



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015

ESET Latinoamérica



CONÓCENOS...



CORAJE

Siempre vamos por más



PASIÓN

Amamos lo que hacemos



INTEGRIDAD

Equidad y honestidad en todo
lo que hacemos



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Parte fundamental de nuestra
cultura y gestión corporativa



CONFIABILIDAD

Compromiso a largo plazo con
nuestros públicos



TRABAJO EN EQUIPO

Para lograr el máximo potencial





¡BIENVENIDOS!

Este es el **tercer reporte** que en ESET Latinoamérica realizamos en base a dos guías internacionales: **el Global Reporting Initiative – guía G4, opción de conformidad exhaustiva y a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.**

Esto nos hace sentir muy orgullosos, no solo porque queremos que te enteres de qué manera trabajamos en ESET Latinoamérica y qué valores pregonamos, sino **porque somos una de las 20 empresas en todo Latinoamérica que asume este compromiso.**

Durante el 2015 continuamos con el análisis de los temas materiales para la gestión de la compañía. Como novedad, este año, no solo conocimos las inquietudes de nuestros clientes, canales de venta, colaboradores y Headquarters, sino que también participamos en el proceso a **proveedores estratégicos y a periodistas especializados del sector.**

También, durante 2015, hemos alcanzado dos hitos muy relevantes en lo que respecta a la gestión de la sustentabilidad:

- Recibimos el premio “Revelación RSE 2015”, otorgado por la Municipalidad de Vicente López en Buenos Aires, Argentina. Esto fue a partir de la gran cantidad de acciones que llevamos adelante a través de la articulación público-privada.
- Logramos contar con referentes de sustentabilidad en todos los países de la región, alineando a nuestros Distribuidores Exclusivos a los valores, cultura y gestión de ESET Latinoamérica.

A través de este reporte podrás conocer lo que somos, lo que hacemos, los compromisos que asumimos con nuestros públicos y los resultados de las acciones desarrolladas en los distintos ejes que posee nuestro plan: **el desarrollo de la comunidad, el cuidado del medio ambiente, el crecimiento de la cadena de valor y el bienestar de nuestros colaboradores.**

En caso de que tengas sugerencias, aportes y opiniones sobre este documento no dudes en escribirnos a responsabilidadsocial@eset-la.com

Realmente esperamos que disfrutes de este documento ya que refleja nuestro compromiso contigo.



A TRAVÉS DE ESTE REPORTE
PODRÁS CONOCER LO QUE
SOMOS, LO QUE HACEMOS,
LOS COMPROMISOS QUE
ASUMIMOS CON NUESTROS
PÚBLICOS Y LOS RESULTADOS DE
LAS ACCIONES DESARROLLADAS
EN LOS DISTINTOS EJES QUE
POSEE NUESTRO PLAN.

LIC. MARÍA BELÉN REY

RESPONSABLE DE SUSTENTABILIDAD



CARTA DEL CHIEF OPERATING OFFICER

G4-1

Desde el desembarco de ESET Latinoamérica en la región, soñamos con la construcción de una **empresa sólida e integral** que no se caracterice únicamente por sus productos y servicios sino que realmente ofrezca un valor agregado a los clientes y a la comunidad en general.

En este contexto la sostenibilidad ocupa un lugar muy importante en la gestión de nuestro negocio dado a que todas nuestras prácticas se planifican y evalúan de acuerdo con los impactos que éstas tendrán en nuestros públicos de interés.

Nuestra estrategia de sustentabilidad abarca el corto, mediano y largo plazo. Es por eso que elegimos reportar bajo la guía del Global Reporting Initiative (Guía G4 - opción de conformidad exhaustiva) y a los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas de los cuales somos firmantes. Esto nos permite **conocer el estado de nuestra gestión y establecer un horizonte de trabajo** que marque nuestros puntos de mejora.

Teniendo en cuenta esta perspectiva, en 2015 continuamos profundizando nuestra estrategia en los cuatro ejes que posee nuestro plan de sustentabilidad:



COLABORADORES

En 2015 nuestra plantilla creció en un 14% contemplando nuestras oficinas de Argentina, Brasil y México. El compromiso con nuestros integrantes se ve reflejado en las más de 1600 horas de capacitación brindadas, los resultados de la encuesta de satisfacción de clima laboral y los resultados de los beneficios otorgados a nuestros integrantes.



MEDIO AMBIENTE

Continuamos con nuestro programa de oficinas eficientes logrando consumir un 4,23% menos de energía. Además, seguimos con nuestro programa de reciclado de tapas PET, plástico, cartón, papel y frascos de vidrio. En 2015 logramos reciclar 481 kg de papel, 81 kg de plástico, 10.000 tapas PET y 191 kg de cartón reciclado.



COMUNIDAD

Seguimos apostando a la educación y al desarrollo de la comunidad. Es por ello que lanzamos México Ciberseguro con el objetivo de concientizar a la comunidad mexicana sobre el buen uso de Internet. Esta iniciativa se suma a Argentina Cibersegura, Asociación Civil fundada por ESET y otras organizaciones de Argentina, hace 5 años. Además, seguimos realizando la Gira Antivirus, los ESET Security Days y las actividades de voluntariado, las cuales—por primera vez—se realizaron no solo en Argentina sino también en Chile y México.



CADENA DE VALOR

Desarrollamos la política de gestión de proveedores lo que nos va a permitir en 2016 hacer una evaluación de éstos y capacitar a aquellos estratégicos con el objetivo de promover su crecimiento. Además, brindamos capacitaciones sobre sustentabilidad a Partners Autorizados de Chile, Argentina y México, obteniendo excelentes niveles de asistencia. Por último, seguimos premiando e incentivando tanto a nuestros Distribuidores como a nuestros Partners por su compromiso con la gestión sustentable que pregonan ESET Latinoamérica.

Todos estos resultados se vieron acompañados de un crecimiento de ESET en la región. En 2015, alcanzamos un **nivel de ventas de USD 35.426.540 en América Latina**. Esto refleja el arduo trabajo que venimos llevando adelante, desde hace 11 años en Latinoamérica. ¡Y vamos por más!

Los invito a repasar lo transitado en 2015.

LIC. FEDERICO PÉREZ ACQUISTO
GERENTE GENERAL DE ESET LATINOAMÉRICA



nivel de ventas de USD
35.426.540
en América Latina

¿HACIA DÓNDE VA NUESTRO PLAN DE SUSTENTABILIDAD?

Tenemos la convicción de que
con nuestra actividad haremos
una diferencia.



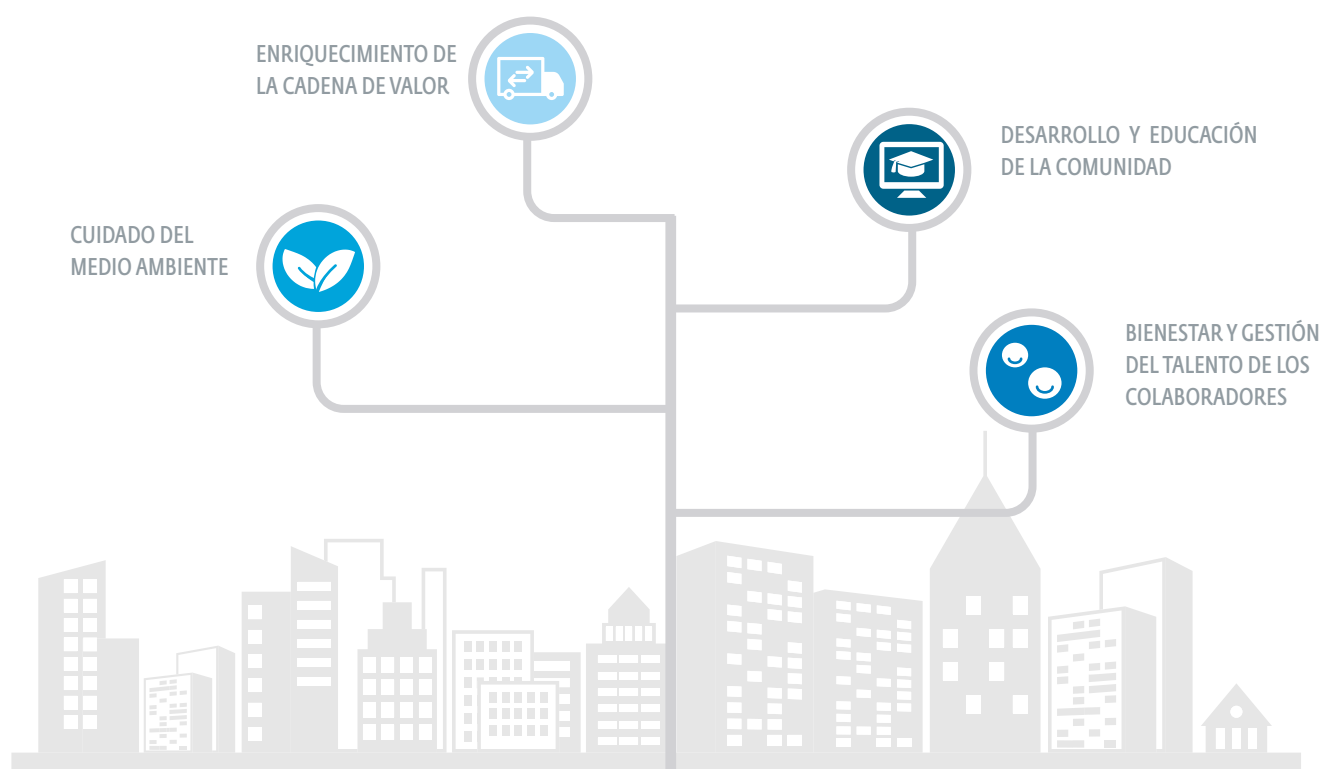


Disfruta hoy de un lindo día.

¿HACIA DÓNDE VA NUESTRO PLAN DE SUSTENTABILIDAD?

G4-2

La visión de ESET Latinoamérica es, justamente, ser una empresa sustentable basada en la gestión de los cuatro ejes estratégicos:



Asimismo, estos ejes incluyen las políticas de cumplimiento de la Ley, la prevención de la corrupción y la ética corporativa.

En este aspecto, nuestra estrategia está trazada en el corto, medio y largo plazo basada en esos cuatro principios.



EJE ESTRATÉGICO	CORTO PLAZO (2016)	MEDIANO PLAZO (2017)	LARGO PLAZO (2018 EN ADELANTE)
COMUNIDAD	Implementar actividades de educación y concientización en México y en Brasil, como así también potenciar las que ya estamos realizando.	Durante los próximos años, profundizaremos las actividades educativas en México y en Brasil.	Contar con una gestión integral educativa en todo Latinoamérica.
MEDIO AMBIENTE	<p>Gestionar el plan de oficinas eficientes buscando consumir la menor cantidad de energía y reducir el impacto que nuestra actividad provoca en el medio ambiente.</p> <p>Implementar tecnologías que permitan alcanzar este objetivo y concientizar a los colaboradores sobre este eje.</p>		
COLABORADORES	Implementación de programas de beneficios y capacitaciones en las oficinas de ESET México y Brasil.	Contar con un plan de gestión de Recursos Humanos integral y equitativo en todas las oficinas de ESET en Latinoamérica.	
CADENA DE VALOR	Capacitaciones para los proveedores estratégicos de ESET en Latinoamérica.	Incentivos para los proveedores estratégicos de ESET en Latinoamérica.	Sistema de gestión integral de proveedores.
	Alineación de los Partners en México, Chile y Argentina a la gestión de sustentabilidad. Lanzamiento de ESET Partner Awards - Categoría RSE	Capacitación y alineación de Partners en todo Latinoamérica.	Gestión coordinada de cadena de distribución en Latinoamérica.

ÍNDICE



PÁG. 14

**Esto es lo que somos,
#SomosESET**

PÁG. 44

**Nuestros públicos de
interés, temas materiales
y compromisos**



PÁG. 56

**Temas materiales de la
gestión de sustentabilidad
de ESET Latinoamérica**

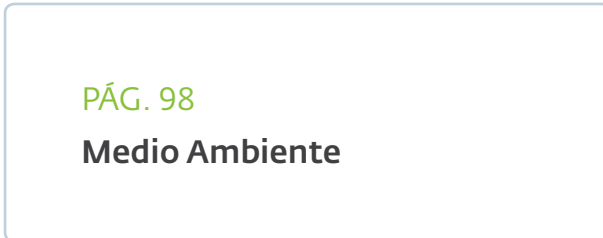
PÁG. 64

Colaboradores

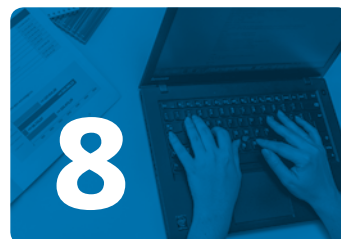




PÁG. 80
Comunidad



PÁG. 102
Cadena de valor



PÁG. 132
**Índice de contenidos GRI G4
Opción Exhaustiva y los 10
principios del Pacto Global**

ESTO ES LO QUE SOMOS....

Porque ofrecemos algo extra,
que va más allá de la protección.

Richard Marko, CEO de ESET Global

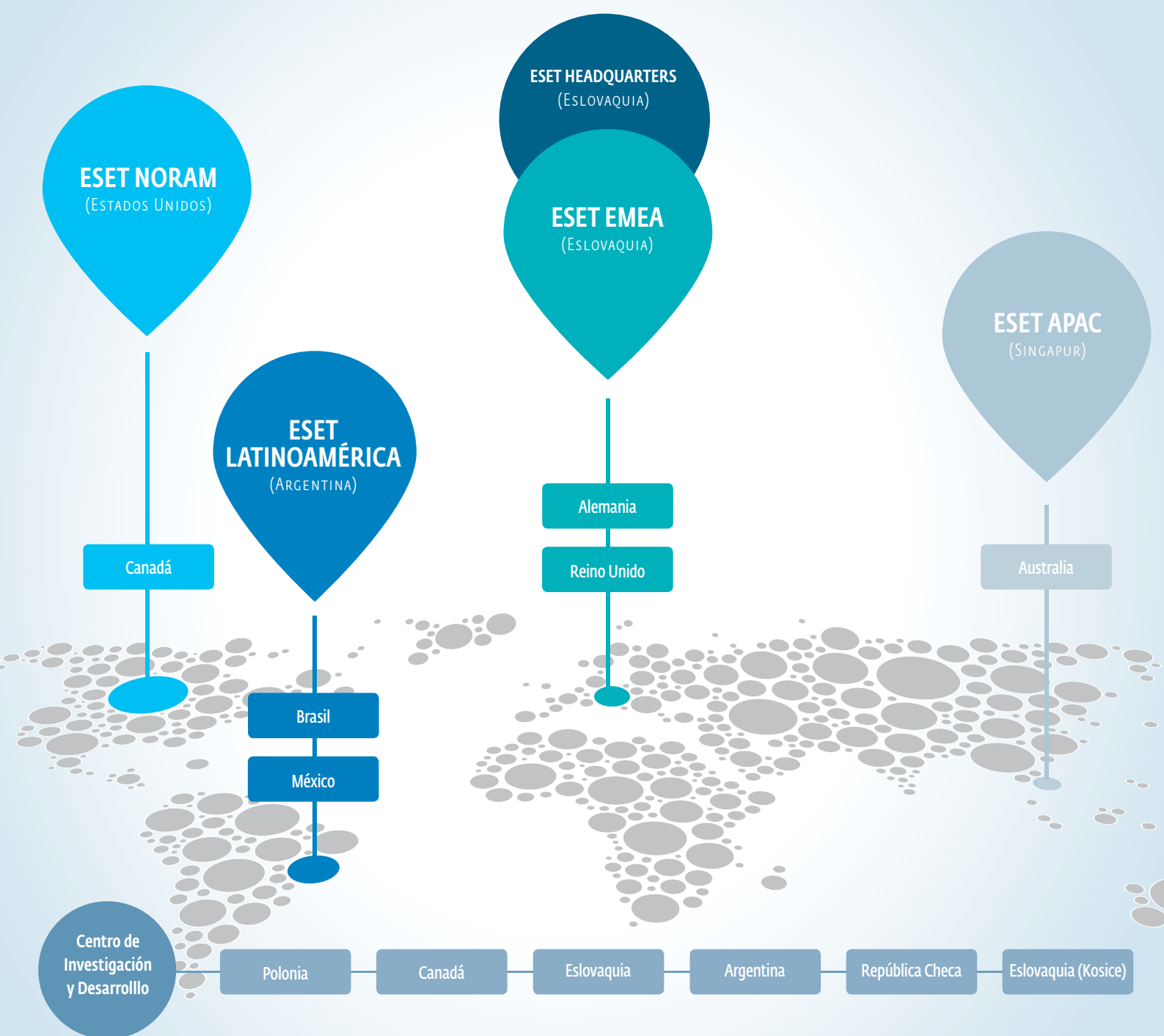




eset

ESET EN EL MUNDO

Fundada en 1992, ESET es una compañía global de soluciones de seguridad que provee protección de última generación contra amenazas informáticas. La empresa cuenta con oficinas centrales en Bratislava (Eslovaquia), con centros de distribución regionales en San Diego (EE.UU.), Buenos Aires (Argentina), y Singapur.



ESET EN LATINOAMÉRICA

G4-3 / G4-5 / G4-6 / G4-7 / G4-8

Desde 2004, ESET Latinoamérica S.R.L.¹ opera para la región de América Latina en Buenos Aires, Argentina, donde dispone de un equipo de profesionales capacitados para responder a las demandas del mercado en forma concisa e inmediata, y de un Laboratorio de Investigación focalizado en el descubrimiento proactivo de variadas amenazas informáticas.

La oficina regional de Buenos Aires es la encargada de desarrollar el mercado de Latinoamérica en conjunto con sus canales de venta.



ACTUALMENTE, ESET
LATINOAMÉRICA TIENE
PRESENCIA EN 20 PAÍSES DE LA
REGIÓN, CON 7 DISTRIBUIDORES
EXCLUSIVOS Y MÁS DE 4.000
CANALES DE VENTA.

¹ ESET Latinoamérica es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscripta en la Inspección General de Justicia de la República Argentina bajo el número 10418, del libro 132 del tomo de S.R.L.



LA GENTE PUEDE CONTAR CON NOSOTROS. TRABAJAMOS DURO PARA CUMPLIR CON NUESTRAS PROMESAS, Y PARA CONSTRUIR CONFIANZA Y RELACIONES A LARGO PLAZO.

MISIÓN

G4-56

Trabajamos con ética y pasión, construyendo un entorno tecnológico más seguro para que la comunidad disfrute. Lo estamos logrando de una forma socialmente responsable a través de la educación y el compromiso con la investigación, y del desarrollo de soluciones tecnológicas.

VISIÓN

G4-56

Vamos a permitir que todos puedan disfrutar de su máximo potencial y de la tecnología en un mundo digital seguro.

A su vez, queremos ser una fuente de referencia ineludible en capacitación e información sobre seguridad de la información para la comunidad, y ser una empresa socialmente responsable en sus cuatro ejes estratégicos: comunidad, medio ambiente, colaboradores y cadena de distribución.

VALORES

G4-56

Los valores dan forma a la cultura de nuestra compañía, guiando el modo en que nos comportamos y tomamos decisiones:



Coraje: No tomamos el camino más fácil. Constantemente, empujamos los límites y estamos decididos a hacer la diferencia.



Integridad: Animamos a la equidad y a la honestidad en todo lo que hacemos. Tenemos un enfoque ético para los negocios promoviendo el diálogo abierto con nuestros públicos de interés.



Confiabilidad: La gente puede contar con nosotros. Trabajamos duro para cumplir con nuestras promesas, y para construir confianza y relaciones a largo plazo.



Pasión: Creemos en nosotros mismos y en lo que hacemos. Estamos enfocados en construir con pasión un futuro mejor para todos.



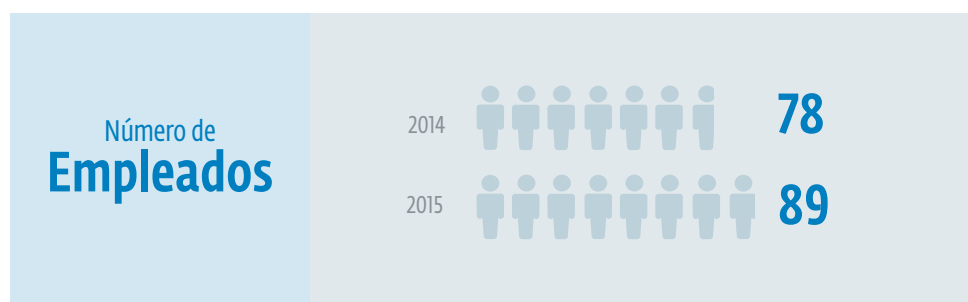
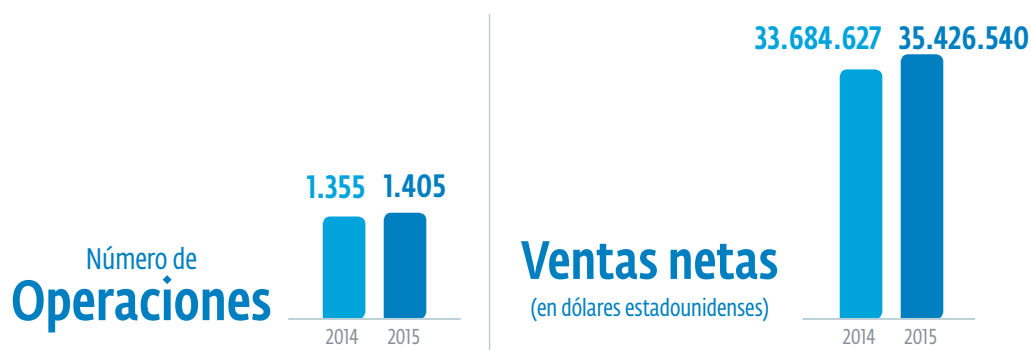
Responsabilidad Social: Vivimos la responsabilidad social como nuestra cultura corporativa, y por dicha razón contribuimos activamente a la comunidad, los colaboradores, el medio ambiente y la cadena de distribución.



Trabajo en equipo: Estamos convencidos de que en equipo cada persona puede lograr su máximo potencial, disfrutando en el proceso y logrando así los mejores resultados.

ESET EN LATINOAMÉRICA EN NÚMEROS

G4-9





DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LA COMPAÑÍA

G4-DMA / G4-EC1 / G4-EC2 / G4-EC4

Nuestra compañía no podría ser sustentable si no obtiene un rédito a partir de la actividad. Por ello, es indispensable asegurarnos de obtener buenos niveles de crecimiento económico que nos garantice también un buen alcance a la industria y la correcta retribución a los actores económicos y sociales con los cuales nos relacionamos.

A continuación, se presentan los indicadores económicos correspondientes a los resultados de nuestras actividades en América Latina durante 2015. De esta manera, se muestra la creación de valor para la compañía y para la sociedad, así como el flujo de capital entre nuestros principales grupos de interés. No se registraron consecuencias del cambio climático en las actividades de la organización en el periodo del reporte. No se han recibido ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno en el período informado.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (EXPRESADO EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES)

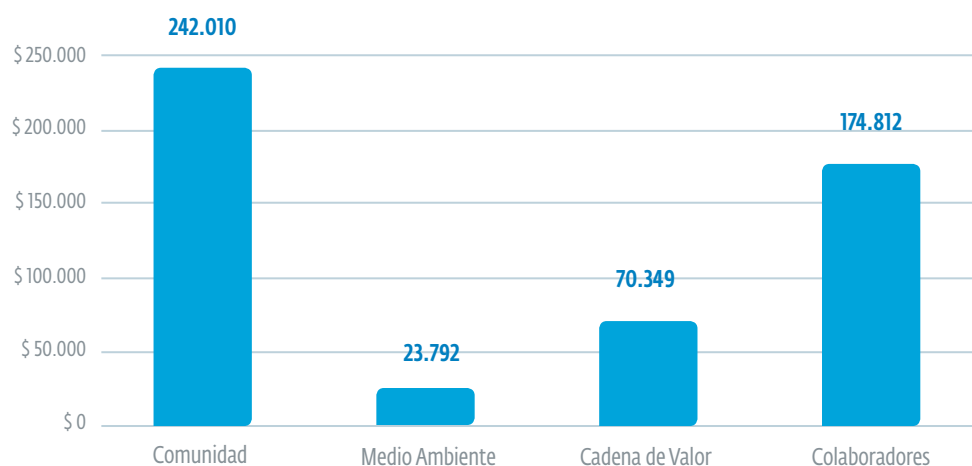
		GRUPO DE INTERÉS	2015	2014
VALOR ECONÓMICO GENERADO	Ventas de ESET en América Latina	CLIENTES	\$ 35.426.540	\$ 33.684.627
	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		\$35.426.540	\$ 33.684.627
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	Gastos operativos y pagos a proveedores	PROVEEDORES	\$ 2.787.967	\$ 3.476.663
	Salarios y beneficios sociales para los colaboradores	EMPLEADOS	\$ 2.791.844	\$ 2.335.868
	Pagos a proveedores de capital	ACCIONISTAS Y BANCOS	\$ 3.482	\$ 4.285
	Pagos al gobierno	GOBIERNO	\$ 2.067.437	\$ 2.061.683
	Donaciones voluntarias	COMUNIDAD	\$ 242	\$ 155
	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		\$ 7.650.972	\$ 7.878.655

INVERSIÓN EN NUESTROS EJES ESTRATÉGICOS

G4-EN31

DINERO INVERTIDO POR EJE ESTRATÉGICO EN 2015

(VALORES EXPRESADOS EN DÓLARES)



MODELO DE NEGOCIO DE ESET LATINOAMÉRICA

Nuestro modelo de comercialización está fuertemente orientado al canal de ventas. No vendemos de manera directa, sino que lo hacemos mediante Distribuidores Exclusivos, en algunos países, y Partners Autorizados (no exclusivos) en otros.

Además, en algunos países contamos con una Tienda en Línea que gestionamos desde nuestras oficinas de Buenos Aires. Sin embargo, las ventas que se concretan a través de este canal son derivadas a los Distribuidores Exclusivos en el país que aplica. De esta forma, en ESET Latinoamérica tenemos y desarrollamos una política de transparencia y respeto hacia nuestros socios comerciales, con quienes establecemos una relación sana y de beneficio mutuo en el corto, mediano y largo plazo.

DESCRIPCIÓN DE NUESTRA CADENA

G4-DMA / G4-12



¿DÓNDE ESTAMOS?

G4-13

Hoy en día ESET tiene oficinas de coordinación regional en Buenos Aires, Argentina, además de contar con oficinas en San Pablo (Brasil) y Ciudad de México (México).

Durante 2015, debido al crecimiento de nuestra plantilla en México, es que nos mudamos de oficinas. De esta forma, hoy contamos con un espacio más confortable y espacioso.



 BRASIL

 MÉXICO

 ARGENTINA



ASÍ PROTEGEMOS A NUESTROS CLIENTES

G4-DMA / G4-4 / G4-9



PARA EL HOGAR → SOLUCIONES DE SEGURIDAD

eset
NOD32
ANTIVIRUS

ESET NOD32 Antivirus

La multipremiada solución de ESET ofrece protección efectiva ante todo tipo de amenazas informáticas. Gracias a la tecnología de Heurística Avanzada, se garantiza un altísimo nivel de detección proactiva y mínimo consumo de los recursos del sistema.

Antivirus y Anti-Phishing, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro, control de redes sociales y modo Juego.

eset
SMART
SECURITY

ESET Smart Security

Es la solución unificada de ESET, la cual agrega a la protección y detección proactiva de ESET NOD32 Antivirus, las funcionalidades de Antispam y Firewall Personal. ESET Smart Security brinda la más completa protección sin condicionar el funcionamiento del equipo.

Firewall Personal, control parental, control de redes sociales, Antispam, Anti-Phishing, protección contra botnets y vulnerabilidades, y control avanzado de dispositivos removibles.

eset
CYBER
SECURITY

ESET Cyber Security

ESET Cyber Security para Mac protege el equipo -y la información guardada en él- de ataques directos al sistema operativo, evitando también la posibilidad de actuar como un portador de malware de una plataforma a otra (por ejemplo, al utilizar redes compartidas).

Antivirus, antispymware, Anti-Phishing, control de medios removibles, exploración de correo electrónico e Internet.

eset
CYBER
SECURITY
PRO

ESET Cyber Security Pro

ESET Cyber Security Pro agrega una capa más de seguridad a cada Mac, protegiendo a los usuarios contra todo tipo de amenazas, tanto las que fueron diseñadas para Mac como aquellas específicas para plataformas Windows. Además, permite proteger a los niños del contenido inapropiado al que podrían acceder.

Antivirus, antispymware, exploración basada en la nube, Anti-Phishing, Firewall Personal, Control Parental, Control de Redes Sociales, Control de medios extraíbles, mínimo impacto en el sistema y modo de presentación.



ESET Mobile Security para Android

Brinda protección proactiva e integral para Smartphones y PocketPC, tanto contra amenazas conocidas como desconocidas. Su uso mínimo del procesador, los bajos requerimientos de memoria y las actualizaciones compactas minimizan el uso del ancho de banda.

Antivirus, antispyware, Anti-Phishing, Anti-Theft, Filtrado de SMS y llamadas, exploración en tiempo real, bloqueo remoto, alarma remota, localización por GPS, soporte para tablets.



ESET Control Parental para Android

Es una aplicación que permite a los adultos a ayudar a los niños a navegar online, administrar las aplicaciones móviles y los sitios Web que usan, y decidir juntos lo que es mejor para ellos. También te permite ver están los niños y enviarles mensajes directamente a la pantalla de sus dispositivos.

Control de aplicaciones, control Web, localizador, límite de tiempo para diversión y juegos, plazos para jugar y divertirse, mensaje parental, entre otros.



ESET Multi-Device Security Pack

Es una solución pensada para proteger todos los equipos de la familia. Es un paquete que incluye entre 6 y 10 soluciones de seguridad para proteger dispositivos con sistema operativo Windows, Mac, Android y Linux. Incluye las siguientes soluciones de acuerdo con el dispositivo y sistema operativo: ESET Smart Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security Pro, ESET Cyber Security, ESET NOD32 Antivirus para Linux Desktop, ESET Mobile Security para Android, ESET Mobile Security para Symbian, ESET Mobile Security para Windows Mobile, ESET Mobile Security para Android.



AYUDAMOS A MÁS DE 100 MILLONES DE PERSONAS A
DISFRUTAR DE LA TECNOLOGÍA DE FORMA MÁS SEGURA.



PARA LA EMPRESA → SOLUCIONES DE SEGURIDAD



ENDPOINT ANTIVIRUS

ESET Endpoint Antivirus

Diseñado para apoyar la red corporativa dinámica actual, ESET Endpoint Antivirus con ESET Remote Administrator permite concentrarse en el funcionamiento de la empresa y olvidarse del antivirus. Basado en la comprobada tecnología de ESET NOD32®, ESET Endpoint Antivirus proporciona una defensa proactiva ante malware, equilibrando la exploración rápida con la detección precisa. Su impacto discreto en el sistema le brinda a sus equipos la protección que requieren, sin interrupciones innecesarias para el usuario final.

Antivirus y Antispyware, Firewall Personal, Antispam, Filtrado Web, Control de dispositivos.



ENDPOINT SECURITY

ESET Endpoint Security

ESET Endpoint Security, con ESET Remote Administrator, ofrece protección exhaustiva antimalware para las empresas. Además, brinda tranquilidad al contar con una protección y un control total de las estaciones de trabajo. Basado en la comprobada tecnología de ESET NOD32®, ESET Endpoint Security ofrece una defensa antimalware rápida, liviana y proactiva. Al combinarse con las funcionalidades de administración de la consola web, es posible quitarse toda incertidumbre respecto a la defensa de todos los equipos de la empresa.

Firewall Personal, Antispam, y control de Acceso Web.



REMOTE ADMINISTRATOR

ESET Remote Administrator

Es la consola de administración centralizada incluida en las soluciones corporativas de ESET. Permite instalar y administrar remotamente los clientes de una red, aplicando políticas de seguridad y programando -de forma rápida y sencilla- tareas o exploración de equipos bajo demanda. Además, con el fin de facilitar la tarea de administración de los equipos IT de las empresas, es posible realizar la gestión de todas las soluciones de seguridad de ESET directamente desde la nube.



ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID

ESET Endpoint Security para Android

Es una solución destinada a los dispositivos corporativos que utilicen el sistema operativo de Google. Ofrece protección en tiempo real contra todo tipo de amenazas, ya sea de forma proactiva o mediante un análisis realizado bajo demanda, bloqueando cualquier amenaza que intente acceder al sistema.

Antispam SMS, MMS, protección en tiempo real, auditoría de seguridad, exploración en acceso y exploración bajo demanda.



ESET Secure Authentication

Es una solución que proporciona una autenticación eficaz y segura, a partir de la cual se protege el acceso remoto a la red corporativa y a los datos confidenciales. Una vez que la aplicación está instalada en el dispositivo móvil, este genera contraseñas de uso único cada vez que un usuario ingresa a servicios de VPN que utilicen el protocolo de autenticación RADIUS, para el acceso a Outlook Web Access y para cualquier sistema web a través de las funcionalidades API disponibles en el producto. ESET Secure Authentication brinda una capa más de protección a la red corporativa de cualquier tipo de compañía.



ESET Security para Microsoft Sharepoint Server

Permite mantener el servidor SharePoint sin infecciones y llevar a cabo exploraciones de los objetos de las bases de datos, de forma programada o bajo demanda. Además, evita que las amenazas maliciosas y los usuarios no autorizados deshabiliten la seguridad del sistema.



ESET Gateway Security

Los productos de ESET para la protección de servidores Gateway resguardan las puertas de enlace HTTP y FTP de la organización, brindando el nivel más elevado de detección de amenazas sin comprometer el rendimiento ni la seguridad. Creado sobre la base de la poderosa tecnología ThreatSense®, ESET Gateway Security brinda una velocidad de exploración sin precedentes y con tasas de detección inigualables.



ESET Mail Security

El correo electrónico es cada vez más utilizado por los "cibercriminales" como medio para enviar programas maliciosos a las organizaciones. ESET Mail Security protege a las empresas contra amenazas para todo tipo de plataformas, brindando exploración proactiva en línea, un rendimiento más veloz y el mínimo consumo de recursos para servidores de correo que manejan grandes volúmenes de tráfico.



PARA LA EMPRESA → SOLUCIONES DE SEGURIDAD



ESET File Security

La protección para servidores de archivos de ESET proporciona una detección proactiva de amenazas en tiempo real. Cuenta con la mayor velocidad de exploración y tasas de detección más altas, además de tener el mínimo consumo de recursos del sistema.

DESlock+

DESlock+

La información es uno de los recursos más importantes de una empresa, y su adecuado manejo puede apuntar directamente sobre la confianza y el prestigio del negocio. Sumado esto al aumento de las amenazas que apuntan al robo y al extravío de datos, han llevado a las empresas a buscar medios alternativos de protección. La encriptación -o cifrado de datos- surge como una capa de seguridad adicional que permite proteger no sólo la información de una organización, sino también sus comunicaciones.



StorageCraft

Es un software que crea imágenes de backup a nivel sectorial, para resguardar completamente el entorno de IT corporativo basado en Windows. Además de hacer backups de todo el equipo, desde los sistemas hasta los datos, el software ShadowProtect también permite recuperar el sistema y migrarlo sin problemas.



Más de 26 años en
Investigación y Desarrollo



Nuestros
productos son
fáciles de usar



Contamos con
soporte local en
tu idioma



Tenemos una
tecnología
multipremiada

ESET® INTELLIGENCE LABS

Esta unidad de negocios está orientada a ofrecer un diagnóstico del estado de la seguridad de la información en las organizaciones. Nuestros servicios emplean procesos innovadores que combinan la información obtenida en nuestro laboratorio de investigación con los resultados obtenidos en las auditorías de seguridad.

Servicios que se ofrecen: Continuous Security Assessment (externos e internos), Vulnerability Assessment, Web Penetration Testing (externos e internos), Penetration Testing (externos e internos) y GAP Analysis.

ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA

Brindamos capacitaciones sobre seguridad bajo dos modalidades: in-company (para las empresas) o en línea, a través de la plataforma de e-learning de ACADEMIA ESET. Estos cursos están diseñados para cubrir las necesidades de los usuarios y las empresas de la región, y son brindados por los especialistas en seguridad de ESET Latinoamérica.

Cursos disponibles: Análisis de malware, jornada de awareness, Gestión de la Seguridad Corporativa, Gestión de Costos en Seguridad de la Información, respuesta a incidentes, entre otros.

¿QUIÉNES NOS ELIGEN?

G4-8

Desde ESET Latinoamérica tenemos dos tipos de clientes:



Clientes hogareños

Son los usuarios finales que buscan proteger los equipos de sus hogares.



Clientes corporativos

Incluyen pequeñas y medianas empresas, y grandes corporaciones interesadas en proteger su red corporativa, capacitarse o contratar servicios integrales de seguridad de la información.

En cuanto a los sectores, nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entorno (sea corporativo u hogareño), por lo que trabajamos con todo tipo de sectores.

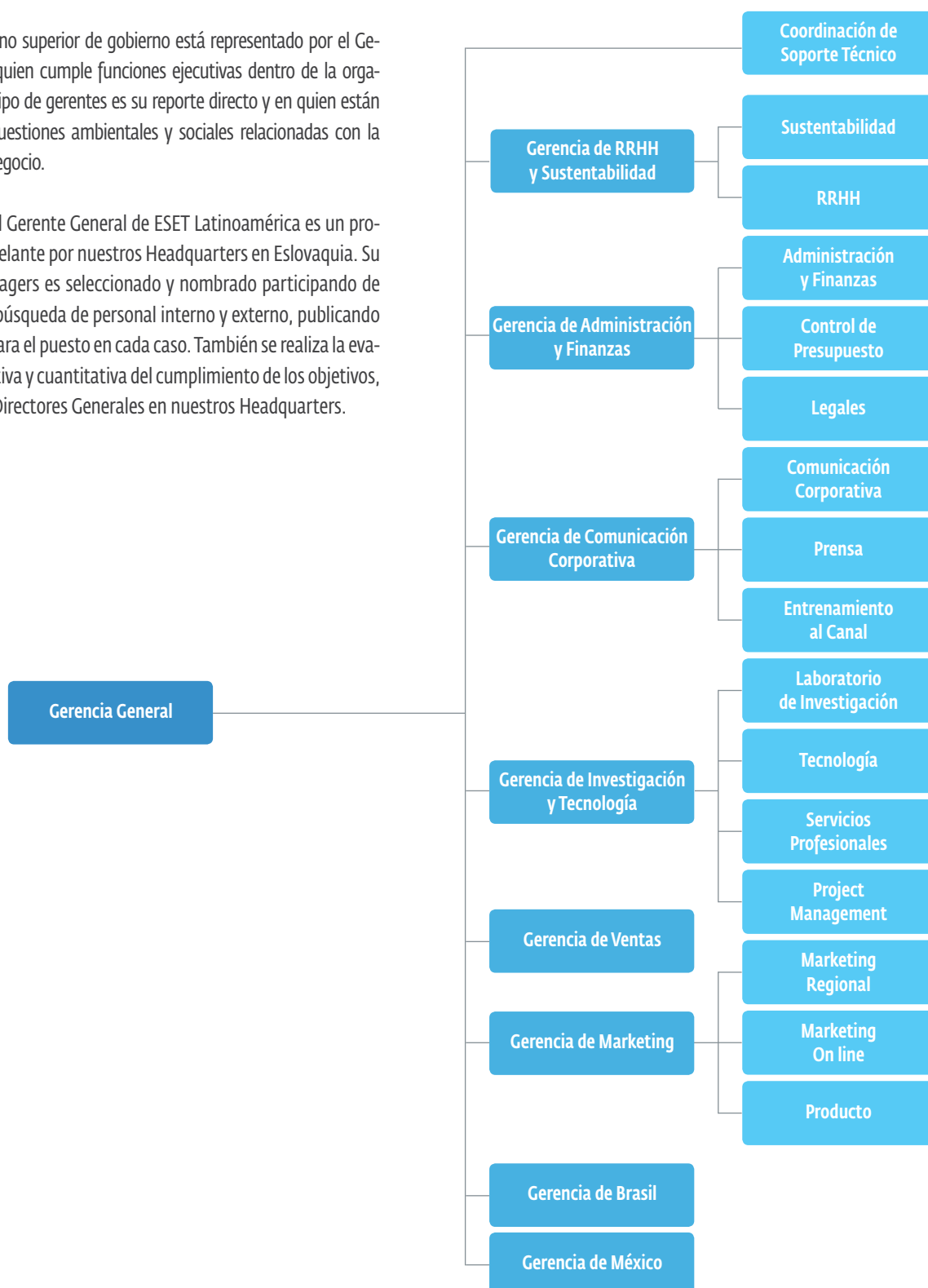


ESTRUCTURA DE GOBIERNO

G4-34 / G4-38 / G4-39 / G4-40 / G4-44

En ESET el órgano superior de gobierno está representado por el Gerente General, quien cumple funciones ejecutivas dentro de la organización. El equipo de gerentes es su reporte directo y en quien están delegadas las cuestiones ambientales y sociales relacionadas con la estrategia del negocio.

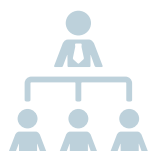
La selección del Gerente General de ESET Latinoamérica es un proceso llevado adelante por nuestros Headquarters en Eslovaquia. Su equipo de managers es seleccionado y nombrado participando de un proceso de búsqueda de personal interno y externo, publicando los requisitos para el puesto en cada caso. También se realiza la evaluación cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los objetivos, a cargo de los Directores Generales en nuestros Headquarters.



FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

G4-35 / G4-36 / G4-42 / G4-43 / G4-45 / G4-46 / G4-47 / G4-48 / G4-49 / G4-51 / G4-52 / G4-53 / G4-54 / G4-55

- ✓ **Liderar al equipo de Gerentes** de ESET Latinoamérica, fijando objetivos de gestión y estilo de liderazgo.
- ✓ **Definir objetivos anuales de negocios**, en conjunto con los managers, para cada área de trabajo.
- ✓ **Supervisar los objetivos de área**, de acuerdo con los objetivos del negocio.
- ✓ **Supervisar el proceso de evaluación** de desempeño de la Compañía, a fin de unificar criterios de evaluación.
- ✓ **Acompañar las acciones** de incrementos salariales de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño.
- ✓ **Definir el presupuesto** de gastos (costos operativos y proyectos) de ESET Latinoamérica.
- ✓ **Acompañar las acciones** de Sustentabilidad definidas, asegurando una gestión sustentable del negocio.
- ✓ **Supervisar y asegurar** el reporte anual de acuerdo con las normas GRI.
- ✓ **Planificar, desarrollar e implementar** estrategias tendientes a asegurar que los recursos financieros sean suficientes y que estén disponibles para alcanzar los objetivos del negocio.
- ✓ **Identificar oportunidades** de negocio y de asociación con Distribuidores a lo largo de la región.
- ✓ **Gestionar la creación**, el mantenimiento y la aprobación de los procedimientos, las políticas y las prácticas corporativas de la región a cargo.
- ✓ **Actuar como** Responsable en el Estatuto de la Sociedad y apoderado.
- ✓ **Promover acciones** de prensa, impulsando la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, publicaciones y la exposición de especialistas de la compañía en estos.



EL CUERPO DE GERENTES DE LA COMPAÑÍA DESARROLLA, APRUEBA Y ACTUALIZA LAS POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y OBJETIVOS RELATIVOS AL IMPACTO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL DE LA EMPRESA.

En la planificación de objetivos y descripciones de puestos, el Gerente General determina el alcance las responsabilidades de cada integrante del equipo de gerentes respecto de las cuestiones económicas, ambientales y sociales. Todas las gerencias de la organización poseen, dentro de sus descripciones de puesto y evaluaciones de desempeño, objetivos relacionados a cuestiones económicas, sociales y ambientales, y rinden cuentas al Gerente General.

Semanalmente, el cuerpo de gerentes de la compañía y el Gerente General realizan una reunión en donde desarrollan, aprueban y actualizan los valores, declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización, además de la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico ambiental y social, y el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. Todos los años se realizan las inducciones de sustentabilidad a todos los que ingresan a trabajar a ESET Latinoamérica, incluyendo los puestos del órgano de gobierno.



La remuneración se determina de acuerdo con una política de retribución estipulada en un porcentaje de los salarios de mercado, dependiendo el puesto en la escala jerárquica y la complejidad del puesto. Para determinar los salarios de mercado para cada posición, se utiliza una encuesta de salarios externa independiente de la compañía. La consultora a la que se le compra la encuesta comparativa de mercado de salarios, sólo presta dicho servicio (PWC).

Para cada puesto, se determina la remuneración en función de la descripción del perfil, la evaluación de cómo se encuentra valuado el puesto en el mercado y la comparación con el equipo de trabajo, buscando mantener la equidad interna.

El Gerente General tiene un salario mensual determinado al momento de su contratación, sugiere a incrementos periódicos alineados con los incrementos inflacionarios. A su vez, el Gerente General cuenta con el pago de bonos por desempeño determinado por la consecución de los objetivos de la compañía.

A continuación exponemos la relación de la retribución total anual y el incremento porcentual anual, de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla.

PAÍS	RELACIÓN RETRIBUCIÓN	RELACIÓN INCREMENTO
MÉXICO	98 %	100 %
ARGENTINA	342 %	100 %
BRASIL	672 %	4 %

CÓDIGO DE ÉTICA

G4-56 / G4-41 / G4-57 / G4-58 / G4-HR1 / G4-HR2 / G4-SO3 / G4-SO5

G4-DMA

<http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica>

En ESET Latinoamérica nos caracterizamos por la integridad y ética en la conducción de los negocios, alianzas y convenios que realizamos, lo cual nos ha valido de una buena reputación en la región a lo largo de estos años. Nuestro **código de ética** tiene por objetivo formalizar aspectos relacionados a la actuación diaria de cada uno de los que integramos ESET Latinoamérica, de tal manera que continuemos actuando bajo los mismos principios y valores, garantizando una buena conducción de las actividades de la compañía.

Contiene **principios y normas relacionadas con las responsabilidades y las tareas individuales de los directivos, los colaboradores, así como también para y con nuestros clientes, canales de venta, proveedores, y otras partes relacionadas.**

PRINCIPALES CONTENIDOS

BASES GENERALES	
✓ ¿Qué hacemos?	✓ ¿Cómo trabajamos?
✓ ¿Hacia dónde vamos?	
PROYECCIÓN INTERNA	
En este apartado se describe la conducta que se espera de los colaboradores de ESET Latinoamérica en su desempeño, en su relación con sus compañeros de trabajo, y en el uso de la información y los activos de la compañía.	
✓ Cumplimiento de la Ley ✓ Respeto a los Derechos Humanos ✓ Protección de la Información ✓ Conflictos de Interés	✓ Protección de activos tangibles e intangibles de la empresa ✓ Planteo de inquietudes ✓ ¿Qué se espera de un colaborador de ESET? ✓ ¿Qué se espera de un Gerente de ESET?
PROYECCIÓN EXTERNA	
Partiendo de la identificación de los principales grupos de interés o stakeholders con los que ESET Latinoamérica tiene relación, se tratan -al igual que en el apartado anterior- una serie de objetivos y actitudes por considerar en las relaciones de la empresa con cada uno de sus grupos de interés.	
✓ Mapa de grupos de interés de ESET Latinoamérica	✓ El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés
MECANISMO DE CUMPLIMIENTO Y DENUNCIA	
Animamos a nuestros grupos de interés a informar sobre cualquier conducta que consideren que, de buena fe, constituye una infracción de las leyes o del Código de Ética Empresarial.	
✓ ¿Cómo realizar una denuncia? ✓ ¿Quién recibirá la denuncia?	✓ Responsabilidades de los gestores éticos ✓ ¿Cuál es el mecanismo de respuesta y gestión de la denuncia?
ANEXO	
✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos	✓ Principios del Pacto Global de la ONU

Teniendo en cuenta que el éxito de toda compañía está basada en lo que decidimos, hacemos y decimos, desde ESET Latinoamérica consideramos que todos los que la integramos debemos compartir y actuar bajo la misma línea de valores y principios, que nos garanticen la transparencia en nuestros negocios y la protección de nuestra reputación.

En relación a los Derechos Humanos, todos nuestros Distribuidores de América Latina adhieren a nuestro Código de Ética y por ende a sus lineamientos en materia de Derechos Humanos. Y en cuanto a la capacitación en temas de Derechos Humanos, todos los colaboradores al ingresar a la compañía se los instruye en el Código de Ética y firman la adhesión al mismo luego de su lectura.

En cuanto a cuestiones de lucha contra la corrupción, el Código de Ética cuenta con el formulario para denunciar cualquier situación de corrupción. Además, todos los meses se realizan cierres en los que se revisan números documentos, saldos de cuentas contables, etc. Se realizan auditorías anuales para la generación de los estados contables y para reportar a la casa matriz. En dicha auditoría, ejecutada por un auditor externo, se realizan muchos procesos de revisión que abarcan arquezos de dinero, saldos contables, revisión del pago a los proveedores, sueldos, activos, facturas, comprobantes y muchas otras acciones. Por último, se cuenta con políticas de seguridad de la información para promover el manejo responsable de la misma. En el período no se han registrado casos de corrupción, ni procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.



EN RELACIÓN A LOS DERECHOS HUMANOS, TODOS NUESTROS DISTRIBUIDORES DE AMÉRICA LATINA ADHIEREN A NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y POR ENDE A SUS LINEAMIENTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.

MECANISMO DE DENUNCIA ANTE INCUMPLIMIENTOS DEL CÓDIGO

G4-DMA / G4-EN34 / G4-LA16 / G4-HR12 / G4-SO11 / G4-PR8

Todos los públicos de interés de la compañía tienen a disposición nuestro formulario de denuncia ante incumplimientos del Código de Ética. Por este medio, además, se canaliza cualquier tipo de consulta o reclamo sobre cuestiones sociales, derechos humanos, ambientales y económicos.



Para efectivizarla, deberá llenar el formulario de denuncia presente en nuestro sitio web: [http:// www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario](http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica-formulario).

La denuncia es recibida por el área de Sustentabilidad de la empresa. Esta evalúa la denuncia y la asigna al gestor ético que corresponda dentro de la compañía, el cual asesora y colabora en la resolución del tema denunciado:

- ❶ **Denuncias por temas de incumplimiento de leyes:** Se deriva el tema a la Representante Legal de la compañía.
- ❷ **Denuncias por incumplimientos o faltas en la cadena de distribución:** Se deriva el tema a la Gerencia de Ventas y al Gerente General de la compañía.
- ❸ **Denuncias por temas financieros y de cuentas:** Son enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- ❹ **Denuncias por incumplimiento de Derechos Humanos y faltas internas:** Son derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos.
- ❺ **Otros temas:** Son trabajados por el área de Sustentabilidad junto al Gerente General.



CONTAMOS CON UN
COMITÉ DE RSE EL CUAL
ANALIZA, PLANIFICA,
LLEVA ADELANTE Y EVALÚA
DISTINTAS ACCIONES
RELACIONADAS AL PLAN
DE SUSTENTABILIDAD DE
LA EMPRESA.

Es importante aclarar que el área de Sustentabilidad realiza un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas, con el objetivo de que sean respondidas y solucionadas en el menor período de tiempo posible. Las responsabilidades de cada una de las áreas y gestores éticos (anteriormente mencionados) son las siguientes:

- ✓ **Resolver** las consultas y asesorar a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto al Código de Ética.
- ✓ **Instruir** las denuncias presentadas a través de la verificación e investigación de las conductas de los colaboradores o unidades organizativas denunciadas.
- ✓ **Elaborar** los planes de acción para la resolución de las denuncias formuladas, y presentarlos para su aprobación al Comité de Responsabilidad Social de ESET Latinoamérica.
- ✓ **Mantener** un registro actualizado del proceso (consultas, denuncias, tramitaciones y comunicaciones a interesados).
- ✓ **Mantener** informados a los demandantes del estado y solución de las consultas o denuncias formuladas, cuando así lo requieran.
- ✓ **Elaborar** un informe final de revisión de la denuncia y proponer acciones de mejora del proceso.
- ✓ **Mantener** en todo momento la confidencialidad del denunciante.
- ✓ **Desarrollar** sus funciones bajo los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

En el periodo, no se ha presentado reclamaciones ambientales, ni sobre prácticas laborales, ni sobre Derechos Humanos, ni sobre impactos sociales en la Comunidad. Tampoco se han presentado reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

MECANISMO DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE LA DENUNCIA

G4-DMA / G4-EN29 / G4-SO8 / G4-PR7 / G4-PR9

De acuerdo con el tipo de denuncia, el área que tome el tema analiza el caso y realiza las investigaciones y las evaluaciones pertinentes. Éstas pueden implicar el contacto vía correo electrónico o telefónicamente con el denunciante con el objetivo de obtener mayor información, o bien comunicar resoluciones al respecto.

En este aspecto, se espera que toda persona o entidad, ya sea denunciado o denunciante, colabore con la investigación brindando la información solicitada y contribuyendo con pruebas que permitan a ESET Latinoamérica su análisis y su solución.

En todos los casos se priorizará el análisis de la veracidad de la información y la resolución de la situación para evitar situaciones negativas que vayan en contra del cumplimiento del presente código de ética y de los valores de ESET Latinoamérica.

Quienes incumplan con los principios expresados en el presente Código de Ética serán sujetos al régimen de sanciones vigente para cada caso particular.

El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidos por la legislación vigente. Además, los colaboradores deberán adherirse a las normas y regulaciones internas como es el Código de Ética y la Política de IT y Seguridad de la Información. Dichas normas internas son específicas de la compañía y pueden prever mayores o más amplios requisitos que la ley. Es responsabilidad de cada colaborador buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales pertinentes.

En el período del Reporte no se registran multas significativas y ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa en general, ni ambiental, ni en relación con el suministro y el uso de productos y servicios. Tampoco se han registrado casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, publicidad y promoción.

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

G4-26 / G4-18 / G4-37

Contamos con un Comité de RSE el cual analiza, planifica, lleva adelante y evalúa distintas acciones relacionadas al plan de sustentabilidad de la empresa, con el objetivo de involucrar a los colaboradores de la compañía en nuestro plan de sustentabilidad.

Está compuesto por seis colaboradores, que se ofrecieron voluntariamente para colaborar con la toma de decisiones, planificación y evaluación del plan en la empresa.

El Comité reporta de manera directa al área de Sustentabilidad, encargada del desarrollo del plan de Responsabilidad Social, y para las decisiones de relevancia tiene contacto directo con el Gerente General de ESET Latinoamérica. El Comité es renovado todos los años en agosto y las personas pueden participar hasta dos años consecutivos.



GENERANDO LAZOS

G4-15 / G4-16



Municipalidad de Vicente López

Desde ESET Latinoamérica en Argentina tenemos un contacto muy fluido con distintas áreas de la Municipalidad de Vicente López, localidad en la cual están ubicadas nuestras oficinas.

Durante el 2015, hemos realizado distintas actividades en conjunto como lo fueron:

- Padrinazgo y jornadas de voluntariado corporativo en el Hogar Familias de Esperanza
- Participación en Expo Empleo 2015
- Curso de capacitación en el marco del programa "Primer Empleo"
- Charlas de concientización gratuitas en colegios del Municipio

En este aspecto, contribuimos en distintos proyectos sociales que posee la Municipalidad. Esto nos ha valido del premio **"Revelación en Responsabilidad Social Empresarial 2015"**.

“ Es un orgullo enorme para todos los que trabajamos en ESET recibir este premio. RSE para nosotros es un eje fundamental por el que trabajamos día a día con muchísimo entusiasmo apostando a construir un lugar mejor para todos, tanto mediante las acciones de concientización para los más chicos, como a través de nuestras acciones de voluntariado, apadrinamiento y participación en iniciativas de inclusión".

Mencionó Federico Perez Acquisto, COO de ESET Latinoamérica, quien recibió el premio en manos de Jorge Macri, Intendente de Vicente López.





Pacto Global de las Naciones Unidas

ESET Latinoamérica ha adherido a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos, laborales, de implementación de mecanismos anti-corrupción y del cuidado del medio ambiente.

Más información sobre el Pacto Global de las Naciones Unidas en:

<https://www.unglobalcompact.org/>



IARSE

Somos miembro ORO del Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE), apoyando su causa respecto a la incorporación de temas económicos, sociales y ambientales en la gestión de las organizaciones.

Más información sobre el Instituto Argentino de Responsabilidad Empresarial en:

<http://www.iarse.org/>



Global Reporting Initiative

Somos GOLD Community del Global Reporting Initiative. Además de reportar bajo sus guías, la compañía apoya su causa y su misión.

Más información en sobre el Global Reporting Initiative en:

<https://www.globalreporting.org/>



Fundación Equidad

Firmamos un convenio con Fundación Equidad, a través del cual donamos licencias de ESET NOD32 Antivirus para que la fundación proteja los equipos que recicla y dona a distintas escuelas y organizaciones sin fines de lucro de Argentina.

Para más información sobre Fundación Equidad ingresar a:

<https://www.equidad.org>



CESSI

Además de ser empresa miembro, tenemos un convenio de mutua colaboración con la Cámara de Empresas de Software & Servicios Informáticos de Argentina. A través de este, ofrecemos a los miembros de la Cámara nuestras soluciones de seguridad con importantes descuentos, así como contenidos y charlas educativas gratuitas, y la posibilidad de conocer más sobre la industria de la seguridad de la información.

Para más información sobre CESSI visite: <https://www.cessi.org.ar>



CABASE

Somos miembros de la Cámara Argentina de Internet y, además, con la organización tenemos una alianza de mutua colaboración. A través de esta, les ofrecemos a los miembros de la Cámara nuestras soluciones de seguridad con importantes descuentos, además de contenidos y charlas educativas gratuitas y la posibilidad de conocer más sobre la industria de la seguridad de la información.

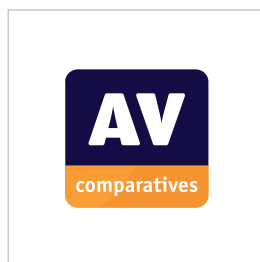
Para más información sobre CABASE visite: <https://www.cabase.org.ar/>



RECONOCIMIENTOS

G4-PR1

Durante 2015, numerosas organizaciones reconocieron a nivel mundial la calidad de nuestras soluciones, la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento de nuestra compañía.



ATENCIÓN AL CLIENTE

G4-DMA / G4-PR5

MODALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESET

Nuestra atención está segmentada por tipo de cliente: tenemos un canal dedicado a todos los usuarios de nuestra línea de productos para el hogar y otro exclusivamente dedicado a atender a todos aquellos usuarios de productos corporativos. De esta manera, nos aseguramos de tener un equipo adaptado a las necesidades, volumen, complejidad, impacto y alcance de cada segmento.



Seguimos con nuestro trabajo desde **nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño exclusivo para Latinoamérica, con atención telefónica en español** para usuarios de Argentina, Chile y México, y atención vía correo electrónico y chat en línea para el resto de los países de la región, en donde se dispone de un equipo de operadores preparados para atender cada solicitud tanto técnica o comercial. El horario de atención está definido tomando en cuenta toda la franja horaria correspondiente a la región, por lo que contamos con un horario extendido que comprende desde las 09:00 horas a las 21:00 horas (GMT -3:00, Buenos Aires).



Para el sector corporativo, nuestra red de Distribuidores Exclusivos y Partners brinda el servicio de soporte de primer nivel, a fin de que cada cliente pueda contar con asistencia técnica local y mantenga una relación lo más cercana posible con la marca.

En aquellos casos en donde la complejidad de la consulta lo amerite, el canal de distribución mantiene líneas de comunicación exclusivas (correo electrónico, chat en línea) con el equipo de ingenieros de soporte técnico de nuestra sede central, encargados de analizar cada caso y brindar una respuesta efectiva y oportuna. Adicionalmente, para casos de alto impacto o necesidad, ofrecemos la posibilidad de sesiones de soporte remoto en donde un especialista de nuestras soluciones pueda -de manera directa- interactuar con el entorno problemático y proporcionar una solución.

En este año reformulamos nuestras métricas de resolución en el sector corporativo, ahora enfocadas en acortar el tiempo de vida total de cada consulta y así mejorar la experiencia, tanto de nuestro canal como del usuario final, esto nos asegura seguir mejorando los niveles de calidad y seguimiento establecidos.

FOCOS TRABAJADOS EN 2015

Durante 2015, buscamos profundizar la consolidación del espíritu de atención al cliente y vocación de servicio en el equipo de Soporte Técnico. No sólo garantizando que cada caso reportado sea atendido en tiempo y forma, y que se brinde una solución satisfactoria, sino además procurando que la experiencia del cliente sea la mejor durante el proceso.

Para lograrlo, estuvimos reformulando nuestras métricas para la evaluación de la atención de cada pedido de clientes, enfocadas totalmente en mejorar la experiencia a la hora de solicitar nuestros servicios, como así también el tipo de respuesta brindada. De esta forma, nos proponemos no limitarnos simplemente a dar una solución técnica, sino a establecer una relación de confianza, cordialidad y colaboración. Adicionalmente, mantenemos nuestro enfoque integral dentro del área en donde, además de brindar respuesta a cada una de las consultas que llega a nuestros sistemas, seamos fuente de consulta frecuente para otras áreas de ESET Latinoamérica. También se llevaron adelante iniciativas orientadas a brindar valor agregado a Distribuidores, Partners y clientes en forma de: clases de capacitación virtuales, jornadas técnicas con Partners, jornadas técnicas con clientes, visitas a clientes, desarrollo de contenidos técnicos propios para la región y sugerencias de buenas prácticas.

Finalmente, sigue siendo de vital importancia contar con colaboradores capacitados para brindar una óptima atención. Es por eso que dentro del equipo se fomenta el desarrollo profesional de cada integrante.

RESULTADOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2015

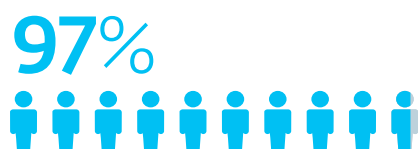
El ajuste realizado en nuestras métricas de resolución ahora mide todo el ciclo de vida de la consulta. Actualmente, evaluamos el tiempo que se toma desde que es abierta hasta que se tiene confirmación de la resolución de ésta.

Para el sector corporativo tuvimos 1.031 consultas y su tiempo de vida total fue de 3 días y medio. El resultado obtenido por nuestras encuestas de satisfacción determina que el 91% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el tiempo de respuesta recibido, y el 97% consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria.

Nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño recibió y atendió un total de 28.533 consultas por parte de nuestros clientes durante 2015, con un promedio de resolución de incidentes de 6 horas, 01 minuto y 38 segundos hábiles. El 80% de ellos se mostró absolutamente satisfecho con el tiempo de respuesta brindado, y el 75% consideró totalmente resuelta la consulta de manera satisfactoria.



EL HORARIO DE ATENCIÓN
ESTÁ DEFINIDO TOMANDO
EN CUENTA TODA LA FRANJA
HORARIA CORRESPONDIENTE A LA
REGIÓN, POR LO QUE CONTAMOS
CON UN HORARIO EXTENDIDO
QUE COMPRENDE DESDE LAS
09:00 HORAS A LAS 21:00 HORAS
(GMT -3:00, BUENOS AIRES).



Manifestaron estar satisfechos con
el tiempo de respuesta recibido



Absolutamente satisfecho con el
tiempo de respuesta brindado

NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS, TEMAS MATERIALES Y COMPROMISOS

Asumimos un compromiso con
todos los grupos con los que
nos relacionamos.





NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS, TEMAS MATERIALES Y COMPROMISOS

G4-25

Nuestros grupos de interés o stakeholders son aquellas personas físicas o jurídicas con las que tenemos relación de doble impacto. Por un lado, influimos en ellos y, por otro lado, los stakeholders también impactan con su accionar en nuestra actividad cotidiana.

La identificación de los públicos internos y externos con los que nos relacionamos la realizamos en función de los siguientes criterios:



- ✓ Capacidad de influencia de éstos en la empresa y viceversa
- ✓ Importancia para la gestión del negocio
- ✓ Proximidad
- ✓ Acceso a la financiación de la compañía
- ✓ Representación que hacen de la empresa

G4-24



DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

G4-26

Para comprender mejor los impactos económicos, sociales y ambientales de la relación con nuestros principales públicos, contamos con una serie de canales de comunicación formales e informales que nos permiten identificar sus principales intereses, inquietudes y dificultades. A lo largo del Reporte se da cuenta de la forma en que la compañía da respuesta a dichos aspectos.

Se han realizado encuestas a clientes, Distribuidores, Partners, proveedores, periodistas y colaboradores, con el objetivo de conocer cuáles son sus principales preocupaciones en materia económica, social y ambiental.

CÓMO NOS COMUNICAMOS CON NUESTROS PÚBLICOS

CÓMO NOS COMUNICAMOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Reuniones		✓	✓	✓	✓	✓		
Presentación de reportes de gestión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Blog corporativo	✓	✓			✓	✓	✓	
Sitio web	✓	✓			✓	✓	✓	
Newsletter	✓	✓			✓			
Cartelera				✓				
Reuniones trimestrales con información institucional				✓				
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Teléfono	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

CÓMO NOS COMUNICAMOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Visitas a la oficina		✓	✓		✓	✓		
Visitas del equipo de distintas áreas de la empresa			✓			✓		
Eventos	✓	✓			✓			
Encuestas de satisfacción	✓	✓		✓	✓			
Folletería	✓	✓			✓			
Gacetillas de prensa	✓			✓	✓			
Sistema de gestión ambiental								✓
Reuniones con referentes de las instituciones locales	✓							



INTERESES DE NUESTROS PÚBLICOS

G4-27

INTERESES DE NUESTROS PÚBLICOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	CADENA DE DISTRIBUCIÓN	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Bienestar de los colaboradores		✓	✓	✓	✓			
Diversidad e inclusión	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Compromiso con los Derechos Humanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Gestión del talento de los colaboradores		✓	✓	✓	✓			
Salud y seguridad laboral			✓	✓				
Desempeño económico y desarrollo del mercado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Ética en los negocios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disfrute de la tecnología de forma segura	✓	✓	✓	✓	✓			
Innovación y tecnología	✓	✓	✓	✓	✓			
Satisfacción al cliente	✓	✓	✓	✓	✓			
Satisfacción de los colaboradores			✓	✓	✓			

INTERESES DE NUESTROS PÚBLICOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	HEADQUARTERS	COLABORADORES	CADENA DE DISTRIBUCIÓN	PROVEEDORES	COMPETENCIA	AMBIENTE
Educación de la comunidad	✓	✓	✓	✓	✓			
Desarrollo de la cadena de distribución		✓	✓	✓	✓			
Enriquecimiento de los proveedores	✓		✓			✓		
Marketing responsable	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Comunicación eficiente con los stakeholders	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Seguridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Residuos y reciclado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Energía y gases de efecto invernadero	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Cumplimiento regulatorio y anticorrupción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Diferentes canales
DE COMUNICACIÓN
 para comprender mejor a nuestros
principales públicos

NUESTROS COMPROMISOS

G4-27

DUEÑOS DE LA EMPRESA

G4-DMA

Los dueños de ESET Latinoamérica son las entidades ESET Spol. s.r.o. y ESET LLC. En este aspecto, como oficina regional para América Latina, nos comprometemos con la creación y la maximización del valor económico de la empresa, buscando siempre la sostenibilidad del negocio y el cuidado en la gestión diaria de las siguientes cuestiones:

- **Fomentar** la transparencia hacia todos nuestros grupos de interés.
- **Difundir** de manera completa y veraz los datos relativos a la marcha de la empresa y el negocio.
- **Conservar** y mantener los activos de la empresa.
- **Cumplir** con las mejores prácticas en relación con nuestro Gobierno Corporativo.

CLIENTES

G4-DMA / G4-PR3 / G4-PR4

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de clientes: usuarios hogareños, diversas organizaciones sin fines de lucro, entidades gubernamentales, pequeñas y medianas empresas y Corporaciones. En este último caso, además de acceder a las soluciones y a los servicios de seguridad de ESET, las empresas cuentan con la posibilidad de realizar las capacitaciones que se les ofrecen. Los clientes resultan fundamentales para el crecimiento y el desarrollo de la compañía a lo largo del tiempo. Por esta razón, nos comprometemos con brindar productos y servicios de calidad, adaptados a los requerimientos y a las necesidades de clientes hogareños y corporativos. Además, buscamos:

- **Escuchar** atentamente y responder de manera eficiente a las inquietudes planteadas por los diferentes clientes.
- **Resguardar** la confidencialidad de los datos personales que nos transmiten.
- **Ofrecer** un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discriminatorio, a cada una de las organizaciones y personas que eligen a ESET Latinoamérica para proteger su información y para capacitarse.
- **Actuar** con transparencia, claridad y veracidad en todas las comunicaciones antes, durante y después de la compra de los productos o la contratación de servicio.
- **Brindar** una adecuada y personalizada atención post-venta.
- **Establecer** precios justos y competitivos.
- **Ofrecer** información completa, veraz y sin letra chica. En este aspecto, todas las cajas que están en venta en tiendas de retail, y las licencias que se venden por tienda en línea, deben dar a conocer la siguiente información: funcionalidades/beneficios del producto, requisitos del sistema, la cantidad de licencias que el usuario está adquiriendo y el Copyright de la marca. Estas exigencias son transmitidas a todos los Distribuidores y Partners que hacen cajas y controlan su cumplimiento.



NUESTROS DISTRIBUIDORES Y PARTNERS SON UN ESLABÓN FUNDAMENTAL EN EL NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA, ORIENTADO EN SU MAYOR PARTE AL TRABAJO DE ELLOS EN CONJUNTO CON LA EMPRESA.

A partir de esta gestión es que, en 2015, no hemos tenido ningún incumplimiento en cuanto a la información y al etiquetado de los productos.

PROVEEDORES

G4-DMA

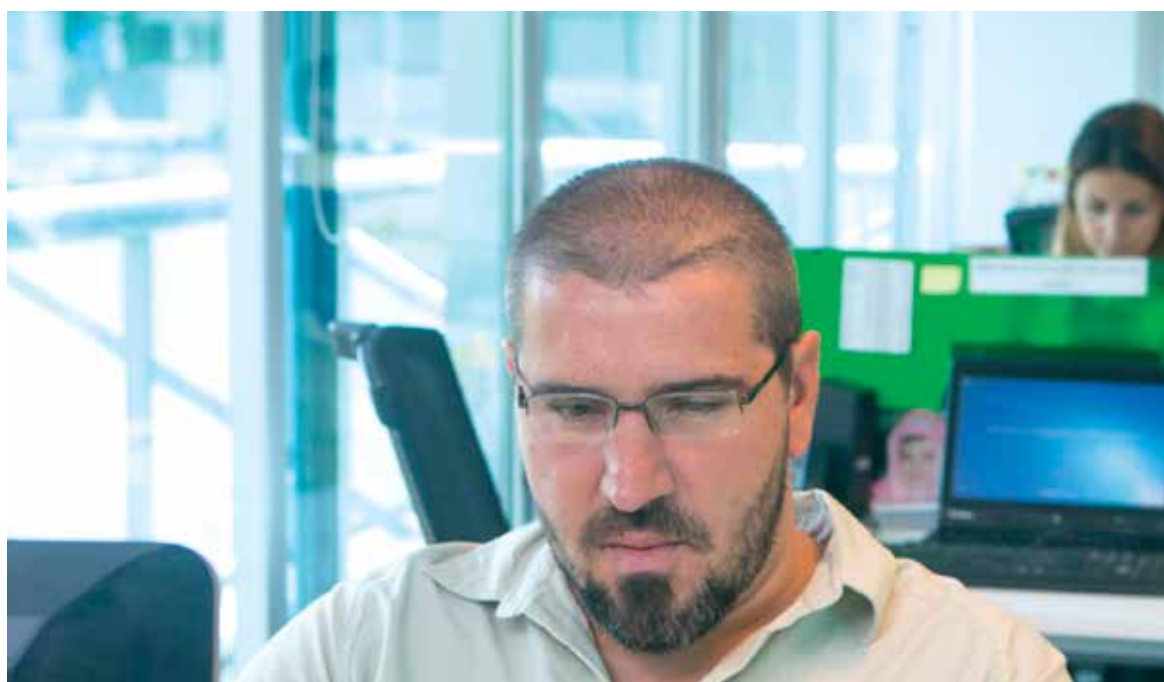
Los proveedores son parte indispensable de nuestra cadena de valor. En ese sentido, ellos son seleccionados respetando condiciones de equidad, sin discriminar y promoviendo la inclusión. Además, nos comprometemos a:

- **Privilegiar** la contratación de proveedores que cumplan con los Derechos Humanos y que estén comprometidos con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.
- **Promover** relaciones comerciales mutuamente ventajosas.
- **Cumplir** con los compromisos de pago asumidos.
- **Usar** confidencialmente la información provista por ellos.

CADENA DE DISTRIBUCIÓN

G4-DMA

Nuestros Distribuidores y Partners son un eslabón fundamental en el negocio de la compañía, orientado en su mayor parte al trabajo de ellos en conjunto con la empresa. Con 7 Distribuidores Exclusivos, y más de 4.000 Partners en toda la región, hemos logrado llegar a 20 países de Latinoamérica, ofreciendo tanto nuestros productos como nuestros servicios de seguridad.



Dada la importancia que tienen los socios comerciales para nosotros, les ofrecemos diversos programas de reconocimiento y promovemos una relación de mutuo beneficio y respeto. De esta forma, el compromiso que asume la compañía es:

- **Ofrecer** un trato cercano, justo y respetuoso.
- **Escuchar** atentamente y responder de forma eficiente a las inquietudes planteadas por estos.
- **Colaborar** con el desarrollo del negocio en los países de la región.
- **Brindar** beneficios de marketing, entrenamiento, soporte y negocio, con el objetivo de impulsar su desarrollo empresarial a lo largo del tiempo.
- **Estimular** la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- **Promover** relaciones comerciales mutuamente ventajosas.

COLABORADORES

G4-DMA

Actualmente contamos con 89 colaboradores, con un gran espíritu de trabajo en equipo y que, con vocación, ofrecen continuamente valor agregado a su trabajo cotidiano.

Los colaboradores son integrantes esenciales de la compañía, motivo por el cual generamos un enfoque de gestión de Recursos Humanos basado en el cumplimiento de los derechos laborales, el equilibrio entre la vida personal y laboral, la gestión del talento de cada uno de ellos y el cuidado de su salud y de su seguridad laboral.





PROMOVEMOS UNA
COMPETENCIA LEAL Y JUSTA,
EVITANDO PRÁCTICAS
DESLEALES TALES COMO
DIFUNDIR INFORMACIÓN
FALSA O TENDENCIOSA, QUE
PROVOQUE DESCREDITO DE
OTRAS EMPRESAS.

Los principales compromisos de ESET Latinoamérica al respecto son:

- **Respetar** los derechos de cada uno de los colaboradores.
- **Aplicar** procesos de selección y contratación con criterios de equidad.
- **Ofrecer** salarios justos y adecuados al mercado.
- **Facilitar** la conciliación entre la vida personal y profesional.
- **Valorar la diversidad**.
- **Proteger** la confidencialidad de los datos personales de los colaboradores.
- **Favorecer** la formación y el desarrollo profesional.
- **Ofrecer** un ambiente de trabajo agradable y con las herramientas suficientes para que puedan desempeñar sus tareas con excelencia.
- **Ofrecer** un trato cercano, justo, personalizado, respetuoso y no discriminatorio

COMPETENCIA

G4-DMA / G4-SO7

Promovemos una competencia leal y justa, evitando prácticas desleales tales como difundir información falsa o tendenciosa, que provoque descrédito de otras empresas.

El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa. Las infracciones de estas normas están sujetas a rigurosas sanciones, según lo indica el Código de Ética de la compañía. El posicionamiento en el mercado de la compañía no puede explotarse en contra de la ley.

De este modo, en el ámbito de la competencia, los colaboradores no deben participar en convenios o acuerdos sobre precios o condiciones, e incluso las meras conversaciones con competidores sobre estos asuntos son inaceptables. Asimismo, es inadmisibles participar en convenios o acuerdos con competidores respecto al reparto de clientes, zonas o programas de producción. Los colaboradores no están autorizados a conseguir información sobre la competencia de forma ilegal, ni a divulgar intencionadamente información falsa sobre un competidor y/o sus productos o servicios.

Durante 2015, no recibimos ninguna demanda por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

MEDIO AMBIENTE

G4-DMA

Cuidamos nuestro impacto ambiental poniendo en marcha diversas iniciativas que promueven la disminución del consumo de recursos y, a su vez, reducen la huella ecológica generada por la actividad de la compañía. Nuestra política medio ambiental abarca aspectos referidos al uso del agua y la energía, la ges-



ción de residuos, la provisión de insumos, y la educación y promoción de liderazgos en materia de cuidado ambiental. Entre los compromisos asumidos, podemos encontrar:

- **Crear** acciones para disminuir el consumo de energía de las oficinas.
- **Sensibilizar, informar y concientizar** sobre el cuidado del medio ambiente a colaboradores y Distribuidores.
- **Generar** iniciativas que promuevan la reducción de residuos.
- **Apoyar** a organizaciones sin fines de lucro cuya misión sea el cuidado del medio ambiente.
- **Difundir** consejos y buenas prácticas sobre el cuidado medioambiental a todos los públicos de interés.
- **Consumir** preferentemente materiales ecofriendly.

SOCIEDAD EN GENERAL

Desde nuestros orígenes, una de las principales apuestas es la educación y la concientización de la comunidad en materia de seguridad de la información. En ese sentido, la educación sigue siendo un pilar fundamental para ESET Latinoamérica y una de las piezas más importantes dentro de su plan de Responsabilidad Social Empresarial. En relación con esta iniciativa, continuamente se desarrollan diversas acciones que buscan:

- **Brindar** información y consejos sobre seguridad de la información para que los usuarios conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.
- **Promover** que el acceso a la tecnología sea tan seguro como disfrutable, tal como dice nuestro lema: "Enjoy Safer Technology".
- **Contribuir** al desarrollo económico y social de la comunidad.
- **Colaborar** con diversas ONG y proyectos solidarios.

TEMAS MATERIALES DE LA GESTIÓN DE SUSTENTABILIDAD DE ESET LATINOAMÉRICA

Pensamos en ti en cada
momento.





¿QUÉ ES UN TEMA MATERIAL?

- ✓ Aquellos aspectos importantes para la gestión económica, ambiental y social de la empresa.
- ✓ Aquellos focos en los cuales la empresa invierte sus mayores esfuerzos.
- ✓ Los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales que la empresa genera en los públicos con los cuales se relaciona, y que surgen de las instancias de diálogo con ellos implementadas.

Por ello, un tema material es parte de la gestión estratégica del negocio, es un tema de agenda y es foco principal de los objetivos y las acciones que se planifican.

¿CÓMO LOS DEFINIMOS?

Para identificarlos llevamos a cabo un proceso que implicó la participación de representantes de la empresa y de nuestros principales públicos. Como resultado de dicha práctica, surgieron los temas que resultan de mayor importancia para todos, los cuales han sido incluidos en el presente Reporte.

PROCESO DE DEFINICIÓN DE TEMAS MATERIALES DE ESET LATINOAMÉRICA Y CONTENIDOS DEL REPORTE

G4-18 / G4-37



Este procedimiento lo actualizamos anualmente de manera de establecer la curva de priorización de temas materiales y de continuar proyectando respuestas hacia las necesidades de nuestros Stakeholders.

TEMAS MATERIALES DE ESET LATINOAMÉRICA

G4-19 / G4-20 / G4-21 / G4-27

	ÁREA	ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
BIENESTAR DE LOS COLABORADORES	COLABORADORES	Interno (Argentina, México y Brasil)	Programas de beneficios disponibles para los colaboradores de la empresa	El bienestar de nuestros colaboradores es un punto esencial dentro de la política de Recursos Humanos que desarrolla la compañía. En este aspecto, trabajamos para ofrecer siempre valor agregado en nuestros programas de beneficios de manera que exista un equilibrio entre la vida laboral y personal de cada uno de nuestros integrantes.	Colaboradores
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	COLABORADORES	Interno (Argentina)	Promoción de la diversidad de género y otros en el empleo.	En Latinoamérica se vive una gran exclusión social y laboral. Personas mayores a 50 años, con discapacidades, de zonas marginables tienen serias dificultades para entrar al mercado laboral. Es por esto que para ESET Latinoamérica resulta muy importante el desarrollo de programas que estimulen el ingreso de estas personas.	Colaboradores y Quiénes somos
COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS	GESTIÓN	Interno (Argentina, México y Brasil)	Papel que tiene la empresa en el apoyo y difusión de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.	Garantizarles a nuestros integrantes el cumplimiento de sus Derechos Humanos establecidos internacionalmente.	Quiénes somos y colaboradores
GESTIÓN DE TALENTO DE COLABORADORES	COLABORADORES	Interno (Argentina, México y Brasil)	Planes de capacitación y desarrollo de los colaboradores dentro de la empresa.	El desarrollo de nuestros colaboradores es un tema que nos ocupa. Es por este motivo que en ESET Latinoamérica contamos con un plan de capacitaciones anual a través del cual nuestros colaboradores pueden acceder a capacitaciones acordes a sus necesidades e intereses. También contamos con gestiones por competencias y planes de carrera que promueven el crecimiento de los colaboradores en la empresa	Colaboradores

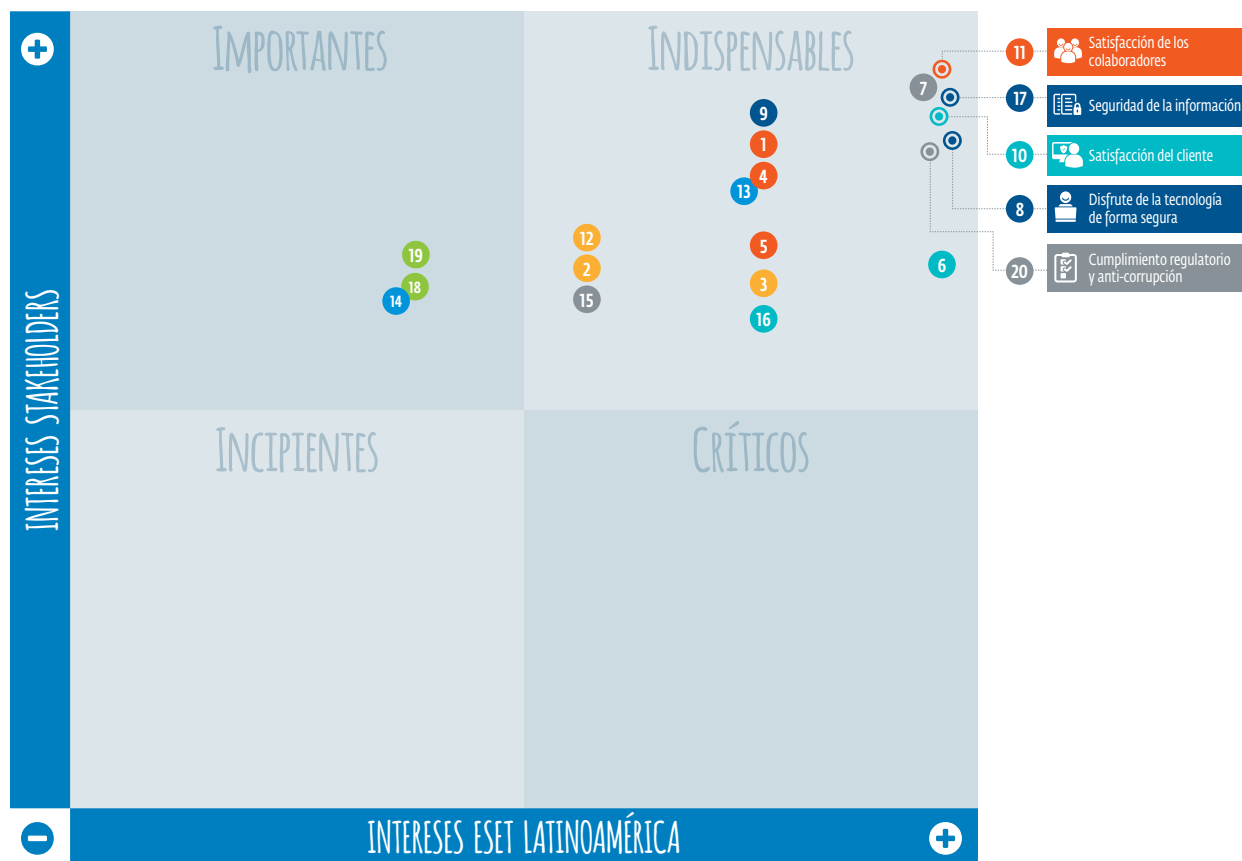
	ÁREA	ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	COLABORADORES	Interno (Argentina, México y Brasil)	Programas para garantizar la seguridad y salud en el lugar de trabajo.	La seguridad y el nivel de confortabilidad de nuestros colaboradores en el lugar de trabajo nos importa. De esta forma, garantizamos cumplir con los planes de seguridad e higiene correspondientes. Además, ofrecemos a nuestros colaboradores coberturas médicas de buen nivel.	Colaboradores
DESEMPEÑO ECONÓMICO Y DESARROLLO DEL MERCADO	GESTIÓN	Externo	Resultados financieros de la compañía y nivel de expansión en la industria.	Nuestra compañía no podría ser sustentable si no obtiene un rédito a partir de la actividad. Por ello, es indispensable para nosotros asegurarnos buenos niveles de crecimiento económico que nos garantice también un buen alcance la industria.	Quiénes somos
ÉTICA EN LOS NEGOCIOS	GESTIÓN	Externo	Desarrollo de los negocios respetando la Ley y los Derechos Humanos.	En ESET Latinoamérica nos gusta hacer negocios de manera ética, respetando la Ley y los Derechos Humanos en todas las actividades que emprendemos.	Quiénes somos
DISFRUTE DE LA TECNOLOGÍA DE FORMA SEGURA	COMUNIDAD	Externo	Que los clientes puedan hacer un uso seguro de la tecnología disfrutando de las actividades que con ella realizan.	Nuestra premisa al momento de comercializar nuestras soluciones es que todos los usuarios de la tecnología tengan la posibilidad de hacer uso de la misma de manera segura, promoviendo el constante disfrute de los servicios que esta ofrece.	Todo el reporte
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	GESTIÓN	Externo	Estar un paso adelante en el ofrecimiento de valor diferencial a los clientes.	Buscamos destacarnos continuamente ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día para proteger su información personal.	Quiénes somos
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	COMUNIDAD	Externo	Ofrecer un buen servicio de atención a los clientes antes, durante y después de la venta.	Para nosotros, la relación comercial con nuestros clientes no termina una vez concretada la compra. Desde ESET Latinoamérica aseguramos un servicio post-venta de calidad que permita a nuestros usuarios consultar todas las dudas que tengan con respecto a nuestras soluciones. De esta forma, nos ocupa alcanzar buenos estándares de calidad.	Quiénes somos

	ÁREA	ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES	COLABORADORES	Interno (Argentina, México y Brasil)	Ser una compañía modelo imagen de talentos en donde realmente las personas deseen trabajar.	A través de los programas de beneficios, gestión de talentos y salud y seguridad laboral, promover que los colaboradores realmente se sientan orgullosos de pertenecer a la compañía.	Colaboradores
EDUCACIÓN DE LA COMUNIDAD	COMUNIDAD	Externo	Educar gratuitamente a la comunidad en temas ligados a la seguridad en Internet.	Desde nuestros inicios en la región apostamos a que la mayor seguridad de la información no solo se logra con tecnología sino que también es necesario que el usuario tenga la información y se concientice sobre los riesgos que existen en Internet. De esta manera, implementamos distintas iniciativas sin ánimo de lucro con el objetivo de educar a la comunidad en esta temática.	Comunidad
DESARROLLO DE LA CADENA DE DISTRIBUCIÓN	CADENA DE VALOR	Externo	Programas y acciones que se ponen en marcha para capacitar, reconocer y desarrollar a los canales de venta.	ESET Latinoamérica no vende de manera directa sino que lo hace a través de sus Distribuidores Exclusivos y Partners Autorizados. Teniendo en cuenta esta condición es que nuestro negocio está fuertemente orientado a reconocer y desarrollar a nuestra Cadena de Distribución ofreciendo programas de capacitación y reconocimiento.	Cadena de Valor
ENRIQUECIMIENTO DE LOS PROVEEDORES	CADENA DE VALOR	Externo	Prácticas que se implementan para conocer a los proveedores y colaborar con que se alineen a las políticas de sustentabilidad.	Es parte de nuestra gestión realizar un análisis de nuestros proveedores eligiendo aquellos que más se alinean a nuestra gestión socialmente responsable. Asimismo, es nuestro objetivo ofrecerles también a ellos oportunidades de capacitación y reconocimiento.	Cadena de valor
MARKETING RESPONSABLE	COMUNIDAD	Externo	Prácticas éticas al momento de realizar una comunicación o acción de marketing. Ofrecer información completa, veraz y sin letra chica al público.	Como parte de la transparencia corporativa, resulta un punto importante en nuestra gestión que todas las comunicaciones y acciones de marketing que se lleven adelante contengan información completa, veraz, sin letra chica.	Quiénes somos

	ÁREA	ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
COMUNICACIÓN EFICIENTE CON STAKEHOLDERS	GESTIÓN	Externo / Interno (Argentina, México y Brasil)	Promover el contacto fluido con los públicos de interés.	Nos interesa conocer las opiniones, las sugerencias y los puntos de vista de nuestros públicos de interés. De esta forma, generamos distintos canales de comunicación que nos permitan permanecer cerca de los mismos.	Todo el reporte
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	GESTIÓN	Externo / Interno (Argentina, México y Brasil)	Prácticas para proteger la información que la empresa maneja. Tanto corporativa como personal de nuestros stakeholders.	Como empresa desarrolladora de soluciones de seguridad de la información, la protección de información de todas las personas que confían en ESET Latinoamérica es un punto indispensable. Es por ello que contamos con políticas internas para protegerla.	Quiénes somos
RESIDUOS Y RECICLADO	MEDIO AMBIENTE	Interno (Argentina)	Acciones que se implementan para reducir la generación de basura en la empresa.	La generación de residuos es una problemática mundial actual. Desde ESET Latinoamérica trabajamos en disminuir nuestros residuos realizando un trabajo de reciclaje a través del cual damos tratamiento a algunos de nuestros desechos.	Medio Ambiente
ENERGÍA Y GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)	MEDIO AMBIENTE	Interno (Argentina)	Cuidado del medio ambiente.	Acciones y programas en cuanto al compromiso con la energía y el cambio climático.	Medio Ambiente
CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y ANTI-CORRUPCIÓN	GESTIÓN	Interno/Externo	Cumplir con la ley y garantizar ética y transparencia	Responsabilidad de la organización en cuanto a temas de anticorrupción y cumplimiento legal y normativo en lo económico, social y ambiental	Quiénes somos

MATRIZ DE MATERIALIDAD

G4-19



- | | |
|--|---|
| 1 Bienestar de los colaboradores | 11 Satisfacción de los colaboradores |
| 2 Diversidad e inclusión | 12 Educación de la comunidad |
| 3 Compromiso con los derechos humanos | 13 Desarrollo de la cadena de distribución |
| 4 Gestión de talento de colaboradores | 14 Enriquecimiento de los proveedores |
| 5 Salud y seguridad laboral | 15 Marketing responsable |
| 6 Desempeño económico y desarrollo del mercado | 16 Comunicación eficiente con stakeholders |
| 7 Ética en los negocios | 17 Seguridad de la información |
| 8 Disfrute de la tecnología de forma segura | 18 Residuos y reciclado |
| 9 Innovación y tecnología | 19 Energía y gases del efecto invernadero (GEI) |
| 10 Satisfacción del cliente | 20 Cumplimiento regulatorio y anti-corrupción |

COLABORADORES

Así cuidamos a los integrantes más importantes de la compañía.





INFORMACIÓN GENERAL

G4-10/G4-LA12 / G4-LA13 / G4-EC5 / G4-EC6 / G4-HR3 / G4-DMA

En ESET nos preocupa encontrar a los mejores profesionales para cada posición, sin hacer distinción de edad, raza, género o religión. Nuestros procesos de selección son transparentes en la publicación de requisitos de conocimiento y experiencia, siendo respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.

Por otra parte, ESET Latinoamérica adhiere y apoya el respeto a los Derechos Humanos mencionados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. De esta manera repudia todo acto que vulnere o sea cómplice de la vulneración estos derechos.

Teniendo en cuenta esta premisa es que toda persona que trabaje para la empresa, deberá disfrutar de sus Derechos Humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo. Ningún colaborador debería ser discriminado, entre otras razones, por su raza, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, condición social, condición física, discapacidad edad o afiliación sindical. En el periodo no se han registrado casos de discriminación.

Además, estamos comprometidos a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de acoso, tanto verbal como físico o psicológico. Apoyamos los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que cubren áreas como derechos humanos, estándares de trabajo, gestión medioambiental y anticorrupción.

A través de nuestro Código de Ética, manifestamos el compromiso y trabajo con respecto a los principios del Pacto y a promover su cumplimiento en toda la cadena de valor (proveedores, colaboradores y Distribuidores y Partners).





G4-10 / G4-LA12



DESGLOSE DE COLABORADORES	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
TOTAL	89		75		5		9	
GÉNERO	F	M	F	M	F	M	F	M
	40	49	37	38	-	5	3	6
EDAD								
Hasta 25 años	19		10	6	-	-	-	3
Entre 26 y 30 años	33		18	11		2	1	1
Más de 31 años	37		9	21	-	3	2	2
POR TIPO DE CONTRATO								
Tiempo Indeterminado	83		36	38	-	-	3	6
Subcontratados	5		-	-	-	5	-	6
Pasantes	1		1	-	-	-	-	-
POR CATEGORÍA								
Analista	60		26	24	-	4	2	4
Coordinador	20		7	11	-	-	1	1
Manager	9		2	5	-	1	-	1

Contamos con 5 colaboradores en la región de México que están subcontratados a través de Adecco México. Buscamos destacarnos continuamente ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día para proteger su información personal. Nuestros colaboradores provienen del mercado laboral local y sus niveles remunerativos superan en todas las operaciones los salarios mínimos iniciales de los países en los que operamos. El 100% de los directivos de las oficinas en donde tenemos operaciones son locales.

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DE ESET LATINOAMERICANA Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL:





ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Relación Salario Inicial ESET vs. SMVM 137%	Relación Salario Inicial ESET vs. SM 1121%	Relación Salario Inicial ESET vs. SM 215%

PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS G4-11

ARGENTINA	 	5,41%
MÉXICO		0%
BRASIL		100%

Si bien en dicho país no hay convenios colectivos, sí se rigen por el convenio de la actividad y cuentan con los beneficios que se estipulan en este.

ROTACIÓN DE PERSONAL G4-LA1

 POR REGIÓN	 POR GRUPO ETARIO
Argentina 9,33%	Menores de 25 años 15,79%
Brasil 22,22%	Mayores de 25 años hasta 30 años 0%
México 0%	Mayores de 30 años 16,22%
POR SEXO	 Mujeres 10%  Hombre 10,20%

TASAS DE AUSENTISMO

G4-LA6

TIPO DE AUSENTISMO	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	ARGENTINA	MÉXICO	BRASIL
Días de trabajo perdidos (ART)	-	-	-	-	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-
Nro. de víctimas mortales relacionados con el trabajo	-	-	-	-	-	-
Días por enfermedad	243	69	174	243	-	-
Días por estudio	86	59	27	86	-	-
Ausencias por enfermedad de un familiar	5	4	1	5	-	-
Ausencias con aviso	3	1	2	3	-	-
Licencias sin goce	50	47	3	50	-	-
Licencias por maternidad	89	89	-	89	-	-
Licencias por excedencia maternidad	92	92	-	92	-	-
TOTAL DÍAS DE AUSENTISMO	568					

DIÁLOGO ABIERTO

G4-49 / G4-50 / G4-DMA

En ESET contamos con una política de comunicación de "puertas abiertas", brindando la posibilidad de que cualquiera de nuestros colaboradores pueda comunicarse sin intermediarios con cualquier integrante del equipo gerencial. De esta forma, potenciamos las capacidades y el trabajo conjunto, pudiendo hacer llegar las opiniones a cualquier miembro de la organización.



EL 90% DE LOS
COLABORADORES ESTÁ
CONTENTO DE TRABAJAR
EN ESET.

REUNIONES TRIMESTRALES

Una vez por trimestre, nos reunimos para revisar todos los resultados alcanzados durante ese tiempo, además de compartir las experiencias y las novedades de cada área. De esta manera, fomentamos la comunicación interna y proveemos información transparente.

Durante 2015, se realizaron cuatro reuniones y participaron todos los gerentes y mandos medios de la compañía.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Como todos los años, se realizó la encuesta de satisfacción laboral, que se desarrolló entre octubre y noviembre de 2015, y la **respondió el 86% de los colaboradores**.

Como principales resultados se destacan:

- ✓ El 90% de los colaboradores está contento de trabajar en ESET.
- ✓ El 73% de los consultados se mostró conforme con los beneficios ofrecidos.
- ✓ El 84% manifestó que está contento con las tareas que realiza.
- ✓ El 89% de los consultados nos comentó que el jefe directo es abierto a escuchar opiniones o comentarios.
- ✓ El 90% está de acuerdo en que en ESET tanto los hombres y como las mujeres tienen las mismas posibilidades de desarrollo.
- ✓ El 76% acuerda en que en ESET pueden crecer y desarrollarse profesionalmente.

Además, como puntos de mejora, se identificaron la mejora en la comunicación interna y el fortalecimiento del trabajo en equipo entre las distintas áreas de la compañía.

EVENTOS DE INTEGRACIÓN

Durante 2015, realizamos los siguientes eventos de integración en las oficinas de Buenos Aires:

- ✓ **Cocktail aniversario ESET Latinoamérica**
- ✓ **Festejo día del niño:** Se invitó a los colaboradores junto a sus hijos y parejas para que pasen una tarde en la oficina. Se contrató un servicio de animación para los más pequeños.
- ✓ **Team Building:** Se realizó una jornada de percusión con el objetivo de fortalecer los vínculos dentro y entre las diferentes áreas, entender la importancia del trabajo conjunto y desarrollar la capacidad de lograr objetivos comunes.
- ✓ **Evento de planificación:** Se realiza anualmente con mandos medios y gerentes con el objetivo de planificar el año próximo. En esta oportunidad también se realiza una actividad de team building.

✓ **Cocktail de fin de año:** Se realizó un cocktail en donde se invitaron a clientes y proveedores para fortalecer el relacionamiento, también participaron los colaboradores.

✓ **Fiesta de fin de año:** En diciembre se llevó a cabo la fiesta de fin de año en una quinta, a la cual se invitó a los colaboradores y su grupo familiar (pareja e hijos) para pasar un día al aire libre.

Además, en las oficinas de Brasil y México se realizaron cenas de fin de año para todos los colaboradores.

ALMUERZOS CON COO

Ante el ingreso de nuevos colaboradores, organizamos almuerzos grupales entre estos y el Gerente General de nuestra compañía. El objetivo es generar un espacio de diálogo, en donde los colaboradores puedan conocer más sobre la cultura de ESET Latinoamérica y su forma de trabajo.

Asimismo, es una buena oportunidad para que el Gerente General conozca más personalmente a los nuevos ingresos y estreche lazos con cada uno de ellos.



Durante 2015, 18 colaboradores de la compañía participaron en estos almuerzos.





QUEREMOS QUE NUESTROS COLABORADORES CUENTEN CON FLEXIBILIDAD Y LOGREN UN REAL EQUILIBRIO ENTRE SU VIDA LABORAL Y PERSONAL. #ENJOYBENEFITS

BUZÓN DE SUGERENCIAS

G4-49 / G4-57 / G4-58

Con el objetivo de brindar una nueva herramienta de comunicación interna que permita a los colaboradores presentar inquietudes, sugerencias, comentarios y/o propuestas, contamos con un buzón de sugerencias.

Cada colaborador que desee hacer llegar su comentario puede escribir a una casilla de correo electrónico, la cual es revisada por la Gerencia de Recursos Humanos de la compañía. Una vez recibida la sugerencia, propuesta o comentario, contamos con un plazo máximo de 30 días para elaborar una respuesta.

Es importante aclarar que el buzón de sugerencias no inhabilita la posibilidad de realizar sugerencias mediante otros medios más cotidianos, tales como la charla directa con un coordinador o manager, la propuesta directa al área a la que afecta la mejora, la sugerencia directa al área de RR.HH., entre otras.



En 2015 se recibieron 4 sugerencias, el 100% de ellas fueron contestadas. Se implementó una de ellas.

BIENESTAR PERSONAL

FLEX TIME

En ESET Latinoamérica tenemos en cuenta las necesidades de nuestros colaboradores, tanto profesionales como personales. Por este motivo, en Argentina, México y Brasil contamos con una política de horarios flexibles para aquellas ocasiones en las que nuestros integrantes deben realizar trámites personales o similares. Solo quedan excluidos de este beneficio aquellos colaboradores cuya actividad requiere de su presencia en el horario estipulado en el contrato de trabajo. Por ejemplo: el puesto de recepción.



Durante 2015, el 22,67% de los colaboradores hizo uso del Flex Time.

HORARIO DE VERANO

Con el fin de ofrecer a nuestros colaboradores de Argentina tiempo libre para la realización de actividades personales, en los meses de verano, aquellos que trabajan a tiempo completo tienen (viernes de por medio) la posibilidad de retirarse 3 horas antes del horario de salida. Este beneficio se encuentra vigente desde el 21 de diciembre hasta el 21 de marzo.



El 66% de los colaboradores accedió al horario de verano en el período 2015.

ENJOY YOUR CHOICE

Es un programa de beneficios especialmente dirigido a coordinadores, jefes y managers de Argentina, el cual les permite seleccionar aquellos beneficios preferidos de un menú elegible, con posibilidad de que éstos cambien acompañando sus necesidades. De esta manera, complementamos el paquete salarial y diferenciamos el compromiso y el crecimiento de quienes revisten mayores responsabilidades, buscando que –además de su desarrollo profesional– logren encontrar el equilibrio entre la vida personal y laboral.



Durante 2015, 27 mandos medios y gerentes de ESET Latinoamérica accedieron a este programa de beneficios.

Los principales beneficios elegidos fueron: la tarjeta de compra en supermercados/comercios varios (Ticket Premium) y la tarjeta para la carga de nafta (Ticket Car)

HOME OFFICE

El objetivo de este beneficio es que los colaboradores cuenten con mayor flexibilidad y que logren un real equilibrio entre su vida laboral y personal, contando con la posibilidad de trabajar desde su domicilio un día a la semana. Además, buscamos promover el cuidado del medio ambiente ya que evitamos que cada uno de ellos se desplace desde el hogar hasta el lugar de trabajo al menos una vez a la semana.

Tienen la posibilidad de acceder a este beneficio los colaboradores de Argentina que tengan más de tres meses de antigüedad y buenos resultados en sus evaluaciones de desempeño. Además, deben cumplir con distintos requisitos técnicos que aseguren una buena conexión desde su hogar. En Brasil, cada colaborador tiene posibilidad de trabajar desde su casa una vez por mes.



Durante 2015 accedieron a este beneficio el 89,89% de los colaboradores.



MATERNIDAD Y VUELTA AL TRABAJO

G4-DMA / G4-LA3

Sabemos que equilibrar la maternidad con el trabajo requiere de un esfuerzo y una energía adicional. Por este motivo, nos preocupa generar contención en las mamás de nuestro equipo, y para ello generamos el plan **"Maternidad y vuelta al trabajo"**. De esta manera, las mamás de Argentina gozan de Home Office dos días a la semana hasta que el bebé cumple un año, haciendo su regreso al trabajo más tranquilo y confortable.

En el caso de Brasil, todas las mamás cuentan con un mes más de licencia para equilibrar su rol laboral con el cuidado de su bebé.



En 2015, tuvimos una colaboradora con licencia por maternidad y se ha reincorporado a la compañía luego de su licencia.

LICENCIAS POR PATERNIDAD

G4-LA3

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para todo hombre el compromiso de la paternidad, en ESET Latinoamérica pensamos en un beneficio especialmente destinado para que puedan disfrutar unos días más de sus hijos recién nacidos. Es así que los padres de ESET cuentan con tres días adicionales a los correspondientes por ley, para poder disfrutar de una semana en familia.



Durante 2015, tuvimos un colaborador que fue papá y pudo disfrutar de este beneficio.

PAGO POR DESARRAIGO

Considerando que somos una compañía regional, muchos de nuestros colaboradores deben viajar ocasionalmente a distintos países de Latinoamérica, lo que conlleva un esfuerzo para ello. El beneficio "Pago por desarraigo" consiste en brindarles a los colaboradores de Argentina el otorgamiento de una compensación económica por los días que pasan fuera de su hogar por motivos laborales.



En 2015, el 39,32% de las personas accedieron al pago por desarraigo lo cual representa a la totalidad de personas que viajaron.



COCHERAS

El edificio Baiona en el cual se encuentra ubicada la oficina de ESET en Buenos Aires cuenta con 10 cocheras las cuales son asignadas gratuitamente a los colaboradores de acuerdo con la categoría (Managers, Channel Managers, Mandos medios, Especialistas) y luego por antigüedad. En el caso de que un Manager no haga uso de su cochera, ésta se ofrece en forma temporal al siguiente anotado en la lista de acuerdo con la categoría y la antigüedad. En Brasil hay disponibles 4 y en México 3, las cuales son distribuidas gratuitamente bajo el mismo criterio.

ENTRADAS DE CINE

Con el objetivo de que cada uno de nuestros colaboradores de Argentina pueda disfrutar de su tiempo libre y equilibrar sus tiempos laborales con los personales, una vez por trimestre les entregamos entradas gratis para ir al cine.



En 2015, el 84% de nuestros colaboradores disfrutaron de este beneficio y entregamos un total de 1.120 entradas.

LICENCIAS ESET

Ante el ingreso de un nuevo colaborador a la compañía, y anualmente a quienes ya trabajan en ella, les entregamos sin cargo un ESET Multi-Device Security Pack, el cual incluye diversas soluciones antivirus para distintos dispositivos y sistemas operativos. De esta forma, los colaboradores tienen la posibilidad de acceder a nuestras soluciones de seguridad de manera gratuita y mantener su información personal (y la de los suyos) protegida de todo tipo de amenazas informáticas. Este beneficio aplica para todas las oficinas de la región.



En 2015, el 75% de los colaboradores accedieron a este beneficio, habiéndose entregado 67 ESET Multi-Device Security Pack.

SALA DE RECREACIÓN

A fin de que todos los colaboradores de ESET Latinoamérica cuenten con espacios cómodos y confortables, nuestras oficinas de Buenos Aires cuentan con una sala de recreación con diferentes facilidades: televisión de 32", Play Station, mesa de ping pong, revistas, heladera, microondas y mesas e insumos para la preparación del desayuno y/o almuerzo.

DÍA LIBRE DE CUMPLEAÑOS

Qué mejor regalo para cada colaborador que disfrutar de su día de cumpleaños. A veces nos encontramos con que tenemos poco tiempo, y si el día de nuestro cumpleaños es en un día laboral, termina siendo como uno más. En ese sentido, a los colaboradores de Buenos Aires y de San Pablo les otorgamos libre el día de su cumpleaños, de forma tal que cada uno pueda disfrutar el día rodeado de su familia, amigos o con quien más quiera. Regalar felicidad también es parte de nuestro compromiso.



En 2015, el 49% de los colaboradores ha disfrutado de este beneficio.

DÍA DE CUMPLEAÑOS DE LOS HIJOS

Todos los colaboradores de las oficinas de Buenos Aires y San Pablo que tengan hijos menores de 12 años, tienen la posibilidad de contar con el día del cumpleaños de su hijo libre. En ESET Latinoamérica nos interesa que puedan compartir ese día con ellos.

REGALO ANIVERSARIO

Todos los colaboradores de ESET que cumplen cinco años de trabajo en las oficinas de Buenos Aires, reciben un regalo que consiste en un viaje de 4 días para dos personas a un destino nacional.



Durante 2015, 6 personas del equipo accedieron a este beneficio.

PREMIO POR GRADUACIÓN

G4-LA10

En ESET Latinoamérica somos conscientes del esfuerzo que implica estudiar, por lo que también elegimos brindarle nuestro apoyo a quienes deciden formarse académicamente. Es así que todos los colaboradores de las oficinas de Buenos Aires y San Pablo que se gradúan reciben un reconocimiento económico.

El "Premio por Graduación" consiste en el pago de una suma extraordinaria –abonada por única vez en concepto de bono– y está destinado a todo integrante efectivo de ESET Latinoamérica que obtiene un título de Nivel Terciario y/o Universitario. El diploma debe ser otorgado por establecimientos educativos nacionales o internacionales reconocidos oficialmente, sean estos de orden público o privados.



Durante 2015, 4 personas accedieron a este beneficio.

GESTIÓN DEL TALENTO

G4-DMA

El desarrollo de nuestros colaboradores es un tema que nos ocupa. Es por este motivo que contamos con un plan de capacitaciones anual, a través del cual nuestros colaboradores pueden acceder a capacitaciones acordes a sus necesidades e intereses. También, contamos con evaluaciones por desempeño y gestiones por competencias que promueven el crecimiento de los colaboradores en la empresa.

CLASES DE INGLÉS

G4-LA10

Todos los colaboradores de Argentina tienen la posibilidad de asistir a clases de inglés en horario laboral con el fin de mejorar su nivel en el idioma. ESET Latinoamérica se hace cargo del 100% del costo de capacitación, incluyendo los materiales que utilizan. De esta forma, se busca desarrollar los conocimientos del colaborador, así como disminuir la brecha de desempeño existente entre el perfil real y el requerido para el puesto.



Durante el 2015, accedieron a este beneficio 32 colaboradores y se dictaron 559 horas de inglés.

PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

G4-LA9 / G4-LA10

Planificamos capacitaciones y cursos específicos para cada colaborador según sean las necesidades del área a la que pertenece. Por otra parte, los mismos integrantes de la compañía brindan capacitaciones a sus compañeros, transmitiéndoles sus conocimientos acerca de un tema particular y colaborando con el buen desarrollo de su trabajo.

En 2015, las principales capacitaciones que se desarrollaron fueron: oratoria y VMWare. Además, el Laboratorio de Análisis de Malware llevó adelante un Ciclo de Capacitación Interna Quincenal a través del cual los integrantes de este comparten sus conocimientos y se capacitan en nuevas temáticas técnicas.



Se dictó un total de 1693 horas de capacitación y se vio beneficiado el 70% de los colaboradores.

INFORMACIÓN SOBRE HORAS DE CAPACITACIÓN



1.693
Total de horas
invertidas



63
Total de colaboradores
que accedieron a
capacitaciones



27,31
Promedio de
entrenamiento por
colaborador

POR GÉNERO

Hombres capacitados	33
Horas de capacitación hombres	1.058
Promedio de entrenamiento por colaborador hombre	32,06
Mujeres capacitadas	29
Horas de capacitación mujeres	635
Promedio de entrenamiento por colaborador mujeres	21,90

POR CATEGORÍA

Cantidad total de Managers	9
Cantidad total de Mandos Medios	20
Cantidad total de Analistas	60
Cantidad total de horas Managers	338
Promedio de horas Mandos Medios	336
Cantidad total de horas Analistas	1.019
Promedio horas Managers	37,56
Promedio horas Mandos Medios	16,80
Promedio horas Analistas	16,98

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS Y OBJETIVOS

G4-LA11

Gestionar por competencias a nuestros colaboradores implica saber y entender que cada uno piensa, siente y actúa de determinada forma, y que las diferencias existentes entre nosotros es lo que nos hace competentes para realizar cada trabajo de manera exitosa.

El propósito de implantar un sistema de gestión por competencias se basa en dos ejes, vinculados entre sí: por un lado, lograr que cada persona de la organización esté alineada con la estrategia de negocio de la empresa y, por otro, desarrollar las capacidades de las personas, a fin de que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa para ambas partes.

Actualmente, nos encontramos adecuando los procesos de Recursos Humanos por competencias, habiendo ya implementado la evaluación de desempeño que se realiza anualmente.

Durante 2015, el 100% de los colaboradores de Argentina recibió su evaluación de desempeño por competencias y objetivos.

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

G4-LA5 / G4-LA7 / G4-LA8 / G4-DMA

Cuidamos a nuestros trabajadores cumpliendo con los requisitos legales en materia de Salud y Seguridad Laboral, asegurando condiciones de higiene y orden que propicien un ambiente confortable. Si bien no contamos con Comités de Salud y Seguridad, estos temas son tratados en las reuniones gerenciales en forma rutinaria, no contando con puestos laborales cuya profesión tenga una incidencia o un riesgo elevado para la salud, y todos los asuntos de salud y seguridad son contenidos en el convenio de comercio bajo el cual se encuentra el 5,41% de los colaboradores de Argentina.





PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL A EMPLEADOS

G4-EC3 / G4-LA2 / G4-LA4 / G4-DMA

Las prestaciones brindadas por la organización son las establecidas legalmente: Obra Social; Seguro de Vida Obligatorio; Jubilación, Seguro de Trabajo, Libertad de Asociación. La organización no brinda prestaciones sociales fuera de lo establecido por la ley. La compañía otorga todos los beneficios exigidos por la ley en todos los países en los que opera. Se respetan los períodos de preaviso en los procedimientos establecidos por la Ley Laboral.

Las prestaciones sociales son para todos los colaboradores. En Argentina, se brinda OSDE 310 y Galeno Plata. En México y Brasil, se otorga un seguro médico para gastos mayores.

MASAJES

Una vez cada quince días, todos los colaboradores de ESET Latinoamérica en Buenos Aires tienen el beneficio de poder disfrutar de una sesión de masajes de 20 minutos en horario laboral y completamente gratuita. En 2015, se brindaron 1.650 sesiones de masajes.

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Todos los colaboradores de ESET Latinoamérica en Buenos Aires pueden encontrar frutas frescas en todas las cocinas de las oficinas.

COMUNIDAD

Buscamos que disfrutes de la
tecnología de manera segura.





COMUNIDAD

G4-DMA/ G4-SO1

Una de las principales apuestas de ESET Latinoamérica desde su nacimiento es la educación y la concientización en materia de seguridad de la información en la comunidad. En este punto, se desarrollan continuamente diversas acciones que buscan brindar información y consejos sobre seguridad de la información, con el objetivo de que los usuarios conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.



La Gira Antivirus ESET es una de nuestras iniciativas educativas más fuertes en la región. Desde 2004, nuestros especialistas en seguridad recorren diversos países visitando distintas universidades con el objetivo de brindarles información actualizada a estudiantes de carreras relacionadas, principalmente, con la tecnología y los sistemas de la información.

Cantidad de asistentes y universidades visitadas

77

Universidades

6.146

Asistentes

12

Países de
Latinoamérica

Desde 2004, llegamos a **42.748** estudiantes





ESET es el hogar de algunos de los más distinguidos investigadores de seguridad del mundo, quienes identifican y analizan amenazas informáticas diariamente. Para la difusión de sus hallazgos e investigaciones, creamos WeliveSecurity, un portal de noticias de seguridad de la información, en el cual los especialistas de ESET escriben sus opiniones y análisis, publican alertas, tutoriales y videos, entre otros contenidos.

El sitio busca satisfacer al público en general, más allá de su nivel de conocimiento. Es así que los contenidos se redactan de forma tal resultan interesantes tanto para programadores aguerridos como para el público en general que, por ejemplo, ingresa al portal en busca de consejos básicos que los ayuden a proteger su información.

WelfareSecurity es una propuesta verdaderamente internacional, con equipos de investigación en Eslovaquia, Estados Unidos, España, Canadá, Alemania, Argentina y México, que trabajan alrededor del globo –y del reloj– para difundir las últimas noticias de seguridad e investigaciones de vanguardia. Actualmente el portal de noticias se encuentra en idioma inglés, español y alemán.

Durante 2015, nuestro portal de noticias obtuvo 1.725.816 visitas.

Para más información visite: <http://www.welivesecurity.com/latam>



Los **ESET Security Days** son un ciclo de eventos que llevamos adelante en la región desde 2011. Con formato de seminario presencial gratuito, se desarrollan contenidos educativos y se presentan las principales tendencias en relación con la seguridad informática. El ciclo tiene como objetivo capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Distribuidores Exclusivos, Partners, principales clientes y la comunidad en general de toda América Latina. De esta forma, los ESET Security Days se transformaron en una interesante iniciativa educativa puesta a disposición de todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre seguridad informática.

Durante 2015, las temáticas abordadas tuvieron que ver con las amenazas a la seguridad corporativa, normativas y regulaciones de seguridad.

Para más información visite: www.esetsecurityday.com



EN 2015, LA CANTIDAD DE ASISTENTES A LOS ESET SECURITY DAYS CRECIÓ UN 50%.



13
Cantidad de países visitados en 2015



2.583
Cantidad de asistentes en 2015

ACADEMIA ESET

CAPACÍTATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.

Ponemos a disposición de todos los usuarios de Internet ACADEMIA ESET, la plataforma e-learning de seguridad más grande de América Latina. De esta manera, todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre Internet, sus riesgos y los modos de protección tienen la posibilidad de hacer cursos gratuitos o pagos en nuestro portal.

Una vez realizado el contenido, los inscriptos tienen la posibilidad de rendir un examen en línea y, en caso de aprobación, obtener una certificación que avala los conocimientos obtenidos.

Durante 2015 hemos alcanzado



66.231

Registrados en nuestra
plataforma de e-learning



Es decir, los inscriptos
crecieron un **21%** con
respecto a 2014



**PREMIO
UNIVERSITARIO
ESET 2015**

Llevamos a cabo este concurso sobre investigación en Seguridad Antivirus, pensado para distinguir la labor de los estudiantes universitarios y terciarios de toda la región.

Este emprendimiento surgió con el objetivo de reconocer y premiar el trabajo y la dedicación de quienes comparten con nosotros la creencia en la importancia de la investigación en la seguridad de la información, para prevenir los complejos ataques que comprometen al usuario.

Para más información sobre el premio, visitar: <http://premios.eset-la.com/universitario/>



DURANTE 2015
HEMOS RECIBIDO 300
POSTULACIONES AL PREMIO
UNIVERSITARIO ESET.

GANADORES Y PREMIOS 2015



Christian González León, de México

Por el empeño que puso en la realización de su trabajo, la temática y la calidad de redacción de "Análisis y explotación de vulnerabilidades en Android", Christian viajará con todos los gastos pagos y junto al equipo del Laboratorio de ESET a la DEF CON 24, en la ciudad de Las Vegas, Estados Unidos. Christian es alumno del Instituto Politécnico Nacional.



Josué Fernando Amador Andino, de Honduras

Por su trabajo titulado "Utilización de Plataformas de Hardware Libre y Computadores de Placa única para la Intrusión no Autorizada a Redes y Equipos", Josué viajará con todos los gastos pagos a la ciudad de Buenos Aires, Argentina, para participar de la ekoparty 2016 junto a ESET.



Diego Alejandro Ríos Sagastume, de Guatemala

Diego también asistirá con todos los gastos pagos a la ekoparty 2016 y, junto a Josué, conocerá las oficinas de ESET Latinoamérica en Buenos Aires. El trabajo de Diego, alumno de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se tituló "Google Hacking".



Luis Arturo Feliciano Cardona, de Guatemala

Luis Arturo fue ganador de un libro orientado a la seguridad informática y al análisis de malware. Su trabajo se tituló: "Seguridad en Base de Datos & Aplicaciones Web". Luis Arturo es alumno de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.



Rody Joshua Carbajal, de Honduras

Rody también recibió un libro sobre seguridad informática para seguir profundizando en seguridad, con su trabajo "The Cloud un nuevo paradigma". Rody es alumno de la Universidad Cautec de Honduras.



**PREMIO ESET
PERIODISMO
EN SEGURIDAD
INFORMÁTICA**

El Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática es una iniciativa única en la región, y tiene como objetivo distinguir la labor de profesionales dedicados al periodismo en tecnología.

Este proyecto nació en 2008 con el interés de reconocer el trabajo y la dedicación de quienes -al igual que nosotros- creen en la importancia de la difusión de información para el conocimiento y la capacitación de la sociedad en la prevención de ataques que comprometen su seguridad en Internet.

Todos los periodistas interesados en participar del concurso pueden inscribir sus trabajos en una de las siguientes categorías:

PRENSA GRÁFICA	PRENSA DIGITAL	PRENSA MULTIMEDIA
Aplican los trabajos publicados en diarios, revistas y otros medios impresos o generados por agencias de noticias.	Aplican todos los trabajos publicados en medios digitales, portales y blogs.	Aplican todos los trabajos periodísticos presentados en radio y televisión, o en algún otro formato periodístico audiovisual como videoblogs y podcasts.

Los trabajos presentados son evaluados por una mesa de jurados conformada por reconocidos periodistas y especialistas de TI de la región. Para la selección y calificación, se tienen en cuenta el enfoque socialmente relevante del tema elegido en materia de seguridad informática y su interés para la comunidad, la originalidad de la investigación, el tratamiento en profundidad de la información, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica.

El autor del mejor trabajo periodístico es premiado con un viaje a la **CeBIT**, el mayor evento de tecnología del mundo, organizado en Hannover, Alemania, y una visita a los Headquarters de ESET en Bratislava, Eslovaquia. Asimismo, a los mejores trabajos de cada categoría (prensa gráfica, prensa digital y prensa multimedia) se les obsequia una Tablet.

En 2015, se inscribió un total de 183 trabajos.

GANADORES 2015

El ganador del Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática 2015 fue **Hiroshi Takahashi** del medio Emeequis, por su trabajo *"La mafia digital secuestra México"*. Hiroshi viajará a Hannover, Alemania, para participar de la edición 2016 de CeBIT. A su vez, Takahashi tendrá la oportunidad de viajar a Bratislava, Eslovaquia, para conocer las oficinas centrales de ESET.

Por su parte, también fueron premiados por la alta calidad de sus trabajos, los finalistas de cada una de las categorías del Concurso:



Ganador de la categoría Prensa Gráfica: Walter Duer de la revista Apertura con su artículo *"El día después de mañana"*.



Ganador de la categoría Prensa Digital: Ramón de Souza Santos de TecMundo por su nota *"Brasil Exposed, a crise de segurança na internet brasileira"*.



Ganador de la categoría Prensa Multimedia: Andrés Doncel del programa Ciencia Salud y Tecnología por su informe sobre *"Seguridad informática y análisis de riesgos"*.

Los ganadores de las mencionadas categorías recibieron una tablet.

También, cabe destacar que se entregarán las siguientes distinciones a los mejores puntuados de las siguientes regiones:



Región Brasil: el ganador fue Leonardo Barreiros Rocha, de la revista TecMundo, con su trabajo "*¿Como preparar nossas contas e aparelhos tecnológicos para quando morrermos?*".



Región México: donde Francisco Muciño fue distinguido por su trabajo "*¿Por qué tus datos personales son más vulnerables que nunca?*", de la revista Forbes.



Región Andina: tuvo como ganador a Carlos Salazar, esta vez con su trabajo "*Lecciones de ingeniería social en una escuela para hackers*", del portal La Nación de Chile.



Región Rioplatense: la ganadora fue Ana Claudia Rodríguez por el trabajo "*Todos somos confiados por naturaleza*", de La Nación Revista de Argentina.



Región Caribe: Quisi Aguilar Castro fue distinguida por su artículo "*El agujero negro de Android y su radiación de vulnerabilidades*", de la revista IT NOW de Costa Rica.

Estas menciones especiales se hicieron acreedoras de un grabador digital.





Argentina Cibersegura®

ESET Latinoamérica es sponsor principal de la Asociación Civil Argentina Cibersegura, una organización sin fines de lucro que se especializa en la concientización y educación de la comunidad Argentina sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías.

De esta forma, ESET Latinoamérica no solo dona anualmente más de USD 20.000 a la asociación civil, sino que también pone a disposición de los colaboradores de la compañía para que desarrollen las actividades de ésta.

www.argentinacibersegura.org

info@argentinacibersegura.org



[/ArgentinaCibersegura](https://www.facebook.com/ArgentinaCibersegura)



[@arg_cibersegura](https://twitter.com/arg_cibersegura)



[/ArgentinaCibersegura](https://www.youtube.com/ArgentinaCibersegura)



México Ciberseguro®

Una iniciativa de ESET®

Tomando como referencia la experiencia argentina y norteamericana es que decidimos lanzar “México Ciberseguro”. Se trata de una iniciativa sin ánimo de lucro que impulsa ESET Latinoamérica junto con otras organizaciones mexicanas como: Universidad del Valle de México, Santillana, Universidad Nacional Autónoma de México, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, entre otros.

México Ciberseguro persigue el objetivo de concientizar a la comunidad mexicana sobre el buen uso de Internet y las tecnologías. En este aspecto, se desarrollan materiales educativos, eventos, charlas en escuelas, entre otras cosas.

Al igual que en Argentina, ESET Latinoamérica brinda un apoyo monetario de USD 12.000, además de colaboradores que desarrollan las actividades diarias de México Ciberseguro.

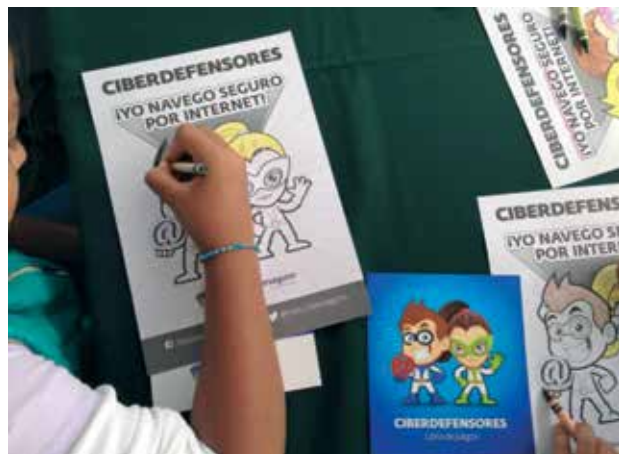
www.mexicociberseguro.org

info@mexicociberseguro.com

 /MexicoCiberseguro

 @mex_ciberseguro

 /MexicoCiberseguro



Con el objetivo de estrechar vínculos con distintas organizaciones de la sociedad civil y de permitirles acceder a la máxima protección que ofrecen las soluciones ESET, durante 2015, y por tercer año consecutivo, abrimos la inscripción al programa "Protegiendo Lazos". A través de esta iniciativa, donamos licencias de ESET gratis por un año a distintas organizaciones sin fines de lucro de la región.

De acuerdo con la cantidad de equipos informáticos con los que cuenta cada organización, se inscribieron en una de las siguientes categorías:

- ✓ Organizaciones pequeñas (entre 1 y 15 equipos)
- ✓ Organizaciones medianas (entre 16 y 50 equipos)
- ✓ Organizaciones grandes (de 51 equipos en adelante)

ESET Latinoamérica seleccionó a una organización ganadora por categoría. Estas fueron elegidas de acuerdo con una serie de requisitos.

ORGANIZACIONES GANADORAS 2015

En la primera categoría, "Organizaciones Pequeñas", la ganadora fue **Tierra Verde Naturaleza y Cultura A.C.**, organización mexicana dedicada a la conservación de los ecosistemas neotropicales y al bienestar social. Recibieron 9 licencias de ESET Smart Security y 1 de ESET Cyber Security.

En el caso de la categoría "Organizaciones Medianas", la cual comprende a las asociaciones que poseen entre 16 y 50 equipos, fueron dos las ganadoras, debido a que ambas obtuvieron la misma calificación. Por una parte, la **Fundación Regional "El niño Simón Vargas"**, de Venezuela, se hizo acreedora de 54 licencias de ESET Endpoint Antivirus. El objetivo de esta organización es promover el desarrollo y la calidad de vida de niños y adolescentes del estado de Vargas, a partir de planes y proyectos que garanticen el cumplimiento de sus derechos.

Por otra parte, el **Club de Niños y Niñas de México Delegación Hidalgo** también obtuvo 28 licencias de ESET Smart Security, por su labor en el establecimiento de centros de formación para niños y adolescentes en situación de calle.

Finalmente, en la categoría más grande, fue beneficiaria de 70 licencias ESET Smart Security la organización peruana **FUNDADES**, quienes trabajan por la inclusión social de personas con capacidades diferentes, apoyando su desarrollo humano y económico.

“Estimados amigos de ESET Latinoamérica, nos sentimos muy agradecidos porque nuestra Fundación Regional El Niño Simón Vargas en Venezuela ha resultado beneficiada con el programa 'Protegiendo Lazos'. Con una prestigiosa solución de antivirus como la de ESET, podemos prestar un mejor servicio a la comunidad, debido al buen funcionamiento de nuestra Intranet.

Muchísimas gracias, porque gracias a su aporte, podemos seguir atendiendo con calidad de servicios a nuestros niños, niñas y adolescentes, por una infancia feliz".

Nos comentó José Ortega, representante de la Fundación Regional "El niño Simón Vargas".

Más información en: <http://www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/>





Por segundo año consecutivo, nos sumamos a la iniciativa mundial #UnDíaParaDar. Dicha campaña es un movimiento mundial que propone realizar y difundir miles de acciones solidarias durante el mismo día en todo el mundo; un día que contribuya a que las personas, empresas y organizaciones comprometan a dar más y a que multipliquen sus acciones solidarias.

Sumándonos a esta iniciativa, ofrecimos un 25% de descuento en la compra de cualquier tipo de solución para el hogar a través de la tienda en línea y donamos un producto igual a cada uno de los que se vendieron a diferentes ONG de Latinoamérica. De esta forma, los usuarios no solo estarán protegidos con las mejores soluciones de seguridad, sino que también harán posible que muchas más personas puedan navegar seguras en Internet.

Las ONG que recibieron las donaciones fueron:

- ✓ En México **"Voluntades Organizadas para la Colaboración y Equidad Social (VOCES) A.C."**, organización no gubernamental que trabaja con sectores sociales en situación de vulnerabilidad a través de programas sustentables y asistenciales. Su objetivo es impulsar y fortalecer su desarrollo a partir de acciones que les permitan ejercer sus derechos.
- ✓ En Argentina **"Tzedaká"**, una fundación que desde hace 24 años trabaja en la mejora de las condiciones de vida de quienes se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través de programas integrales de educación, salud, vejez, niñez y vivienda.

Además, para incentivar la colaboración se invitó a los colaboradores de la compañía a donar dinero a una ONG de su elección y, ESET Latinoamérica donó el mismo monto a esa misma ONG. De esta manera se integra a todos los miembros de la organización en la actividad y se multiplica la colaboración.





Ser un Digipadre es tener conciencia de que existen riesgos en Internet y de que es necesario cuidar a tus hijos también en el mundo digital. Convertirse en Digipadre es parte de un proceso de aprendizaje, diálogo y supervisión, a través de cual puedes adquirir los conocimientos necesarios para ayudar a tus hijos en el uso de las nuevas tecnologías.

Desde ESET queremos facilitar y acompañar a todas las personas que están transitando esta compleja tarea de ser padre en la era digital, y ayudarlos a proteger a sus hijos sin necesidad de ser un experto en tecnología.

Creemos que los niños son el futuro, y por eso incentivamos a los padres y educadores a que potencien sus conocimientos y su experiencia en Internet, acompañándolos en este camino. Para eso creamos esta plataforma que pone a su disposición contenido educativo de valor, con el fin de que aprendan a cuidar a los menores mientras utilizan la web y construir entre todos, un espacio sano y seguro para los niños.

Más información en: <https://www.digipadres.com>



EN TODOS LOS
VOLUNTARIADOS
DESARROLLADOS EN 2015
PARTICIPARON MÁS
DEL 30% DE NUESTROS
COLABORADORES Y ALGUNOS
SOCIOS COMERCIALES EN
LOS DISTINTOS PAÍSES DE LA
REGIÓN.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

GIVE MORE – PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

En ESET Latinoamérica pregonamos que nuestros colaboradores se involucren y colaboren con distintas causas sociales. En este aspecto, otorgamos a aquellos colaboradores que hayan participado en, al menos, 2 voluntariados organizados por la empresa, un día hábil libre para destinar a causas sociales a elección.

Durante 2015, tres colaboradores han accedido a este beneficio y se sumaron a la cruzada “Give MORE”.

RED DE ALIMENTOS CHILE

Durante agosto visitamos Red de Alimentos Chile para realizar una actividad de voluntariado. Esta constó en seleccionar y preparar alimentos para que fueran entregados a comedores y organizaciones chilenas sin fines de lucro. Esta actividad estuvo acompañada de una donación de dinero que ESET Latinoamérica realizó a la fundación para la compra de alimentos no perecederos. En este voluntariado, contamos con la participación de **Lockbits y Octans**, dos de nuestros aliados de negocios en Santiago de Chile.

Red de Alimentos es una corporación privada sin fines de lucro, que desarrolló e implementó el primer banco de alimentos de Chile. Su misión es ser un puente transparente y eficiente entre los productores, vendedores y distribuidores de alimentos, y todas las personas que no tengan con qué alimentarse.

FAMILIAS DE ESPERANZA

Durante 2015, **ESET Latinoamérica apadrinó el hogar de niños Familias de Esperanza**, ubicado en Buenos Aires, Argentina. De esta forma, realizamos campañas de donaciones mensuales de manera de cubrir las principales necesidades del hogar. Tanto ESET como los colaboradores contribuimos con esta causa.

Además, **realizamos dos voluntariados** en donde tuvimos la posibilidad de compartir tiempo con los niños que viven allí. En septiembre, el hogar necesitaba un armario donde guardar medicamentos de forma segura, protegiendo a los chicos de un acceso accidental a ellos. De esta manera, ESET Latinoamérica decidió donarles el mobiliario y, como parte de la actividad, los voluntarios lo acondicionaron para que quedara lindo y apto para su uso.





Por otro lado, un segundo grupo optó por realizar actividades de **recreación** con los chicos. Para ello, llevamos diferentes juegos para compartir, libros para leer, cuadernos para pintar, burbujeros y masas. Además, a la mitad de la jornada, compartimos la merienda todos juntos.

Por último, hacia fin de año, aprovechamos la cercanía con Navidad, para realizar la última jornada de voluntariado en Argentina e inspirar en nuestros colaboradores ese espíritu solidario tan característico.

De esta manera, compartimos con los chicos **dos mañanas de desayuno y juegos**. El jueves 17 de diciembre los voluntarios los invitaron a **dibujar y a escribirle una carta a Santa**. Luego, esas cartas se las regalarían cuando él trajera sus regalos. Entre papeles y lápices, los colaboradores de la compañía pasaron un hermoso rato junto a los pequeños.

Al otro día, el segundo grupo de voluntarios se encargó de hacer **entrega de los regalos donados por la compañía** para la ocasión. La Municipalidad de Vicente López quiso sumarse a nuestra actividad y dos de sus colaboradores se disfrazaron de **Santa Claus y de reno**, para darle más realismo y –por qué no- magia a la tan ansiada espera de los chicos.

“ Fue una experiencia muy linda. Desde la sorpresa cuando apareció Santa hasta la alegría y el nerviosismo de los chicos, ansiosos por abrazarlo y recibir los regalos. Como colaboradora de ESET me gusta participar de estas actividades y compartir con ellos un momento de risas y juegos”.

Carolina Santangelo, Analista de Recursos Humanos.

“ En nombre de todos los niños y la Comisión Directiva de la Asociación Familias de Esperanza y su Hogar El Resguardo II, queremos agradecerles profundamente la generosa donación de 6 CPU, 3 monitores, 4 teclados, 5 mouses, 5 licencias ESET Smart Security, 79 teléfonos, 1 central telefónica y 1 conmutador. ¡Muchísimas gracias! Reconocemos que este proyecto es una cadena de amor y no lo podríamos llevar adelante día a día sin la colaboración de gente como ustedes. Gestos tan nobles y desinteresados como estos, son los que facilitan nuestra tarea cotidiana con cada uno de los niños y bebés que transitan por nuestra asociación y nos posibilitan y alientan a seguir adelante”.

Chris Andant, Directora del hogar “Familias de Esperanza”.



BANCO DE ALIMENTOS MÉXICO

El equipo de ESET en México visitó Banco de Alimentos de México, asociación civil mexicana sin fines de lucro, que desde 1995 se dedica al rescate y a la distribución de alimentos para combatir el hambre y mejorar la nutrición de la población necesitada. Conforman una de las asociaciones civiles más importantes del país, son la única red de 59 bancos de alimentos en México y la segunda más grande del mundo.

Además de los colaboradores de ESET, también participaron de la actividad los siguientes socios comerciales: **Tasmicro, ImagenTI, Protetco, Grupo RPA & Sistemas.**

Durante el voluntariado realizamos cuatro tipos de tareas diferentes:

- ✓ Higiene, selección de alimentos y limpieza de la estación de trabajo.
- ✓ Empaque de los alimentos.
- ✓ Distribución de las despensas.
- ✓ Atención a comunidades con el fin de entregar una despensa con diferentes tipos de alimentos.

“ Esta actividad fue muy valiosa, dado a que ayudamos a la gente desprotegida. Además, es realmente agradable compartir tiempo con la gente que más lo necesita".

Irene Buenrostro, representante de Tasmicro, Partner de ESET en México.

BANCO DE ALIMENTOS ARGENTINA

Por tercer año consecutivo, decidimos participar del Give & Gain Day, una iniciativa también llamada la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo. Esta campaña es impulsada a nivel nacional por Forética y Fundación Compromiso, y consiste en que organizaciones de todo el país realicen diferentes acciones de voluntariado corporativo, con el fin de resaltar la importancia que estas prácticas sustentables representan tanto para la comunidad, como para el medio ambiente.

Desde ESET Latinoamérica, una vez más decidimos formar parte de esta iniciativa a través de la realización de dos jornadas de voluntariado corporativo en la Fundación Banco de Alimentos. Allí clasificamos los alimentos que la fundación recibe y luego distribuye entre organizaciones que dan de comer a niños carentes de recursos, ayudando a garantizar que la mercadería donada se encuentre en estado de ser consumida.

El resultado de esta actividad solidaria fueron 3.900 kg de alimentos clasificados, que equivalen a 11.700 platos de comida.



MEDIO AMBIENTE

Cuidamos el lugar que nos rodea.





TETRA PACKS
PARA RECICLAR

TETRA PACKS LIMPIOS,
SIN LÍQUIDO.

PLÁSTICOS
PARA RECICLAR

BOTELLAS DE PLÁSTICO
DE GASEOSAS, AGUAS,
JUGOS, ISOTÓNICAS,
CERVEZA Y BOLSAS.

MEDIO AMBIENTE

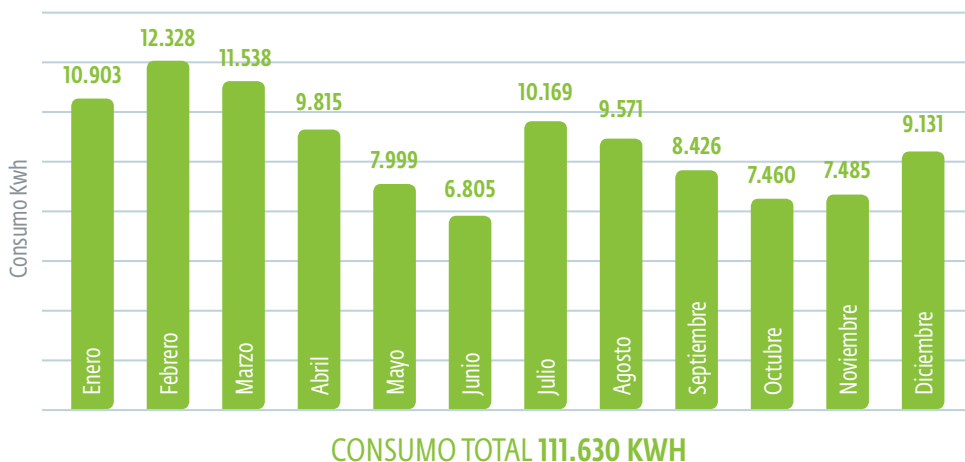
G4-14 / G4-DMA/ G4-EN1

Aunque ESET no es una empresa industrial, tiene en cuenta y conoce el impacto que pueden producir en el medio ambiente sus operaciones. Por esta razón, ha emprendido una serie de iniciativas que tienen por objetivo disminuir el impacto ambiental que genera su oficina en Buenos Aires, que es la que cuenta con el mayor número de empleados. De estas iniciativas y sus resultados informamos en este capítulo.

Los principales materiales que consumimos comprenden: insumos de oficina, librería e informáticos, y merchandising para eventos internos y externos.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

G4-EN4



MEJORAS EN LOS PROCESOS PARA DISMINUIR NUESTRO CONSUMO

G4-EN6

Con el objetivo de cuidar los recursos y de disminuir nuestra huella de carbono, hemos puesto en práctica distintas acciones en las oficinas de ESET Latinoamérica.

MIGRACIÓN DESKTOP A LAPTOP

En 2015 hemos terminado de migrar las estaciones de trabajo desktop a laptops. Estos cambios están reduciendo drásticamente el consumo de energía en las oficinas de ESET Latinoamérica.

Las laptops están configuradas en modo ahorro de energía, con suspensión al cerrar la tapa e hibernación a los 30 minutos de inactividad del equipo. Esta configuración ayuda a ahorrar energía en los tiempos en los que no se hace uso de la laptop.

MANTENIMIENTO MENSUAL DE LOS AIRES ACONDICIONADOS.

Contratamos a un proveedor para que realice el mantenimiento de los aires acondicionados. Está comprobado que un aire acondicionado sin mantenimiento cada 1 ó 2 años consume el doble de energía.



EN 2015, CONSUMIMOS
UN 4,23% MENOS DE
ENERGÍA CON RESPECTO AL
AÑO ANTERIOR.



SERVIDORES

En 2015 continuamos el lineamiento de virtualización sobre nuestros servidores. Dentro de las diferentes ventajas que esta tecnología ofrece, se destaca la optimización del uso de recursos energéticos, ya que se albergan varios equipos virtuales dentro de un equipo físico.

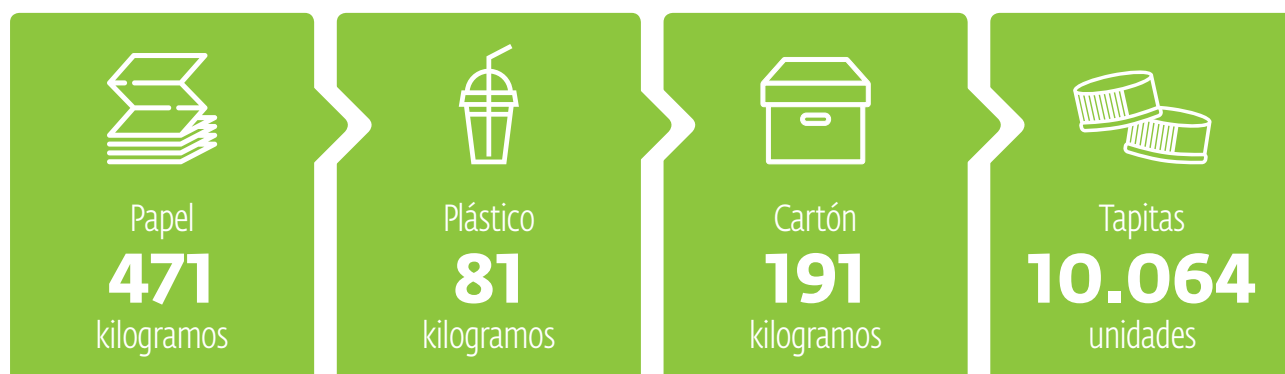
Así es como seguimos apostando a esta sólida tecnología, la cual, además de ser una muy buena solución, resulta eficaz en lo que respecta al ahorro de energía.

PROGRAMA DE RECICLADO

G4-DMA / G4-EN23

Los principales residuos son los generados en las oficinas y en el comedor del personal (papel, latas, vidrios y plásticos), y se gestionan mediante el programa de reciclado.

Durante 2015 continuamos con nuestro programa de reciclado, el cual trajo estos resultados:



CADENA DE VALOR

Promovemos el desarrollo integral
de nuestros socios de negocio.





TRABAJO
EN EQUIPO

NUESTROS DISTRIBUIDORES EXCLUSIVOS

G4-12





ESET Honduras
Representado por SIAT

Premio a la mejor acción de RSE de 2015



ESET Nicaragua
Representado por SIAT

Premio a la mejor acción de RSE de 2015



ESET Panamá

Representado por Microtechnology



ESET Venezuela

Representado por Logintel



ESET Colombia

Representado por Frontech Ltda.



ESET Perú

Representado por Sistec



ESET Uruguay

Representado por Videosoft



A TRAVÉS DE NUESTRO
PROGRAMA DE GESTIÓN
DE CANALES BUSCAMOS
HACER CRECER Y
POTENCIAR A NUESTROS
ALIADOS DE NEGOCIO.

ESET PARTNER PROGRAM



Es el programa de canales de ESET Latinoamérica para sus Partners de la región. Se trata de una herramienta de desarrollo de negocio, que busca hacer crecer y potenciar a las empresas que comercializan los productos de la compañía a través de 4 pilares:

- ✓ **Categorización:** busca organizar y ordenar a los Partners en torno a categorías de acuerdo con su capacidad de ventas, recursos disponibles y personal certificado.
- ✓ **Entrenamiento:** a través del ESET Training Program, buscamos capacitar al canal mediante cursos y carreras de certificación en los productos de ESET y conocimientos técnicos y comerciales.
- ✓ **Beneficios e incentivos:** buscamos motivar y recompensar a los Partners por su compromiso y esfuerzo, brindándoles herramientas que faciliten la gestión de su negocio y relación con los clientes.
- ✓ **Reconocimientos:** valoramos y premiamos el desempeño de ventas trimestral de los Partners a través de la iniciativa ESET Rewards Latam, y destacamos el desempeño y el crecimiento, así como también la realización de acciones de responsabilidad social empresarial y casos de éxito a través de las diferentes categorías de la ceremonia de premiación ESET Partner Awards.

GANADORES ESET PARTNER AWARDS 2015



PREMIO MEJOR PARTNER CONQUISTADOR 2015 CATEGORÍA BRONZE	Docuxer Colombia
PREMIO MEJOR PARTNER CONQUISTADOR 2015 CATEGORÍA SILVER	Octans Chile
PREMIO MEJOR PARTNER CONQUISTADOR 2015 CATEGORÍA GOLD	Imagen TI México

PREMIO MEJOR PARTNER CONQUISTADOR 2015 CATEGORÍA PLATINUM	Vacante
PREMIO MEJOR PARTNER ESTRATEGIA 2015 CATEGORÍAS GOLD Y PLATINUM	Inforc Ecuador
CASO DE ÉXITO DEL AÑO - 1ª POSICIÓN	Ciente ARCSA, Ecuador. Partner: Input ONE
CASO DE ÉXITO DEL AÑO - 2ª POSICIÓN	Ciente SENASA, Perú. Partner: Vilsoft
MEJOR ACCION RSE	Vacante

ESET TRAINING PROGRAM



Nuestros Partners son los principales embajadores de nuestra marca y uno de los ejes más importantes de nuestro negocio. Por esta razón, ponemos a su disposición **ESET Training Program**, un programa de entrenamientos diseñado para que, a partir de los conocimientos y de las herramientas adquiridos, los Partners puedan brindarles a sus clientes un asesoramiento completo y eficaz sobre las funcionalidades de nuestros productos, otorgándoles un valor agregado a su servicio de postventa.

A continuación, se presentan algunos resultados que ha tenido **ESET Training Program** durante 2015:

CANTIDAD DE ESTUDIANTES ACTUALES	CANTIDAD DE EMPRESAS PARTNERS	CANTIDAD DE CURSOS	CANTIDAD DE CURSOS NO OBLIGATORIOS
749	242	8 Certificaciones, 20 Cursos	6

DIÁLOGO FLUIDO

G4-26



Se trata de un evento anual que organizamos en ESET Latinoamérica, del cual participan todos los Distribuidores Exclusivos y los Partners más importantes de la región.

Durante la ESET LATAM Partner Conference, se realizan diversas presentaciones sobre objetivos, nuevos proyectos, políticas de trabajo, novedades en productos, etc. Asimismo, es una oportunidad para que managers y colaboradores de ESET Latinoamérica puedan generar reuniones personales con los Distribuidores y Partners.

Esta conferencia anual es muy importante para la compañía, dado que nos permite permanecer cerca de nuestra cadena de distribución y, a su vez, generar más espacios de diálogo y trabajo en conjunto.





Desde 2011 desarrollamos los ESET Partner Day, un ciclo de eventos destinados a canales de venta de distintos países de Latinoamérica, cuyo objetivo principal es estrechar vínculos con nuestros socios de negocio, ofreciéndoles contenidos actualizados sobre la industria y sobre las tendencias en seguridad de la información.

Asimismo, los ESET Partner Day son una buena ocasión para conversar sobre las necesidades y oportunidades que tiene cada canal de venta, y así poder colaborar con el crecimiento de su negocio.

Durante 2015, los ESET Partner Day fueron 8, los cuales se desarrollaron en: Santiago de Chile, Bucaramanga, Barranquilla, Medellín, Quito, Guayaquil y Lima.

Estos espacios lograron tener la versatilidad suficiente para adaptarse a las necesidades locales: reclutando socios de negocios, afianzando lazos con los Partners más pequeños, reforzando novedades institucionales y lanzamientos de productos y difundiendo herramientas para su desarrollo como el programa de canales y metodologías de trabajo. En estos espacios también se aprovechó para recabar consultas y tomar conocimiento del nivel de satisfacción de la atención brindada al canal por el equipo regional de ESET y el Distribuidor Exclusivo del país.

ESET PARTNER CONNECTION

El ESET Partner Connection es un newsletter digital que se envía mensualmente a toda nuestra cadena de distribución. A través de este medio buscamos abrir otro canal de comunicación para que nuestros Partners y Distribuidores estén al tanto de las novedades corporativas, lanzamientos, posibilidades de capacitación, y demás.

ESET WORLD PARTNER CONFERENCE

Todos los años, a nivel global, ESET organiza la ESET World Partner Conference. Se trata de un encuentro especialmente destinado a todos los Distribuidores Exclusivos de ESET a nivel mundial, en el cual también participan colaboradores de las distintas oficinas de la empresa.

La ESET World Partner Conference es un espacio único para realizar presentaciones, reuniones de trabajo y compartir información entre las distintas oficinas y Distribuidores Exclusivos de ESET. Todos los años se realiza en un país del mundo distinto y muchos de los Distribuidores Exclusivos de ESET Latinoamérica, así como también algunos colaboradores, participan de la misma.

PRESIDENT CLUB

Días previos a la realización de la World Partner Conference se lleva adelante el President Club, una reunión en la que participan los ejecutivos de más alta jerarquía de ESET Global y los Distribuidores más importantes del mundo. Este es otro espacio importante para compartir experiencias de trabajo, proyectos y continuar fortaleciendo los lazos de trabajo que siempre caracterizan a ESET.

NUESTROS DISTRIBUIDORES TAMBIÉN SE COMPROMETEN

[#ELLOSTAMBIÉNSONESET]

INVERSIÓN DE NUESTROS DISTRIBUIDORES

PAÍS	COMUNIDAD	MEDIO AMBIENTE	CADENA DE VALOR	COLABORADORES	TOTAL
Venezuela	USD 5.192,12	USD 0,00	USD 791,53	USD 1.243,14	USD 7.226,79
Perú	USD 333,33	USD 0,00	USD 0,00	USD 12.433,33	USD 12.766,66
Ecuador	USD 18.550,00	USD 600,00	USD 4.700,00	USD 12.400,00	USD 46.250,00
Uruguay	USD 850,00	USD 2.000,00	USD 2.100,00	USD 2.000,00	USD 6.950,00
Colombia	USD 1.567,87	USD 695,26	USD 3.051,68	USD 2.280,49	USD 7.595,30
Panamá	USD 3.000,00	USD 0,00	USD 100,00	USD 1.091,00	USD 4.191,00
Honduras	USD 1.000,00	USD 50,00	USD 8.000,00	USD 1.500,00	USD 10.550,00
Guatemala	USD 1.000,00	USD 100,00	USD 20.000,00	USD 10.000,00	USD 31.100,00
El Salvador	USD 1.000,00	USD 100,00	USD 4.000,00	USD 10.000,00	USD 15.100,00
Nicaragua	USD 1.000,00	USD 50,00	USD 1.000,00	USD 750,00	USD 2.800,00
Costa Rica	USD 1.000,00	USD 50,00	USD 2.000,00	USD 1.500,00	USD 4.550,00



LOGINTEL - VENEZUELA



EJE COMUNIDAD

Se realizaron **5 charlas informativas** en diferentes entidades educativas: Universidad Alejandro de Humbolt, Universidad Monteávila, Asociación Venezolana de Promoción Educativa y Asociación Venezolana para el Avance de la Ciencia.

Los encuentros tuvieron como eje los peligros que pueden presentarse al navegar por Internet, amenazas informáticas en general y las actividades que la empresa realiza en el país en el marco del programa de Responsabilidad Social Empresarial de ESET Latinoamérica.

Además, la compañía decidió nuevamente participar como patrocinador de la **Gran Rifa Anual de la Universidad Simón Bolívar**, donando para la premiación una tablet QUO, acompañada de una licencia ESET Mobile Security.

También fueron patrocinantes de la **5ª edición del Caracas Startup Weekend**, realizado en la Universidad Metropolitana, al cual asistieron más de 120 emprendedores. En este caso se contribuyó con tres licencias ESET Smart Security.

A partir de estas acciones, Logintel buscó, por un lado, colaborar en la concientización en materia de seguridad informática y, por otro, establecer relación con entidades no gubernamentales y educativas.



EJE COLABORADORES

Se llevaron a cabo dos almuerzos generales, en los cuales se realizaron tareas de recreación a partir de juegos de mesa y actividades recreativas. De esta manera, se trabajó en la integración y el relacionamiento del personal de la empresa. Además, la compañía incorporó pólizas de salud de amplia cobertura para todos los colaboradores y su círculo familiar más cercano.



EJE MEDIO AMBIENTE

En cooperación con la Alcaldía Metropolitana de Caracas, los colaboradores de la compañía y sus familiares realizaron una **actividad de reforestación en la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar**, ubicada al sureste de la capital venezolana.



En el marco del 448° aniversario de la fundación de Caracas, la tarea central del encuentro consistió en plantar un árbol por cada año cumplido por la ciudad. Además, se dictó un taller de preparación de jabones ecológicos, a cargo de la organización Eco Oleos Venezuela.

Además, durante el año, llevaron adelante un **plan de reciclado** junto a la empresa Repaveca. A través de tres cajas dispuestas en diferentes lugares estratégicos de su oficina, se lograron recolectar más de 40 kg de papel.

A partir de estas actividades, Logintel colaboró en la **promoción y concientización** respecto al cuidado y buen uso de recursos renovables y no renovables.



EJE CADENA DE VALOR

Con el fin de dar conocimiento y difusión al Reporte de Sustentabilidad 2014 de ESET Latinoamérica, Logintel organizó un **encuentro con sus socios comerciales** en la sala de eventos de Torre La Primera en Chacao-Caracas. En dicha reunión se contó con la presencia de 34 partners Bronze, Silver y Gold. A partir de una presentación digital, se mostraron sus principales acciones en materia de sustentabilidad, así como un resumen de los resultados en ESET Latinoamérica.

En segunda instancia, se realizó –por segundo año consecutivo– un encuentro, el cual incluyó un almuerzo al aire libre con parrilla. Aprovechando la asistencia de casi cuarenta Partners, se procedió a brindar una breve charla sobre los recursos que ESET Latinoamérica destina a sus Partners. Además, se adelantaron las novedades sobre productos y nuevos lanzamientos. Para dar cierre al evento, se rifaron una impresora multifuncional Canon, una botella de vino y un maletín ejecutivo.

La meta de estas acciones es capacitar, comprometer e involucrar a los canales de venta en la forma de gestión socialmente responsable que pregonan ESET Latinoamérica.



VIDEOSOFT- URUGUAY



EJE COMUNIDAD

Videosoft decidió enfocar sus acciones en dos públicos: la comunidad en general y los niños en particular.

En ese sentido, se decidió potenciar la alianza con Antel y, en conjunto, **realizar un audiovisual** cuyo objetivo era concientizar a la población sobre los peligros a los que se expone al utilizar Internet. El video fue difundido por Vera TV por todo el país, dándole un gran alcance.

De esta manera, se intenta generar en la comunidad herramientas y estrategias que les permitan disfrutar de Internet de una forma segura.

Por otro lado, se coordinó una **actividad de recreación con niños de la Fundación Peluffo Giguens** para festejar Halloween. Esta entidad es muy importante en Uruguay, ya que hace posible que todos los niños y adolescentes con cáncer del país accedan a los tratamientos necesarios y puedan transitarlos en las mejores condiciones posibles.



Para la ocasión, se armó una merienda y se compraron disfraces y maquillajes para los chicos. El evento contó con la participación de Carina Vignola, actriz y comunicadora uruguaya, que interpretó a una bruja oriunda de Salem que se comunicaba especialmente con los niños de la Peluffo para desearles un feliz Halloween y para pasar un rato de risas y bromas con ellos.



EJE COLABORADORES

Continuando con la capacitación en el idioma inglés iniciado el año pasado, el personal de la empresa "VideoSoft" tuvo la oportunidad de llevar a cabo, nuevamente, un **curso de Inglés** a nivel interno para ofrecer una herramienta de mejora personal y profesional.

El curso fue de grado Pre-Intermediate, utilizando bibliografía "Face 2 Face", correspondiente al mismo nivel. Fue dictado por la docente Cynthia Nieto, con número de certificado por la Universidad de Cambridge 0040051090.

La elección de la capacitación se debió al interés demostrado por el personal de profundizar sus conocimientos en dicho idioma, con el fin de poder acceder a mayor cantidad de material de estudio en sus áreas de trabajo.

Por otra parte, se enviaron **mailings** difundiendo ejercicios muy sencillos, que le ayuden al trabajador a transitar su jornada laboral de una manera más saludable y cómoda que la que acostumbra tener.

Se especificaron **posturas corporales saludables** para la columna, ejercicios para evitar dolor o calambres en extremidades, hábitos alimenticios correctos y consejos para lograr una mejor predisposición hacia la tarea realizada.



EJE MEDIO AMBIENTE

A través de las redes sociales se realizó una **campana de concientización** sobre el correcto uso de la tecnología y de cómo desechar los dispositivos correspondientes.



EJE CADENA DE VALOR

A raíz del acuerdo realizado con Antel en 2014, se llevó a cabo un Foro de Seguridad, por medio del cual ESET propuso una instancia de intercambio, análisis y debate sobre seguridad de la información. Se apeló a que el público empresarial entienda el valor que le asigna al negocio tener la información protegida. El objetivo fue brindar herramientas que permitan minimizar riesgos y maximizar el nivel de seguridad de empresas, garantizando una eficaz continuidad del negocio.

El Security Forum Uruguay 2015 contó con la presencia de Camilo Gutierrez, especialista del Laboratorio de ESET Latinoamérica; José Luís López, Director y experto en seguridad de Videosoft Uruguay; y André París, Gerente de Cloud Computing de Arnaldo C. Castro. El evento contó con una muy buena convocatoria, en el que participaron referentes personalidades de la industria empresarial del país.



SISTEC - PERÚ



EJE COLABORADORES

Se realizó el servicio de fisioterapia profesional en el puesto de trabajo (Grupal - Individual) a los colaboradores, con la finalidad de prevenir posibles lesiones musculares y articulares que van surgiendo por posturas, actividad sedentaria.

Beneficios para los trabajadores:

- ✓ Mejorar la circulación.
- ✓ Disminuir el estrés.
- ✓ Mejorar, evitar y/o disminuir los problemas músculo- esqueléticos (contracturas, dolor).
- ✓ Mejora la disposición al trabajo y disminuye el gasto energético.
- ✓ Mejora la atención/concentración del trabajador, mejorando su eficiencia en el trabajo.

Además, se crearon nuevos horarios para estudiantes que trabajan, con el propósito de que los jóvenes y adultos que trabajan y estudian tengan la oportunidad de instruirse.

Por otra parte, se realizaron almuerzos de integración, celebraciones de cumpleaños y agasajos en días especiales.



EJE COMUNIDAD

Sistec se solidarizó para reunir agua, víveres no perecibles, herramientas y otras prendas, a fin de ayudar a los vecinos de Chosica que padecen los estragos de los huaicos que los azotaron. También contribuyó con el Instituto Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud, que brinda atención médica, psicológica y social a las personas con discapacidad. Desarrollamos una actividad de Integración Social, "Celebración de la Navidad", haciendo la donación de víveres para la canasta navideña.



EJE MEDIO AMBIENTE

Con el principal objetivo de cooperar a favor del bienestar, físico y moral de las familias en alto riesgo, en especial los niños, y contribuir con el cuidado del medio ambiente, se recolectaron tapitas plásticas. Con las tapitas recolectadas se vuelven a construir artículos plásticos como baldes, cajas de herramientas, broches, cajitas para DVD, espejos retrovisores y tazas para autos.



ENLACE DIGITAL - ECUADOR



EJE COMUNIDAD

Bajo el hashtag #manosquedan, se impulsó un voluntariado para colaboradores, proveedores y clientes en la **Fundación Miguelito**, una organización privada sin fines de lucro ubicada al norte de las instalaciones de la empresa. Esta entidad tiene más de 20 años de trayectoria y trabaja con la comunidad del barrio Rancho Alto. Entre sus principales programas, cuenta con una guardería, un programa para jóvenes y uno para adultos.

El voluntariado contó con la presencia de **45 voluntarios** y tuvo como fin la generación de recursos que les permitieran hacer arreglos estructurales en la fundación (techos, baños, etc.). En principio, se hizo una convocatoria a través de redes sociales y mailings, solicitándole a la comunidad que donara prendas de vestir, muebles y accesorios que ya no utilizaron. Luego, con todos los elementos recuperados, se organizó una gran venta de garaje, donde además se sumó la venta de comida rápida y boletos de tómbola.

Los proveedores y clientes de Enlace Digital también colaboraron con la donación de pañales, comida, percheros para la feria, ropa usada y dinero.



EJE COLABORADORES

Preocupados por el bienestar de sus colaboradores, Enlace Digital desarrolló un **plan para prevenir enfermedades ocupacionales** en su equipo de trabajo, elevando de esta manera su productividad y disminuyendo el ausentismo.

Por una parte, se contrató a la empresa Metrored, prestadora de servicios médicos, para que un profesional de la salud concurreniera 20 horas al mes a las instalaciones de la empresa.

Por otro lado, se realizó una **campana de salud visual**. A partir de un convenio firmado con dos tiendas oftalmológicas, todos los empleados, que como resultado de la revisión exteriorizaban necesidad de utilizar lentes podían acercarse a los centros y, previa autorización de recursos humanos, adquirir el producto requerido. El convenio fue extendido a los familiares de los colaboradores.

Finalmente, y avalados por el Ministerio de Educación de Ecuador, se organizó una **campana de vacunación** en los colaboradores para prevenir enfermedades infecto-contagiosas como difteria y tétanos.

Paralelamente, a lo largo del año se llevaron adelante más de **80 sesiones de atención médica**, las cuales incluyeron atención y seguimiento de enfermedades, ocupacionales o no. Asimismo, se realizó una charla médica preventiva trimestral, en las cuales se informó a los colaboradores sobre enfermedades críticas, primeros auxilios y el contagio de virus y bacterias. Además, una vez por trimestre, recibieron charlas sobre prevención de robos, accidentes de tránsito y acoso laboral.

En relación con el bienestar emocional, Enlace formó **Comités de Integración**, cuya responsabilidad consiste en generar espacios y eventos que promuevan la sana dispersión e integración de los colaboradores.

También se realizó la **premiación Viviendo Nuestros Valores 2015**, a partir de la cual se reconoce a aquellos colaboradores que se han destacado en el año en su actitud y aporte en los diferentes grupos de trabajo. Los premios brindados consistían en una placa y una cena de cortesía para dos personas. Los mismos compañeros fueron los encargados de elegir a los ganadores. Las categorías fueron: "Compromiso", "Trabajo en equipo", "Servicio al cliente interno" y "Autoaprendizaje y mejora continua".

Finalmente, durante la segunda mitad del año, se implementó el programa "Pasaporte a la Salud", un proyecto destinado a que los colaboradores hagan pausas en sus jornadas laborales (una por la mañana y otra por la tarde), para realizar ejercicios que benefician -según el día de la semana- las diferentes partes del cuerpo. Los clientes y proveedores también han participado, sumando, en total, más de 100 pausas activas hasta el momento. Además, en dicho pasaporte también constan las charlas que los colaboradores comparten entre sí en relación con temas de seguridad y salud.



EJE MEDIO AMBIENTE

Respondiendo al eslogan "**Asegura tu futuro verde**", Enlace Digital realizó dos acciones principales relacionadas al reciclado de recursos renovables.

Por un lado, en julio se relanzó la **campana de reciclaje interna** para los colaboradores de la compañía. De esta manera, se aprovechó para realizar una charla de concientización respecto a los efectos del cambio climático, buscando motivar a los presentes respecto a la importancia de su huella en el ambiente.

Para reforzar aún más el mensaje, se quitaron los tachos de basura ubicados en cada puesto y se redistribuyeron en áreas específicas de la empresa, diferenciándolos según el tipo de material por reciclar. Dando el ejemplo a sus empleados, la empresa donó materiales electrónicos para que puedan ser revendidos.

Además, se llevó adelante la campaña **“Llenemos la ciudad de árboles”**. Durante el verano pasado, en Quito hubo una gran cantidad de incendios forestales; en respuesta a dicha situación, esta iniciativa invita a clientes, proveedores, colaboradores, familias, amigos y comunidad en general a plantar árboles y recuperar el espacio verde perdido.

Bajo el hashtag #yoplantovida, se promocionó la campaña a través de redes sociales, logrando la plantación de 25 árboles.



EJE CADENA DE VALOR

Se llevó adelante el programa **ESET Champions**, enfocado a asesores y distribuidores. A partir de diferentes variables, se califica la performance de los canales de venta y se eligen ganadores según las categorías desarrolladas. En caso de realizar acciones de RSE, las empresas reciben puntos extras en su calificación.

Además, se desarrolló el **Programa de Entrenamiento Enlace Digital**, el cual consistió en la realización de una serie de capacitaciones comerciales y técnicas destinadas a los partners de Enlace Digital. El programa incluye el acompañamiento de los canales durante un día o una semana de trabajo, para ayudarlos a desarrollar sus conocimientos y herramientas respecto a los productos y su proceso de venta.

Finalmente, se realizaron **campañas de desinfección** en las instalaciones de clientes y universidades del país.



FRONTECH LTDA - COLOMBIA



EJE COMUNIDAD

En coordinación con la Corporación Matamoros, se brindaron 60 horas de **capacitación en seguridad informática** a más de sesenta militares y policías heridos en combate, con el objetivo de mejorar sus posibilidades de reinserción laboral. Según una encuesta realizada por la compañía, el 37% de los estudiantes consideró que el curso fue un gran aporte a nivel personal y un 64% a nivel profesional.

Asimismo, a lo largo de todo el año, Frontech **donó 210 licencias a diferentes fundaciones**: Corporación Matamoros, Fundación Proaves Colombia, Agencia de Comunicaciones Periodismo al lado de la Niñez, el Desarrollo Social y la Investigación y al Secretariado Social de Soacha.





EJE COLABORADORES

Se realizaron tres reuniones generales con todo el equipo de colaboradores con el objetivo de delinear y trabajar en la dirección estratégica de la compañía y cumplir con los objetivos propuestos por la empresa: compartir los resultados y las directrices del 2015 trabajados en la ESET Latam Partner Conference, comunicar los objetivos estratégicos, difundir el Reporte de Sustentabilidad 2014 y dar a conocer los logros de la empresa en cada Q.

Además, Frontech decidió publicar este año tres ediciones de su boletín corporativo, con el objetivo de reforzar el sentimiento de pertenencia en sus colaboradores, así como mantenerlos informados respecto a la información más relevante de las acciones de la compañía.

Con el mismo fin, se brindó un **taller de comunicación**, en el cual se intentaron identificar cuáles eran los aspectos débiles en la comunicación interna y se dictó un compromiso de mejora por parte de todos los presentes. Además, cada área recibió una devolución de las demás e ideas para mejorar el vínculo entre sus integrantes.

Para dejar graficada la responsabilidad de dicho acuerdo, se creó una cartelera con un “árbol de los compromisos”, la cual quedó expuesta en las oficinas para que todos puedan leer y recordar los valores señalados.

En búsqueda de continuar mejorando el bienestar de quienes forman Frontech, se sumaron beneficios como el día libre para cumpleaños y la entrega de cuatro licencias por persona para que puedan compartir con su entorno más cercano. Finalmente, en **conmemoración del día de Brujas**, la compañía decidió festejar Halloween con sus colaboradores. Hubo disfraces y las diferentes oficinas fueron ambientadas para la ocasión.

En relación con la salud de los colaboradores, se realizaron exámenes médicos osteomusculares y se llevó adelante una campaña de salud visual, a partir de la cual quienes presentaban enfermedades oftalmológicas fueron orientados en su tratamiento. Además, se organizaron dos encuentros de fútbol y cuatro **jornadas de Wellness Empresarial**, con el fin de fomentar la actividad física para la mejora generalizada en su estado de salud.



EJE MEDIO AMBIENTE

En alianza con la corporación Hojas Verdes, perteneciente a la Cámara de Comercio de Bogotá, Frontech **plantó 21 árboles en su bosque empresarial**, ubicado en la reserva natural La Poma. Los árboles sembrados correspondían a cuatro especies: chicala, ciros, nogal y roble. Además, aprovecharon la ocasión para realizar una caminata ecológica. De esta manera, además de concientizar a sus colaboradores respecto al cuidado y a la protección de los recursos naturales, fomentaron en ellos la actividad física al aire libre.





MICROTECHNOLOGY - PANAMÁ



EJE COMUNIDAD

Nuevamente, se decidió apoyar a la ONG Casa Esperanza. Fueron donados USD 3.000 dólares, para el desarrollo de los programas educativos y de alimentación destinados a niños y adolescentes de escasos recursos. De esta manera, se busca ayudar a sus familias para que ellos logren terminar sus estudios, evitando también el trabajo infantil.

Además, se donaron 35 licencias de ESET Endpoint Security y los propios colaboradores de Mitek se encargaron de la instalación de estas. Finalmente, se dictaron dos seminarios de 2 horas, en los cuales se brindaron consejos y buenas prácticas sobre el uso de Internet y sus recursos.

Paralelamente, durante todo el año, se realizaron seminarios destinados a clientes y prospectos. Las temáticas tratadas fueron "¿Por qué la seguridad es importante?" y "Heurística antivirus. Detección proactiva del malware". También se dictaron seminarios sobre el uso de las redes sociales y ransomware.

Junto al Ministerio de Educación, Microtechnology se sumó al **Programa de Práctica Profesional** destinado a estudiantes de último año de bachiller en informática. Uno de los estudiantes tuvo la oportunidad de incorporarse por dos meses al departamento de ingeniería de la compañía, donde fue capacitado en temas de seguridad y, bajo supervisión de uno de los ingenieros de la empresa, implementó las soluciones de ESET en equipos clientes.



EJE COLABORADORES

La principal prioridad de Microtechnology es la unidad y fraternidad entre el equipo de colaboradores. Con dicho fin, se llevó adelante el programa Convivio Colaboradores, bajo cuyo marco se realizó el "Enjoy your Xmas!".



EJE MEDIO AMBIENTE

En el marco del Plan de Ahorro Energético y de Consumo de Agua, se continuó con la implementación de avisos de recordatorio de "Apagar el interruptor", distribuidos en toda la oficina. De igual manera, se colocaron carteles que solicitan el cierre de grifos para evitar fugas innecesarias. Además, Microtechnology cuenta con un programa de reciclado de desechos electrónicos. Los materiales recabados fueron transportados a Recicla Panamá.



EJE CADENA DE VALOR

Por un lado, Microtechnology realizó actividades de capacitación con partners y prospectos. Por otro lado, en conjunto con el partner Network Connection Plus, se llevó a cabo una jornada de apoyo a comunidades lejanas de bajos recursos. Se les entregaron alimentos y juguetes a niños de la comunidad.

SIAT CENTROAMÉRICA



EJE COLABORADORES

SIAT implementó un plan integral de beneficios para los colaboradores de todas sus oficinas, el cual incluye:

- ✓ Media jornada libre el día de su cumpleaños
- ✓ Licencias de productos ESET gratis
- ✓ Permiso de estudios
- ✓ Sábado no laborable
- ✓ Masajes
- ✓ Alimentación saludable (frutas)
- ✓ Festejo de cumpleaños en la oficina



- ✓ Charlas saludables (diabetes, cómo manejar el estrés, importancia de comer saludablemente)
- ✓ Plan de Becas de entre 50% y 100% de las carreras de grado y maestrías. Cualquier colaborador puede pedir apoyo, como requisitos de cumplir: aprobar todas sus materias y si obtiene un promedio entre 6 y 7,99 se le otorga el 50% de la beca y si obtiene entre 8-10 se le da el 100%.
- ✓ Obsequios en días especiales
- ✓ Media jornada libre en el día del cumpleaños de sus hijos menores a diez años
- ✓ Seguros de vida
- ✓ Eventos de integración
- ✓ Licencias por paternidad

La implementación de estos beneficios redujo un 4% el nivel de rotación de personal entre 2014 y 2015.



Para mí los beneficios que recibimos de la empresa, me ayudan a mantenerme motivado y orgulloso de pertenecer a una organización que piensa y trabaja por sus colaboradores".

Ricardo De León, Colaborador de ESET



Los beneficios que recibo en ESET hacen la diferencia entre las demás empresas".

Alejandra Monterrosa, Colaboradora de ESET



Valoro mucho el hecho de tener el fin de semana libre; ya que nos permite tener más tiempo para compartir con nuestras familias y eso nos hace rendir más en nuestro trabajo".

Elsa Vásquez, Colaboradora de ESET



EJE CADENA DE VALOR

Se realizaron diferentes actividades para mejorar el relacionamiento de la compañía con sus Partners en sus diferentes países:

- ✓ Desayunos, almuerzos y cenas de relacionamiento
- ✓ Festejo de cumpleaños
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Convivios navideños
- ✓ Patrocinios

SIAT - COSTA RICA

EJE COMUNIDAD

Ante la proximidad de las fiestas navideñas, los colaboradores de SIAT Costa Rica visitaron, junto a miembros de la Fuerza Pública, a niños, niñas y familias de escasos recursos económicos del distrito Merced, en la provincia de San José, desarrollaron una **actividad de voluntariado**. El objetivo del voluntariado era llevarles, además de alimentos, un poco de alegría y regalos para festejar con ellos el espíritu de la época.

EJE MEDIO AMBIENTE

Los colaboradores de SIAT Costa Rica viajaron a la provincia Limón, ubicada a 200 km de la capital del país, para realizar una **actividad de voluntariado** junto a Sloth Sanctuary of Costa Rica, un centro dedicado a la investigación, rescate y cuidado fisiológico, ecológico y biológico del oso perezoso, una especie animal representativa del país.

Fue una actividad que, además de colaborar con el estado de las áreas donde son resguardados los animales, ayudó al equipo en su integración y sano esparcimiento. Además, la compañía donó dinero para el mantenimiento del lugar y la continua investigación a favor de la flora y la fauna del lugar.

SIAT – EL SALVADOR

EJE COMUNIDAD

En el marco del Proyecto Educación para la Niñez y Juventud, se realizó la 1^{ra} **Feria Tecnológica**, en la cual participaron más de catorce entidades educativas. SIAT decidió participar a partir de la premiación a todos los estudiantes del proyecto con licencias ESET Mobile Security y a los ganadores de la feria con licencias de ESET Smart Security.

Además, Benjamín Carpio, colaborador de SIAT, participó del PC Day, evento en el que brindó una conferencia denominada “Seguridad informática en computadoras personales y móviles”. El objetivo general del evento, organizado por la Facultad de Estudios Tecnológicos, es que los estudiantes apliquen sus competencias en cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras, cuyos conocimientos adquirieren en las asignaturas cursadas en la institución.



Por último, en cooperación con la Fundación Silencio (FUNDASIL), se realizó el “Festival de la Niñez”, con el objetivo de promover espacios de recreación en la comunidad de San Ramón. Se realizaron distintas actividades de juegos con los niños, niñas y adolescentes del lugar. Utilizando la recreación como medio, se le explicó a los pequeños cuáles son sus derechos, entre ellos, el de divertirse. Además, se le entregaron a la fundación diversos recursos como pinturas, comidas, juguetes, entre otras cosas.



Como FUNDASIL agradecemos el valioso apoyo de SIAT y logramos percibir una actitud plenamente de servicio, de interés por brindar un espacio de diversión a la niñez y adolescencia”.

Lic. Mayra González, Directora de FUNDASIL



Considero que es una actividad bastante beneficiosa porque se apoya una parte de la sociedad que no cuenta con los recursos para que los niños gocen de su derecho a divertirse”.

Elsa Vásquez, Voluntaria de ESET



Me gustó mucho la actividad, ya que ayudamos a muchos niños a pasar un día feliz”.

Xiomara Reyes, Voluntaria de ESET



EJE MEDIO AMBIENTE

Por primera vez, SIAT El Salvador participó de la **Campaña de Recolección de Equipos Electrónicos Dañados o en Desuso**, organizada por Almacenes Siman. Su principal objetivo es crear conciencia en los salvadoreños sobre la importancia del buen uso y correcto desecho de los equipos electrónicos, con el fin de lograr evitar la contaminación que sus componentes químicos pueden provocar.

Los usuarios debían alcanzar sus productos a uno de los cuatro puntos de recolección establecidos. Se juntaron laptops, computadores de escritorio, teléfonos alámbricos, teléfonos inalámbricos, microondas, televisores, equipos de audio y video, etc. Luego, los materiales recolectados eran cargados en un camión que los transportaba hasta Zartex, empresa salvadoreña especializada en el manejo de desechos electrónicos, quien se encargó de su correcto reciclado. Los componentes que se encontraban en buen estado fueron vendidos y lo recaudado fue donado al programa “**Limpiemos El Salvador**”, de la fundación Fundemas.



SIAT – GUATEMALA



EJE COMUNIDAD

En agosto, SIAT Guatemala organizó el evento “**Comercialización de la tecnología**”, en conjunto con la Universidad de San Carlos de Guatemala. Sus objetivos finalmente trascendieron los límites estipulados, y se decidió llevar adelante un proyecto destinado a capacitar nuevos emprendedores en el área tecnológica.

De esta manera, una actividad que comenzó con el fin de ofrecer un valor agregado a los estudiantes de la universidad, se transformó en una actividad que promueve el desarrollo económico del país a partir de la formación de nuevos empresarios.

Los cursos realizados estuvieron orientados a la seguridad informática, fundamentos básicos de ventas, uso adecuado de impresoras e instalación de redes inalámbricas. De todas las personas capacitadas, trece de ellas decidieron emprender su propio negocio.

De esta manera, y como segunda parte del proyecto, ellos recibieron más formación, vinculada a que puedan adquirir herramientas de negociación, servicio al cliente y seguimiento de proyectos. Hoy, en promedio, están facturando alrededor de 5 mil quetzales mensuales. Asimismo, realizan campañas de desinfección y limpieza de equipos como estrategia de ampliación de negocio.

Finalizando el año, se decidió realizar también una actividad de voluntariado en el hogar **Asociación Luz de Fátima**, en el cual viven niños y niñas de entre 0 y 7 años que fueron víctimas de violencia. Para celebrar con ellos la Navidad, los colaboradores de SIAT Guatemala llevaron un Santa Claus, destinado a repartirles regalos a los niños, y una cabina telefónica donde los pequeños podían tomarse una foto como recuerdo de la visita. Además, compartieron un rico pastel entre todos.



EJE MEDIO AMBIENTE

Este año, SIAT Guatemala implementó en sus oficinas un **programa de reciclado**. Como primer paso, se trabajó en la concientización de los colaboradores respecto a la importancia de reciclar, animándolos a participar. En segunda instancia, se distribuyeron los diferentes recipientes en las oficinas. El material reciclado obtenido se vendió a una institución encargada de reciclarlo. El dinero recaudado se utilizó como fondo para realizar una pequeña fiesta navideña, a la cual asistió Santa Claus y se le dio obsequios a niños del Centro de Alcance por Barrio y de la Guardería Tierra Abierta.



SIAT - HONDURAS



EJE COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

SIAT Honduras optó por realizar una actividad que, más allá de la comunidad, encuadra en los demás ejes estratégicos.

"Rally de Servicios a la Comunidad" se llamó la acción y se llevó adelante en las ciudades de Tegucigalpa y Comayagua. Contó con la participación de colaboradores, partners y más de 500 jóvenes residentes en las comunidades beneficiadas.



El primer día se realizaron actividades de limpieza en las calles y parques de las comunidades y, además, se ofreció el servicio de reparaciones sencillas en las viviendas.

Al día siguiente, se realizó una **maratón**, en la que participaron todos los voluntarios. En sus camisetas se incorporó el logo de ESET y su tagline "Enjoy Safer Technology". Al finalizar la carrera, se compartieron bebidas y refrigerios, mientras se brindaba una charla sobre la importancia de proteger la información en nuestros dispositivos personales.

Cada participante fue premiado con una medalla como mérito al esfuerzo, y se le entregó un trofeo a quienes obtuvieron los primeros tres lugares de la carrera. Como cierre de la jornada de voluntariado, se realizó una fiesta al aire libre con música electrónica.



Queremos crear conciencia en los jóvenes sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, así como también generarles el espíritu de servicios a los demás, comenzado por su comunidad misma".

Ricardo Figueroa, Gerente ESET Honduras.



Me gustó mucho formar parte de esta actividad, porque pudimos ayudar y divertirnos al mismo tiempo".

Voluntario.



Debemos realizar más campañas como estas donde se incentiva a la comunidad a que se cuide el lugar donde vive y lo mantenga limpio".

Partner ESET Honduras.



SIAT - NICARAGUA



EJE COMUNIDAD

Por segundo año consecutivo, SIAT Nicaragua decidió realizar una **actividad de voluntariado en el Centro de Desarrollo Integral "Corazón Contento"**. En esta ocasión, junto al Partner COMTECH, donaron 4 computadoras, un equipo de música e instrumentos musicales para la creación de un centro de cómputo y musicoterapia del lugar, destinado a ayudar a los jóvenes en su formación tecnológica e integración al mundo laboral. Además, los equipos donados sirven para la estimulación sensorial de niños y niñas que asisten diariamente al centro.

Para celebrar la inauguración del centro, se compartió un almuerzo con más de 115 niños y sus respectivas familias.



En primer lugar agradecerle nuevamente a ESET el gran trabajo que ha realizado este año 2015 mediante la difusión, promoción y apoyo al Centro Integral de Desarrollo de Jóvenes Y Niños con Discapacidad, CORAZÓN CONTENTO, y gracias por el trabajo voluntario de todo su equipo de profesionales y por su presencia. Sin ustedes el día de hoy no podría haber sido posible".

Alberto Martínez, Responsable de Proyectos Corazón Contento.



EJE MEDIO AMBIENTE

Se llevó adelante una **jornada de reforestación en la Comunidad Casas Viejas**, en ciudad Darío. Las plantas se compraron en el Hogar-Escuela de la ciudad. De esta manera, además de ayudar al medio ambiente, se colaboró con la única institución a nivel nacional que brinda educación a más de 150 niños con discapacidad. El vivero es el único ingreso del hogar.

En conjunto con la Pastoral Juvenil Almas Misioneras, de la parroquia San Pedro, se viajó hasta la comunidad. Los jóvenes de la comunidad y los colaboradores de SIAT Nicaragua se encargaron de la reforestación de la iglesia. Cada familia quedó como responsable de 1 ó 2 plantas, garantizando su crecimiento hasta la adultez.

Parte de las plantas sembradas fueron frutales, con la intención de que, más adelante, estos puedan servir como acceso a un alimento saludable y/o ayudar a la economía de la comunidad.

NUESTROS PROVEEDORES

GASTOS OPERATIVOS Y PAGO A PROVEEDORES EN LAS OFICINAS DE ESET LATINOAMÉRICA

G4-EC9 / G4-12

PAÍS	INVERSIÓN (VALORES EXPRESADOS EN DÓLARES)	% DE GASTO POR PAÍS
Argentina	USD 1.950.927,55	69,98%
México	USD 500.775,56	17,96%
Brasil	USD 336.263,58	12,06%

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TAMAÑO

PROVEEDOR	INVERSIÓN EN DÓLARES	CANTIDAD DE PROVEEDORES	% DE INVERSIÓN
Chico (Monotributistas)	USD 713.924,40	277	26%
Mediano (Sociedad de Responsabilidad Limitada)	USD 588.619,85	119	21%
Grande (Sociedades Anónimas)	USD 1.485.422,45	256	53%

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE CONTRATACIÓN

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE CONTRATACIÓN	INVERSIÓN EN DÓLARES	CANTIDAD DE PROVEEDORES	% DE INVERSIÓN
Servicios	2.452.176,16	487	88%
Insumos	335.790,54	165	12%

POLÍTICA DE TRABAJO

G4-HR4 / G4-HR5 / G4-HR6 / G4-DMA

Al firmar el Pacto Global de las Naciones Unidas, nos hemos comprometido en aspectos de Derechos Humanos en cuanto a la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso, además de la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos. Estos aspectos se encuentran garantizados internamente en nuestras operaciones en cada uno de los países en que operamos.

Si bien estos temas no resultan de alto el riesgo por el tipo de actividad que realizan nuestros principales proveedores, estamos en vías de realizar un monitoreo que nos permita afirmar este compromiso en nuestra cadena de suministro.

Durante 2015 estuvimos trabajando en el diseño y en el armado de una nueva política de trabajo y enfoque de gestión con proveedores la cual tiene tres ejes: **análisis, incorporación, gestión.**

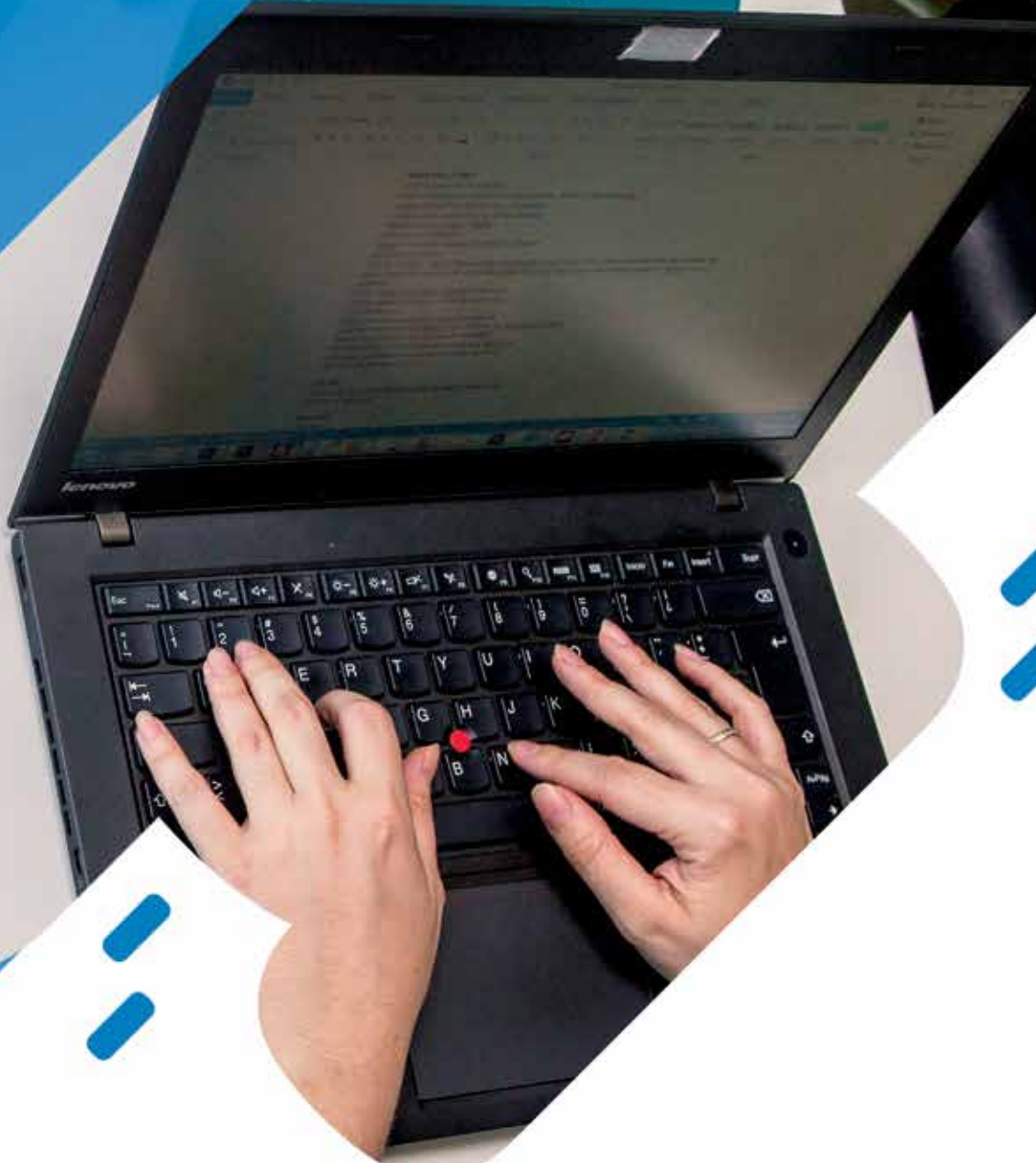
→ **Análisis:** Se comenzará a analizar a los proveedores de acuerdo con distintas variables entre las cuales no solo pesará el nivel de los productos y servicios que ofrece sino el impacto que este tiene sobre el medio ambiente, sus colaboradores, los Derechos Humanos y la sociedad en general.

→ **Incorporación:** Ante la incorporación de un proveedor nuevo, este deberá firmar una carta de adhesión a los principios de gestión de ESET Latinoamérica, como así también completar un formulario respondiendo cuáles son las bases en las que gestiona su negocio. Este proceso también se va a llevar a cabo para los proveedores actuales de ESET Latinoamérica de manera de tener una base de datos real y al día.

→ **Gestión:** Una vez realizados los primeros dos pasos, trabajaremos en la gestión de proveedores estratégicos, de manera de alinearlos a la estrategia de sustentabilidad de ESET Latinoamérica, permitiéndoles crecer junto a nosotros.

LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD







LA ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

G4-17 / G4-18 / G4-22 / G4-23 / G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-33

El presente Reporte de Sustentabilidad de ESET Latinoamérica fue desarrollado por el área de Sustentabilidad, y revisado tanto por el Gerente General de la compañía como por la consultora AG Sustentable, la cual nos asesoró en el armado del presente documento.

Este es el tercer consecutivo que presenta la compañía y el reporte anterior fue por el correspondiente al ejercicio económico 2014, publicado en agosto de 2015, cumpliendo así nuestro compromiso de publicar anualmente nuestro Reporte de Sustentabilidad. No hay cambios significativos en la reexpresión de la información con respecto al reporte anterior, ni existen cambios significativos que afecten su alcance y su cobertura.

Para su realización, se siguieron los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI), Guía G4, opción de conformidad exhaustiva. En él se muestran los resultados obtenidos por la empresa en el período comprendido entre enero y diciembre de 2015. La información brindada incluye las dimensiones económica, ética, ambiental y social, alcanzadas en toda la región, incluyendo los resultados de ESET Latinoamérica S.R.L. que corresponden a la actividad en Argentina, y cuyos balances se presentan todos los años, y también se presentan los logros y las posibles mejoras de las oficinas de ESET en México y Brasil, como también las actividades que desarrollan nuestros Distribuidores Exclusivos en los distintos países de la región. El presente reporte no cuenta con verificación externa. Los datos aportados están garantizados por la empresa y registrados en sus sistemas operativos.

Además, se incluye la Comunicación del Progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Global de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde mediados de 2013.



Para la elaboración de las diferentes secciones, se tuvieron en cuenta los principios de la metodología utilizada, así como las condiciones que garantizan la calidad del reporte. La información incluida se encuentra respaldada por los sistemas de gestión de la empresa y garantizada por su directiva. Los datos brindados abarcan los aspectos sustantivos de la gestión de forma equilibrada, precisa y comparable con la información contenida en los reportes anuales de los últimos tres períodos.

Su desarrollo implicó varias instancias de elaboración, a partir de las cuales se arribó al resultado expuesto. La presentación del reporte anterior, realizada durante el segundo semestre de 2015, facilitó el diálogo con los principales públicos y la actualización de la matriz de materialidad. Además, se seleccionaron los indicadores de los lineamientos G4 aplicables a la gestión de ESET, y se instruyó y acompañó a las distintas áreas de la empresa para garantizar la precisión de los datos recabados al cierre del ejercicio 2015. Durante el primer semestre de 2016, se redactó y corrigió el informe que se pone a disposición.



LA INFORMACIÓN SURGIDA A PARTIR DEL DIÁLOGO CON LOS PRINCIPALES PÚBLICOS DE INTERÉS FUE DE ESPECIAL RELEVANCIA PARA EL ARMADO DEL REPORTE Y LA VISIÓN DEL PLAN DE SUSTENTABILIDAD DE LA COMPAÑÍA.

INDICE DE CONTENIDOS GRI G4 – OPCIÓN DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA



TEGRIDAD



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4 – OPCIÓN DE CONFORMIDAD EXHAUSTIVA

G4-32

El Reporte de Sustentabilidad de ESET Latinoamericana 2015 fue elaborado de acuerdo con la opción de conformidad “Exhaustiva” de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), siendo también nuestra Comunicación de Progreso (CoP), solicitada por el Pacto Global de Naciones Unidas.

A continuación, presentamos el índice de contenidos GRI G4, donde brindamos la referencia en el cuerpo del Reporte, en respuesta a los indicadores de la guía del GRI y a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



Este Reporte fue sometido al “Content Index Service” del GRI, con el fin ayudar a mejorar la transparencia y la facilidad de uso del Informe bajo las guías del GRI. Este servicio se centra en el indicador G4-32 de la Guía G4, verificando que el índice del contenido GRI es exacta.



Índice de Contenido GRI G4
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	6		Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	
G4-2	10		Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	17		Nombre de la organización.	
G4-4	24		Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	
G4-5	17		Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	
G4-6	17		Países en los que opera la organización.	
G4-7	17		Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	
G4-8	17, 30		Indique a qué mercados se sirve.	
G4-9	19, 24		Determine la escala y dimensiones de la organización.	
G4-10	66-67		Composición de los empleados de la organización.	PRINCIPIO 6
G4-11	68		Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	PRINCIPIO 3
G4-12	22, 104, 126		Describa la cadena de suministro de la organización.	
G4-13	23		Cambios significativo que haya tenido lugar durante el periodo, en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros.	
G4-14	100		Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	
G4-15	38		Elabora una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-16	38		Elabora una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	130		Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización, y señale si alguna de estas entidades no figuran en la memoria.	
G4-18	37, 58, 130		Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	
G4-19	59, 63		Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	
G4-20	59		Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	
G4-21	59		Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	
G4-22	130		Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	
G4-23	130		Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	46		Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	
G4-25	46		Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
G4-26	37, 47, 108		Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	
G4-27	49, 51, 59		Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	130		Periodo objeto de la memoria.	
G4-29	130		Fecha de la última memoria.	
G4-30	130		Ciclo de presentación de memorias.	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-31	Contra-tapa		Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	
G4-32	134		Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización, facilite el Índice de GRI de la opción elegida y facilite la referencia al informe de Verificación externa, si procede.	
G4-33	130		Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	
GOBIERNO				
G4-34	31		Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno.	
G4-35	32		Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	
G4-36	32		Indique si existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	
G4-37	37,58		Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	
G4-38	31		Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; actividades significativas, y naturaleza de tales actividades; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.	
G4-39	31		Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	
G4-40	31		Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento.	
G4-41	34		Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-42	32		Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	
G4-43	32		Describa las medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	
G4-44	31		Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales y describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación.	
G4-45	32		Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Además indicar si se efectúan consultas a los grupos de interés en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	
G4-46	32		Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	
G4-47	32		Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	
G4-48	32, 150		Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	
G4-49	32, 69, 72		Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	
G4-50	69		Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-51	32		Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. Y relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	
G4-52	32		Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	
G4-53	32		Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	
G4-54	32		Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	
G4-55	32		Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	18, 34		Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	PRINCIPIO 10
G4-57	34, 72		Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	PRINCIPIO 10
G4-58	34, 72		Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	PRINCIPIO 10

Índice de Contenido GRI G4

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
Aspecto material: Desempeño económico				
G4-DMA	20		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EC1	20		Valor económico directo generado y distribuido.	
G4-EC2	20		Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	PRINCIPIO 7
G4-EC3	79		Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	
G4-EC4	20		Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	
Aspecto material: Presencia en el mercado				
G4-DMA	66		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EC5	66		Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	PRINCIPIO 6
G4-EC6	66		Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	PRINCIPIO 6
Aspecto material: Prácticas de adquisición				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EC9	126		Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
Aspecto material: Materiales				
G4-DMA	100		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN1	100		Materiales por peso o volumen.	PRINCIPIO 7 Y 8

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-EN2		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	PRINCIPIO 8
Aspecto material: Energía				
G4-DMA	100		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN3		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Consumo energético interno.	PRINCIPIO 7 Y 8
G4-EN4	100		Consumo energético externo.	PRINCIPIO 8
G4-EN5		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Intensidad energética.	PRINCIPIO 8
G4-EN6	100		Reducción del consumo energético.	PRINCIPIO 8 Y 9
G4-EN7		No aplicable debido al tipo de productos que se comercializan.	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	PRINCIPIO 8 Y 9
Aspecto material: Emisiones				
G4-DMA	100		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN15		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (fuentes dentro de la organización).	PRINCIPIO 7 Y 8
G4-EN16		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	PRINCIPIO 7 Y 8
G4-EN17		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	PRINCIPIO 7 Y 8

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-EN18		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	PRINCIPIO 8
G4-EN19		No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a mediano plazo.	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	PRINCIPIO 8 Y 9
G4-EN20		No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	PRINCIPIO 7 Y 8
G4-EN21		No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	PRINCIPIO 7 Y 8
Aspecto material: Efluentes y residuos				
G4-DMA	101		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN22		No aplicable. Nuestras operaciones se realizan en oficinas dentro del sistema cloacal urbano.	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	PRINCIPIO 8
G4-EN23	101		Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	PRINCIPIO 8
G4-EN24		No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Número y volúmenes totales de los derrames significativos.	PRINCIPIO 8
G4-EN25		No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los Anexos I, II, III, y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	PRINCIPIO 8
G4-EN26		No aplicable por el tipo de operaciones que realizamos.	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos procedentes de la organización.	PRINCIPIO 8
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	36		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN29	36		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	PRINCIPIO 8

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
Aspecto material: General				
G4-DMA	20, 100		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN31	21		Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	PRINCIPIO 7, 8 Y 9
Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN32		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	PRINCIPIO 8
G4-EN33		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	PRINCIPIO 8
Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-DMA	35		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-EN34	35		Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	PRINCIPIO 8
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Aspecto material: Empleo				
G4-DMA	66		Descripción del enfoque de gestión	
G4-LA1	68		Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	PRINCIPIO 6
G4-LA2	79		Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	
G4-LA3	74		Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	PRINCIPIO 6

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-DMA	79		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-LA4	79		Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	PRINCIPIO 3
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	78		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-LA5	78		Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	
G4-LA6	69		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	
G4-LA7	78		Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad .	
G4-LA8	78		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	
Aspecto material: Capacitación y educación				
G4-DMA	76		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-LA9	76		Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	PRINCIPIO 6
G4-LA10	76		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	
G4-LA11	78		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	PRINCIPIO 6
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	66		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-LA12	66, 67		Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	PRINCIPIO 6

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	66		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-LA13	66		Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	PRINCIPIO 6
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión	
G4-LA14		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	
G4-LA15		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	
Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-DMA	35		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-LA16	35		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	
SUBCATEGORIA: DERECHOS HUMANOS				
Aspecto material: Inversión				
G4-DMA	34		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR1	34		Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	PRINCIPIO 2
G4-HR2	34		Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	PRINCIPIO 1

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
Aspecto material: No discriminación				
G4-DMA	66		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR3	66		Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	PRINCIPIO 6
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR4	127		Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	PRINCIPIO 3
Aspecto material: Trabajo infantil				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR5	127		Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	PRINCIPIO 5
Aspecto material: Trabajo forzoso				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR6	127		Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	PRINCIPIO 4
Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR10		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	PRINCIPIO 2
G4-HR11		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	PRINCIPIO 2

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-DMA	35		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-HR12	35		Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	PRINCIPIO 1
SUBCATEGORIA: SOCIEDAD				
Aspecto material: Comunidades locales				
G4-DMA	82		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-SO1	82		Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	PRINCIPIO 1
G4-SO2		No aplicable. Para nuestras operaciones no hemos identificado efectos negativos significativos, posibles o reales sobre comunidades locales.	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	PRINCIPIO 1
Aspecto material: Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	34		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-SO3	34		Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	PRINCIPIO 10
G4-SO4		No disponible. No contamos con una política formal, y procedimientos en esta temática. Se espera incluir el tema en las capacitaciones actuales a realizar durante el 2016.	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	PRINCIPIO 10
G4-SO5	34		Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	PRINCIPIO 10
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal				
G4-DMA	54		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-SO7	54		Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	36		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-SO8	36		Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	
Aspecto material: Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-DMA	127		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-SO9		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	
G4-SO10		No disponible en este ejercicio. Tenemos como objetivo realizar esta evaluación en proveedores durante 2016.	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	
Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-DMA	35		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-SO11	35		Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	24, 51		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-PR1	41		Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	
G4-PR2		No aplicable debido al tipo de productos que se comercializan.	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-DMA	24, 51, 42		Descripción del enfoque de gestión.	

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL
G4-PR3	51		Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	
G4-PR4	51		Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	
G4-PR5	42		Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	
Aspecto material: Comunicaciones de Mercadotecnia				
G4-DMA	36		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-PR6		No aplicable. La empresa no cuenta con este tipo de productos.	Venta de productos prohibidos o en litigio.	
G4-PR7	36		Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	
Aspecto material: Privacidad de los clientes				
G4-DMA	35		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-PR8	35		Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio				
G4-DMA	36		Descripción del enfoque de gestión.	
G4-PR9	36		Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	

COMITÉ A CARGO DEL REPORTE

G4-48

RESPONSABLE DEL PROYECTO

María Belén Rey

Responsable de Sustentabilidad

REVISIÓN DE LA PUBLICACIÓN

Federico Perez Acquisto

Gerente General

Romina Rodríguez Distante

Gerente de Recursos Humanos y Sustentabilidad

RECOLECCIÓN DE DATOS

Sebastián Bortnik

Gerente de Educación y Tecnología

Javier Power

Jefe de Sistemas

Valeria Callieri

Analista de RRHH

Pablo Ramos

Jefe de Laboratorio de Análisis de Malware

Sabrina Sardi

Responsable de Presupuesto y Control de Gestión

Andrés Tamburi

Gerente de Comunicación Corporativa

María Belén Roel

Coordinadora de Marketing Regional

Santiago Achiary

Coordinador de Comunicación Corporativa

Verónica Rubio

Coordinadora de Marketing Online

Daniela Ramognino

Coordinadora de Entrenamiento para Canales

Gustavo Quiñones

Coordinador de Soporte Técnico

RESPONSABLE DEL DISEÑO OFFLINE

Daiana Chocrón

Diseñadora Institucional

RESPONSABLE DEL DISEÑO ONLINE

Vanesa Musto

Diseñadora Online

ASESORAMIENTO EXTERNO PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE

AG Sustentable <http://www.agsustentable.com>



ENJOY SAFER
TECHNOLOGY™

G4-31

Oficinas Buenos Aires

Juan Díaz de Solís 1270, Vicente López
Buenos Aires, Argentina
Tel: +54 (11) 2150 3700

Oficinas San Pablo

Rua Arandu, 281 - CEP 04562-030
São Paulo, Brasil
Tel: +55 (11) 2369 5240

Oficinas Ciudad de México

Paseo de la Reforma 250, Piso 8 Torre A, Colonia Juárez
Delegación Cuauhtémoc, México DF
Tel: +52 (55) 36 00 79 40

Fecha de publicación: JUNIO DE 2016

E-mail: sustentabilidad@eset-la.com



/ESETLA



/@ESETLA



/company/eset-latinoamerica



/+esetla



/esetla