



Informe sobre responsabilidad corporativa de 2013

Índice

03	Carta del director	17	El mundo
05	Acerca de Symantec	18	Nuestra metodología en materia de prácticas medioambientales
06	Premios y reconocimientos	19	Garantía de operaciones con eficiencia energética
07	Nuestros empleados	20	Mejora de la eficacia del consumo energético (PUE)
08	Organización para el futuro	20	Establecimiento de las expectativas de la cadena de suministros
08	Propuesta de valor para empleados	20	Mejora de nuestras prácticas de derechos humanos
08	Valoración del voluntariado	21	Inversión en la comunidad
09	Mayor diversidad de género		
11	Su información	23	Acerca de este informe
12	A la cabeza de la inteligencia global	24	Participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas
12	Protección frente al cibercrimen	24	Implicación de las partes interesadas
13	Inversión en la seguridad en línea	25	Tablas de datos
14	Norton Family		
14	Fomento de la privacidad		
15	Mejora de la experiencia de los clientes		

Carta del director

Symantec tiene el cometido de hacer del mundo un lugar más seguro al proteger y gestionar la información de modo que los usuarios puedan centrarse en la consecución de sus objetivos. Con este alegato, nuestros objetivos empresariales quedan ligados a una meta social, pues ayudamos a las personas, a las empresas y a las administraciones a gestionar y proteger su entorno regido por la información frente a una cantidad de riesgos creciente en un número de puntos también creciente con mayor consecución y eficacia que cualquier otra empresa. Esto quiere decir que tenemos el deber de evolucionar para satisfacer las necesidades de nuestros clientes no solo hoy, sino también en el futuro.

En enero de este mismo año, hemos dado a conocer nuestra nueva dirección en materia de estrategia, a la que denominamos “Symantec 4.0”. Ha supuesto el comienzo de trabajos desafiantes para nuestro equipo en los que hemos formulado preguntas difíciles en nombre de nuestros clientes y socios, y en los que hemos tomado decisiones aun más duras en aras de garantizar que nuestros empleados cumplan la promesa que mantenemos con los clientes y, al mismo tiempo, devuelven valor a nuestros accionistas.

Nuestros esfuerzos están empezando a dar sus frutos: los ingresos correspondientes al ejercicio 2013 manifestan un crecimiento del 3 %, es decir, nuestro mejor resultado en los últimos cinco años. Esperamos compartir muchos más éxitos a medida que perfeccionemos nuestra estrategia de introducción en el mercado y las hojas de ruta de nuestros productos. Además, somos conscientes de que aplicar la responsabilidad corporativa en todo lo que hacemos nos ayudará a alcanzar nuestra estrategia corporativa y a proporcionar valor a nuestros empleados, clientes y accionistas, lo que nos llevará a trabajar con integridad, con respeto con el medioambiente y con el deber de influir positivamente en la sociedad de todo el mundo.

Nuestro nuevo compromiso de incorporar la responsabilidad corporativa se centra en tres áreas principales: nuestros empleados, su información y el mundo.

Nuestros empleados

Nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa empieza “en casa”. Nuestro éxito se alimenta de la visión y la innovación de una plantilla diversa y comprometida que se centra en proporcionar valor a nuestros clientes. El aprendizaje es la base de nuestro crecimiento como personas y como empresa. Son más de 2000 los líderes que han recibido formación en el curso Leadership 4.0, la metodología de gestión que dirige nuestro progreso continuo.

A lo largo del pasado año, redujimos el grado de complejidad de nuestra organización con el fin de aumentar nuestra capacidad de concluir tareas y mejorar en todos los niveles de la empresa. Aunque quizá la acción más importante que hayamos llevado a cabo sea materializar por escrito nuestro compromiso con los empleados a través de nuestra propuesta de valor para empleados (EVP, del inglés “Employee Value Proposition”). Esta es la promesa que les hacemos a nuestros empleados, mediante la cual esbozamos aquello que pueden esperar en contrapartida por desarrollar su carrera profesional en Symantec. Se trata de una promesa que pretendemos cumplir y en la que nos basaremos para avanzar día a día.

Su información

Proteger y gestionar el entorno regido por la información en el que están inmersos nuestros clientes aún constituye un objetivo primordial para nuestro negocio. Realizamos avances constantes en nuestro rendimiento por este camino mediante la innovación en nuestros productos y servicios, y la colaboración con organizaciones comprometidas con el mantenimiento de la seguridad de las personas y de la información del mundo en Internet, y el respaldo a estas.

En el ejercicio 2013, Symantec ha presentado numerosos productos que han potenciado nuestro liderazgo en movilidad y en la informática en la nube. A modo de ejemplo, hemos proporcionado tecnología que añade funciones de seguridad a las aplicaciones para dispositivos móviles descargadas por los usuarios y productos que gestionan simultáneamente tanto la información personal como la empresarial. Asimismo, hemos llevado a cabo la que quizás sea nuestra investigación más ambiciosa hasta la fecha en materia de las necesidades cotidianas de nuestros clientes y, como resultado, hemos identificado diez áreas en las que las exigencias de innovación y productos futuros son acuciantes. Para responder a ello, ya hemos puesto en marcha la presentación de una nueva estrategia en lo que respecta a nuestra oferta.

Nuestros esfuerzos en concienciación cibernética se mantienen a la cabeza del sector. Symantec comparte importantes estudios con el público de forma regular, de lo que se benefician los usuarios, las instituciones de la administración y las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley. Tres ejemplos de estudio son nuestro primer Índice de la información digital, el volumen 18 de nuestro Informe sobre amenazas a la seguridad en Internet y el Informe sobre cibercrimen de Norton que se realiza anualmente. Asimismo, hemos facilitado numerosos programas revolucionarios diseñados para contribuir a la formación de las nuevas generaciones de ciudadanos responsables, éticos, seguros y respetuosos que utilizan Internet. Entre aquellos proyectos con los que nos sentimos orgullosos de haber colaborado aportando experiencia y financiación, se encuentran el programa de estudios relacionado con la seguridad en línea que ofrece la asociación internacional de exploradoras y guías femeninas (World Association of Girl Guides and Girl Scouts) y la iniciativa “Growing Up Digital” dirigida por el departamento de educación de Victoria (Australia).

El mundo

Por extensión, ponemos en nuestros socios y proveedores las mismas expectativas que ponemos en nosotros mismos. Todos los proveedores industriales de Symantec han adquirido el compromiso de cumplir con el nuevo código de conducta de Symantec que atañe a la fabricación en la cadena de suministros global y al cumplimiento. Además, hemos revisado nuestra Política de derechos humanos con el fin de manifestar nuestra postura de una forma más clara y secundar la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Hemos ampliado nuestro sistema de gestión medioambiental global (EMS, del inglés “Environmental Management System”), que esperamos que mejore firmemente nuestra supervisión de las principales cuestiones medioambientales y aborde tanto el impacto inmediato como a largo plazo de nuestros productos y servicios. El EMS define con claridad la estructura administrativa en la que se sustentan nuestras prioridades en materia de gestión medioambiental, aprovecha la matriz de asuntos prioritarios y los resultados más recientes del análisis de estos, y crea mecanismos de establecimiento de objetivos que tienen en cuenta las perspectivas de las partes interesadas y la optimización del negocio.

Entre los demás métodos que aplicaremos para continuar abordando el problema del cambio climático se incluyen la obtención de más certificaciones de instalaciones Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) este mismo año, para llegar a un total de 20, y la firma de la declaración Climate Declaration, una iniciativa capitaneada por nuestro socio Business for Innovative Climate Change Policy (BICEP) que se centra en la gran oportunidad económica que presenta la mitigación del cambio climático.

Nuestro compromiso con los socios sin ánimo de lucro alineado con nuestras áreas de orientación filantrópica también se mantiene estable. En el ejercicio 2013, hemos donado más de 24 millones de dólares estadounidenses en metálico y en concepto de software a organizaciones de todo el mundo. Hemos adquirido importantes compromisos para financiar la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas, así como la concienciación cibernética y la alfabetización en todo el planeta, especialmente de un modo que beneficia tanto a las mujeres como a las niñas y contribuye a que dispongan de igualdad de oportunidades. Asimismo, nos complace haber logrado un aumento del 41 % en las horas dedicadas por los empleados voluntarios año tras año en nuestra contribución a las comunidades locales.

Mucho más nos aguarda

Symantec continuará redefiniendo su negocio con el propósito de garantizar que constituye la mejor opción para proteger y gestionar los datos de los clientes. Además, seguiremos contemplando nuevas y mejores maneras en las que contribuir al mundo.

Durante siete años consecutivos, nuestro trabajo se ha visto reconocido por el índice de sostenibilidad de Dow Jones, así como por muchas otras listas de influencia, incluida World’s Most Ethical Companies. Hemos avanzado en muchos de nuestros objetivos y hemos mantenido nuestro apoyo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU) y a su programa de desarrollo del liderazgo LEAD, del cual estamos orgullosos de ser un miembro fundador.

Estamos encantados con nuestro progreso, aunque aún nos enfrentamos a numerosos desafíos. Debemos hacerlo mejor, y lo haremos, en lo que se refiere a la consolidación de la igualdad de género y la diversidad, a la reducción de nuestro impacto medioambiental a medida que se amplíen nuestras operaciones, y continuaremos dirigiendo a nuestros competidores al estar a la vanguardia de las nuevas amenazas a la seguridad de este complejo mundo.

Como ya sabrán, puse fin a mi período de jubilación de cuatro años para dirigir Symantec porque detecté potencial sin aprovechar para lograr grandes éxitos con nuestra labor y nuestro compromiso claro y público con la responsabilidad social. Espero mantenerles informados de nuestro progreso y recibir sus comentarios sobre nuestro trabajo a través de la dirección CR@Symantec.com.

La transformación que iniciamos a principios de este año revolucionará no solo la manera en la que prestamos nuestros servicios a nuestros clientes, sino también cómo servimos al mundo que nos rodea.



Steve Bennett,
presidente y director ejecutivo de Symantec

Acerca de Symantec

Symantec es un proveedor mundial de soluciones de seguridad, almacenamiento y gestión de sistemas que ayuda a las organizaciones y a los consumidores a proteger y gestionar el entorno regido por la información en el que están inmersos.

Nuestros servicios y software protegen frente a las avanzadas amenazas y ofrecen confianza sin importar el lugar donde se utiliza y almacena la información.

Symantec tiene el compromiso de proteger la información y a las personas, con independencia del dispositivo, la plataforma o la ubicación. Proporcionamos soluciones que permiten a los clientes acceder a su información a través de numerosos dispositivos cuando la precisan y previenen el acceso no autorizado. Las actividades fundamentales de Symantec se desarrollan en tres mercados principales: la seguridad, la copia de seguridad y la recuperación, y la gestión del almacenamiento.

Para nosotros, la seguridad de la información es esencial para actuar con responsabilidad corporativa en esta era digital en la que la exposición es mayor. Nos servimos de los conocimientos especializados de nuestros empleados para hacer del mundo digital un lugar más seguro en el que trabajar y participar al fomentar la sensibilización con los problemas de Internet y proporcionar recursos a nuestras comunidades. Como empresa implicada en la prestación de servicios que reporten beneficios sociales importantes, Symantec tiene el compromiso de dirigir la empresa respetando

y teniendo en cuenta el medioambiente, unas actividades éticas y un impacto social favorable. Nuestra plataforma de responsabilidad corporativa se sustenta sobre tres pilares fundamentales:

- *Nuestros empleados, incluidas la satisfacción de estos, la gestión del talento y la diversidad e inclusión.*
- *Su información, incluidas la ciberseguridad y la seguridad en línea, la privacidad y la experiencia del cliente.*
- *El mundo, incluidos el cambio climático, el aprovisionamiento responsable y los derechos humanos, y la inversión en la comunidad.*

Este informe es una actualización de nuestro progreso hacia los objetivos establecidos en el Informe sobre responsabilidad corporativa de 2012 de Symantec.

Datos económicos destacados

Ejercicio 2013 (finalizó el 31 de marzo de 2013)	
Ingresos totales	6900 millones de USD
Ingresos de consumidores	2100 millones de USD
Ingresos de empresas	4800 millones de USD

Symantec de un vistazo

- Se fundó en 1982 y la OPI se realizó en 1989.
- Tiene su sede principal en Mountain View (California).
- Es la cuarta empresa de programación y software independiente más grande del mundo por ingresos, según la lista de Forbes.
- Trabaja en más de 50 países.
- Tiene más de 21 500 empleados en todo el mundo.
- Ocupa el puesto 379 de la lista Fortune 500.
- Posee más de 2400 patentes en todo el mundo.
- Ha invertido el 15 % de los ingresos del ejercicio 2013 en investigación y desarrollo en las instalaciones de todo el mundo.
- En el ejercicio 2013, ha donado aproximadamente 24 millones de USD en efectivo y en concepto de software a más de 20 000 organizaciones sin ánimo de lucro del mundo.

Premios y reconocimientos



- Inclusión en la lista World's Most Ethical Companies de Ethisphere Institute por sexto año consecutivo



- Obtención de la medalla de oro Sustainability Gold Medal otorgada en el marco Project ICARUS de Global Business Travel Association



- Obtención de la calificación "Best Places to Work for LGBT Equality" otorgada por Human Rights Campaign por quinto año consecutivo al volver a obtener una puntuación del 100 % sobre su índice de igualdad empresarial



- Reconocimiento en la lista Great Place to Work de la India (segundo año)



- Inclusión en los índices de sostenibilidad de Dow Jones en América del Norte (desde 2007) y en el resto del mundo (desde 2008)



- Inclusión en la lista 100 Best Places to Work de México (segundo año, puesto 65)



- Inclusión en el índice FTSE4Good desde 2007



- Obtención del puesto 19 en la lista Corporate Philanthropists de la revista Silicon Valley/San Jose Business Journal



- Inclusión en el índice de innovación en el medioambiente de Maplecroft



- Nombramiento Company of the Year de la fundación Entrepreneurs' Foundation of the Silicon Valley Community Foundation

NUESTROS EMPLEADOS



Nuestros empleados

En Symantec, consideramos nuestro valor y nuestra posición en el mercado como un reflejo directo del talento y la creatividad de nuestros empleados. Son ellos quienes velan por su seguridad. Ellos le protegen y nosotros les protegemos e invertimos en ellos. Nuestros empleados son la base de nuestra innovación, nuestras relaciones y nuestro éxito final, como una empresa global.

También sabemos que mantener una plantilla unida, satisfecha e implicada es esencial para alcanzar nuestros objetivos. Es por ello por lo que hemos establecido la satisfacción de los empleados, la diversidad y la inclusión, y la gestión del talento como materias de máxima prioridad que se deben supervisar y mejorar de forma continua.

Organización para el futuro

Poco después de convertirse en presidente y director ejecutivo de Symantec, Steve Bennett presentó su visión de “Symantec 4.0”. Esta perspectiva es una encarnación de la empresa revitalizada y con una nueva orientación que se dirige hacia la eficacia y la creación de un valor duradero. Entre algunos de los cambios puestos en marcha en el marco del plan se incluyen la separación de los cargos de presidente y director ejecutivo de Symantec y la recomposición de las funciones de los empleados y las estructuras de generación de informes para permitir una toma de decisiones más fundada en cada uno de los niveles de la organización.

Nuestros esfuerzos para reducir los estratos de gestión y la redundancia en la estructura organizativa de Symantec han contribuido a obtener una tasa de rotación de personal más alta de lo normal (un 15,7 %) en el ejercicio 2013. Si bien hacemos todo lo posible para evitar reducciones de plantilla innecesarias, creemos que concentrar los deberes administrativos entre los empleados con mayor capacidad y motivación es un paso importante para garantizar que mantenemos la agilidad y la competencia en nuestras operaciones. En los casos en los que se han llevado a cabo reducciones, Symantec ha proporcionado ayuda con el despido y la recolocación.

Para obtener más información sobre el rendimiento de nuestros empleados a lo largo de los últimos tres años, consulte la tabla Datos de rendimiento de la página 26.

Propuesta de valor para empleados

La visión de Symantec 4.0 esboza nuestra propuesta de valor única para cada uno de los tres grupos de partes interesadas principales en torno a los cuales se organiza la empresa: los empleados, los clientes y los accionistas. Consideramos que una EVP coherente se basa en sus cinco necesidades esenciales:

- *Dime dónde me encuentro y qué hago.*
- *Págame un salario justo y reconoce mis contribuciones.*
- *Ayúdame a dar lo mejor de mí mismo.*
- *Invierte en mí.*
- *Conviértete en una parte integral del equipo y valora la diversidad.*

Al respaldar a nuestros empleados de este modo, les permitimos de la mejor manera posible proporcionar un gran valor a nuestros clientes y accionistas. Asimismo, el marco EVP se ha diseñado especialmente para favorecer una comunicación más fluida entre los empleados que trabajan en los diferentes niveles de la empresa. Estimula la búsqueda de caminos profesionales para empleados que implican un desplazamiento tanto vertical (aumento de la antigüedad) como horizontal (aumento de la responsabilidad). En última instancia, creemos que una gestión más simple y sencilla y una mayor autoridad y libertad de nuestros empleados maximizarán el rendimiento de nuestra empresa.

Valoración del voluntariado

Una parte muy valiosa de la experiencia de los empleados de Symantec lo constituye la oportunidad de ofrecer tiempo y recursos a causas benéficas. Consideramos que el voluntariado fomenta una mayor interconexión entre los empleados, Symantec y las comunidades en las que trabajamos. En Symantec, demostramos nuestros principales ideales mediante nuestras acciones. A los empleados les brindamos la oportunidad de participar como voluntarios e implicarse en las causas que consideran que merecen la pena, así como contribuir a ellas. El año pasado, el equipo de Symantec en conjunto dedicó más de 25 800 horas al voluntariado, es decir, se consiguió un aumento del 41 % con respecto a las 18 000 horas de voluntariado del año anterior. Incluso con este aumento, las horas que dedica cada uno de los empleados al voluntariado se sitúa por debajo de la media del sector y sigue siendo un ámbito en el que mejorar el próximo año.

Mayor diversidad de género

Symantec amplió su compromiso con los Principios de empoderamiento de las mujeres (WEP, del inglés “Women’s Empowerment Principles”) en el ejercicio 2013 y avanzó hacia la consecución de sus objetivos en materia de igualdad de género. El número de mujeres que desempeñaban funciones de liderazgo aumentó de un 25 a un 27 %, por lo que se igualó el porcentaje total de trabajadoras.

Respaldo del programa SISTER2sister para mejorar el futuro de las adolescentes en situación de riesgo

SISTER2sister es un programa de la fundación Life Changing Experiences Foundation de Surry Hills (Australia) que proporciona ayuda, orientación e inspiración esenciales a las adolescentes vulnerables víctimas del abuso y del abandono, que padecen traumas, que carecen de modelos de comportamiento y que sufren otros problemas sociales intergeneracionales de gran arraigo. SISTER2sister pone en contacto a los educadores (Big Sister) con las alumnas (Little Sister) a través de un programa de gestión de riesgos intensivo que dura 12 meses e incluye numerosos talleres educativos y experiencias divertidas en los que pueden participar las jóvenes. A menudo, se establecen vínculos que duran toda una vida.

“Symantec nos ha proporcionado fondos imprescindibles, incluidas las becas de matemáticas para jóvenes que necesitan un poco más de ayuda en la escuela. Lo que en realidad destaca es la dedicación y la pasión de los maravillosos empleados de Symantec con los que hemos colaborado, que han formado parte del éxito de nuestra fundación al dedicar su tiempo a facilitarnos conocimientos especializados y apoyar nuestras iniciativas internas de recaudación de fondos. Estoy sumamente agradecida a Symantec por su generoso y continuo apoyo”.

Jessica Brown, fundadora y directora de Life Changing Experience Foundation

En el ejercicio 2013, nuestro comité de principales partes interesadas en los WEP (WEP Key Stakeholder Committee) —equipo interdisciplinario que trabaja para integrar los WEP en nuestras funciones empresariales— avanzó considerablemente en el reconocimiento oficial del desarrollo profesional y los ejercicios de formación ofrecidos en los 14 capítulos de la red de acción femenina Symantec Women’s Action Network (SWAN) en todo el mundo. Los empleados que participan en eventos y formación de la SWAN ahora reciben créditos de excelencia en el aprendizaje (LEC, del inglés “Learning Excellence Credits”) por el tiempo dedicado, lo que supone un cambio que respaldará aun más el cometido de la SWAN de potenciar la carrera profesional de las mujeres en Symantec.

Además, Symantec adquirió la serie de aprendizaje “Women in Leadership” que consta de tres cursos, cada uno centrado en:

- *la obtención de la excelencia en liderazgo mediante una comunicación efectiva;*
- *la dirección de los empleados de una organización; y*
- *la superación de los principales desafíos del liderazgo.*

Estos cursos de aprendizaje en línea se encuentran disponibles para todos los empleados.

Colaborar con instituciones centradas en el género aún es la piedra angular de nuestro cometido de abordar la infrarrepresentación de la mujer en los ámbitos tecnológicos. En el ejercicio 2013, Symantec ha continuado apoyando los socios sin ánimo de lucro principales, incluido el Centro estadounidense de la mujer y la tecnología de la información (NCWIT, del inglés “National Center for Women & Information Technology”) y el instituto Anita Borg Institute, y se ha unido a nuevas iniciativas, como San Francisco Gender Equality Challenge, con el fin de contribuir al desarrollo y la difusión de prácticas recomendadas en materia de género.

Avance hacia los objetivos

Ámbito del objetivo	Objetivo del ejercicio 2012	Progreso en el ejercicio 2013
Satisfacción de los empleados	Centrarse en reforzar la conexión que existe entre los objetivos empresariales estratégicos de Symantec y la contribución individual de los empleados.	El director ejecutivo, Steve Bennett, impulsa una cultura de comunicación transparente y directa con los empleados en lo que respecta a las estrategias y la dirección de la empresa. La metodología de Steve ha derivado en unos niveles de implicación sin precedentes gracias a sus blogs, charlas para comunicarse con los empleados a través de vídeo en directo, y encuestas.
Gestión del talento	Diseñar, elaborar y presentar una oferta de desarrollo para vicepresidentes en el ejercicio 2013 con el fin de complementar nuestro sólido currículo, que avala cada una de las etapas de la carrera profesional del empleado.	Nuestro equipo de liderazgo y desarrollo de empleados presentó el curso Leadership 4.0 para vicepresidentes y directores. La clase se impartió en 11 ubicaciones internacionales. A finales del ejercicio 2013, el 90 % (147 de 164) de los vicepresidentes de la empresa habían finalizado el curso.
	Ofrecer formación en gestión de cambios que secunde las principales iniciativas de la empresa a finales de 2012 para mejorar el éxito de los proyectos y lograr una calificación de 8 sobre 10 en los formularios posteriores a la evaluación.	A los empleados se les ha impartido formación en gestión de cambios, que incluía un certificado. Aplicando una escala de tres puntos en la evaluación posterior a las clases, se ha obtenido una calificación de 2,94.
Género y diversidad	Evaluar el nivel de actuación presente de Symantec con respecto a los WEP.	En curso. El comité de principales de partes interesadas en los WEP continúa evaluando el nivel de actuación de Symantec de acuerdo con estos principios. El progreso incluye la impartición de formación nueva a mujeres, el aumento del número de mujeres en funciones de liderazgo y las prácticas que garantizan la igualdad de género en los materiales de marketing.
	Transición hacia la supervisión anual de las principales métricas de formación por género, tal y como se indica en los objetivos del comité de principales partes interesadas en los WEP.	A pesar de que la transición hacia la supervisión anual y la medición de métricas de formación clave por género no se logrará en el ejercicio 2013, se automatizará a finales del ejercicio 2014.
	Seguir esforzándonos para igualar el porcentaje de mujeres que desempeñan funciones de liderazgo con la población total de mujeres que trabajan en Symantec.	A finales del ejercicio 2013, el porcentaje de mujeres que desempeñaban funciones de liderazgo había aumentado de un 25 a un 27 %, lo que se correspondía con el porcentaje total de trabajadoras.

SU INFORMACIÓN



Su información

Symantec cuenta con una cualificación única que contribuye a hacer del mundo un lugar más seguro. Consideramos la seguridad y la privacidad de su información aspectos fundamentales para nuestro negocio y nuestra responsabilidad corporativa. Nuestro compromiso con la gestión segura de nuestros datos y de los de nuestros clientes se manifiesta en todas las facetas de nuestras operaciones. Es por ello por lo que la ciberseguridad y el cibercrimen, la seguridad en línea, la privacidad y la experiencia de los clientes son los ámbitos prioritarios de nuestros esfuerzos en responsabilidad corporativa relacionada con la información.

Contribuimos con nuestra experiencia y nuestros recursos a las causas que garanticen la seguridad de la información y de sus propietarios. Symantec es líder en su sector en materia de investigación de tendencias y difusión de prácticas recomendadas entre el público.

A la cabeza de la inteligencia global

Para cumplir nuestro cometido, debemos controlar y evaluar de forma continua los riesgos globales a los que se enfrentan nuestros clientes a diario. Para ello, Symantec ha creado una de las recopilaciones de datos sobre amenazas en Internet más exhaustivas del mundo, todas reunidas en Symantec™ Global Intelligence Network, que comprende, aproximadamente, unos 69 millones de sensores de ataque y registra miles de eventos por segundo.

Compartimos esta información con empresas, clientes y autoridades encargadas del cumplimiento de la legislación a través de nuestro http://www.symantec.com/es/es/security_response/publications/threatreport.jsp: resumen y análisis de la actividad mundial de amenazas del año. Nuestro informe más reciente destaca cuestiones tales como un mayor interés en el malware de medios sociales y dispositivos móviles y en los ataques dirigidos a pequeñas empresas. Por ejemplo, los ataques dirigidos aumentaron en un 42 % en 2012 y siguen creciendo principalmente entre las empresas con menos de 250 empleados. Las pequeñas empresas son ahora el objetivo del 31 % de todos los ataques, es decir, el triple con respecto a 2011. Los atacantes se dirigen a

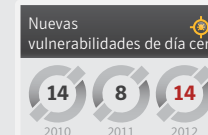
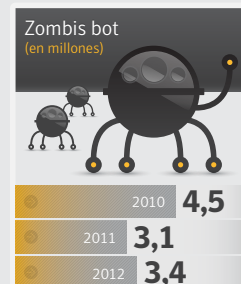
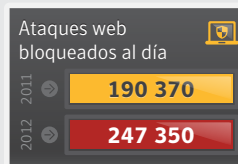
Para conocer más detalles sobre el rendimiento de su información a lo largo de los últimos tres años, consulte la tabla Datos de rendimiento de la página 26.

las pequeñas empresas, que a menudo carecen de las infraestructuras y las prácticas de seguridad adecuadas. No obstante, nuestra investigación enseña a estas organizaciones a protegerse de estas amenazas emergentes.

Protección frente al cibercrimen

Dado que los delincuentes de Internet amenazan a diario al sector, a la administración pública y al público, la ciberseguridad es uno de los desafíos más importantes a los que nos enfrentamos hoy en día.

Estar a la vanguardia de las amenazas cambiantes requiere un esfuerzo y una capacitación extraordinarios, por lo que Symantec emplea numerosas tácticas para mantener su capacidad de derrotar a las técnicas de cibercrimen más novedosas. Estas incluyen prácticas de ciberseguridad internas, como el concurso de ataques y defensa de redes informáticas, que se celebraron por segunda vez en el ejercicio 2013. Cerca de 100 equipos de Symantec compitieron en los ciberejercicios llevados a cabo en entornos de TI virtualizados reales similares a los que utilizan nuestros clientes. Este desarrollo profesional convertido en un juego presentó a los empleados una visión alternativa del panorama de amenazas, les inspiró para desarrollar una mejor tecnología e impulsó la colaboración con nuestros clientes.



Symantec.

Fuente: Informe sobre amenazas a la seguridad en Internet, volumen 18.

Mantenemos al público informado

Symantec publica con regularidad estudios y hallazgos que ayudan al público y a las autoridades encargadas del cumplimiento de la legislación a conocer el estado de la ciberseguridad. Entre nuestras publicaciones del ejercicio 2013 figuran las siguientes:

- Nuestro primer Índice de la información digital, que destaca la gran influencia de la informática en la nube y de la movilidad en los negocios de la actualidad. El Informe sobre el estado de la información de 2012 pone de manifiesto tanto las ventajas como los crecientes desafíos del crecimiento descontrolado de la información a medida que las organizaciones aumentan el nivel de información almacenada y consultada fuera de sus firewalls.
- El volumen 18 de nuestro Informe sobre amenazas a la seguridad en Internet revela que, en 2012, el malware de dispositivos móviles aumentó en un 58 % y que en el 32 % del total de amenazas a dispositivos móviles se intentó robar información. Además, los ataques basados en la Web aumentaron en un 30 %.
- El Informe sobre cibercrimen de Norton que se elabora anualmente y presenta resultados basados en las experiencias de más de 13 000 adultos de 24 países que ellos mismos han transmitido. En la edición de 2012 del Informe sobre cibercrimen de Norton se estima que los costes directos asociados al cibercrimen global contra consumidores ascendieron a 110 000 millones de USD en los 12 meses anteriores.

En el ejercicio 2013, Symantec también ha mantenido su apoyo a las organizaciones encargadas del cumplimiento de la legislación de todo el mundo con recursos de coordinación, formación y conocimientos técnicos. En colaboración con el Centro estadounidense del estado de derecho y la justicia (National Center for the Rule of Law & Justice), se han financiado eventos de desarrollo profesional para abogados y seminarios web que instruyen a los jueces en la vista de causas de cibercrimen. Symantec ha patrocinado la UCLA Moot Court Cyber Crimes Competition, el concurso de juicios simulados pionero en EE. UU. dedicado a formar a la próxima generación de abogados de cibercrimen.

Norton sabe que muchos usuarios de dispositivos móviles tienen una noción equivocada acerca de la seguridad en línea, a pesar de que estos dispositivos son más vulnerables que nunca. Se ha basado en ello para desarrollar Operation Shield, una visita experimental en línea y sin conexión sobre la necesidad de protegerse de las amenazas a los dispositivos móviles que comenzó como una exhibición en un camión en el ejercicio 2012.

En el ejercicio 2013, Operation Shield colaboró con Los Vengadores de Marvel en el ámbito de la experiencia educacional. Aproximadamente 42 000 personas visitaron el camión Operation Shield de Norton en más de 100 grandes eventos, tiendas minoristas, campus universitarios, centros comerciales al aire libre y oficinas de Symantec de EE. UU. y Canadá. Los temas y los materiales del programa también se emplearon en más de 20 países para informar y educar a nuestra comunidad internacional sobre la lucha contra el cibercrimen.

Inversión en la seguridad en línea

Dado que el papel de los sistemas digitales en la sociedad es cada vez más importante, resulta fundamental educar activamente a las generaciones más jóvenes para que se conviertan en usuarios de Internet seguros y honrados. Symantec respalda numerosas casusas que se centran en ello. Una de las colaboraciones de este tipo es la establecida con Common Sense Media, que ha llegado a su cuarto año de vida.

Como organización apolítica y sin ánimo de lucro, Common Sense Media ofrece información y herramientas fiables, así como foros independientes, para que las familias tengan voz y voto sobre los medios que consumen. Symantec ha aumentado la financiación aportada al plan de estudios de alfabetización digital de Common Sense Media, que se centra en implicar a los estudiantes de la escuela intermedia mediante un libro de cuentos en línea llamado “iDecide”. Además, hemos respaldado la alineación y la implantación de planes de estudios primarios y secundarios en Australia y Nueva Zelanda gracias a la colaboración de Common Sense Media con Cyber Safe Kids y el departamento de educación de Victoria. Este programa experimental denominado “Growing Up Digital”, ha ayudado a proporcionar recursos de ciudadanía y alfabetización digital a los profesores, a los alumnos y a sus familias.

Symantec también ha contribuido a la alfabetización digital gracias a su colaboración con la asociación internacional de exploradoras y guías femeninas World Association of Girl Guides and Girl Scouts (WAGGGS). Con nuestra ayuda, WAGGGS desarrolló en 2012 un plan de estudios de seguridad en línea llamado “Surf Smart”, cuya prueba en Alemania, Francia y Reino Unido fue todo un éxito, ya que otorgó más de 1950 insignias al mérito por la realización del programa durante su presentación de cinco meses. Más del 80 % de los líderes de los grupos participantes calificó el plan de “muy útil” o “útil”, y más del 75 % señaló que fue “muy divertido” o “divertido”.

La aportación de Symantec no se ha limitado a contribuciones económicas. Nuestros empleados han jugado un papel importante como voluntarios en el asesoramiento de WAGGGS sobre el desarrollo del contenido del programa y como personal de las sesiones de formación. Debido a la contundente respuesta a la prueba, Symantec y WAGGGS procederán a trabajar juntos para implantar el programa en 10 países de África, incluidos Nigeria, Sudáfrica, Namibia y Madagascar.

Symantec se implica en la lucha mundial contra el ciberacoso

En el ejercicio 2013, Symantec mantuvo su duradera colaboración con Friends, una organización sueca sin ánimo de lucro dedicada a la prevención del acoso y la intimidación mediante la educación y el apoyo a escuelas y clubes deportivos. Como consecuencia de dicho apoyo, Friends ha contratado a un portavoz de seguridad en línea a tiempo completo que ha tenido gran influencia en los medios locales de ciberacoso. Asimismo, Symantec facilita contenido y estudios sobre cibercrimen a Friends con el fin de contribuir a que el público disponga de más recursos al respecto.

Norton Family

El número de niños que poseen o utilizan teléfonos inteligentes está en aumento. Un estudio reciente del centro de investigación Pew Research Center ha revelado que hasta el 25 % de los adolescentes estadounidenses utiliza principalmente el teléfono inteligente para realizar actividades en línea. Es por este cambio en el modo en que los jóvenes acceden a Internet por lo que los padres necesitan herramientas que ayuden a sus hijos a navegar por el mundo de los dispositivos móviles con seguridad.

Norton Family ha presentado su aplicación para dispositivos móviles Android con el fin de ayudar a los padres a supervisar en cualquier momento y lugar las actividades que realizan sus hijos en ellos. Permite a los padres limitar el acceso a sitios web aptos según la edad y les envía alertas cuando sus hijos intentan visitar un sitio bloqueado. Norton Family Premier, una suscripción de pago, ofrece a los padres la posibilidad de conocer las aplicaciones que sus hijos descargan y bloquear aplicaciones concretas y, les permite ver un historial de las actividades en línea realizadas en un periodo de 90 días.

Fomento de la privacidad

Proteger la privacidad de nuestros clientes y empleados es una prioridad y una inversión duradera en confianza. Además, juega un papel esencial en el desempeño de nuestro cometido. Symantec continúa mejorando su Oficina del programa de privacidad especializada, cuya función se basa en garantizar que los datos se gestionan como un activo empresarial de acuerdo con los requisitos legales.

A lo largo del año, la Oficina del programa de privacidad ha complementado la formación con presentaciones virtuales, cursos presenciales y otros materiales de concienciación. En el ejercicio 2013 nos hemos centrado en formar a nuestros empleados en privacidad. A todos los empleados de todo el mundo se les instó a asistir a la formación en privacidad obligatoria que ahora forma parte del programa profesional de los nuevos contratados. Asimismo, se ha desarrollado una formación especial que se ha impartido a todos los trabajadores de recursos humanos de todo el mundo.

Para fomentar la privacidad como práctica empresarial, la Oficina del programa de privacidad trabaja con una red de líderes y defensores de la privacidad de la empresa, que la fomentan de forma activa en sus unidades empresariales y colaboran con la Oficina del programa de privacidad para respaldar las iniciativas en esta materia en toda la empresa.

La privacidad es un ámbito de interés cada vez mayor para reguladores y consumidores, a quienes les preocupa esta cuestión más que nunca. Symantec ha asumido el desafío de adoptar las directrices de privacidad desde el diseño para fomentar la responsabilidad de toda la empresa de cumplir con la privacidad y abordar proactivamente las preocupaciones y las expectativas de los clientes en materia de privacidad. Consideramos que esta medida nos presenta la mayor oportunidad de ofrecer las garantías de privacidad que nuestros clientes se merecen. Sin embargo, nuestro interés más inmediato ha sido asegurarnos de mantener una responsabilidad absoluta con la privacidad en todos los cargos internos de la empresa a medida que trabajamos en su transformación.

Mejora de la experiencia de los clientes

La satisfacción de los clientes es la piedra angular de Symantec 4.0, por lo que con regularidad utilizamos recursos de atención y creamos nuevos para conocer aquello que les importa y saber nuestro rendimiento. Estos recursos (que incluyen contacto directo y encuestas) nos ayudan a determinar las cuestiones prioritarias en nuestro esfuerzo por diseñar y ofrecer una experiencia completa y satisfactoria a todos nuestros socios y clientes.

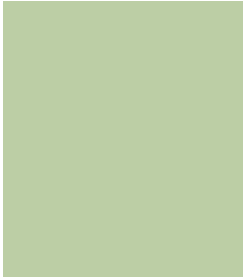
Una de nuestras herramientas fundamentales es la encuesta del programa de experiencia de los clientes, a través de la cual dirigieron nuestra atención hacia el proceso de instalación de Backup Exec en el ejercicio 2013. Al examinar los datos de esta cuestión más detenidamente, el grupo de Backup Exec se percató de que la instalación del producto por primera vez solo era satisfactoria en el 70 % de los casos. En respuesta a ello, el grupo decidió integrar una herramienta de telemetría en la aplicación, es decir, una función que los clientes activan por voluntad propia y que envía datos sobre su uso del producto a Symantec de forma anónima y automática. Los comentarios recibidos se destinaron a realizar mejoras que han permitido el aumento del porcentaje de primera instalación satisfactoria de los clientes al 92 %.

Otros grupos de la empresa han emprendido iniciativas con fines similares. Un ejemplo de ello es el Foro de clientes del equipo de ingeniería de NetBackup (NBU) que se celebra anualmente y permite a los clientes dedicar varios días a conocer los productos que utilizan de mano de los ingenieros reales de Symantec encargados de su desarrollo. La interacción proporciona información valiosa para los dos: los clientes hacen un uso más eficaz y los ingenieros obtienen comentarios que pueden utilizar para mejorar los productos. El éxito de los eventos fue tal que en el ejercicio 2013 se añadió al foro el Día del directivo con el fin de compartir planes con directivos de empresas de clientes que toman decisiones de compra y desarrollan estrategias de protección de datos, además de recopilar sus comentarios.

En nuestro avance, la transición de un enfoque de la experiencia del cliente desde un punto de vista de los silos a una metodología que conozca y gestione la implicación del cliente en nuestra empresa y nuestros productos más sistemáticamente supondrá un desafío fundamental para Symantec. El cambio empieza por desarrollar nuestra capacidad de ponernos en la piel del cliente y de ver la experiencia desde su punto de vista —para nosotros, su entorno—, e identificar los puntos de contacto que deben mejorarse y darles prioridad.

Avance hacia los objetivos

Ámbito del objetivo	Objetivo del ejercicio 2012	Progreso en el ejercicio 2013
Ciberseguridad	Presentar el portal de ayuda a las víctimas junto con nuestro socio National White Collar Crime Center (NW3C), el centro estadounidense contra la delincuencia de guante blanco.	Estamos cerca de conseguirlo. El sitio se ha desarrollado en el ejercicio 2013 y su presentación está prevista para el otoño de 2013.
	Convocar seminarios web y conferencias mundiales sobre ciberseguridad.	En curso. En mayo de 2013, Symantec colaboró con The Society for the Policing of Cyberspace (POLCYB) para convocar una conferencia internacional de formación en Kiev (Ucrania). Están previstas más conferencias mundiales.
Seguridad en línea	Presentar Norton Family Premier en todo el mundo.	En curso. En la actualidad, Norton Family Premier está disponible en 50 países.
	Seguir ofreciendo el software Norton Family en todo el mundo de forma gratuita y en 25 idiomas.	Conseguido. Norton Family continúa siendo un servicio gratuito basado en la Web disponible en todo el mundo.
Privacidad	Impartir formación sobre privacidad y seguridad de la información a todos los empleados.	Conseguido. Ahora la formación es obligatoria y los empleados deben repetirla cada 18 o 24 meses.
	Integrar los principios de privacidad desde el diseño en el ciclo de desarrollo de productos.	Aún no hemos conseguido este objetivo por diferencias en los ciclos de vida del desarrollo de productos entre los equipos. Estos ciclos se están armonizando para lograr dicho objetivo.



EL MUNDO

El mundo

Como empresa con importante presencia mundial, somos conscientes de que nuestra esfera de influencia e impacto aumenta a la par que nuestro negocio, lo que supone una gran responsabilidad con las personas y los lugares con los que interactuamos.

Con el fin de cumplir con esta responsabilidad, nos hemos comprometido con numerosas causas, entre ellas, la gestión medioambiental, con un mantenimiento de la transparencia y la integridad. Hemos incorporado la protección de los derechos humanos en toda la cadena de suministros y colaboramos con socios sin ánimo de lucro internacionales y con las comunidades en las que trabajamos.

Nuestra metodología en materia de prácticas medioambientales

La gestión medioambiental se integra en la estrategia empresarial de Symantec, tanto en lo que respecta a la gestión del impacto de las operaciones de la empresa como al desarrollo de productos y servicios nuevos para nuestros clientes. Los cuatro ámbitos en los que nos centramos se exponen a continuación y se detallan en nuestra Declaración de política medioambiental:

TECNOLOGÍAS ECOLÓGICAS	CONSERVACIÓN DE RECURSOS	SUMINISTRO RESPONSABLE DE SOFTWARE Y ENVASES	TRANSPORTE
			

En el ejercicio 2013, Symantec prosiguió con la ampliación de su EMS para formalizar las prácticas medioambientales y mejorar el rendimiento en toda la organización. Nuestro EMS se estructura de acuerdo con la norma 14001:2004 de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y tiene como objetivo mínimo el cumplimiento exhaustivo de la legislación y como máximo, la creación continua de valor empresarial mediante la excelencia en medioambiente.

Entre los elementos esenciales de nuestro EMS se incluyen los siguientes:

- *Alineación con los cuatro ámbitos medioambientales de interés de Symantec y vinculación con las materias de responsabilidad corporativa prioritarias.*
- *Estructura de gestión definida con claridad que respalda nuestras prioridades de gestión medioambiental.*
- *Mecanismos para definir métricas, supervisar el progreso y desarrollar objetivos y planes de acción para abordar los grandes impactos y las preocupaciones de las partes interesadas y los impulsores comerciales asociados.*
- *Incorporación de requisitos medioambientales en los contratos con proveedores cuando las actividades de estos conllevan un impacto considerable o representan una parte importante de nuestros gastos generales.*

Para conocer más detalles sobre el rendimiento relativo al mundo a lo largo de los últimos tres años, consulte la tabla Datos de rendimiento de la página 27.

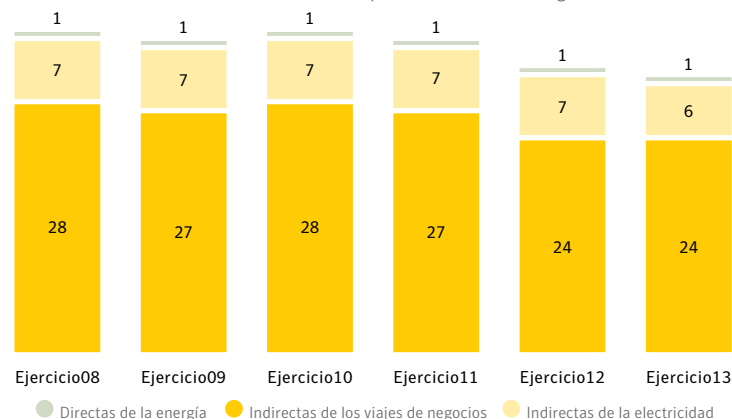
Garantía de operaciones con eficiencia energética

Nuestro mayor impacto medioambiental lo representa la electricidad que utilizamos para suministrar nuestro centro de datos y nuestros laboratorios, junto con las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Para abordar este problema, estamos evaluando metodologías para nuestras instalaciones con el fin de que funcionen lo más eficientemente posible y nos hemos entregado a la obtención de las certificaciones LEED y ENERGY STAR como parte de nuestras iniciativas de reducción de la energía y las emisiones.

Hemos mantenido satisfactoriamente niveles de emisiones de GEI absolutas estables y, al mismo tiempo, hemos logrado una mayor eficiencia en el tiempo, en comparación con el crecimiento global de la empresa. Hemos reducido nuestras emisiones de GEI absolutas en 88 toneladas métricas, es decir, un 0,04 % del ejercicio 2012 al 2013, y, en términos de valores normalizados con respecto a los ingresos, hemos reducido las emisiones de GEI en un 3 % en el mismo período.

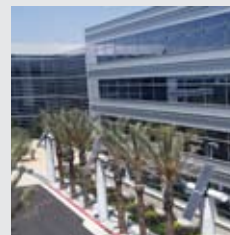
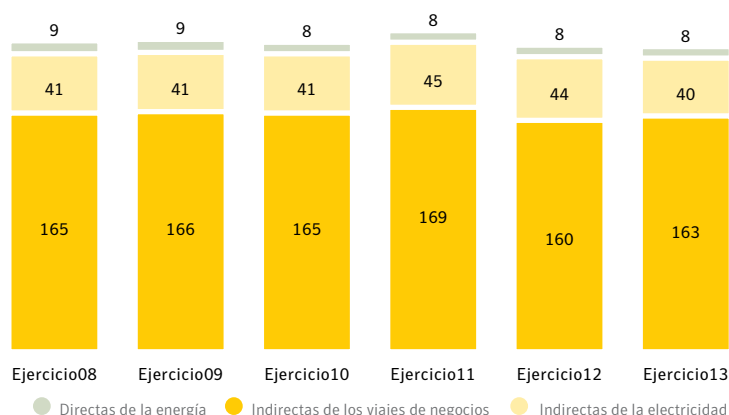
Desde el ejercicio 2008, hemos reducido nuestras emisiones de GEI totales

Emisiones de GEI normalizadas
Toneladas métricas de CO₂e por millón de USD de ingresos



Las cifras de las emisiones de Symantec se calculan de acuerdo con el instituto World Resources Institute (WRI) y el protocolo de GEI de World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) para considerar los cambios en los datos, el límite de inventario, los métodos o cualquier otro factor pertinente. En el ejercicio 2013, Symantec recalculó sus emisiones de referencia por cambios en la metodología de cálculo y mejoras en la exactitud de los datos, lo que influyó enormemente en los datos de emisiones anuales de referencia. Del total de los GEI generados en el ejercicio 2013, el 8 % se emitió en EMEA (Europa, Oriente Medio y África), el 41 % en APJ (Asia, Pacífico, y Japón) y el 51 % en América (EE. UU., Canadá y América del Sur).

Emisiones de GEI absolutas
Miles de toneladas métricas de CO₂e al año



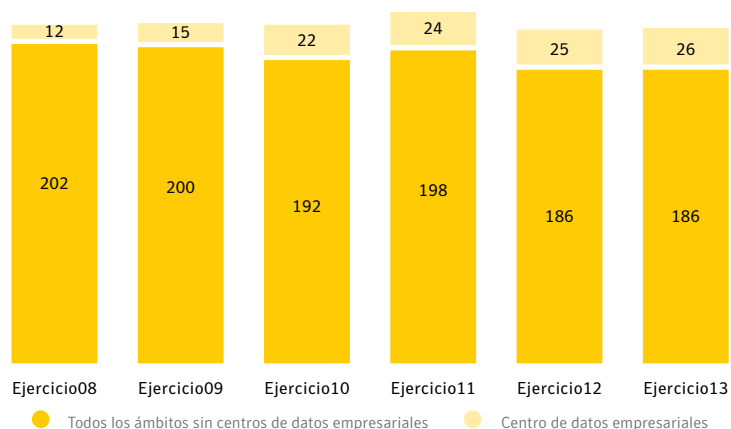
En el ejercicio 2013, obtuvimos la certificación LEED en otras dos instalaciones. Además, Symantec volvió a obtener la certificación LEED de un edificio ubicado en Culver City (California), que se convirtió en el primer centro de nuestra cartera de bienes inmuebles en obtener la certificación LEED Platinum.

en un 1,37 %: de 214 316 toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e) a 211 376. En términos de valores normalizados con respecto a los ingresos, hemos reducido nuestras emisiones de GEI en un 16 % con respecto a los niveles del ejercicio 2008.

Mejora de la eficacia del consumo energético (PUE)

Para maximizar la eficiencia en las instalaciones que consumen más energía, nos centramos en mejorar constantemente la eficacia del consumo energético (PUE, del inglés “Power Usage Effectiveness”), una métrica utilizada para determinar la eficiencia energética de un laboratorio o centro de datos. En el ejercicio 2013, hemos ampliado la cobertura de la evaluación energética al 73 % de nuestros laboratorios y centros de datos (en superficie en metros cuadrados), incluido el centro de datos empresariales de Arizona, y hemos

Emisiones de GEI de los centros de datos empresariales
Miles de toneladas métricas de CO₂e al año



El consumo energético y las emisiones de nuestros centros de datos empresariales siguen aumentando de forma orgánica a medida que nuestro negocio crece; no obstante, hemos sido capaces de compensar dicho aumento con la mejora general de la eficiencia de nuestras instalaciones.

Para obtener información sobre el agua y los residuos globales, consulte nuestro sitio web de responsabilidad corporativa.

calculado un coeficiente de PUE medio de 1,44 en todas estas instalaciones. El resultado es considerablemente inferior a nuestro objetivo continuo de 1,7 y la media de 2 del sector. Nos alegra particularmente la eficiencia que hemos logrado en los laboratorios evaluados, que presentan desafíos de eficiencia mayores que los de los centros de datos, y que no suele incluirse en los informes externos.

Establecimiento de las expectativas de la cadena de suministros

Desde que Symantec presentó su código de conducta del cumplimiento y la fabricación en la cadena de suministros global en 2011, todos los proveedores de nivel 1 han reconocido cumplir el código, que se basa mayoritariamente en el código de conducta de la Coalición de Ciudadanía de la Industria Electrónica (EICC) y los requisitos de la norma ISO 26000:2010 sobre responsabilidad social.

Entre los aspectos importantes de nuestro código se incluyen los sistemas de gestión para garantizar el cumplimiento del código, prácticas laborales y derechos de los trabajadores, higiene y seguridad, responsabilidad medioambiental y requisitos éticos. La adhesión a nuestro código por parte de los proveedores contribuye a garantizar la aplicación constante de la protección social y medioambiental en toda nuestra cadena de suministros.

Mejora de nuestras prácticas de derechos humanos

Tras consultar al grupo de trabajo de derechos humanos interno, hemos publicado una revisión de nuestra Política de derechos humanos, que ahora incluye el respeto y el amparo de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Este grupo de trabajo ha evaluado las oportunidades y los riesgos en materia de derechos humanos y ha establecido la privacidad, la libertad de expresión, los derechos de los empleados y la igualdad de género como los ámbitos de los derechos humanos de mayor prioridad para Symantec.

Además, hemos ampliado nuestro curso sobre el código de conducta obligatorio para todos los empleados, que ahora incluye temas de derechos humanos extraídos de las principales convenciones de la Organización Internacional del Trabajo y alineados con las políticas sobre empleo justo, acoso laboral y no discriminación de Symantec. Asimismo, hemos introducido y realizado seis auditorías de países internos para evaluar el conocimiento de la Política de derechos humanos.

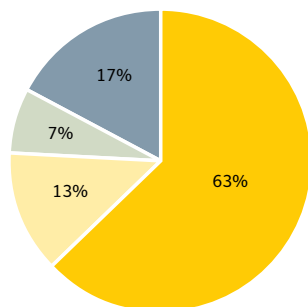
Inversión en la comunidad

En el ejercicio 2013, hemos aumentado de forma general nuestras aportaciones filantrópicas (con las donaciones de la empresa y de los empleados) y nos hemos seguido centrando en cuatro ámbitos de aportación principales, de acuerdo con las prioridades, las influencias y los impactos generales de nuestro negocio:

- *Ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, así como el acceso igualitario a oportunidades educativas.*
- *Seguridad en línea.*
- *Diversidad.*
- *Responsabilidad medioambiental.*

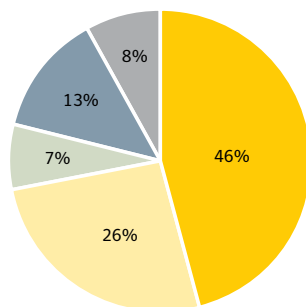
Si bien nuestras aportaciones se centraron en la educación, estamos trabajando para distribuir el saldo de nuestros fondos anuales según la pertinencia de cada ámbito para nuestra empresa.

Aportaciones con fines filantrópicos de Symantec en el ejercicio 2013



Aportaciones del ejercicio 2013 por región

- América
- EMEA
- APJ
- India



Aportaciones del ejercicio 2013 por ámbito

- Educación
- Seguridad en línea
- Medioambiente
- Diversidad
- Varios ámbitos

Integración del voluntariado y la sostenibilidad en la Conferencia de usuarios de Symantec

Gracias al evento Vision 2012, Symantec se asoció con Plant-for-the-Planet, una fundación dedicada a la concienciación del cambio climático y la respuesta a este. En la conferencia, los alumnos de las escuelas locales asistieron a una sesión formativa en la que se les permitió actuar contra la crisis climática. Los asistentes a la conferencia y los alumnos plantaron árboles y concienciaron a sus homólogos de Barcelona (España).

“La educación es una manera potente y sostenible de cambiar nuestra perspectiva de la crisis climática y las empresas como Symantec fomentan el enfoque de Plant-for-the-Planet”.

Charlotte Steenberg, de Plant-for-the-Planet

Además, Vision 2012 se convirtió en el primer evento a gran escala de Symantec diseñado con el suplemento del sector de los organizadores de eventos de Global Reporting Initiative (GRI). Symantec redujo el impacto del evento en numerosos frentes:

- *El 55 % de los residuos del evento se envió al vertedero.*
- *El 60 % de toda la comida servida se aprovisionó de forma local en Cataluña, en un radio de 250 km.*
- *Se evitó un coste de 40 000 USD gracias a las iniciativas de sostenibilidad.*
- *Se obtuvieron 15 000 USD en concepto de donaciones para financiar proyectos comunitarios.*

Avance hacia los objetivos

Ámbito del objetivo	Objetivo del ejercicio 2012	Progreso en el ejercicio 2013
Cambio climático	Desarrollar una metodología de reducción de las emisiones de GEI mediante la aplicación de un EMS global.	Continuamos adoptando estrategias de reducción de la energía y de las emisiones de GEI, que incluyen la consolidación de los laboratorios y los centros de datos, la virtualización de hardware, medidas correctivas, el uso eficaz del espacio, la eliminación de datos duplicados y el uso de fuentes de energía renovable mediante la adquisición de suministros de energía verde. Estamos perfeccionando nuestras métricas y procesos actuales gracias al EMS.
	Obtener las certificaciones LEED y ENERGY STAR en todas las instalaciones de nuestra propiedad o de alquiler duradero.	Hemos obtenido 3 certificaciones LEED nuevas, incluida la primera certificación Platinum en Culver City (California). Ahora contamos con 20 instalaciones con certificación LEED, lo que representa el 80 % de nuestra superficie en metros cuadrados de bienes inmuebles habilitados. Hemos recibido una nueva ENERGY STAR para un total de 12 certificaciones, lo que representa el 59 % de nuestra superficie en metros cuadrados de bienes inmuebles habilitados.
	Alcanzar una calificación de 1,7 o superior en eficacia del consumo energético (PUE) en todas las instalaciones de nuestra propiedad o de alquiler duradero.	La calificación media de PUE de las instalaciones ya evaluadas correspondiente al ejercicio 2013 ha sido de 1,44, bastante mejor que nuestro objetivo continuo de 1,7. Dicho objetivo se mantendrá en 1,7 hasta que se hayan evaluado todas las instalaciones habilitadas.
	Instalar software y dispositivos de medición energética en todas las instalaciones de nuestra propiedad o que alquilamos desde hace tiempo.	Hemos ampliado la evaluación al 73 % de la superficie en metros cuadrados de los laboratorios y centros de datos de nuestra propiedad o de alquiler duradero.
Aprovisionamiento responsable y derechos humanos	Realizar auditorías de todos los proveedores de nivel 1 de acuerdo con el código de conducta de la cadena de suministros global del ejercicio 2013.	No se han realizado auditorías en el ejercicio 2013. Symantec está valorando las ventajas de unirse a la EICC. Si decidimos unirnos en el ejercicio 2014, seguiremos el programa de auditoría validado por la EICC para avanzar.
	Integrar el lenguaje de los derechos humanos de las convenciones principales de la Organización Internacional del Trabajo en la formación estándar de todos los empleados en el ejercicio 2013.	Conseguido. Hemos añadido contenido a toda la formación anual en el código de conducta para empleados que contempla los derechos humanos y nuestras políticas relacionadas.
	Publicar una declaración de política de derechos humanos revisada que aborde los principios expuestos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.	Conseguido. En enero de 2013 se publicó una política de derechos humanos revisada.
Inversión en la comunidad	Identificar métricas y criterios de medición para supervisar el éxito y los resultados de las colaboraciones estratégicas.	Estamos desarrollando métricas y criterios de medición, y finalizaremos el documento de procesos internos en el ejercicio 2014.

Acerca de este informe

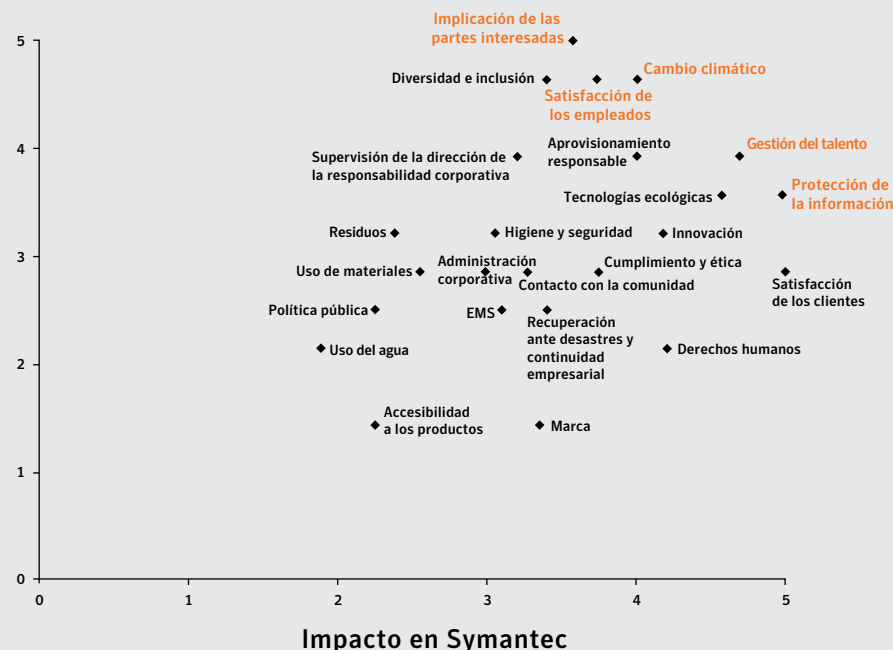
Este informe presenta las novedades del avance de Symantec hacia los objetivos de responsabilidad corporativa publicados previamente, así como información adicional seleccionada que concierne a nuestras materias de responsabilidad corporativa prioritarias. Para obtener más información sobre nuestros programas y compromisos, consulte nuestro informe del ejercicio 2012 –informe de GRI completamente indexado– y otros materiales disponibles en el sitio web de responsabilidad corporativa de Symantec.

Con la información contenida en este informe es se pretende abordar las principales preocupaciones de las organizaciones no gubernamentales, los empleados, los clientes y los inversores de Symantec cuyo cometido está vinculado a nuestro negocio y ámbitos de trabajo.

Los datos del informe reflejan las operaciones mundiales de Symantec y corresponden al ejercicio 2013, que se prolonga desde el 1 de abril de 2012 hasta el 31 de marzo de 2013, a menos que se indique lo contrario.

Preocupación de las partes interesadas

Materias prioritarias de 2012



Las actuaciones y las estrategias de Symantec en materia de responsabilidad corporativa se centran en las cuestiones prioritarias, es decir, en aquellas que, según un análisis exhaustivo, se establecen como las más importantes para las partes interesadas y la empresa. El análisis más reciente se llevó a cabo en 2012.

Participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Este informe, junto con la información proporcionada en el Informe sobre responsabilidad corporativa del año pasado, cumple nuestro requisito de comunicación del progreso del ejercicio 2013.

Como firmante del PMNU y participante de la iniciativa LEAD, Symantec fomenta la adopción de los 10 principios del PMNU para defender los derechos humanos, unas condiciones laborales decentes y unas prácticas empresariales íntegras, así como para proteger el medioambiente.

Symantec ha presidido la junta rectora de la red de estadounidense de la organización en el ejercicio 2013 y años anteriores. La empresa también participa activamente en simposios y encuentros de la red, así como en los grupos de trabajo del PMNU. Estas son algunas de las maneras en las que hemos mantenido nuestro compromiso con el PMNU:

- *Symantec sigue siendo miembro del programa LEAD del PMNU.*
- *Un empleado de Symantec militó en el comité consultivo de los WEP y Symantec fue copatrocinador del Día Internacional de la Mujer, una iniciativa relacionada con los WEP.*
- *Un representante de Symantec participó en el grupo de trabajo anticorrupción.*
- *El director primero de responsabilidad corporativa de Symantec continúa ocupando el cargo de representante comercial de la red estadounidense del PMNU.*

Implicación de las partes interesadas

Symantec considera de gran importancia la implicación de las partes interesadas de la empresa, ya que valora su aportación y procede según sus comentarios siempre que puede. Uno de los ámbitos sobre el que recopilamos este tipo de información el pasado año tiene que ver con los informes sobre responsabilidad corporativa.

En la encuesta sobre la opinión de las partes interesadas recogida en el Informe sobre responsabilidad corporativa del ejercicio 2012 —la mayor parte de los encuestados eran empleados—, la mayoría calificó nuestro rendimiento en materia de responsabilidad corporativa de “excelente” o “bueno, pero debe mejorarse” en los 12 ámbitos de interés.

Además, los encuestados reclamaron más oportunidades de implicación de los empleados y voluntariado, compensaciones o ventajas mayores para estos, y medidas para fomentar una confianza más sólida entre los empleados y los altos directivos. Nuestra nueva Propuesta de valor para empleados y otras iniciativas relacionadas incluyen medios para abordar estas preocupaciones.

Además, recibimos los comentarios sobre el informe de las partes interesadas externas, que incluían numerosas cuestiones que hemos considerado en este documento y que pretendemos aplicar con mayor exhaustividad en los próximos años.

Póngase en contacto con nosotros

Esperamos recibir sus comentarios y preguntas acerca de este informe y de nuestro trabajo en materia de responsabilidad corporativa. Puede enviarlos por correo electrónico a cr@symantec.com. También le invitamos a leer y comentar nuestro blog de responsabilidad corporativa en acción (Corporate Responsibility in Action) y a visitar nuestro sitio web <http://www.symantec.com/cr>.

Datos de rendimiento

Operaciones	Ejercicio 2013 (finalizó el 31 de marzo de 2013)	Ejercicio 2012 (finalizó el 31 de marzo de 2012)	Ejercicio 2011 (finalizó el 31 de marzo de 2011)
Ingresos (en millones de USD)			
Ingresos totales	6906	6730	6190
Ingresos de empresas	4797	4626	4240
Ingresos de consumidores	2109	2104	1950
Ingresos por región			
América	54 %	54 %	55 %
Europa, Oriente Medio y África	27 %	28 %	29 %
Asia, Pacífico y Japón	19 %	18 %	16 %
Costes de operación (en millones de USD)			
Costes de operación totales (en millones de USD)	1175	1082	1045
Gastos de explotación (en millones de USD) #			
Gastos de explotación totales (en millones de USD)	4625	4544	4218
Impuesto sobre la renta #			
Gastos del impuesto sobre la renta (en millones de USD)	251	308	123
Tipo efectivo del impuesto sobre la renta	25 %	21 %	17 %
Ingresos netos (en millones de USD) #			
Ingresos netos atribuibles a accionistas (en millones de USD)	755	1187	626

Notas al pie:

A partir del 30 de marzo de 2013, hemos modificado nuestra política contable relativa a comisiones por venta incrementales que están relacionadas directamente con los contratos de venta con ingresos diferidos. La adopción de dicha política contable se ha aplicado con carácter retroactivo a todos los periodos presentados en este informe, en el que el efecto cumulativo del cambio se refleja a principios del primer periodo mostrado.

Nuestros empleados	Ejercicio 2013 (finalizó el 31 de marzo de 2013)	Ejercicio 2012 (finalizó el 31 de marzo de 2012)	Ejercicio 2011 (finalizó el 31 de marzo de 2011)
Empleados			
Total de empleados	21 500	20 500	18 600
Ventas y marketing	7400	7100	6700
Investigación y desarrollo	7200	6800	6200
Asistencia y servicios	5400	5100	4200
Gestión, fabricación y administración	1500	1500	1500
Empleados residentes en EE. UU.	44 %	45 %	46 %
Formación y desarrollo			
Total de créditos LEC	586 676	647 243	540 660
Media de créditos LEC por empleado	28,41*	31,57	28,95
Higiene y seguridad (instalaciones de EE. UU.)**			
Total de lesiones y enfermedades	81	49	66
Días laborables perdidos	153	197	16
Fallecimientos	1***	0	1
Diversidad			
Mujeres (porcentaje del total de la plantilla de toda la empresa)	27,8 %	27,6 %	27,6 %
América	29,3	29,1	28,7
Asia, Pacífico y Japón	32,8	31,7	31,1
Europa, Oriente Medio y África	28,9	29,9	29,6
India	18,3	18,2	19
Mujeres con cargos de liderazgo (en toda la empresa)	27 %	25,6 %	26,40 %
Índice de igualdad empresarial de Human Rights Campaign	100 %	100 %	100 %

Su información	Ejercicio 2013 (finalizó el 31 de marzo de 2013)	Ejercicio 2012 (finalizó el 31 de marzo de 2012)	Ejercicio 2011 (finalizó el 31 de marzo de 2011)
Número de patentes poseídas (aproximadamente)	2400	1500	1200
Empleados con formación en la Política de privacidad global	92 %	77 %	N/D
N.º de vulnerabilidades de dispositivos móviles detectadas****	415	315	163
Subvenciones para luchar contra el cibercrimen y respaldar la seguridad en línea	30	23	25

Notas al pie:

* Número de créditos LEC calculado a partir de 20 650 empleados.

** Las estadísticas de accidentes y lesiones corresponden solo a EE. UU., ya que actualmente no se dispone de estadísticas mundiales.

*** El 1 de junio de 2012, un empleado de Symantec sufrió un accidente de tráfico mortal de camino a casa al volver de un viaje de negocios. A Symantec le entristeció profundamente su trágica pérdida.

**** Las cifras corresponden al año natural 2012 del Informe sobre amenazas a la seguridad en Internet de Symantec.

El mundo	Ejercicio 2013 (finalizó el 31 de marzo de 2013)	Ejercicio 2012 (finalizó el 31 de marzo de 2012)	Ejercicio 2011 (finalizó el 31 de marzo de 2011)
LEED y ENERGY STAR			
Instalaciones con certificación LEED	20	18	16
Instalaciones con certificación ENERGY STAR (EE. UU.)	12	11	10
Instalaciones internas auditadas que cumplen el estándar ENERGY STAR	4	1	2
Número total de instalaciones auditadas que cumplen el estándar ENERGY STAR	16	12	12
Emisiones de gases de efecto invernadero (miles de toneladas métricas de CO2e)^			
Total	211	211	222
Ámbito 1 (gas natural, diésel, propano, refrigerantes y gasolina)	8	8	8
Ámbito 2 (electricidad)	163	160	169
Ámbito 3 (transporte aéreo y coches de alquiler)	40	44	45
Consumo energético (gigajulios)^			
Total	1 837 227	1 874 568	1 904 836
Ámbito 1 (gas natural, diésel, propano, refrigerantes y gasolina)	96 084	88 967	98 908
Ámbito 2 (electricidad)	1 072 995	1 051 870	1 077 386
Ámbito 3 (transporte aéreo y coches de alquiler)	668 147	733 731	728 541
Gestión de residuos (toneladas métricas)^^			
Total de residuos reciclados	52 % (684 Tm)	52 % (791 Tm)	52 % (839 Tm)
Residuos enviados al vertedero	48 % (619 Tm)	48 % (716 Tm)	48 % (759 Tm)
Embalajes			
Porcentaje de productos descargados (frente a los embalados)	89 %	70 %	65 %
Porcentaje de contenido en embalajes reciclado	63 %	44 %	N/D
Aportaciones con fines filantrópicos (miles de USD)			
Aportación total	24 274	23 978	24 445
Subvenciones y patrocinios	3400	3297	3412
Donaciones y dinero de contrapartida	874	865	733
Donaciones en concepto de software	20 000	19 816	20 300
Aportaciones de los empleados			
Donaciones de empleados	919 377 USD	791 714 USD	664 665 USD
Donaciones de contrapartida de Symantec	672 597 USD	694 483 USD	611 543 USD
Horas de voluntariado	25 819	18 379	15 299
Subvenciones económicas de contrapartida	201 024 USD	170 785 USD	121 571 USD

Notas al pie:

^ En el ejercicio 2013, Symantec recalculó sus emisiones de referencia por cambios en la metodología de cálculo y mejoras en la exactitud de los datos, lo que influyó enormemente en los datos anuales de referencia.

^^ Symantec se ha sometido a auditorías individuales de residuos de LEED desde el ejercicio 2008. Por primera vez este año, Symantec ha recopilado información histórica sobre la auditoría de residuos. Los datos representan el 88 % de nuestras instalaciones con certificación LEED habilitadas.

