente ilegal e inadmisibles. Por lo tanto, ESSS repudia cualquier forma de corrupción.

En este contexto, ESSS y sus empleados son conscientes y están de acuerdo en que no se pueden mantener las siguientes conductas, que son consideradas como “prácticas de la corrupción”:

- ✓ Prometer, ofrecer o dar, directa o indirectamente, un beneficio indebido a un funcionario público, o a una tercera persona relacionada con este.
- ✓ Comprobadamente financiar, pagar, patrocinar o subvencionar de alguna manera la práctica de actos ilegales previstos en la ley.
- ✓ Comprobadamente, utilizando una persona física o jurídica para encubrir u ocultar sus verdaderos intereses o la identidad de los beneficiarios de los actos realizados.

En cuanto a licitaciones y contratos:

- ✓ Frustrar o defraudar, mediante ajuste, combinación o cualquier otro recurso, la naturaleza competitiva de un procedimiento de licitación pública.

- ✓ Impedir, perturbar o defraudar la realización de cualquier acto de licitación pública.
- ✓ Desestimar o tratar de desestimar a un licitante, mediante fraude u ofreciendo una ventaja de cualquier tipo.
- ✓ Licitaciones públicas fraudulentas o contratos derivados de ellas.
- ✓ Creación, de manera fraudulenta o irregular, de una persona jurídica para participar en una licitación pública o para celebrar un contrato administrativo.
- ✓ Obtener una ventaja o un beneficio indebido, de manera fraudulenta, de las modificaciones o prórrogas de los contratos celebrados con la administración pública, sin autorización de la ley, en el acto de convocatoria a la licitación pública o en los respectivos instrumentos contractuales.
- ✓ Manipular o defraudar el equilibrio económico-financiero de los contratos celebrados con la administración pública.
- ✓ Dificultar la actividad de investigación o inspección de los organismos, entidades o agentes públicos, o intervenir en su desempeño, incluso en el ámbito de los organismos reguladores y órganos de inspección del sistema financiero nacional.



Sobre la base de estas premisas, ESSS se siente absolutamente comprometida con las prácticas anticorrupción, manteniendo el cumplimiento de todas las leyes inherentes, especialmente, pero no exclusivamente, la Ley N.º 12.846/2013 - "[Ley Anticorrupción de Brasil](#)" y sus reglamentos la [Foreign Corrupt Practices Act](#) y [Bribery Act 2010](#).

El propósito de las leyes es evitar conductas que tengan por objeto ofrecer a terceros beneficios o ventajas de cualquier naturaleza que puedan influir o recompensar su comportamiento o el desempeño de su función. Cada empleado de ESSS debe asegurarse de que las leyes anticorrupción se obedecen de acuerdo con su ámbito de aplicación. Respetando las leyes y las premisas anteriores, el empleado ejerce una mayor vigilancia en el ejercicio de sus propias actividades, así como en las prácticas de los clientes y aliados comerciales que de alguna manera contribuyen al desarrollo de la actividad comercial de ESSS.

ESSS mantiene un canal de comunicación exclusivo para cualquier pregunta relacionada con el tema: [compliance@esss.com](mailto:compliance@esss.com). Este canal es confidencial y solo las personas que son miembros del Comité de Cumplimiento de ESSS tienen acceso a él y a la información que proviene de él.

## Conflicto de intereses

Ocurre cuando el profesional, en el desempeño de sus actividades o en la toma de decisiones, antepone sus intereses y relaciones personales por encima de los legítimos intereses corporativos de ESSS. Por lo tanto, la Compañía orienta a todos sus profesionales para que realicen sus actividades y tomen decisiones basadas en criterios exclusivamente técnicos y transparentes, observando y preservando la ética, la probidad y los intereses corporativos legítimos.

## Información confidencial

ESSS entiende que la información confidencial es el activo de sus clientes, proveedores y aliados comerciales. Debido a la naturaleza de los servicios que presta, en casi todos sus negocios recibe información considerada estratégica, ya sea por su extrema relevancia o por su carácter innovador.

Por lo tanto, ESSS firma acuerdos de confidencialidad y adopta medidas de seguridad en el manejo de la información recibida, que aseguran el mantenimiento del secreto de la misma.



La información recibida por ESSS circula en entornos computarizados seguros y controlados.

Los empleados de ESSS tienen el acceso restringido a dicha información, limitado únicamente a quienes hacen uso de esta en sus respectivos trabajos, conscientes de la confidencialidad de la información y orientados a tratarla de manera secreta.

## Procesamiento de datos

ESSS valora el cumplimiento en el procesamiento de los datos que recibe, utilizándolos únicamente para el cumplimiento de sus obligaciones legales y para la consecución de los fines legítimos relacionados con sus actividades. ESSS no comparte los datos que recibe.

Así pues, los datos se utilizan exclusivamente para los fines a los que están destinados, quedando prohibido el uso en beneficio propio o de terceros, que no cumplan los fines para los que se recibieron estos datos, durante y después de la validez del vínculo del titular de los datos con ESSS.

ESSS establece controles internos para el tratamiento adecuado de los datos, incluyendo medidas de seguridad y mantenimiento de la privacidad.

Y, en su calidad de grupo empresarial en vías de globalización, ESSS cumple con las normas de protección de datos aplicables y, en especial, observa las normas para la transferencia internacional de datos.

ESSS mantiene un canal de comunicación único para cualquier cuestión relacionada con el tema, especialmente para el uso de los propios propietarios de los datos proporcionados: [privacy@esss.com](mailto:privacy@esss.com). Este canal es confidencial y solo las personas que son miembros del Comité de Cumplimiento de ESSS tienen acceso a este y a la información que contiene.



## Buenas prácticas

- ✓ Conocer, comprender y cumplir con las leyes que inciden en las actividades de ESSS.
- ✓ Actuar con ética, transparencia, probidad y buena fe en las relaciones que involucren a ESSS.
- ✓ No hacer uso de su cargo/función, para el acceso a información confidencial y datos de terceros para obtener beneficios o ventajas de ningún tipo para ESSS, para usted o para terceros.



## Manténgase atento

- ✓ Informar, a través de los canales puestos a disposición por ESSS, cualquier práctica que viole (o intente violar) leyes, principios y conductas éticas. Incluso, en caso de duda, informe de la situación por los canales de comunicación disponibles.
- ✓ No interactúe en situaciones que constituyan un conflicto de intereses, real o potencial, y que puedan interferir con la capacidad de permanecer exento y tomar decisiones imparciales en relación con las actividades de ESSS.

A photograph of a business meeting in a modern office. A man with glasses and a beard, wearing a blue blazer, is shaking hands with another man whose back is to the camera. A woman with curly hair is smiling in the background. The scene is lit with warm, soft light, suggesting an indoor setting with large windows.

05

---

**FOCO EN EL  
CLIENTE**



## Relación con los clientes

ESSS busca establecer relaciones duraderas y de confianza con sus clientes internos y externos, interactuando con transparencia y ética, orientando el trabajo en su satisfacción a través de la provisión de productos y servicios de calidad y confiabilidad, en el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el diálogo transparente y permanente.

## Compromisos con los clientes

Desde la prospección, ESSS se compromete a comprender, anticipar y satisfacer las necesidades de sus clientes, cumpliendo los compromisos adquiridos y buscando comprender sus objetivos y demandas para ofrecer la mejor solución a sus desafíos de desarrollo de productos y procesos.

Creemos en el esfuerzo continuo por mejorar las operaciones y las relaciones, valorando un rumbo donde ambos caminan hacia un propósito común: el éxito.

## Excelencia con los clientes

ESSS cree en la excelencia en la atención al cliente, entendiendo que es fundamental conocer su realidad y áreas de actuación para fomentar el intercambio de conocimientos y el crecimiento mutuo. Para ello fomenta y valora el continuo desarrollo y formación de sus profesionales, que les permita alcanzar los más altos niveles de cualificación.

ESSS entiende que también ha construido un diferencial para servir a sus clientes y superar sus desafíos comerciales.



## Buenas prácticas

- ✓ Las relaciones duraderas y de confianza se basan en el respeto, la cordialidad y la dedicación.
- ✓ Escucha lo que tu cliente interno tiene que decir.
- ✓ Cuento con el apoyo de la tecnología para mejorar su servicio.



## Manténgase atento

- ✓ Todos los clientes son importantes, dentro o fuera de la empresa.
- ✓ El cliente interno también debe ser atendido con excelencia.



06

---

**CUMPLIMIENTO**



Este Código traduce los principios y valores de ESSS. Por lo tanto, respetarlo es algo que nos tomamos muy en serio. En este contexto, entendemos que todos tienen la responsabilidad de informar sobre posibles casos de incumplimiento del presente Código de Valores y Conducta.

Con este fin, ESSS proporciona canales específicos que permiten la comunicación anónima ([www.esss.com/es/conozca-la-empresa/denuncias](http://www.esss.com/es/conozca-la-empresa/denuncias)) o identificada ([compliance@esss.com](mailto:compliance@esss.com)).

Destacamos que la empresa no admite ningún tipo de represalias y/o discriminación contra quienes, con probidad y buena fe, han generado este tipo de comunicación.

Una vez hecha la comunicación, el Comité de Cumplimiento de ESSS tomará medidas para determinar el hecho y, si se encuentra una falta de conformidad, tomará las medidas punitivas apropiadas.

Creemos que, de esta manera, cumplimos con nuestra obligación de restringir las prácticas nocivas en nuestra sociedad.



 [compliance@esss.com](mailto:compliance@esss.com)  [www.esss.com](http://www.esss.com)