




REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD 2018  
ESET LATINOAMÉRICA

Por qué somos un  
**agente de**  
**CAMBIO**





Un Agente de Cambio se caracteriza por ser quien tiene el valor de asumir un riesgo y de abrirse a nuevas ideas, es quien inspira a otros con la visión de lo que pueden aportar.

---

**Desde ESET no solo somos generadores del cambio que nos proponemos, sino que también incentivamos a nuestros colaboradores para que sean agentes multiplicadores y puedan ser ellos mismos agentes de cambio en su entorno familiar y social.**



Tuvimos crecimientos en países claves como México y nuestra tienda en línea ha crecido por encima de un 3% en dólares.

## Carta del Chief Operating Officer

GRI 102-14

A pesar de las dificultades que está afrontando la región a nivel político, social y económico, 2018 fue un año en el que ESET Latinoamérica ha tenido varios logros que merecen ser mencionados. **Como objetivo principal nos propusimos incrementar la cantidad de grandes empresas dentro de nuestros clientes** y, para poder lograrlo, lanzamos las versiones 7 de nuestras soluciones corporativas, entre las que se destacan ESET Threat Dynamic Defense, ESET Cloud Administrator, ESET Security Management Center, además de la inclusión del módulo Ransomware Shield dentro de nuestro motor de detección, con el objetivo de brindar la mejor protección a las empresas frente a este peligroso código malicioso.

Asimismo, 2018 nos trajo otra gran noticia y que es un hito para nuestra empresa: los informes de mercado de Gartner afirman que ESET es la empresa líder de seguridad para el segmento empresarial. Este logro no solo confirma la dirección que venimos teniendo, sino que es un reconocimiento a todo el trabajo que se realiza desde las 3 oficinas de la región para brindar el mejor servicio a nuestros clientes y nuestra comunidad.

Desde ESET Latinoamérica, creemos que la base de este logro, y de nuestra misión, no podría ser posible sin **gestionar de forma sustentable nuestro negocio**. El cumplimiento de los Estándares reconocidos a nivel internacional son sin dudas la base para lograr una gestión sustentable exitosa y estable a largo plazo. **En este sentido, nuestras prioridades a corto y mediano plazo se basan en el desarrollo y profundización de nuestros cuatro ejes estratégicos de gestión.**

En lo que respecta al **desarrollo de la comunidad**, nos proponemos profundizar en las actividades de educación en México y Brasil; a su vez, nos vamos a focalizar en generar acciones y prácticas que apuesten a la diversidad y a la inclusión en toda la región. Para continuar apostando al crecimiento de nuestros **colaboradores** nos

proponemos trabajar en el desarrollo de un plan de gestión integral y equitativo en todas las oficinas de ESET Latinoamérica. En cuanto al cuidado de nuestro **ambiente**, la administración de los recursos naturales, la concientización sobre su buen uso y la implementación de prácticas ejemplares en este aspecto, son parte importante de nuestra gestión a nivel integral y por eso continuamos apostando al desarrollo de acciones, proyectos y programas que respondan a ello. Por último, estamos trabajando en el desarrollo de nuestra **cadena de valor** en todos estos aspectos mencionados poniéndonos como objetivo implementar incentivos para los proveedores estratégicos y la capacitación y alineación de Partners en toda Latinoamérica.

Si bien este año hemos logrado ventas por más de 37 millones de dólares, tuvimos un crecimiento importante en países claves como México y nuestras ventas en línea crecieron un 3%. También continuamos apostando a la calidad y perfeccionamiento de nuestros productos y servicios, por este motivo me gustaría destacar que realizamos la **re-Certificación de Soporte Técnico y Comercial ISO9001 para toda la región**, que determina los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua. Esto, no solo demuestra el compromiso con la calidad de nuestros procesos y servicios, sino también con la forma sustentable en la que queremos manejar nuestro negocio.

Como verán, 2018 ha sido un gran año para nuestra compañía y el trabajo que venimos realizando en la región desde hace 14 años se vio reflejado en varios niveles. **Es un orgullo para mí poder compartir con ustedes todo el camino realizado durante 2018.**

*Federico Pérez Acquisto*

**Lic. Federico Pérez Acquisto**  
Gerente General de ESET Latinoamérica

# Bienvenidos a nuestro Séptimo Reporte de Sustentabilidad

GRI 102-14

Es una enorme alegría comenzar este reporte contándoles que durante 2018 **fui- mos premiados como el mejor reporte de sustentabilidad 2017 de Argentina por El Foro Ecu- ménico Social**. Sin dudas es un gran logro para nosotros y nos llena de orgullo recibir un reconocimiento de estas características que destaca nuestra labor.

Por segundo año consecutivo, realizamos el reporte bajo los lineamientos internacionales del Global Reporting Initiative (**GRI Standards- opción de conformidad exhaustiva**), siguiendo los **10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas** y destacando nuestro compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU**. Todo esto nos pone muy contentos porque, además de transmitir lo que somos y todo lo que hacemos, **seguimos siendo la única empresa en la industria que asume este compromiso a nivel regional**.

Desde ESET Latinoamérica estamos convencidos de que actuar como **Agente de Cambio** es la mejor forma de llevar adelante una gestión de triple impacto que tenga en cuenta el equilibrio entre los **aspectos económicos, sociales y ambientales**, y de generar **agentes multiplicadores** que potencien el impacto de una

gestión sustentable. En esta línea trabajamos durante 2018, para lograr que tanto **nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, como las organizaciones con las que articulamos, se conviertan en esos agentes multiplicadores**.

Junto con esto, nos propusimos también profundizar y trabajar más activamente los temas que refieren a la **inclusión y la diversidad**. Para ello comenzamos un trabajo más exhaustivo de concientización interna entre nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, continuamos con nuestra participación en la mesa de **Derechos Humanos y Empresas del Pacto Global Argentina** y nos sumamos a la mesa de **Empresas y Diversidad liderada por el INADI** (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo).

En caso de que tengan sugerencias, aportes y opiniones sobre este documento, no duden en escribirnos a:

[sustentabilidad@eset-la.com](mailto:sustentabilidad@eset-la.com).

Estamos muy contentos de todo lo logrado y es un placer para nosotros poder compartirlo con ustedes.



*Carolina Kaplan*

**Lic. Carolina Kaplan**

Responsable de Sustentabilidad







# ¿HACIA DÓNDE VA NUESTRA GESTIÓN?

Gestionamos nuestro negocio de forma  
sustentable.

# ¿Cuáles son los pilares de nuestra gestión?

GRI 102-15 • 103-2 • 103-3

ESET Latinoamérica se apoya en cuatro ejes estratégicos para gestionar su negocio de forma sustentable:



DESARROLLO Y EDUCACIÓN  
DE LA COMUNIDAD



BIENESTAR Y GESTIÓN  
DEL TALENTO DE LOS  
COLABORADORES



CUIDADO  
DEL AMBIENTE



ENRIQUECIMIENTO  
DE LA CADENA DE VALOR

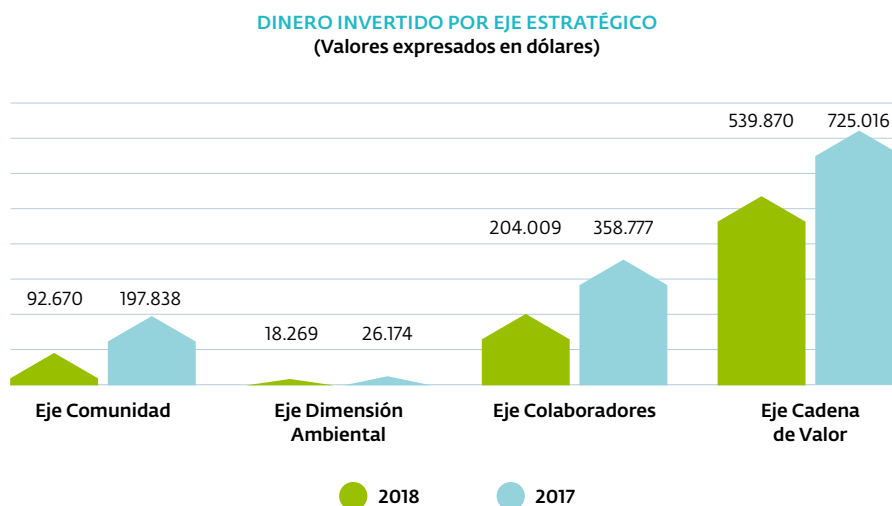


Asimismo, estos ejes incluyen las políticas de cumplimiento de la Ley, la prevención de la corrupción y la ética corporativa. En este aspecto, nuestra estrategia está trazada en el corto, mediano y largo plazo, basada en esos cuatro principios.

<b>Eje Estratégico</b>	<b>Corto Plazo (2019)</b>	<b>Mediano Plazo (2020)</b>	<b>Largo Plazo (2021 en adelante)</b>
<b>Comunidad</b>	Implementar actividades de educación y concientización en Latinoamérica, haciendo mayor foco en México y en Brasil, como así también potenciar las que ya estamos realizando. Generar acciones y prácticas que apuesten a la diversidad y a la inclusión en Argentina, México y Brasil.	Durante los próximos años, profundizaremos las actividades educativas en seguridad informática en Latinoamérica, haciendo mayor foco en México y en Brasil. También, la generación de proyectos, acciones y prácticas, tanto internas como externas, que apuesten a la diversidad y a la inclusión.	Contar con una gestión integral educativa en seguridad informática en toda Latinoamérica, y un proyecto regional en articulación con otras organizaciones en lo que se refiere a diversidad e inclusión.
<b>Dimensión Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Gestionar el plan de oficinas eficientes, para consumir la menor cantidad de energía, y reducir el impacto que nuestra actividad provoca en el ambiente.</li> <li>♦ Implementar tecnologías que permitan alcanzar este objetivo y concientizar a los colaboradores sobre este eje, para que ellos actúen también como agentes de cambio en sus ámbitos personales.</li> <li>♦ Realizar buenas prácticas que mejoren y contribuyan al cuidado del ambiente.</li> </ul>		
<b>Colaboradores</b>	Implementación de programas de beneficios, capacitaciones y gestión de talentos en las oficinas de Argentina, México y Brasil.	Contar con un plan de gestión de Recursos Humanos integral y equitativo en todas las oficinas de ESET Latinoamérica.	
<b>Cadena de Valor</b>	Adhesión formal de parte de nuestros proveedores a los conceptos de sustentabilidad, con los cuales gestionamos nuestro negocio en Latinoamérica.	Incentivos para los proveedores estratégicos de ESET en Latinoamérica.	Sistema de gestión integral de proveedores.
	Alineación de los Distribuidores de toda Latinoamérica a la gestión de sustentabilidad.	Capacitación y alineación de Partners en toda Latinoamérica.	Gestión coordinada de cadena de distribución en Latinoamérica.

## Inversión en nuestros ejes estratégicos

GRI 103-2 • 103-3



La disminución en la inversión que se observa en cada eje con respecto al 2017 se debe principalmente a que los montos están expresados en dólares. Esto significa que, debido a la devaluación sufrida en la región si bien los números disminuyeron en dólares, en las monedas locales no se produjo tal efecto, si no por el contrario, se continuó incrementando la suma destinada a estos ejes estratégicos.

## Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible

Durante 2018, con la herramienta SDG Compass, realizamos un análisis de los ODS y sus metas, con foco en la gestión; es decir, como guía para la definición de nuestros planes de acción alineados a la Agenda 2030 propuesta por Naciones Unidas. Para comprometernos en la "apropiación e integración" de los ODS a nuestras prácticas de gestión sostenible, utilizamos los siguientes criterios:

- ♦ Según las prioridades estratégicas del *core business* del negocio.
- ♦ Según las prioridades de la Dirección.
- ♦ Según se encuentre considerada en una práctica existente o en desarrollo.
- ♦ Según su factibilidad operativa a corto o mediano plazo.

Como resultado de este trabajo, durante 2018, y luego de haber identificado las metas de los objetivos que consideramos como prioritarios, trabajamos internamente para lograr que todos los colaboradores con cargos de liderazgo en la Compañía internalicen las metas y los objetivos en sus respectivas áreas y tareas.

Reconocer la alineación o el grado de relacionamiento de nuestra estrategia de sustentabilidad es solo el primer paso en el proceso de gestionar nuestro negocio frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El trabajo que se realizó durante 2018 fue el comienzo de la etapa de integración de los ODS a la gestión interna.

También, podrán encontrar los indicadores de los Estándares del GRI, los principios del Pacto Global y los ODS trabajados en el índice que se encuentra al final del Reporte, donde se indica la página correspondiente a cada uno de los asuntos que el GRI define en sus estándares y que nosotros incorporamos en nuestra gestión, así como los ODS que abarca ese tema.

**2018**  
Trabajamos en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



# PRÁCTICAS RESPONSABLES

## ODS PRIORITARIOS

4



- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro y Digipadres.
- ✓ Gira Antivirus, Premio Universitario y Academia ESET.
- ✓ ESET Security Day y Academia ESET.
- ✓ Plan anual de capacitaciones.

5



- ✓ Código de Ética.
- ✓ Mecanismos de denuncia.
- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro y Digipadres.
- ✓ Gira Antivirus, Premio Universitario y Academia ESET.
- ✓ ESET Security Day y Academia ESET.
- ✓ ESET Partner Program, ESET Partner Awards, ESET Training Program.
- ✓ Programas hacia la comunidad y destinados al cuidado del ambiente. Desarrollo de colaboradores de los distribuidores en Latinoamérica.

8



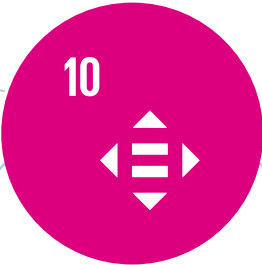
- ✓ Modelo de atención al cliente.
- ✓ Articulación con organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Voluntariados corporativos.
- ✓ Programas de bienestar laboral.
- ✓ Plan anual de capacitaciones.
- ✓ Salud y seguridad.
- ✓ ESET Partner Program, ESET Partner Awards, ESET Training Program.
- ✓ Desarrollo de distribuidores locales en Latinoamérica.
- ✓ Programas hacia la comunidad y destinados al cuidado del ambiente. Desarrollo de colaboradores de los distribuidores en Latinoamérica.
- ✓ Compras responsables.
- ✓ Capacitaciones a proveedores sobre temas sociales y ambientales.

9

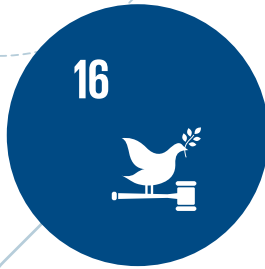


- ✓ ESET Partner Program, ESET Partner Awards, ESET Training Program.
- ✓ Desarrollo de distribuidores locales en Latinoamérica.
- ✓ Compras responsables.





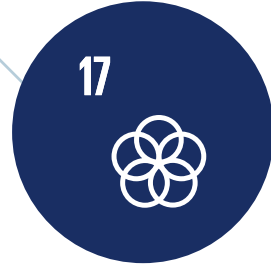
- ✓ Código de Ética.
- ✓ Programas de bienestar laboral.
- ✓ Desarrollo de distribuidores locales en Latinoamérica.



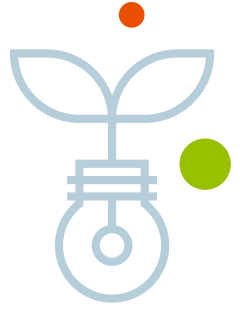
- ✓ Código de Ética.
- ✓ Mecanismos de denuncia.
- ✓ Participación en asociaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Diálogo con grupos de interés.
- ✓ Modelo de atención al cliente.
- ✓ Reuniones con dirección, gerentes y mandos medios.
- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro y Digipadres.
- ✓ Diálogo abierto y comunicación interna.
- ✓ Compras responsables.



- ✓ Reporte de Sustentabilidad según GRI Standars.
- ✓ Programa de oficinas eficientes.
- ✓ Programas de concientización ambiental.
- ✓ Carpooling.
- ✓ Guardianes Verdes.
- ✓ Reducción y reutilización de envases plásticos y bolsas; separación de residuos.
- ✓ Programas hacia la comunidad y destinados al cuidado del ambiente. Desarrollo de colaboradores de los distribuidores en Latinoamérica.
- ✓ Compras responsables.
- ✓ Capacitaciones a proveedores sobre temas sociales y ambientales.



- ✓ Participación en asociaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Reporte de Sustentabilidad según GRI Standars.
- ✓ Diálogo con grupos de interés.
- ✓ Modelo de atención al cliente.
- ✓ Argentina Cibersegura, México Ciberseguro y Digipadres.
- ✓ Gira Antivirus, Premio Universitario y Academia ESET.
- ✓ Articulación con organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Voluntariados corporativos.
- ✓ Carpooling.
- ✓ Diálogo abierto y comunicación interna.
- ✓ Desarrollo de distribuidores locales en Latinoamérica.
- ✓ Programas hacia la comunidad y destinados al cuidado del ambiente. Desarrollo de colaboradores de los distribuidores en Latinoamérica.



# ÍNDICE

Esperamos que disfruten el recorrido...

16

Esto es lo que  
somos

54

Nuestros públicos  
de interés, temas  
materiales y  
compromisos

72

Nuestros  
colaboradores

90

Comunidad



106

—  
Dimensión  
ambiental

114

—  
Cadena de valor

142

—  
Elaboración  
del reporte de  
sustentabilidad

146

—  
Índice de  
contenidos GRI  
Standards







# ESTO ES LO QUE SOMOS

*#SomosESET*

“Han cambiado muchas cosas, pero nuestras aspiraciones, nuestra filosofía y nuestros valores principales siguen siendo los mismos, para ayudar a proteger el mundo digital y hacer que todos realmente puedan disfrutar de una tecnología más segura”.

**Richard Marko,**  
CEO de ESET Global



GRI 102-3 • 102-4

TEMA MATERIAL 2 4 5 6 7 9 11 12 13

## 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)** y con centros de distribución regionales en **San Diego (Estados Unidos)**, en **Buenos Aires (Argentina)** y en **Singapur**.

### Centros de Investigación de Malware y Desarrollo

Bratislava (Eslovaquia), San Diego (Estados Unidos), Buenos Aires (Argentina), Singapur, Jablonec y Praga (República Checa), Košice (Eslovaquia), Cracovia (Polonia), Montreal (Canadá). Y una extensa red de Partners que abarca más de 180 países.

### Oficina Central de ESET Bratislava (Eslovaquia).

### Centros de Distribución Regionales

San Diego (Estados Unidos), para América del Norte; Buenos Aires (Argentina), para Latinoamérica; y Singapur, para Asia Pacífico; con oficinas adicionales de ventas, marketing y soporte técnico en São Paulo (Brasil), Ciudad de México (México), Jena y Munich (Alemania), Praga (República Checa), Sídney (Australia), Bournemouth (Reino Unido) y Tokio (Japón).



**ESET EMEA**

Eslovaquia, Alemania, Reino Unido, República Checa



**4 Centros**  
de Investigación  
y Desarrollo

**ESET APAC**

Singapur, Australia, Japón



**1 Centro**  
de Investigación  
y Desarrollo

Actualmente, ESET Latinoamérica tiene...

**18**

PAÍSES DE LA  
REGIÓN

**7**

DISTRIBUIDORES  
EXCLUSIVOS

**+7.000**

CANALES  
DE VENTA

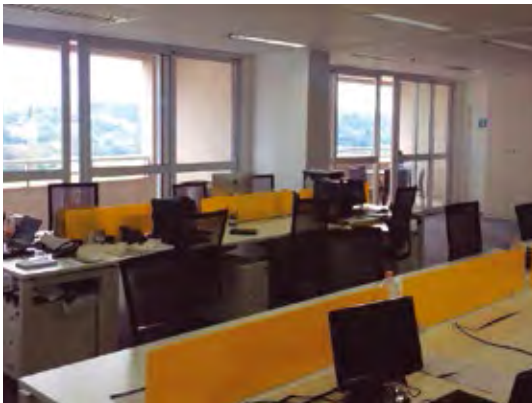
## ESET en Latinoamérica

### ¿Dónde estamos?

GRI 102-1 • 102-3 • 102-4 • 102-5 • 102-6

Desde 2004, ESET Latinoamérica SRL<sup>1</sup> 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.

Hoy en día, ESET tiene oficinas de coordinación regional en **Buenos Aires (Argentina)**, además de contar con oficinas operativas en **San Pablo (Brasil)** y en la **Ciudad de México (México)**, y presencia comercial, a través de los Distribuidores Exclusivos y Partners, en **Guatemala, Honduras, El Salvador, República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Venezuela, Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Paraguay, Chile y Uruguay.**



<sup>1</sup>ESET Latinoamérica es una Sociedad de Responsabilidad Limitada. Fue inscrita en la Inspección General de Justicia de la República Argentina bajo el número 10.418, del libro 132 del tomo de SRL.



## Misión

Trabajar con ética y pasión, construyendo un entorno tecnológico más seguro del que todos puedan disfrutar. Nos proponemos lograrlo de una forma socialmente responsable, a través de la educación y el compromiso con la investigación y el desarrollo de soluciones tecnológicas.

## Visión

Permitir que todos los usuarios puedan disfrutar de su máximo potencial y de la tecnología en un mundo digital seguro. Nos proponemos gestionar nuestro negocio de manera sustentable siendo fuente de referencia ineludible en capacitación y concientización sobre la seguridad de la información.

### Nuestro compromiso

Brindar un servicio de atención al cliente de excelencia, respondiendo a las necesidades que estos presenten.

Responder a todo tipo de amenazas informáticas que se generen, actualizando el nivel de los productos y generando alertas de seguridad que protejan a los usuarios.

Producir un resultado de triple impacto: económico, ambiental y social, garantizando el desarrollo y el bienestar de todos nuestros públicos de interés.

## Valores

GRI 102-16

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 fácil. Siempre estamos superando límites y tenemos la determinación de marcar la diferencia.



### Integridad

Fomentamos la honestidad y la justicia en todo lo que hacemos. Tenemos un enfoque ético para los negocios.



### Confiabilidad

Las personas necesitan saber que pueden contar con nosotros. Trabajamos arduamente para hacer realidad nuestras promesas, y para crear confianza y entendimiento mutuo.



### Pasión

Tenemos la pasión, motivación y determinación para marcar la diferencia. Creemos en lo que somos y lo que hacemos.



### Responsabilidad Social

Vivimos la responsabilidad social como nuestra cultura corporativa y, por esto, nos comprometemos activamente con la comunidad, los colaboradores, el ambiente y la cadena de valor.



### 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.

## Mes de los Valores

Impulsado por el área de Recursos Humanos, desde hace cuatro años que octubre se instaló en ESET Latinoamérica como el "Mes de los Valores", con el propósito de que los colaboradores hagan diferentes actividades relacionadas con los valores institucionales.

En este marco, y reforzando nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, realizamos una campaña interna en nuestras tres oficinas y relacionamos los valores de la Compañía con los Derechos Humanos. Invitamos a los colaboradores a participar de un concurso en el que debían representar estas temáticas a través de sus propias creaciones visuales y digitales.

Creemos que es esencial que todos los que formamos parte del equipo de ESET entendamos cómo los Derechos Humanos se manifiestan y atraviesan el sector empresarial, así como también cuál es la conexión entre ellos y nuestra rutina laboral diaria.

Desde ESET nos comprometemos a respetar estos derechos más allá de su cumplimiento legal y a abordar estas temáticas en el marco laboral, dado que entendemos que el respeto por los Derechos Humanos no debe ser una responsabilidad pasiva. Asimismo, creemos que esto requiere contar con políticas y procesos establecidos que ayuden a identificar, prevenir, mitigar y remediar los efectos que pudieren resultar de su vulneración.



# ESET Latinoamérica en números

GRI 102-7



**14 AÑOS**  
DE EXPERIENCIA



**3 OFICINAS**  
EN LATINOAMÉRICA



**18 PAÍSES**  
PRESENCIA EN LA REGIÓN



**+7 MIL**  
CANALES DE VENTA



**+37 MILLONES**  
DE DÓLARES EN VENTAS

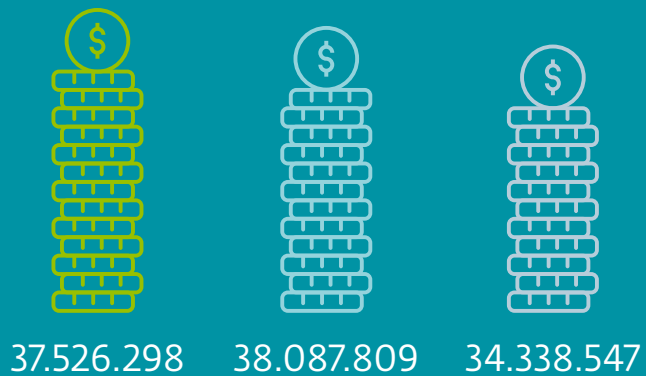
## NÚMERO DE EMPLEADOS



## NÚMERO DE OPERACIONES



## VENTAS NETAS (Dólares U.S.A)



● 2018 ● 2017 ● 2016

## Desempeño económico de la Compañía

GRI 103-2 • 103-3 • 201-1 • 201-2 • 201-4

TEMA MATERIAL 9

Nuestra Compañía no podría tener una gestión sustentable si no obtuviese un rédito a partir de la actividad. Por ello, es indispensable asegurarnos de obtener buenos niveles de crecimiento económico, que nos garanticen 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 2018. 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 período 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)

	<b>Grupo de Interés</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Valor Económico Generado</b>				
Ventas de ESET en América Latina	<b>Clientes</b>	37.526.298	38.087.809	34.338.547
Ingresos por inversiones financieras		45.297	38.433	37.223
Ingresos por ventas de activos				8.669
<b>Total Valor Económico Generado - A</b>		37.571.595	38.126.242	34.404.439
<b>Valor Económico Distribuido</b>				
Gastos operativos y pagos a proveedores	<b>Proveedores</b>	2.398.732	3.143.812	2.859.499
Salarios y beneficios sociales para los colaboradores	<b>Empleados</b>	3.252.423	3.973.956	3.426.710
Pagos a proveedores de capital	<b>Accionistas y Bancos</b>		0	78.954
Pagos al Gobierno	<b>Gobierno</b>	1.860.804	2.069.996	2.078.818
Inversiones en la Comunidad	<b>Comunidad</b>	92.667	200.391	327.699
<b>Total Valor Económico Distribuido - B</b>		7.604.628	9.388.155	8.771.682
<b>Total Valor Económico Retenido (A-B)</b>		29.966.967	28.738.087	25.654.311

## Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

GRI 102-9

Nuestro modelo de comercialización está fuertemente orientado al canal de ventas; no es un modelo de negocio de venta directa, sino que se realiza mediante Distribuidores Exclusivos, en algunos países, y Partners Autorizados (no exclusivos) en otros.

Además, contamos con una tienda en línea regional, la cual gestionamos desde nuestras oficinas de Buenos Aires. Esta funciona para los países donde no contamos con Distribuidor Exclusivo, como Argentina, Bolivia, Chile, México, Paraguay y República Dominicana. A su vez, en algunos países como Colombia, Venezuela y Perú, el distribuidor ha decidido utilizar la tienda regional para aprovechar las ventajas de tercerizar su gestión, usabilidad, difusión y promociones, entre otros. En estos casos, se recibe un margen por las ventas realizadas desde sus países. Otros países, entre los que se encuentran Ecuador, Panamá, Brasil y la mayor parte de Centroamérica, decidieron manejar de forma independiente su canal de e-commerce.

Durante 2018 se registró en la tienda en línea un total de 3.771.382 sesiones y de 2.213.857 usuarios.

La tienda en línea cuenta con los medios de pago locales para toda la región, que permite gestionar precios y promociones con mayor independencia y velocidad, entre otras ventajas. 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.

Durante 2019 estaremos incorporando la gestión de la tienda de Panamá y Ecuador. Trabajaremos en optimizar los tiempos de carga y usabilidad de todas las pantallas de la tienda, así como también en la implementación de un plan de fidelización para mejorar la experiencia de compra de todos los clientes de tienda en línea.

## Descripción de nuestra cadena de valor



### Proveedores

Se encargan de brindar servicios de telefonía, luz y agua. Además, aportan insumos que apoyan nuestras actividades.



### Headquarters

Se encargan del desarrollo de las soluciones de seguridad y de la definición de la estrategia de negocio a nivel global.



### ESET Latinoamérica

Nos encargamos del desarrollo del mercado en nuestra región, brindando soporte a nuestra cadena de distribución.



### Distribuidores Exclusivos

Son quienes nos representan y se encargan de desarrollar el mercado en cada uno de los países de la región.





### Canales de Venta - Partners

Son socios comerciales de ESET Latinoamérica en los distintos países de la región.



### Clientes

Son aquellos que acceden a nuestras soluciones, servicios y capacitaciones de seguridad, y disfrutan de la tecnología de manera segura.

## ¿Quiénes nos eligen?

GRI 102-6

Nuestras soluciones se adaptan a todo tipo de entorno (sea corporativo u hogareño), por lo que trabajamos con todo tipo de sectores. Tenemos dos tipos de clientes:



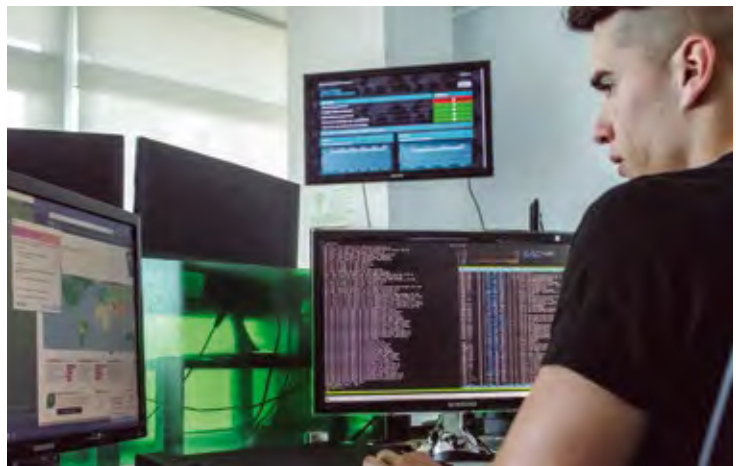
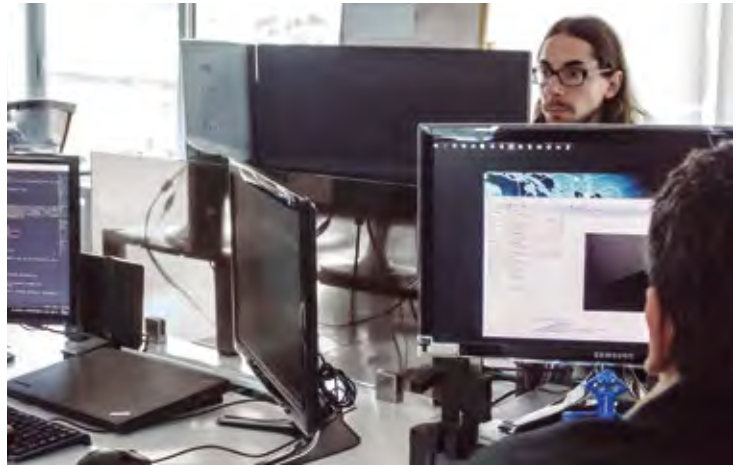
#### Clientes hogareños

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



#### Clientes corporativos

Pequeñas y medianas empresas, grandes corporaciones, entidades de gobierno y organizaciones interesadas en proteger su red corporativa; buscan capacitarse o contratar servicios integrales de seguridad de la información.



## Así protegemos tu información



Millones de empresas y de personas **confían en nuestras soluciones y servicios.**



Nuestras soluciones **son fáciles de usar.**



Contamos con **soporte local en tu idioma.**



Tenemos una **tecnología multipremiada.**



**Más de 30 años** en investigación y desarrollo.

# Así protegemos a nuestros usuarios

GRI 103-2 • 103-3 • 102-2 • 416-1 ••• **TEMA MATERIAL** 2 12

## Protección para PC de escritorio y laptops



### ESET NOD32 ANTIVIRUS

La multipremiada solución que ofrece protección sólida contra cualquier tipo de amenaza informática. Gracias a la tecnología de Heurística Avanzada, se garantiza un altísimo nivel de detección proactiva y mínimo consumo de los recursos del sistema, por lo que no afecta el desempeño del equipo.

**Características:** antivirus y anti-phishing, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro, modo juego y reportes unificados.



### ESET INTERNET SECURITY

La solución Internet Security ofrece protección efectiva para todos los usuarios que frecuentan el uso de Internet. Posee un alto rendimiento en detección, velocidad y usabilidad distintivos de nuestra tecnología.

**Características:** control parental, protección anti-robo, firewall personal, protección de red doméstica, protección de cámara web, control avanzado de dispositivos removibles, correo electrónico limpio y seguro, y modo juego, reportes unificados.



### ESET SMART SECURITY PREMIUM

Es la solución más completa de ESET, la cual agrega, a la protección y detección proactiva de ESET NOD32 Antivirus, las funcionalidades de Antispam y Firewall Personal. Brinda total protección, sin condicionar el funcionamiento del equipo por su bajo consumo de recursos, e incorpora la gestión de contraseñas del usuario y el cifrado de información.

**Características:** gestor de contraseñas, cifrado de información, firewall personal, control parental, antispam, anti-phishing, protección contra botnets y vulnerabilidades, control avanzado de dispositivos removibles, protección antirrobo, reportes unificados.



#### ESET CYBER SECURITY

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

**Características:** antivirus, antispyware, anti-phishing, control de medios removibles, exploración de correo electrónico e Internet, reportes unificados.



#### ESET CYBER SECURITY PRO

Al igual que el ESET Cyber Security, protege el equipo y toda la información guardada en él, pero a su vez agrega una capa más de seguridad a cada Mac, y resguarda 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.

**Características:** antivirus, antispyware, exploración basada en la nube, anti-phishing, firewall personal, control parental, control de redes sociales, control de medios extraíbles, reportes unificados, mínimo impacto en el sistema y modo de presentación.

### Protección para smartphones y tablets



#### 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 por lo que no condiciona el funcionamiento normal del equipo.

**Características:** antivirus, antispyware, anti-phishing, antitheft, exploración en tiempo real, bloqueo remoto, alarma remota, localización por GPS, soporte para tablets, reportes unificados.

## Protección para los más pequeños



### ESET PARENTAL CONTROL PARA ANDROID

Es una aplicación que permite a los adultos ayudar a los niños en su navegación online, administrar las aplicaciones móviles y los sitios web que pueden usar, como también gestionar el tiempo de uso del equipo, y de esta manera decidir juntos lo que es mejor para ellos. También permite ver dónde están los niños y enviarles mensajes directamente a la pantalla de sus dispositivos.

**Características:** control de aplicaciones, control web, localizador, límite de tiempo para diversión y juegos, mensaje parental, reportes unificados.

---

## Protección Familiar



### ESET MULTI-DEVICE SECURITY

Es una solución pensada para proteger todos los equipos de la familia: brinda la posibilidad de combinar la seguridad de 6 y 10 dispositivos con sistema operativo Windows, Mac, Android y Linux.

**Características:** incluye las siguientes soluciones de acuerdo con el dispositivo y sistema operativo: ESET Internet Security, ESET NOD32 Antivirus, ESET Cyber Security Pro, ESET Cyber Security, ESET NOD32 Antivirus para Linux Desktop, ESET Mobile Security para Android y ESET Parental Control para Android.



### ESET SMART TV SECURITY

Es la solución dedicada a proteger televisores inteligentes que funcionen con sistema operativo Android OS y se puede descargar desde Google Play directamente al dispositivo.

**Características:** protección contra todo tipo de códigos maliciosos, protección contra ransomware y anti-phishing, entre otras funcionalidades.

---

## Así protegemos a las empresas

### Protección para Endpoints



#### **ESET ENDPOINT ANTIVIRUS**

Diseñado para la protección del usuario en la Red Corporativa Dinámica actual, ESET Endpoint Antivirus, con ESET Security Management Center, permite concentrarse en el funcionamiento de la empresa y olvidarse del antivirus. Basado en la comprobada tecnología de ESET NOD32®, proporciona una defensa proactiva ante malware, que equilibra la exploración rápida con la detección precisa. Su impacto discreto en el sistema brinda a sus equipos la protección que requieren, sin interrupciones innecesarias para el usuario final.

**Características:** antivirus y antispyware, control de dispositivos.



#### **ESET ENDPOINT SECURITY**

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

**Características:** firewall personal, antispam y control de acceso web.



#### **ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID**

Es una solución diseñada para la seguridad de los móviles y está destinada a los dispositivos corporativos que utilizan el sistema operativo de Android. Ofrece protección (en tiempo real) contra todo tipo de amenazas, ya sea de forma proactiva o mediante un análisis realizado bajo demanda, y así bloquea cualquier amenaza que intente acceder al sistema.

**Características:** antispam, protección en tiempo real, auditoría de seguridad, exploración en acceso y exploración bajo demanda.



#### **ESET DYNAMIC THREAT DEFENSE**

Es una herramienta que usa la tecnología de sandboxing y que está basada en la nube, de esta manera ejecuta archivos en un entorno seguro, con el fin de detectar las amenazas 0-day desconocidas por medio del comportamiento. Puede analizar archivos de manera rápida y eficaz garantizando la seguridad de la empresa. Todas las muestras analizadas son visibles en la consola de administración ESET Security Management Center.

---

### Doble factor de autenticación



#### **ESET SECURE AUTHENTICATION**

Es una solución diseñada para brindar una capa adicional de seguridad al realizar un doble factor de autenticación que permite asegurar los accesos, protegiendo el ingreso remoto a la red y datos confidenciales. Una vez que la aplicación está instalada en el dispositivo móvil, esta genera contraseñas de uso único cada vez que un usuario ingresa a servicios de VPN bajo 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.

**Características:** protección para conexiones de VPN, conexiones de escritorio remoto, inicio de sesión de sistema operativo y aplicaciones de Microsoft: Exchange, SharePoint, Dynamics.

---

### Cifrado



#### **ESET ENDPOINT ENCRYPTION**

Es la herramienta de cifrado de ESET que garantiza la seguridad de la información, uno de los recursos más importantes dentro de una empresa que tiene un gran impacto sobre el nivel de confianza y el prestigio del negocio.

**Características:** el cifrado de datos surge como una capa adicional de seguridad para proteger tanto la información de una organización como también sus comunicaciones.

---



## Capacitaciones en seguridad



### ACADEMIA ESET

Planteada para brindar 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 de 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.

---

## Backup y recuperación



### XOPERO BACKUP AND RESTORE ESET TECHNOLOGY ALLIANCE

Pensada para realizar backup y recuperación de la información, garantiza la disponibilidad de los datos, realizando copias de respaldo de toda su información o solo de los archivos más críticos. Mantiene las copias de respaldo dentro de su organización o las almacena en la nube.



## Protección de la infraestructura y servicios de información

### Protección para servidores Gateway



#### **ESET GATEWAY SECURITY**

Producto de ESET para la protección de servidores Gateway. Estos resguardan las puertas de enlace HTTP y FTP de la organización, y brindan el nivel más elevado de detección de amenazas, sin comprometer el rendimiento de los equipos 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 excepcionales.

---

### Protección para entornos virtualizados



#### **ESET VIRTUALIZATION SECURITY**

Producto de ESET para la seguridad y protección de todos los entornos virtuales VMware, que cuenta con el multipremiado motor antivirus, que garantiza protección, velocidad y a su vez genera agrado al no consumir recursos.

**Características:** protección antimalware a nivel servidor, que se ocupa de cada virtual dentro de un mismo servidor.

---

### Protección para servidores de correo



#### **ESET MAIL SECURITY**

Producto elaborado para la protección de los servidores de correo electrónico, ya que este es uno de los medios más utilizados para enviar programas maliciosos a las organizaciones. ESET Mail Security protege a las empresas contra amenazas para todo tipo de plataformas, y brinda exploración proactiva en línea, un rendimiento más veloz y el mínimo consumo de recursos para servidores que manejan grandes volúmenes de tráfico.

**Características:** protección contra todo código malicioso, protección contra correo basura.

---

## Protección para servidores de archivo



### ESET FILE SECURITY

Producto elaborado para la protección de los servidores de archivos, 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.

---

## Protección para servidores SharePoint



### ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

Producto elaborado para la protección de los servidores SharePoint, que permite mantenerlos 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 y los usuarios no autorizados deshabiliten la seguridad del sistema.

**Características:** protección contra todo tipo de código malicioso, protección de las bases de datos de SharePoint.

---

## Análisis de tráfico de red



### GREYCORTEX

### ESET TECHNOLOGY ALLIANCE

GreyCortex Mendel utiliza múltiples tecnologías e inteligencia artificial para detectar comportamientos o acciones maliciosas dentro de la red de las organizaciones.

**Características:** detección de amenazas, análisis de tráfico de red.

---

## Acompañamiento en la visión de la seguridad

### Prevención de fuga de datos (DLP)



#### **SAFETICA ESET TECHNOLOGY ALLIANCE**

Esencial para la prevención de fuga de datos (Data Loss Prevention), ofrece un mayor control del uso de la información de la empresa y, además, ayuda a mejorar la productividad de los empleados.

---

### Servicios de diagnóstico de seguridad



#### **ESET INTELLIGENCE LABS**

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



#### **ESET THREAT INTELLIGENCE**

Brinda a las empresas información para conocer cuáles son las tendencias y las amenazas que se están propagando alrededor del mundo. Gracias a esta información, las empresas pueden reaccionar y tomar medidas de seguridad antes de que un incidente ocurra. Además, es posible configurar reglas para ver si podrían estar siendo objetivos de algún ataque dirigido, se pueden monitorear direcciones IP, dominios, o buscar palabras claves. ESET Threat Intelligence utiliza la información que recolectan y analizan los centros de investigación de ESET de todo el mundo.

**Características:** reporte y análisis de muestras, reporte de actividad de botnets, reportes de ataques dirigidos.

---

## Gestión Centralizada



### ESET CLOUD ADMINISTRATOR

La consola de administración alojada en la nube, pensada para pequeñas y medianas empresas que gestionen hasta 250 equipos y que no deseen preocuparse por la infraestructura y el mantenimiento de los servidores donde alojar la solución. El ingreso a la solución es vía web, por medio de la plataforma de licenciamiento ESET Business Account (EBA). En ESET Cloud Administrator se puede tener la visibilidad completa de lo que está sucediendo en la red y gestionar toda la seguridad desde un solo lugar, crear reportes, crear políticas, ver posibles amenazas y solucionarlas con un click. Además, permite la gestión con equipos que posean sistemas operativos Windows y MacOs.



### ESET SECURITY MANAGEMENT CENTER

La consola de administración On premise, que brinda visibilidad en tiempo real sobre el estado de los Endpoints y permite generar reportes de seguridad completos, a su vez remedia cualquier incidente e inicia análisis con un solo click. De igual manera, se pueden configurar todas las notificaciones para que muestre solo lo que se desea ver, se pueden controlar y crear políticas de manera granular, de este modo se crean para un equipo o grupos de equipos específicos. Con ESET Security Management Center se tiene toda la administración en una sola plataforma. La herramienta es multiplataforma, por ende, es de instalación flexible, ya que permite la instalación en sistemas operativos como Windows, MacOs, Android, Linux.

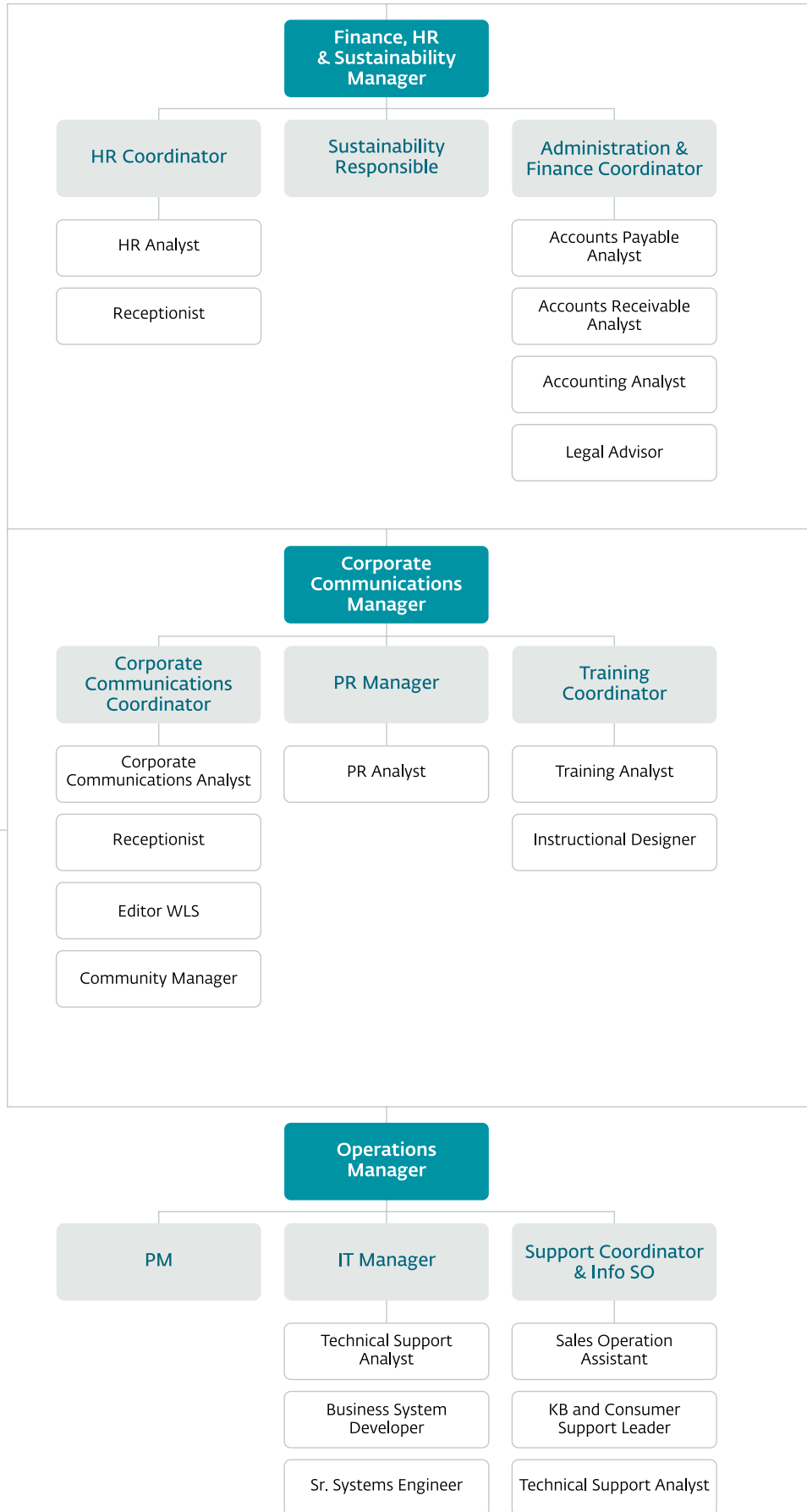


# Estructura de Gobierno

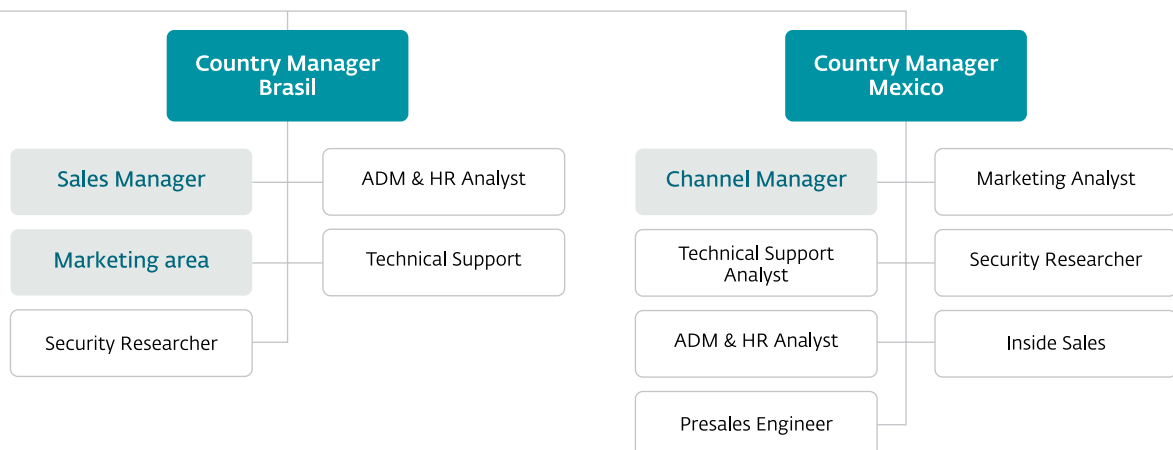
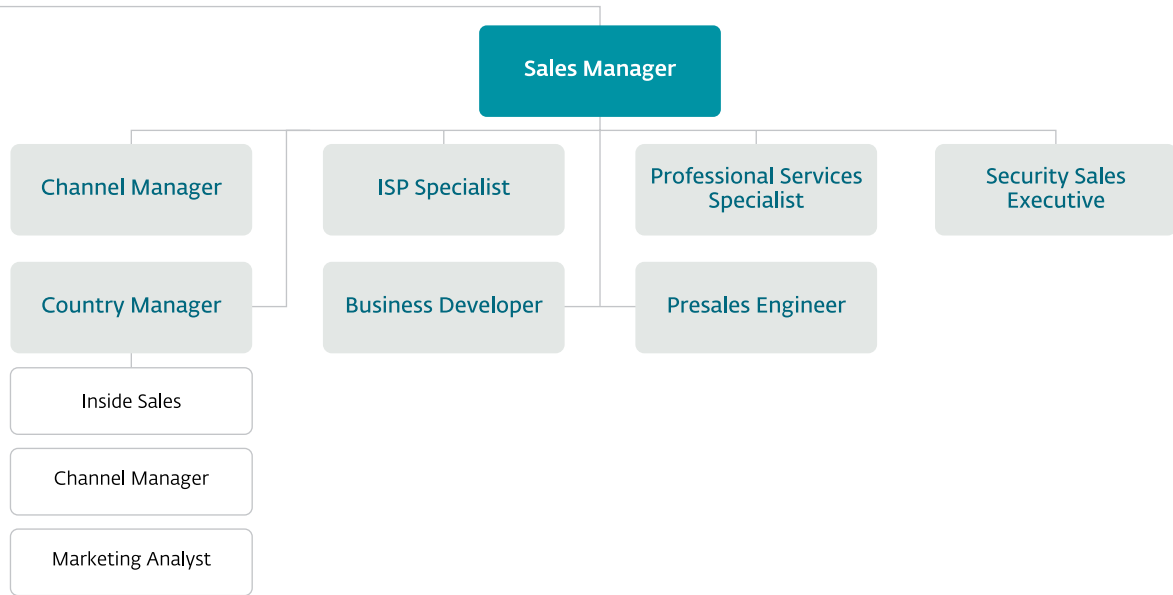
GRI 102-18 • 102-20 • 102-22 • 102-23 • 102-24 • 102-28

En ESET el órgano superior de gobierno está representado por el Gerente General, quien cumple las funciones ejecutivas dentro de la organización y las que correspondan al rol de Presidente de la sociedad. El equipo de gerentes es su reporte directo y es 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 mediante un proceso de búsqueda de personal interno y externo, y se publican 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

GRI 102-19 • 102-26 • 102-27 • 102-29 • 102-30 • 102-31 • 102-32 • 102-33 • 102-35 • 102-36 • 102-37 • 102-38 • 102-39

- ♦ 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, con el 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, para asegurar una gestión sustentable del negocio.
- ♦ Capacitarse en temas relacionados al impacto económico, social y ambiental de la gestión. Actualizándose y alineándose de forma constante a los Objetivos de Desarrollo Sostenible identificados como parte de la gestión de la Compañía.
- ♦ Supervisar y asegurar el reporte de sustentabilidad 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 e impulsar la generación de contenidos en medios masivos, conferencias, publicaciones, y la exposición de especialistas de la Compañía en estos.

En la planificación de objetivos y descripciones de puestos, el Gerente General determina el alcance de 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, identifican y gestionan los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social, y analizan la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

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



Todos los años se realizan las inducciones de Sustentabilidad a todos los nuevos colaboradores de ESET Latinoamérica, incluyendo los puestos del órgano de gobierno.

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, sujeto a incrementos periódicos alineados con los incrementos inflacionarios. A su vez, cuenta con el pago de bonos por desempeño, determinado por la consecución de los objetivos de la Compañía.

Las remuneraciones se determinan por un Sistema Integral de Remuneraciones, que sigue una estructura de bandas y categorías salariales. A su vez, se utilizan encuestas de sueldo generales de mercado, contratadas por consultoras especializadas en compensaciones. Estos mecanismos son independientes de la Dirección.

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	248%	105%
Argentina	403%	118%
Brasil	550%	114%

Manager	Sexo	Edad
Manager 1	Masculino	34 años
Manager 2	Femenino	30 años
Manager 3	Masculino	35 años
Manager 4	Masculino	39 años
Manager 5	Masculino	38 años
Manager 6	Masculino	38 años
Manager 7	Masculino	40 años
Manager 8	Masculino	53 años

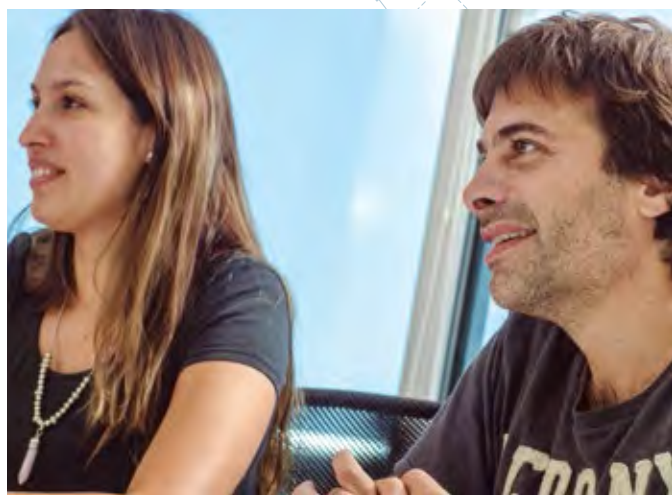
## Comité de Sustentabilidad

GRI 102-22

Contamos con un Comité de Sustentabilidad, el cual analiza, planifica, lleva adelante y evalúa distintas acciones relacionadas con los aspectos sustentables de la gestión y con las acciones de Responsabilidad Social de la empresa, con el objetivo de involucrar a los colaboradores de la Compañía en el entendimiento de esta forma de gestionar el negocio.

El Comité está compuesto por seis colaboradores, que se postularon voluntariamente, y reporta de manera directa al Área de Sustentabilidad, encargada del desarrollo y de la estrategia en lo que a sustentabilidad se refiere. A su vez, para las decisiones de relevancia, tiene contacto directo con el Gerente General de ESET Latinoamérica.

El Comité se renueva todos los años y las personas pueden participar hasta dos años consecutivos.



## Código de Ética

GRI 102-16 • 102-17 • 102-25 • 103-2 • 103-3 • 412-1 • 412-2 • 205-1 • 205-2 • 205-3 • 206-1

TEMA MATERIAL **5** **6** **7** **13**

En ESET Latinoamérica nos caracterizamos por la integridad y la ética en la conducción de los negocios, alianzas y convenios que realizamos, lo cual nos han valido de una buena reputación en la región a lo largo de estos años.

Nuestro **Código de Ética** tiene por objetivo formalizar aspectos relacionados con la actuación diaria de cada uno de los que integramos ESET Latinoamérica, de tal manera que continuemos actuando bajo los mismos principios y valores, y así garanticemos una buena conducción de las actividades de la Compañía.

### Principales Contenidos

<b>1. Bases generales</b>	¿Qué hacemos? ¿Cómo trabajamos? ¿Hacia dónde vamos?
<b>2. Proyección interna</b>	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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la Ley</li> <li>• Respeto a los Derechos Humanos</li> <li>• Protección de la información</li> <li>• Conflictos de interés</li> <li>• Protección de activos tangibles e intangibles de la empresa</li> <li>• Planteo de inquietudes</li> <li>• ¿Qué se espera de un colaborador de ESET?</li> <li>• ¿Qué se espera de un Gerente de ESET?</li> </ul>
<b>3. Proyección externa</b>	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 en las relaciones de la empresa con cada uno de sus grupos de interés. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de grupos de interés de ESET Latinoamérica</li> <li>• El compromiso de ESET Latinoamérica con sus grupos de interés</li> </ul>
<b>4. Mecanismo de cumplimiento y denuncia</b>	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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo realizar una denuncia?</li> <li>• ¿Quién recibirá la denuncia?</li> <li>• Responsabilidades de los gestores éticos</li> <li>• ¿Cuál es el mecanismo de respuesta y gestión de la denuncia?</li> </ul>
<b>5. Anexo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaración Universal de los Derechos Humanos</li> <li>• Principios del Pacto Global de la ONU</li> </ul>



El Código de Ética contiene principios y normas relacionados con las responsabilidades y las tareas individuales de los directivos y de los colaboradores, así como también para y con nuestros clientes, nuestros canales de venta, nuestros proveedores y demás partes relacionadas.

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

En relación con los Derechos Humanos, todos nuestros distribuidores de América Latina adhieren a nuestro Código de Ética y, por ende, a sus lineamientos en la materia. Y en cuanto a la capacitación en temas de Derechos Humanos, cuando ingresan todos los colaboradores a la Compañía, se los instruye en el Código de Ética y firman la adhesión a este luego de su lectura. Desde 2016 se trabajan los temas relacionados con los Derechos Humanos y las empresas, con todos nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras. Se realizaron capacitaciones obligatorias, talleres y campañas internas que abordaron tópicos referidos a estos temas.

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 arqueos 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 su manejo responsable. Durante el período, nos hemos enfrentado a un caso de competencia desleal en uno de nuestros canales de venta y estamos en proceso de su resolución. Fuera de este caso en particular, no se han registrado casos de corrupción, ni procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

[www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica](http://www.eset-la.com/compania/codigo-de-etica)

### **Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del código**

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, de Derechos Humanos, ambientales y económicas.

Para efectivizarla, se debe llenar el formulario de denuncia en nuestro sitio web:

[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 corresponde dentro de la Compañía, el cual asesora y colabora en la resolución del tema denunciado:

- ♦ Denuncias por temas de incumplimiento de leyes: se deriva el tema a la Representante Legal de la Compañía.

---

- ♦ 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.

---

- ♦ Denuncias por temas financieros y de cuentas: son enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas.

---

- Denuncias por incumplimiento de Derechos Humanos y faltas internas: son derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos y Sustentabilidad.
- Otros temas: son trabajados por el Área de Sustentabilidad junto al Gerente General.

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 tiempo posible. Las responsabilidades de cada una de las áreas y de los gestores éticos (anteriormente mencionados) son las siguientes:

- Resolver las consultas y asesorar a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto del 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 Sustentabilidad 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 según los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

## Mecanismo de respuesta, resolución de la denuncia y cumplimiento normativo

GRI 103-2 • 103-3 • 307-1 • 419-1 • 416-2 • 417-3 • 418-1

De acuerdo con el tipo de denuncia, el área que tome el tema analiza el caso y realiza las investigaciones y las evaluaciones pertinentes. Estas pueden implicar el contacto con el denunciante vía correo electrónico o telefónicamente, para obtener más 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.

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 empleados deberán adherirse a las normas y regulaciones internas como es el Código de Ética y la Política de IT y la 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.

Durante el período del Reporte, no se registraron multas significativas, 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 de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, publicidad y promoción, ni relativos a los impactos en seguridad de nuestros productos. No se han presentado reclamaciones sobre prácticas laborales, Derechos Humanos, impactos ambientales, impactos sociales en la comunidad, ni tampoco reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

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

## Generando lazos

GRI 102-12 • 102-13



### Pacto Global de Naciones Unidas

Desde el 2013 que ESET Latinoamérica se ha adherido a los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los cuales están relacionados con el cumplimiento de los Derechos Humanos, laborales, de implementación de mecanismos anticorrupción y del cuidado del medio ambiente. Durante 2017 y 2018 nos sumamos a la Mesa de Trabajo de Derechos Humanos y Empresas del Pacto Global Argentina. Como parte de este grupo, participamos de talleres y congresos referidos a estos temas, y transmitimos todos los conocimientos adquiridos al resto de los colaboradores, comprometiéndonos más fuertemente con el respeto y el cumplimiento de los Derechos Humanos en el ámbito laboral.

[www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



### IARSE

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

[www.iarse.org](http://www.iarse.org)



### INADI

Durante 2018 participamos de la Mesa de Diversidad y Empresas, organizada por el INADI. El objetivo de este grupo es compartir experiencias, políticas y prácticas relacionadas a la diversidad y la inclusión, y a su vez generar entre todos los miembros un trabajo en articulación con organizaciones gubernamentales como el INADI.

[www.inadi.gob.ar](http://www.inadi.gob.ar)



### UTN

Tenemos un acuerdo de mutua colaboración con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), que implica la apertura de un Laboratorio de Investigación y Análisis de Malware conjunto, así como la generación de nuevos espacios de perfeccionamiento y capacitación en el ámbito de la Seguridad Informática, con sus alumnos y egresados. A su vez, la firma de este acuerdo implica la llegada de la tradicional Gira Antivirus, ciclo de seminarios gratuitos organizados por ESET Latinoamérica, a las 29 facultades regionales de la UTN, y el desarrollo de capacitaciones y cursos de análisis de malware y seguridad de la información en cada sede de la institución. Este año realizamos una alianza con el proyecto Entropía de UTN, Buenos Aires, por medio del cual se lanzó la Certificación en Seguridad Informática. [www.utn.edu.ar/es](http://www.utn.edu.ar/es)



### 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 de Buenos Aires. Durante 2018, hemos realizado distintas actividades en conjunto: participación de los desayunos de RSE, dirigidos a las empresas del municipio, participación en Expo Empleo 2018, charlas gratuitas de concientización en colegios del Municipio y la realización de una charla en conjunto con las empresas que se encuentran en el edificio y la Dirección de Ambiente y Eficiencia Energética. [www.vicentelopez.gov.ar](http://www.vicentelopez.gov.ar)



### CABASE

Somos miembros de la Cámara Argentina de Internet y, además, 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, así como contenidos y charlas educativas gratuitas, y la posibilidad de conocer más sobre la industria de la seguridad de la información. [www.cabase.org.ar](http://www.cabase.org.ar)

## Reconocimientos

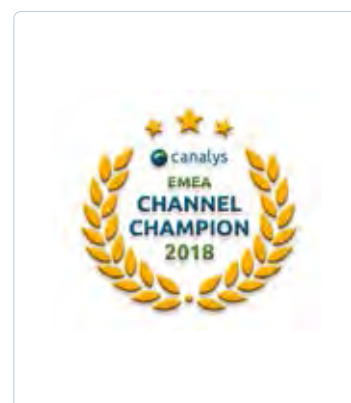
GRI 416-1

Durante 2018, numerosas organizaciones reconocieron (a nivel mundial) la calidad de nuestras soluciones, la satisfacción y la seguridad de nuestros clientes, y el crecimiento de la Compañía.



### Kuppinger Cole

ESET fue premiada con la mayor distinción en las categorías de Innovación, Producto, Mercado y Overall Leader en el Reporte "Leadership Compass Enterprise Endpoint Security: Anti-Malware Solutions", de Kuppinger Cole.



### Canalys

ESET logró la mención "Champion" en el "EMEA Canalys Leadership Matrix", que se basa en el feedback de los socios comerciales, así como en el análisis de los especialistas de Canalys.



### Radicati

ESET fue destacada como "Top Player", en la última edición del Market Quadrant de Radicati, que abarca el segmento de Seguridad Endpoint del mercado.



### **G2 Crowd**

G2 Crowd, una comunidad de más de 500.000 usuarios autenticados, ha nombrado a ESET Endpoint Security la "Mejor Solución de Protección Endpoint".



### **AV-Comparatives**

ESET Internet Security fue el producto de seguridad que menor impacto tuvo en el rendimiento, durante las pruebas de Performance llevadas a cabo por este laboratorio independiente.



### **MRG Effitas**

ESET Internet Security ha sido galardonado con el Premio MRG Effitas Online Banking, del período 2017/18, que reconoce a las soluciones más confiables del mercado en la lucha contra las amenazas financieras.



## Atención al cliente

GRI 103-2 • 103-3 ••• **TEMA MATERIAL** 4

### Modalidad de atención al cliente en ESET

Tenemos una modalidad de atención segmentada por tipo de cliente, para satisfacer las necesidades particulares de cada segmento, y contamos con un canal dedicado a todos los usuarios de la línea de productos para el hogar y otro especializado en la atención de usuario de soluciones corporativas. Esto nos permite tener equipos diferenciados, para adaptarse a las necesidades, preocupaciones, volumen, complejidad y expectativas de cada cliente.

Para el sector hogareño, continuamos con la atención a través de 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. Abarca toda la franja horaria correspondiente a Latinoamérica, por lo que contamos con un horario extendido que comprende desde las 09:00 horas a las 20:00 horas (GMT - 3:00, Buenos Aires).

El sector corporativo es atendido por nuestro Canal de Distribución, en donde Distribuidores Exclusivos y Partners autorizados se encargan de brindar atención técnica y comercial de primer nivel, de modo que todos los clientes de ESET en la región cuenten con atención local y directa. De igual manera, para aquellas consultas cuya complejidad o urgencia lo amerite, el Canal de Distribución cuenta con líneas de comunicación exclusivas con el equipo de ingenieros de soporte técnico de nuestra sede regional, encargados de analizar cada caso y brindar una respuesta efectiva y oportuna. Asimismo, brindan la posibilidad de establecer sesiones de soporte remoto, en donde técnicos calificados de ESET Latinoamérica, en conjunto con el Canal, pueden dar soluciones de manera directa en los entornos de los clientes.

Adicionalmente, clientes corporativos de Argentina, Chile y México cuentan con líneas telefónicas locales de atención exclusiva para sus consultas, mientras que el resto de la región puede contactarse de manera directa a través de nuestro formulario de atención disponible en la web.

### Focos trabajados en 2018

Que la calidad y la satisfacción del cliente sea foco principal para ESET Latinoamérica no constituye una novedad, ya que forma parte integral de nuestra filosofía y el 2018 no fue la excepción.

Durante 2018 se consolidó el Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, ratificado por la Auditoría de Mantenimiento que nos confirma como empresa certificada en ISO 9001. Esto implica que adoptamos las mejores prácticas y orientamos nuestros esfuerzos al cumplimiento de las expectativas y necesidades de todas nuestras partes interesadas.

Continuamos con el desarrollo de actividades de capacitación y brindamos las respuestas oportunas que necesita tanto el canal de distribución como los clientes y usuarios de nuestros productos y soluciones, con el fin de que ESET sea la fuente de referencia en seguridad de cada uno de ellos. Durante el año se generó contenido educativo con clases virtuales de capacitación, jornadas técnicas con Partners, jornadas técnicas con clientes, visitas a clientes y guías rápidas de producto, para que el canal de distribución y cada usuario de ESET puedan sacar máximo provecho de nuestras soluciones.

El enfoque integral es una constante, en el que tenemos siempre presente la entrega de valor agregado. Por eso, más allá de resolver consultas puntuales, procuramos brindar información con sugerencias y recomendaciones, para aumentar los niveles de seguridad de los usuarios de nuestras soluciones y la eficiencia a nuestro canal de distribución.

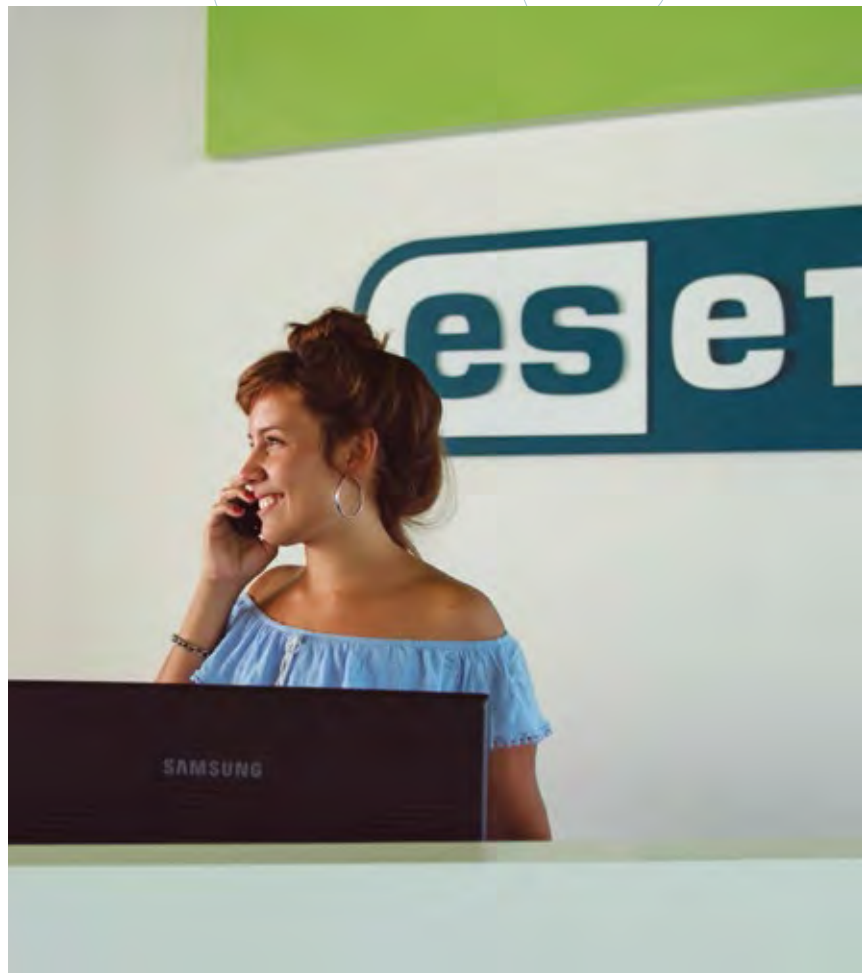
Finalmente, continuamos alentando el trabajo en equipo, con pasión e integridad, para que nuestros productos y servicios de seguridad de la información tengan un alto nivel de reconocimiento en el mercado, y para que las soluciones que ofrecemos sean un aporte real al empleo de la tecnología en un mundo digital seguro.

## Resultados Generales de Atención al Cliente 2018

Para el sector corporativo, tuvimos 2.380 consultas de soporte técnico, y su tiempo de vida total fue de 4 días. El resultado obtenido, por nuestras encuestas de satisfacción, determina que el 94,5% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el tiempo de respuesta recibido y el 91% consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria.

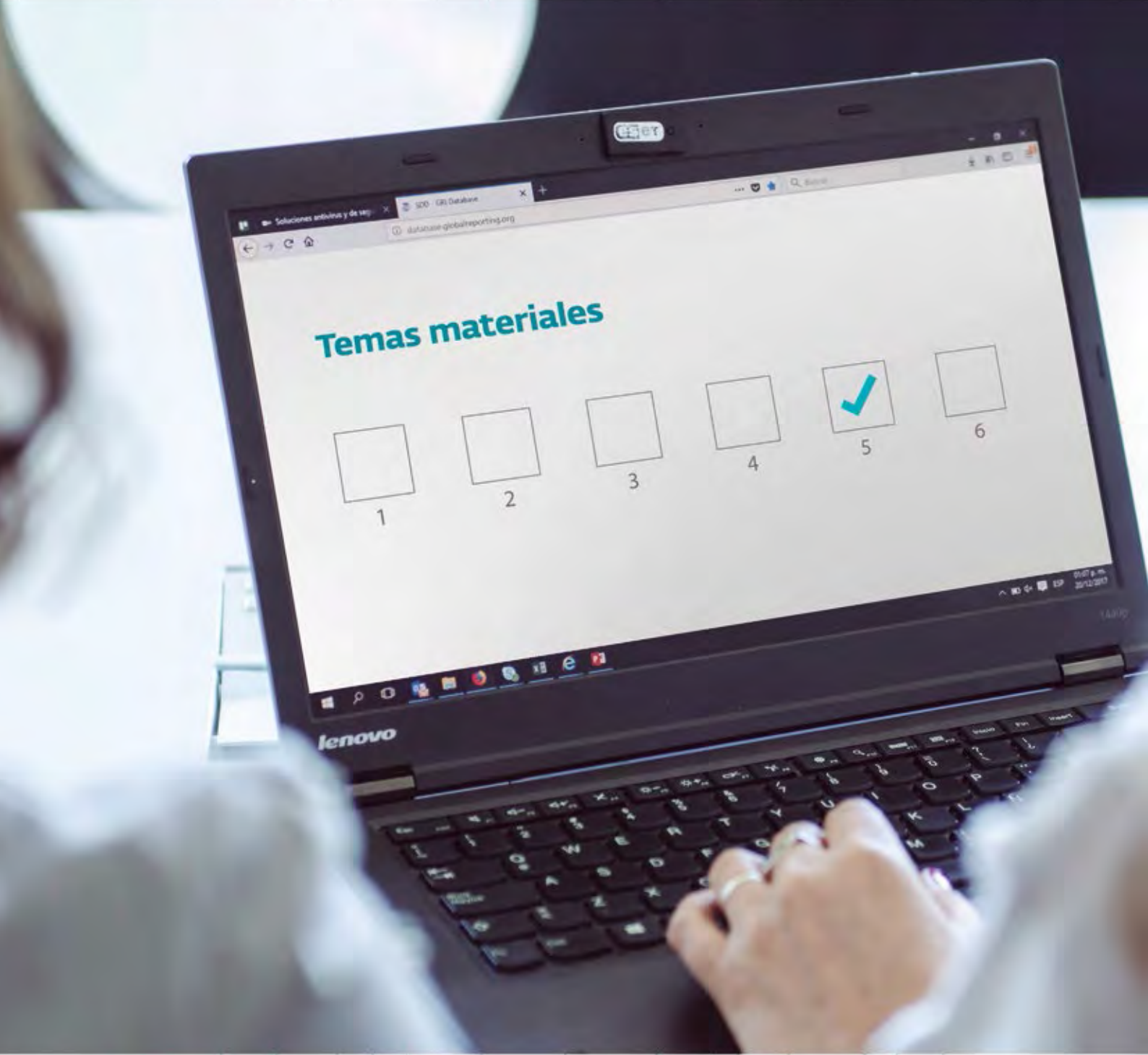
De soporte comercial (Atención al Canal), recibimos un total de 7.890 consultas, y su tiempo de vida total fue de 11 horas. El resultado obtenido, por nuestras encuestas de satisfacción, determina que el 95% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el tiempo de respuesta recibido y el 94% consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria.

Nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño recibió y atendió un total de 17.860 consultas, por parte de nuestros clientes durante 2018, con un promedio de resolución de incidentes de 8 horas, 19 minutos y 23 segundos hábiles. El resultado obtenido, por nuestras encuestas de satisfacción, determina que el 81% de ellos se mostró absolutamente satisfecho con el tiempo de respuesta brindado y el 75% consideró totalmente resuelta la consulta de manera satisfactoria.



# 95%

De los encuestados en soporte comercial se sintió satisfecho con la atención recibida.





# NUESTROS PÚBLICOS DE INTERÉS, TEMAS MATERIALES Y COMPROMISOS

Nos comprometemos con todos los públicos  
con los que nos relacionamos.

## Nuestros públicos de interés

GRI 102-15 • 102-40 • 102-42

Nuestros públicos 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. Realizamos la identificación de los públicos internos y externos, con los que nos relacionamos, en función de los siguientes criterios:

- Capacidad de influencia de estos 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





## Diálogo y participación

GRI 102-43 • 102-44 • 102-21

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, los cuales nos permiten identificar sus principales intereses, inquietudes y dificultades. La Dirección de la Compañía, y todas las gerencias incluida la gerencia general, son partes activas de este constante diálogo, informando y dando respuesta a los temas que surjan en estos aspectos. A lo largo de este reporte, se da cuenta de la forma en que la Compañía responde a dichos aspectos.

Se han realizado encuestas a clientes, Distribuidores, Partners, proveedores, periodistas y colaboradores, para conocer cuáles son sus principales preocupaciones en materia económica, social y ambiental. El proceso de consulta con los grupos de interés y el interlocutor designado para ello depende de cuál es el grupo al que nos referimos. En el caso de nuestros canales de venta mantenemos un diálogo constante y fluido por medio de encuestas a cargo de la Gerencia de Comunicación; y mails, llamados telefónicos y reuniones personales a cargo de la Gerencia de Ventas. En el caso de nuestros colaboradores, el diálogo se realiza por diferentes medios, mails, charlas uno a uno, encuestas, etc; y se encuentra a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos principalmente, pero cada jefe directo mantiene un diálogo fluido con sus equipos y en caso de ser necesario pasa la información a la gerencia correspondiente. Con el resto de los grupos de interés el diálogo se mantiene a través de variados medios de comunicación y se encuentra a cargo de las diferentes áreas de la empresa, dependiendo del público correspondiente.



## Cómo nos comunicamos con nuestros públicos

Cómo nos comunicamos	Sociedad en general	Clientes	Dueños de la empresa	Colaboradores	Distribuidores y Partners	Proveedores	Competencia
Reuniones		✓	✓	✓	✓	✓	
Presentación de reportes de gestión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Blog corporativo	✓	✓			✓	✓	✓
Sitio web	✓	✓			✓	✓	✓
Newsletter	✓	✓			✓		
Carteleras				✓			
Reuniones trimestrales con información institucional				✓			
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teléfono	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Visitas a la oficina		✓	✓		✓	✓	
Visitas del equipo de distintas áreas de la empresa		✓			✓		
Eventos	✓	✓			✓		
Encuestas de satisfacción	✓	✓		✓	✓		
Folletería	✓	✓			✓		
Gacetillas de prensa	✓			✓	✓		
Reuniones con referentes de las instituciones locales	✓						





## Dueños de la empresa

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

GRI 417-1 • 417-2

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de clientes: usuarios hogareños, distintas 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 encuentran a su disposición.

Los clientes resultan fundamentales para el crecimiento y el desarrollo de la Compañía. 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 de la contratación del servicio.
- ✓ **Brindar una adecuada y personalizada** atención postventa.
- ✓ **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. A partir de esta gestión, en 2018 no hemos tenido ningún incumplimiento en cuanto a la información y al etiquetado de los productos.





### Proveedores

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 ambiente.
- ✓ **Promover relaciones comerciales** mutuamente ventajosas.
- ✓ **Cumplir con los compromisos** de pago asumidos.
- ✓ **Usar confidencialmente la información** provista por ellos.



### Cadena de Distribución

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 7.000 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, ofrecemos diversos programas de reconocimiento y promovemos una relación de mutuo beneficio y respeto. De esta forma, asumimos el compromiso de:

- ✓ **Ofrecer un trato** cercano, justo y respetuoso.
- ✓ **Escuchar atentamente y responder** de forma eficiente a las inquietudes planteadas por ellos.
- ✓ **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

Actualmente, contamos con 107 colaboradores, con un gran espíritu de trabajo en equipo y que, con vocación, ofrecen continuamente valor agregado a su trabajo cotidiano. 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.

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

Promovemos una competencia leal y justa, y evitamos 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 nuestro Código de Ética. 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, de las zonas o de los 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.



### 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 gestión sustentable.

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

### ¿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.



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 implementadas con ellos.

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

### ¿Cómo los definimos?

Para identificarlos, llevamos a cabo un proceso que implicó la participación de representantes de la empresa en focus groups y de nuestros principales públicos por medio de encuestas. Como resultado de dicha práctica, surgieron los temas que son 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

GRI 102-46 + 102-32



Durante 2018 trabajamos en la alineación de los temas materiales, de nuestras acciones y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que priorizamos.

- 1. Identificación**  
Por diferentes *inputs*, identificamos aspectos y temas para la gestión del negocio.
- 2. Priorización**  
El Área de Sustentabilidad, el equipo de Mandos Medios y el cuerpo de Gerentes de la Compañía priorizó estos sobre la base del impacto en el negocio, y otros grupos de interés, la relevancia desde el punto de vista de ellos. De este análisis, compuesto por 36 evaluaciones, definimos 19 aspectos relevantes.

Por otro lado, buscamos conocer las opiniones de nuestros principales públicos de interés: colaboradores, clientes, cadena de distribución, proveedores, periodistas especializados y headquarters. De esta manera, desarrollamos estrategias y prácticas orientadas a las expectativas planteadas por ellos.
- 3. Validación**  
Una vez definidos nuestros asuntos relevantes y nuestras prioridades, por un lado, identificamos con qué indicadores de los Estándares GRI e información podíamos dar respuesta a dichos temas (además se instruyó y acompañó a las distintas áreas de la empresa para garantizar la precisión de los datos recabados).
- 4. Revisión**  
Revisión de ponderaciones. Análisis de asuntos relevantes destacados por nuestros stakeholders. Cotejo de estos frente a los objetivos y las acciones de 2018.



## Temas materiales de ESET Latinoamérica

GRI 102-44 • 102-47 • 103-1

Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
<b>1. Bienestar de los colaboradores</b>				
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
<b>2. Seguridad de la información</b>				
Gestión	Interno y Externo	Prácticas para proteger la información que la empresa maneja, tanto corporativa como personal de nuestros stakeholders, incluyendo la confidencialidad de los datos del cliente.	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. Por ello, contamos con un código de ética y políticas internas para protegerla.	Esto es lo que somos y Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos
<b>3. Gestión del talento</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Ser una Compañía en gestión de talentos, en donde realmente las personas deseen trabajar.	A través de los programas de beneficios, de gestión de talentos, y de salud y seguridad laboral, promover que los colaboradores realmente se sientan orgullosos de pertenecer a la Compañía.	Colaboradores

Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
<b>4. Satisfacción del cliente</b>				
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 postventa 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.	Esto es lo que somos
<b>5. Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Promoción de la diversidad de género y otros en el empleo.	En Latinoamérica se vive una gran exclusión social y laboral. Personas mayores de 50 años, jóvenes con discapacidades y/o de zonas marginales tienen serias dificultades para entrar al mercado laboral. A su vez se vive una inequidad de género importante. Por ello, para ESET Latinoamérica resulta muy importante el desarrollo de programas que estimulen el ingreso de estas personas.	Colaboradores y Esto es lo que somos
<b>6. Compromiso con los Derechos Humanos</b>				
Gestión	Interno (Argentina, México y Brasil)	Papel que tiene la empresa en el apoyo, la difusión y el respeto de los Derechos Humanos reconocidos a nivel internacional.	Garantizarles a nuestros integrantes el cumplimiento de sus Derechos Humanos establecidos internacionalmente.	Esto es lo que somos, Colaboradores y Cadena de Valor

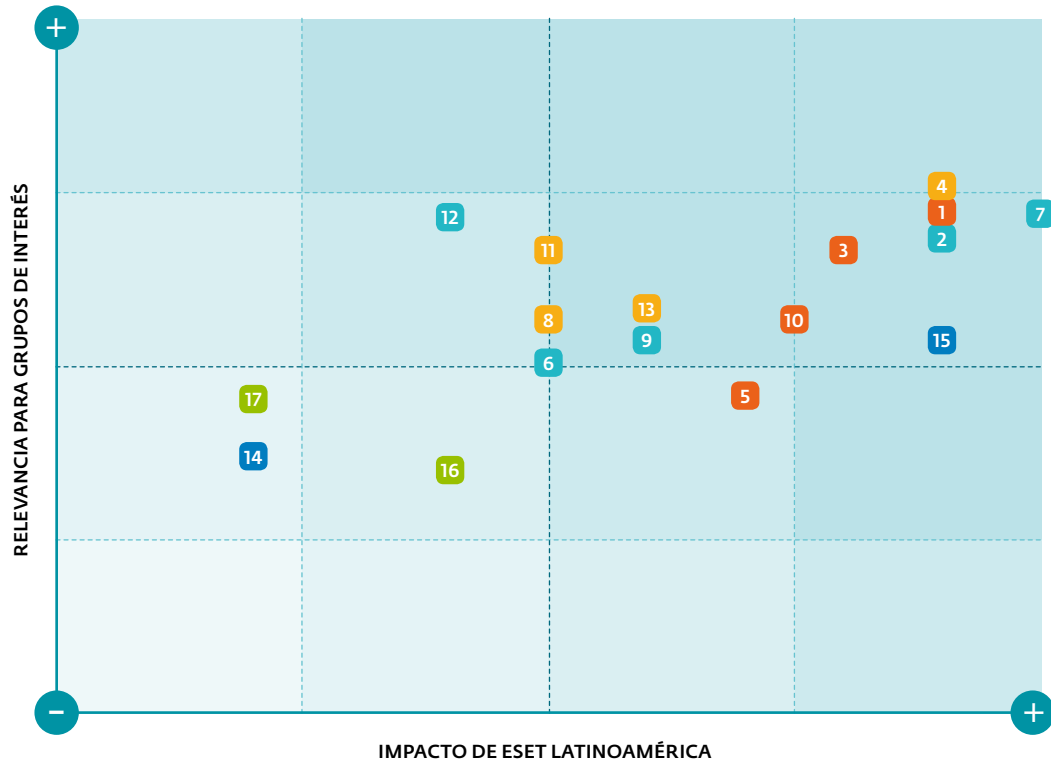
Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
<b>7. Cumplimiento regulatorio y anticorrupción</b>				
Gestión	Interno y Externo	Cumplir con la Ley y garantizar ética y transparencia.	Responsabilidad de la organización en cuanto a temas de anticorrupción y al cumplimiento legal y normativo en lo económico, social y ambiental.	Esto es lo que somos
<b>8. Educación de la comunidad</b>				
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 logre 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
<b>9. Desempeño económico y desarrollo del mercado</b>				
Gestión	Externo e Interno (Argentina, México y Brasil)	Resultados financieros de la Compañía y nivel de expansión en la industria. Competitividad en la captación del talento y las condiciones salariales de los colaboradores, expresada entre la relación del salario inicial de la compañía y el salario mínimo vital y móvil. El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa.	Nuestra Compañía no podría ser sustentable si no obtuviese un rédito a partir de la actividad. Por ello, es indispensable para nosotros asegurarnos buenos niveles de crecimiento económico, que nos garanticen también un buen alcance en la industria. Promovemos la captación y retención del talento, manteniendo condiciones salariales competitivas en el mercado. Promovemos una competencia leal y justa, evitando prácticas desleales tales como difundir información falsa o tendenciosa, que provoque descrédito de otras empresas. Nuestra Compañía no podría ser sustentable si no obtuviese un rédito a partir de la actividad. Por ello, es indispensable para nosotros asegurarnos buenos niveles de crecimiento económico, que nos garanticen también un buen alcance en la industria.	Esto es lo que somos y Colaboradores

Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
<b>10. Salud y seguridad en el trabajo</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Programas para garantizar la seguridad y la salud en el lugar de trabajo.	La seguridad y el nivel de confortabilidad de nuestros colaboradores en el lugar de trabajo nos importan. De esta forma, garantizamos cumplir con los planes de seguridad e higiene correspondientes. Además, ofrecemos a nuestros colaboradores coberturas médicas de buen nivel.	Colaboradores
<b>11. Disfrute de la tecnología en forma segura</b>				
Comunidad	Externo	Que los clientes puedan hacer un uso seguro de la tecnología disfrutando de las actividades que con ella realizan.	Al momento de comercializar nuestras soluciones, nuestra premisa es que todos los usuarios de la tecnología tengan la posibilidad de hacer uso de esta de manera segura, promoviendo el disfrute constante de los servicios que ofrece.	Todo el reporte
<b>12. Innovación y tecnología</b>				
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.	Esto es lo que somos
<b>13. Marketing responsable</b>				
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 y sin letra chica.	Esto es lo que somos

Área	Cobertura y Alcance	Explicación	Descripción de lo que hace ESET	Capítulo
<b>14. Prácticas de adquisición</b>				
Cadena de Valor	Externo	Prácticas que se implementan para conocer a los proveedores y colaborar con su alineamiento a las políticas de sustentabilidad.	Parte de nuestra gestión consiste en realizar un análisis de nuestros proveedores, eligiendo aquellos que más se alinean a nuestra gestión de sustentabilidad. Asimismo, nuestro objetivo es ofrecerles también a ellos oportunidades de capacitación y reconocimiento.	Cadena de Valor
<b>15. Desarrollo de la cadena de distribución</b>				
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 nuestra Cadena de Distribución, ofreciendo programas de capacitación y reconocimientos.	Cadena de valor
<b>16. Energía</b>				
Ambiente	Interno (Argentina y México)	Cuidado del ambiente.	Acciones y programas en cuanto al compromiso con la energía y el cambio climático.	Dimensión ambiental
<b>17. Residuos y reciclado</b>				
Ambiente	Interno (Argentina)	Cuidado del ambiente.	Acciones y programas en cuanto al compromiso con la separación de residuos y reciclado	Dimensión ambiental

## Matriz de materialidad

GRI 102-47



### Temas Materiales

- |  |  |
|--|--|
| 1 Bienestar de los colaboradores               | 10 Salud y seguridad en el trabajo           |
| 2 Seguridad de la información                  | 11 Disfrute de la tecnología en forma segura |
| 3 Gestión del talento                          | 12 Innovación y tecnología                   |
| 4 Satisfacción del cliente                     | 13 Marketing responsable                     |
| 5 Diversidad e igualdad de oportunidades       | 14 Prácticas de adquisición                  |
| 6 Compromiso con los Derechos Humanos          | 15 Desarrollo de la cadena de distribución   |
| 7 Cumplimiento regulatorio y anticorrupción    | 16 Energía                                   |
| 8 Educación de la comunidad                    | 17 Residuos y reciclado                      |
| 9 Desempeño económico y desarrollo del mercado |  |









# NUESTROS COLABORADORES

*#SomosEquipo*

Promovemos el equilibrio entre la vida  
laboral y la vida personal.

## Información general

GRI 103-2 • 103-3 • 405-2 • 202-2 • 406-1 • • • **TEMA MATERIAL** 1 3 5 6 9 10 11

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, y son respetuosos durante todo el proceso de entrevistas y evaluaciones.

Por otra parte, adherimos y apoyamos el respeto a los Derechos Humanos mencionados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. De esta manera, repudiamos todo acto que vulnere o sea cómplice de la vulneración de estos derechos. Teniendo en cuenta esta premisa, 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 debe ser discriminado, entre otras razones, por su raza, género, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, condición social, condición física, discapacidad, edad o afiliación sindical.

En el período, no se han registrado casos de discriminación. Asimismo, hemos brindado capacitación sobre esta temática para los colaboradores de nuestras tres oficinas (Buenos Aires, San Pablo y México).

Además, estamos comprometidos con mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de acoso, tanto verbal como físico o psicológico. Apo-

yamos los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que cubren áreas como Derechos Humanos, estándares de trabajo, gestión ambiental y anticorrupción. A través de nuestro Código de Ética, manifestamos el compromiso y el trabajo con respecto a los principios del Pacto Global, y a promover su cumplimiento en toda la cadena de valor (proveedores, colaboradores, Distribuidores y Partners).

Buscamos destacarnos continuamente, ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día, para proteger su información personal. Contamos con 12 colaboradores en la región de México, que están subcontratados a través de Global Management México. 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, y no hay diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.

**Buscamos destacarnos continuamente, ofreciendo valor agregado a quienes nos eligen día a día.**

GRI 405-1 • 102-8

<b>Desglose de colaboradores</b>	<b>Total</b>		<b>Argentina</b>		<b>México</b>		<b>Brasil</b>	
<b>Total</b>	<b>107</b>		<b>84</b>		<b>12</b>		<b>11</b>	
<b>Género</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>
	47	60	38	46	4	8	5	6
	43,92%	56,08%	45,23%	54,77%	33,33%	66,67%	45,46%	54,54%
<b>Edad</b>								
Hasta 25 años	5	7	4	5	0	0	1	2
Entre 26 y 30 años	15	18	11	15	2	2	2	1
Más de 31 años	27	35	23	26	2	6	2	3
<b>Por tipo de contrato</b>								
Tiempo indeterminado	39	52	35	46	0	0	4	6
Tiempo determinado	1	0	1	0	0	0	0	0
Subcontratados	4	8	0	0	4	8	0	0
Pasantes	3	0	2	0	0	0	1	0
<b>Por categoría</b>								
Analista	34	41	26	29	4	7	4	5
Mandos Medios	12	12	11	12	0	0	1	0
Manager	1	7	1	5	0	1	0	1
<b>Por nacionalidad</b>								
Argentina	35	39	35	39	0	0	0	0
Venezolana	1	4	1	4	0	0	0	0
Brasilera	5	7	0	1	0	0	5	6
Mexicana	5	8	1	0	4	8	0	0
Colombiana	0	1	0	1	0	0	0	0
Uruguaya	0	1	0	1	0	0	0	0
Paraguaya	1	0	1	0	0	0	0	0



Nuestra plantilla de colaboradores es diversa, no solo en cuanto al género de las personas, sino que también en cuanto a su nacionalidad. Todo esto enriquece el trabajo cotidiano de la Compañía sumando al intercambio cultural y social que se ve reflejado en los resultados.

## Relación entre el salario inicial de ESET Latinoamericana y el salario mínimo local

GRI 202-1

País	Relación Salario
Argentina	<b>150%</b> Salario Inicial ESET vs. SMVM
México	<b>654%</b> Salario Inicial ESET vs. SM
Brasil	<b>107%</b> Salario Inicial ESET vs. SM

Los porcentajes indican la diferencia entre el salario inicial de ESET y el SMVM de cada país. Por ejemplo, el salario inicial de ESET en Argentina está por arriba en un 150% del SMVM en ese país. Para contemplar los salarios iniciales se toma en cuenta la ley de contrato de trabajo y se considera por puesto, sin importar si este es desarrollado por hombres y/o mujeres.

## Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

GRI 102-41

País	Porcentaje
Argentina	3,74%
México	0%
Brasil*	0%

\*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

GRI 401-1



**12%** Argentina

**33%** Brasil

**0%** México



**57%**  
Menores de 25 años

**10%**  
Mayores de 25 años - hasta 30 años

**3%**  
Mayores de 30 años



**4%** Mujeres

**12%** Hombres

### Altas de personal:



**10** Argentina

**7** Brasil

**0** México



**5**  
Menores de 25 años

**4**  
Mayores de 25 años - hasta 30 años

**8**  
Mayores de 30 años



**7** Mujeres

**10** Hombres



## Tasas de absentismo y licencias

GRI 401-3 • 403-2

2018	Total	Sexo		Edad			País		
		Total	Mujeres	Hombres	-de 25	25 y 30	+de 30	Argentina	México
Días de trabajo perdidos (ART)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nro. de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días por enfermedad	160	84	76	38	79	43	99	17	44
Días por estudio	105	48	57	60	43	2	104	0	1
Ausencias por enfermedad de un familiar	10	8	2	0	4	6	3	6	1
Ausencias sin aviso	4	1	3	0	4	0	0	2	2
Ausencias con aviso	7	4	3	2	5	0	2	2	3
Licencias sin goce	1	0	1	0	0	1	1	0	0
Licencias por paternidad	2	0	2	2	0	0	0	0	2
Licencias por maternidad	7	7	0	0	7	0	7	0	0
Licencias por excedencia maternidad	4	4	0	0	4	0	4	0	0
<b>Total días de absentismo</b>	<b>300</b>	<b>156</b>	<b>144</b>	<b>102</b>	<b>146</b>	<b>52</b>	<b>220</b>	<b>27</b>	<b>53</b>

## Diálogo abierto

GRI 102-33 • 102-34

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

### Cartelera

La cartelera es un espacio dinámico, donde cada colaborador puede compartir los principales proyectos en los cuales se encuentra trabajando. De esta manera, generamos la sinergia de proyectos entre las áreas. Esta cartelera se encuentra en un espacio común y frecuente en cada una de las oficinas, y cada área la va actualizando según los proyectos en los que esté involucrada.

### Guía para el colaborador

Esta herramienta centraliza toda la información que los colaboradores deben saber sobre la Compañía cuando ingresan. Esta guía les da un marco a todos los procedimientos, como así también brinda –de manera concisa– la información necesaria para la persona en el momento de su ingreso. Está realizada de forma digital y dinámica, con contenidos audiovisuales, entre otros.

### Listas de correo electrónico

Contamos con listas de correo para diferenciar las comunicaciones informales de las formales y para establecer, así, un mecanismo de centralización y una agenda de las comunicaciones internas.

### All Leaders meeting - Reuniones trimestrales

Una vez por trimestre, nos reunimos para revisar todos los resultados alcanzados durante ese tiempo y generar acciones que puedan incluir la participación de más de un área, además de compartir las experiencias y las novedades de cada una. Participan todos los mandos medios y gerentes, que representan el 26% de todos

los colaboradores de la Compañía. De esta manera, fomentamos la comunicación interna, generamos sinergia entre las diferentes áreas y proveemos información transparente.

Durante 2018, se realizaron cuatro reuniones, participaron todos los gerentes y mandos medios de la Compañía, y cada líder se comprometió a transmitir a sus equipos de trabajo todo lo ocurrido en estas reuniones.

Fomentamos la comunicación interna, generamos sinergia entre las diferentes áreas y proveemos información transparente.

### Encuesta de satisfacción laboral

Como todos los años, se realizó la Encuesta de Satisfacción Laboral, que se desarrolló en noviembre de 2018, y la respondió el 80% de los colaboradores de las tres oficinas (Argentina, México y Brasil). Los resultados de esta encuesta fueron tomados en cuenta con el fin de seguir los planes de acción lanzados en mayo, como resultado de la Encuesta de Satisfacción Laboral de 2017.

Los principales resultados de la Encuesta de Clima de 2018 fueron:

- 90% De los colaboradores está contento de trabajar en ESET.
- 75% De los consultados se mostró conforme con los beneficios ofrecidos.
- 82% Manifestó estar conforme con las tareas que realiza.
- 79% Está orgulloso de pertenecer a la Compañía.
- 91% Comentó que el jefe directo es abierto a escuchar opiniones o comentarios.
- 81% Está de acuerdo en que en ESET tanto los hombres como las mujeres tienen las mismas posibilidades de desarrollo.
- 61% Acuerda en que en ESET pueden crecer y desarrollarse profesionalmente.





## Eventos de integración

Durante 2018, realizamos los siguientes eventos de integración:

### Argentina

- ♦ **Fiesta aniversario ESET Latinoamérica:** se realizó una cena en un bar del barrio de Palermo.

---

- ♦ **Mundial:** se puso a disposición una pantalla para ver el partido y refrigerios.

---

- ♦ **Festejo Día del Niño:** se invitó a los colaboradores y las colaboradoras junto con sus hijos, parejas y sobrinos para que pasen una tarde en la oficina. Se contrató un servicio de animación para los más pequeños.

---

- ♦ **Día de la Primavera:** se realizó un almuerzo para todos los colaboradores y las colaboradoras.

---

- ♦ **Team Building:** todas las áreas realizaron una actividad fuera de la oficina en horario laboral, con el objetivo de fortalecer su equipo de trabajo.

---

- ♦ **Almuerzos trimestrales:** una vez por trimestre, cada área es invitada por su gerente a un almuerzo, para compartir un momento distendido entre todos los compañeros de equipo.

---

- ♦ **Jornadas de Planificación:** los Managers de la Compañía se reunieron en septiembre, para llevar a cabo la Jornada de Planificación. En diciembre se hizo la presentación formal a los mandos medios de los proyectos aprobados, en una jornada que tuvo lugar en las oficinas de ESET Buenos Aires y de la que las oficinas de México y Brasil participaron de forma remota.

---

- ♦ **Fiesta de Fin de Año:** en diciembre se llevó a cabo la Fiesta de Fin de Año, en una quinta en las afueras de la ciudad, en donde se invitó a los colaboradores y las colaboradoras junto con sus familias (parejas e hijos), para pasar un día al aire libre.

### México

- ♦ **Fiesta de Fin de Año:** se realizó una cena para todos los colaboradores y las colaboradoras.

---

- ♦ **Mundial:** se puso a disposición una pantalla para ver el partido y refrigerios.

### Brasil

- ♦ **Fiesta de Fin de Año:** Se hizo una cena para todos los colaboradores.

---

- ♦ **Mundial:** Se puso a disposición una pantalla para ver el partido y snacks acorde al horario.

### Almuerzos con COO

Ante el ingreso de nuevos colaboradores, organizamos almuerzos grupales con 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 a los nuevos ingresos y estreche lazos con cada uno de ellos.

Esta modalidad se lleva a cabo en Argentina y durante 2018 comenzaron a participar Gerentes de diferentes áreas y representantes de Recursos Humanos. **Participaron 6 colaboradores de la Compañía.**

### Buzón de sugerencias

Para brindar una herramienta más 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 y Sustentabilidad de la Compañía. Una vez recibida la sugerencia, la propuesta o el comentario, contamos con un plazo máximo de 30 días para elaborar una respuesta.

Es importante aclarar que el buzón no inhabilita la posibilidad de realizar sugerencias a través de otros medios más cotidianos, como la charla directa con un coordinador o gerente, la propuesta directa al área a la que afecta la mejora, la sugerencia directa al área de Recursos Humanos y Sustentabilidad, entre otras. **En 2018, se recibió 1 sugerencia que se implementará durante 2019.**

## Bienestar personal

GRI 103-2 • 103-3 • 401-2

### Flex Time

En ESET Latinoamérica tenemos en cuenta las necesidades profesionales y personales de nuestros colaboradores. Por este moti-

vo, en Argentina contamos con una política de horarios flexibles, para aquellas ocasiones en las que nuestros integrantes deban 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.



**45% DE LOS COLABORADORES HIZO USO DE ESTE BENEFICIO.**

### Horario de verano

Con el fin de ofrecer a nuestros colaboradores tiempo libre para que realicen sus actividades personales, en los meses de verano, aquellos que trabajan a tiempo completo tienen, viernes por medio, la posibilidad de retirarse 3 horas antes del horario de salida, en el caso de Argentina, y de trabajar media jornada en el caso de México.

Este beneficio se encuentra vigente en Argentina desde el 21 de diciembre hasta el 21 de marzo, y en México del 21 de mayo al 21 de julio.



**EL 72% DE LOS COLABORADORES USÓ ESTE BENEFICIO.**

### Enjoy Your Choice

Es un programa de beneficios, especialmente dirigido a coordinadores, jefes y managers de Argentina, el cual les permite seleccionar de un menú aquellos beneficios preferidos, y pueden cambiarlos según sus necesidades. De esta manera, complementamos el paquete salarial y diferenciamos el compromiso y el crecimiento de quienes asumen mayores responsabilidades, se busca que, además de su desarrollo profesional, logren encontrar el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral.



**DURANTE 2018, 32 COLABORADORES ACCEDIERON A ESTE PROGRAMA DE BENEFICIOS.**

Los principales beneficios elegidos fueron la tarjeta de compra en supermercados y 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 la personal, al tener la posibilidad de trabajar un día a la semana desde sus domicilios. Además, buscamos promover el cuidado del ambiente, para evitar —de esta forma— que cada uno de ellos se desplace desde el hogar hasta el lugar de trabajo todos los días.

Pueden acceder a este beneficio los colaboradores 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. Las oficinas de Buenos Aires y México gozan de este beneficio semanalmente y la oficina de Brasil, de forma quincenal.



ACCEDIERON A ESTE BENEFICIO EL **94% DE LOS COLABORADORES**.

### 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.



SE BRINDARON **1.200 SESIONES DE MASAJES** Y EL **92% DE LOS COLABORADORES** DISFRUTARON DE ESTE BENEFICIO.

### Campaña de vacunación

Se da la posibilidad de aplicarse la vacuna antigripal anual a los colaboradores de las oficinas de Argentina, para priorizar el cuidado de la salud y el bienestar. Su aplicación es gratuita y se realiza durante el horario laboral en las oficinas de ESET.



**20 PERSONAS** HICIERON USO DE ESTE BENEFICIO.

### Pausas Activas

Durante 2018 lanzamos en Argentina este nuevo beneficio para que nuestros colaboradores puedan reducir la fatiga laboral, los trastornos osteomusculares y prevenir el estrés. Esta actividad consta de ejercicios de movilidad y de elongación de baja dificultad, y se realiza cada 15 días desde el puesto de trabajo guiados por un Profesional.



**60 PERSONAS** GOZARON DE ESTE BENEFICIO.

### Alimentación saludable

Los colaboradores de ESET Latinoamérica tienen a su disposición frutas frescas y snacks saludables en los espacios comunes de la oficina. A su vez, se comenzaron a ofrecer refrigerios saludables en las reuniones de equipo y eventos internos.

### Maternidad y vuelta al trabajo

GRI 401-3

Sabemos que equilibrar la maternidad con el trabajo requiere de un esfuerzo y una energía adicionales. Por este motivo, nos preocupa dar contención a las madres de nuestro equipo y, para ello, generamos el Plan Maternidad y Vuelta al Trabajo. De esta manera, las madres de Argentina gozan de Home Office dos días a la semana y las madres de Brasil una vez a la semana, hasta que el bebé cumple un año, y hacen su regreso al trabajo más tranquilo y confortable.

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



TUVIMOS **4 COLABORADORAS CON LICENCIA POR MATERNIDAD**, 3 DE ELLAS SE HAN REINCORPORADO A LA COMPAÑÍA LUEGO DE SU LICENCIA Y 1 COLABORADORA CONTINÚA EN LICENCIA POR MATERNIDAD.

### Licencias por paternidad

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 en Argentina cuentan con tres días adicionales a los correspondientes por ley, para poder disfrutar de una semana en familia.



**TUVIMOS 2 COLABORADORES QUE FUERON PADRES Y PUDIERON 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. El beneficio "pago por desarraigo" consiste en otorgarles una compensación económica por los días que pasan fuera de su hogar por motivos laborales, en el caso de Argentina.

En el caso de México, serán compensados con días libres en aquellos casos en que, debido al viaje, se vean obligados a trabajar fuera del horario.



**21 COLABORADORES ACCEDIERON A ESTE BENEFICIO, 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 use su cochera, esta se ofrece (en forma temporal) al siguiente anotado en la lista, de acuerdo con la categoría y la antigüedad.

En Brasil hay disponibles 8 y en México 4, las cuales son distribuidas gratuitamente con el mismo criterio.

### Entradas de cine

Para que cada uno de nuestros colaboradores de Argentina pueda disfrutar de su tiempo libre, dos veces por año les entregamos entradas gratis para ir al cine.



**EL 100% DE NUESTROS COLABORADORES DISFRUTARON DE ESTE BENEFICIO, Y ENTREGAMOS UN TOTAL DE 315 ENTRADAS.**

### Actividades deportivas, culturales, de educación y de salud

Para que cada uno de nuestros colaboradores de Brasil pueda disfrutar de su tiempo libre, desde ESET realizamos un convenio con el SESC por medio del cual les damos la posibilidad de acceder a diferentes actividades culturales, deportivas y educativas, con un importante descuento o gratuitamente.



**3 COLABORADORES GOZARON DE ESTE BENEFICIO.**

### Vales de transporte y de comida

Según la legislación laboral en Brasil, se debe otorgar un monto por día para que los empleados lo utilicen en su almuerzo y descontar un 6% de la tarjeta de viáticos que reciben por medio del sindicato.

Desde ESET decidimos incrementar la suma otorgada para la comida en un 4% y subvencionar el 3% del descuento que se debe realizar por viáticos. De esta forma logramos aminorar la carga económica de estos gastos.



**EL 100% DE LOS COLABORADORES DE BRASIL HICIERON USO DE ESTE BENEFICIO.**



### 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 de mantener su información personal, y la de los suyos, protegida contra todo tipo de amenaza informática.

Este beneficio aplica para todas las oficinas de la región.



**EL 66% DE LOS COLABORADORES ACCEDIERON A ESTE BENEFICIO, Y SE ENTREGARON 77 ESET MULTI-DEVICE SECURITY PACK.**

### Sala de recreación

Con el fin de que todos los colaboradores cuenten con espacios cómodos y confortables, nuestras oficinas de Buenos Aires tienen 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 el almuerzo.

### Gimnasio

En ESET Latinoamérica nos importa la salud de nuestros colaboradores. Por esta razón, en nuestras oficinas de Buenos Aires apoyamos con el pago del 50% de la cuota mensual del gimnasio Vilo, que se encuentra en las cercanías de las oficinas.



**25 PERSONAS DEL EQUIPO ACCEDIERON A ESTE BENEFICIO.**

### Día libre por 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 laboral, termina siendo un día más.



En ese sentido, les otorgamos a los colaboradores de nuestras tres oficinas la posibilidad de tomarse el día libre en su cumpleaños, de forma tal que cada uno pueda disfrutar el día rodeado de su familia, de amigos o con quien más quiera.



**EL 60% DE LOS COLABORADORES HA DISFRUTADO DE ESTE BENEFICIO.**

### Día de cumpleaños de los hijos

En ESET Latinoamérica nos interesa que nuestros colaboradores puedan compartir el día de cumpleaños de sus hijos junto a ellos. Por eso, todos los colaboradores que tienen hijos menores de 12 años cuentan con la posibilidad de gozar libremente del día del cumpleaños de su hijo.



**13 COLABORADORES HAN DISFRUTADO DE ESTE BENEFICIO.**

### Regalo de aniversario

Todos los colaboradores de ESET que cumplen cinco años de trabajo en las oficinas de Buenos Aires y México reciben un regalo.



**20 PERSONAS DEL EQUIPO ACCEDIERON A ESTE BENEFICIO.**

### Premio por graduación

Somos conscientes del esfuerzo que implica estudiar y de lo importante que es que nuestros colaboradores se formen, 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, San Pablo y México 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 interna-

cionales, reconocidos oficialmente, sean estos de orden público o privados.



**3 COLABORADORES RECIBIERON ESTE PREMIO.**

### Descuento en Universidades

Desde ESET Latinoamérica apoyamos e incentivamos el desarrollo y el perfeccionamiento profesional de nuestros colaboradores. Por este motivo realizamos convenios con instituciones de educación superior en Brasil, para poder brindar un descuento significativo en los aranceles en cursos de Graduación, Tecnología, Postgrado, MBA y Especialización.

### Gestión del talento

**GRI 103-1 • 103-2 • 103-3 • 404-2**

El desarrollo de nuestros colaboradores es un tema que nos ocupa. Por eso, contamos con un plan de capacitación 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

Todos los colaboradores tienen la posibilidad de asistir a clases de inglés en horario laboral, para 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.



**ACCEDIERON A ESTE BENEFICIO 53 COLABORADORES Y SE DICTARON 713 HORAS DE INGLÉS.**

### Lunch & Learn

Es una nueva iniciativa en la que nos proponemos generar un espacio de aprendi-



zaje distendido mientras almorzamos. En este marco les proponemos a nuestros colaboradores de Buenos Aires anotarse de forma voluntaria para brindar una charla de alguna temática que quieran compartir con los demás, que puede estar relacionada con un tema laboral o de interés general (ej. finanzas personales, algún hobby, uso de alguna herramienta informática, mantenimiento de huertas, etc.).



SE REALIZÓ UNA CHARLA TITULADA “DESCUBRÍ TUS HABILIDADES Y POTENCIÁ TU MARCA PERSONAL”, DE LA QUE **PARTICIPARON 21 COLABORADORES.**

### Think & Talk, sustentado ideas

Es un nuevo ciclo propuesto desde el Comité Sustentabilidad, para brindar a nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras un espacio de charlas, talleres y actividades sobre temas relevantes de concientización en lo que respecta a una gestión sustentable.

En este marco, durante 2018, se realizaron **6 actividades:**

1. La primera charla se realizó en nuestras oficinas de Buenos Aires y estuvo a cargo de la Asociación Civil Argentina Cibersegura. Se habló sobre aplicaciones, juegos, desafíos virales y redes sociales más utilizados por los chicos hoy en día.
2. La segunda actividad estuvo a cargo de la organización Responsable y estuvo dirigida a los colaboradores y las colaboradoras de México. Se realizó un taller de sensibilización en inclusión laboral.
3. En las oficinas de Buenos Aires, en articulación con la Fundación Encontrarse en la Diversidad, realizamos un taller sobre Diversidad de Género. El objetivo fue generar un espacio de diálogo abierto, de debate y de discusión sobre la equidad de género y todas las temáticas que de ella se desprenden.
4. En conjunto con todas las empresas del edificio en el que se encuentran nuestras oficinas de Buenos Aires, invitamos a la Dirección de Ambiente y Eficiencia Energética de la Municipalidad de Vicente López a dar una charla sobre la importancia de cuidar nuestro ambiente y sobre cuáles son las buenas prácticas que podemos realizar para lograrlo.
5. Desde nuestro proyecto México Ciberseguro, brindamos una charla en las oficinas de México sobre las temáticas trabajadas desde la iniciativa, *grooming*, *ciberbullying* y *sexting*.
6. Cerramos el año con un taller lúdico a cargo de Argentina Cibersegura, para nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras de Buenos Aires, en el que trabajamos los conceptos claves para navegar por internet de forma segura.



## Plan anual de capacitaciones

GRI 404-1

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

En 2018, los principales temas de capacitación fueron: Oratoria, Media Training, Capacitación Auditoría interna ISO 9001, Diversidad de Género y Delitos Informáticos.



## Evaluación de desempeño por competencias y objetivos

GRI 404-3

Gestionar por competencias a nuestros colaboradores implica saber y entender lo que cada uno piensa, siente y por qué actúa de determinada forma; también, entender 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, con el fin de que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa para ambas partes.

Durante 2018, el **100% de los colaboradores de Argentina** recibió su evaluación de desempeño por competencias y objetivos.

## Salud y seguridad laboral

GRI 103-2 • 103-3 • 403-1 • 403-3 • 403-4

Cuidamos a nuestros trabajadores cumpliendo con los requisitos legales en materia de Salud y Seguridad Laboral, y asegurando condiciones de higiene y orden que propicien un ambiente confortable. Si bien no contamos con un Comité de Salud y Seguridad, estos temas son tratados en las reuniones gerenciales en forma rutinaria, pero no contamos 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 3,74% de los colaboradores de Argentina.

## Prestaciones de seguridad social a empleados

GRI 201-3 • 401-2

Las prestaciones de seguridad social brindadas son las establecidas legalmente: Obra Social, Seguro de Vida Obligatorio, Jubilación, Seguro de Trabajo, Libertad de Asociación. No brindamos prestaciones sociales fuera de lo establecido por la Ley y los convenios colectivos. 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 410 y Galeno Plata. En México y Brasil, se otorga un seguro médico para gastos mayores.







# COMUNIDAD

*#SomosComunidad*

Hacer que disfrutes de la tecnología de manera segura es uno de nuestros principales objetivos.



## Comunidad

GRI 102-11 • 103-2 • 103-3 • 413-1 • 413-2

TEMA MATERIAL **8** **11**

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, continuamente se desarrollan diversas acciones que buscan brindar asesoramiento y consejos sobre seguridad de la información, para que los usuarios conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.



Es una de nuestras iniciativas educativas más fuertes en la región. Desde 2004, nuestros especialistas en seguridad recorren diversos países y visitan distintas universidades para brindarles información actualizada a estudiantes de carreras relacionadas, principalmente, con la tecnología y los sistemas de la información. Durante el próximo año tenemos el objetivo de poder llegar a Brasil con esta iniciativa.



**+ 6.000 ASISTENTES**  
**105 UNIVERSIDADES**



**15 PAÍSES DE**  
**LATINOAMÉRICA**



DESDE 2004,  
LLEGAMOS A  
MÁS DE **63.000**  
**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 que resulten interesantes, tanto para programadores aguerridos como para el público que ingresa al portal en busca de consejos básicos que los ayuden a proteger su información.

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



**PORTAL EN ESPAÑOL**  
**2.751.115 VISITAS**

**PORTAL EN PORTUGUÉS**  
**233.464 VISITAS**

Para más información visite:

[www.welivesecurity.com/latam](http://www.welivesecurity.com/latam)

[www.welivesecurity.com/br/](http://www.welivesecurity.com/br/)

### Certificación en Seguridad Informática –UTN

Durante 2018 lanzamos una Certificación en Seguridad Informática en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires, Argentina (UTN). Dicha certificación se realizó en el marco de un acuerdo de mutua colaboración para capacitar docentes que potencien los estudios en seguridad informática en la escuela secundaria.

Con esta misión, diseñamos de forma conjunta el Curso de Certificación en Seguridad Informática exclusivo para los docentes que forman parte del proyecto Digital Junior, que se desarrolla a través del Departamento de Aprendizaje Visual de la Facultad. La capacitación se dicta de forma online y se enfoca en los docentes de escuelas secundarias, públicas y privadas, de todo el país. De este modo, los profesores pueden adquirir los conocimientos y las herramientas necesarios para transmitir de forma idónea los conceptos vinculados a la seguridad informática.

También sumamos a este proyecto nuestra iniciativa "Digipadres", a través de la cual compartimos con toda la comunidad contenidos educativos, consejos y soluciones para cuidar a los niños mientras utilizan Internet.



DURANTE 2018,  
**35 DOCENTES**  
TOMARON EL CURSO  
DE CERTIFICACIÓN  
EN SEGURIDAD  
INFORMÁTICA.







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, sus Partners, los principales clientes y la comunidad en general de toda América Latina. De esta forma, los ESET Security Days se transforman en una interesante iniciativa educativa puesta a disposición de todas aquellas personas interesadas en conocer más sobre seguridad informática.

Durante 2018 el foco consistió en realizar ediciones más pequeñas, pero con mayor perfilamiento de asistentes. Se disertó sobre la aproximación al mundo del "ciberdelincuencia", se conversó sobre la seguridad informática en las empresas bajo una mirada legal y, como cierre del evento, se trató la privacidad como valor de la información y el rol de las empresas.



**11 PAÍSES VISITADOS**  
**20 CIUDADES**  
**3.130 ASISTENTES**

Para más información visite:  
[www.esetsecurityday.com](http://www.esetsecurityday.com)

**eset**

ACADEMIA  
ESET

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 pueden rendir un examen en línea y, en caso de aprobación, pueden obtener una certificación que avala los conocimientos obtenidos.



**DURANTE 2018  
ALCANZAMOS 109.453  
REGISTRADOS EN  
NUESTRA PLATAFORMA  
DE E-LEARNING; HUBO  
UN CRECIMIENTO DEL 12%  
CON RESPECTO A 2017.**



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.

Esta iniciativa surgió con el fin de reconocer y premiar el trabajo y la dedicación de quienes comparten con nosotros la creencia de lo importante que es la investigación en la seguridad de la información, para prevenir los complejos ataques que comprometen al usuario. Los ganadores son premiados con viajes a DEFCON y a la Ekoparty.



**RECIBIMOS 136  
POSTULACIONES AL  
PREMIO UNIVERSITARIO  
ESET Y SE INCREMENTÓ  
EN MÁS DEL 150%  
LA CANTIDAD DE  
POSTULACIONES CON  
RESPECTO A 2017.**



**PREMIO ESET  
PERIODISMO  
EN SEGURIDAD  
INFORMÁTICA**

El Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática es una iniciativa única en la región, cuyo objetivo es 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 difundir la 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 aplicar con sus trabajos en una de las siguientes categorías:



#### **Prensa Gráfica**

Trabajos publicados en diarios, revistas y otros medios impresos o generados por agencias de noticias.



#### **Prensa Digital**

Trabajos publicados en medios digitales, portales y blogs.



#### **Prensa Multimedia**

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 la calificación se tienen en cuenta: el enfoque socialmente relevante del tema elegido en materia de seguridad informática y su interés para la comu-

Creemos en el reconocimiento al trabajo y la dedicación de aquellos que apuestan, como nosotros, en la investigación sobre la seguridad de la información.

nidad, 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 es invitado a 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.

### Ganadores de 2018:

- **Ganador del Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática 2018:** Rodrigo Rodríguez, de DONJUAN, Colombia, por su trabajo "Bonnie y Clyde en la era digital".
- **Ganadora de la categoría Prensa Gráfica:** Carla Mandiola García, de El Mercurio, Chile, por su nota "¿Me está escuchando Facebook?".
- **Ganadora de la categoría Prensa Digital:** Alice Cristiny Ferreira De Souza, del Diario de Pernambuco, Brasil, por su nota "Mulheres sao o principal alvo de agressoes e difamaoes na internet".
- **Ganador de la categoría Prensa Multimedia:** Rodrigo Gutiérrez, de Canal Trece, Colombia, por su informe "Los secretos ocultos de la Deep We".



EN 2018 RECIBIMOS UN TOTAL DE **212 TRABAJOS**.



**Argentina Cibersegura®**

ESET Latinoamérica es patrocinador principal y fundador de la Asociación Civil Argentina Cibersegura, una organización sin fines

de lucro, que se especializa en concientizar y educar a la comunidad argentina sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías.

De esta forma, ESET Latinoamérica no solo realiza un aporte económico anual a la asociación civil, sino que también la acompaña incondicionalmente y participa en las acciones principales de la organización brindando las herramientas de trabajo, las instalaciones y el trabajo de uno de sus colaboradores en forma exclusiva. Además, pone a disposición las diferentes áreas de la Compañía, para que se puedan desarrollar las actividades e iniciativas de la ONG.

En 2018, se llevaron a cabo más de 850 charlas en instituciones educativas, gubernamentales y empresas. A través de estas, se llegó a más de 45.000 personas de diferentes localidades del país. Todo ello fue posible gracias a más de 200 voceros que colaboraron en forma voluntaria, de los cuales más del 5% son colaboradores y colaboradoras de ESET, cubrieron 43 charlas brindadas durante el año.



**MÁS DEL 5% DE LOS VOCEROS FUERON COLABORADORES DE ESET, QUE CUBRIERON 43 CHARLAS BRINDADAS DURANTE 2018.**

A su vez, colaboradores de ESET forman parte del equipo de Mentores Educativos de Argentina Cibersegura, cuya responsabilidad es capacitar a los nuevos voceros, continuar transmitiendo el mensaje de la organización en todos los ámbitos, representarla en diferentes acciones de exposición pública y educar a los agentes multiplicadores.

Este año Argentina Cibersegura desarrolló dos acciones para los colaboradores y las colaboradoras de ESET; a comienzo de año se llevó a cabo una charla acerca de la privacidad online e identidad digital, y se reflexionó acerca de las principales problemáticas: *grooming*, *ciberbullying*, *sexting*, entre otras. En la segunda parte del año, se llevó a cabo una actividad lúdica en donde, organizados en equipos y a través



de diferentes juegos planteados, los colaboradores y las colaboradoras aprendieron acerca de las diferentes temáticas y se llevaron consejos para cuidar a los más jóvenes en el mundo digital.

Por otra parte, la organización sigue apostando al crecimiento federal y a sus coordinaciones en Bahía Blanca, Córdoba, Mendoza, La Rioja, Chaco y Santa Fe. Es importante destacar también el compromiso con las campañas sociales que se continúan fortaleciendo, como **"#NoalGrooming"**, la cual impulsa la lucha contra esta problemática que afecta a los menores de edad en el mundo digital y **"Mi Red Segura"**, concurso destinado a estudiantes de nivel primario y secundario para invitarlos a elaborar mensajes de concientización a través de piezas audiovisuales y gráficas.

En octubre de este año también se llevó a cabo el evento anual docente, con el objetivo de brindarles herramientas a los docentes para el mundo digital. El evento tuvo una participación presencial y a través de *streaming* de más de 100 profesionales del ámbito educativo, y el foco estuvo en el rol del docente y su responsabilidad en Internet. Se reflexionó acerca de la importancia de cuidar su identidad digital, la comunicación digital con los alumnos, la docencia 3.0 y cómo comprender la cultura digital y juvenil actual. La actividad se realizó en la OEI (Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura), con el apoyo de ESET tanto en la organización logística como en los recursos para llevarla a cabo.

[f /ArgentinaCibersegura](#)

[@arg\\_cibersegura](#)

[/ArgentinaCibersegura](#)

[info@argentinacibersegura.org](mailto:info@argentinacibersegura.org)

[www.argentinacibersegura.org](http://www.argentinacibersegura.org)







Desde 2015, y tomando como referencia la experiencia argentina y norteamericana, se comenzó a trabajar con la iniciativa de México Ciberseguro. Se trata de una propuesta que impulsó ESET Latinoamérica, junto con otras organizaciones mexicanas como la Universidad del Valle de México, Santillana, la Universidad Nacional Autónoma de México, el 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 de las tecnologías. En este aspecto se desarrollan materiales educativos, eventos, charlas en escuelas, entre otras actividades.

Al igual que en Argentina, ESET Latinoamérica brinda un apoyo económico a esta iniciativa y pone a disposición a sus colaboradores para que desarrollen las actividades de México Ciberseguro.



**DURANTE 2018, SE INCREMENTÓ LA CANTIDAD DE VOCEROS EN MÁS DE UN 65%. DESDE SU CREACIÓN LA INICIATIVA PASÓ POR 28 INSTITUCIONES Y BRINDÓ 47 CHARLAS.**

[/MexicoCiberseguro](#)  
[@mex\\_ciberseguro](#)  
[/MexicoCiberseguro](#)  
[www.mexicociberseguro.org](http://www.mexicociberseguro.org)  
[info@mexicociberseguro.com](mailto:info@mexicociberseguro.com)



Ser un Digipadre es tener conciencia de que existen riesgos en Internet y de que es necesario cuidar a los hijos también en el mundo digital. Convertirse en Digipadre es parte de un proceso de aprendizaje, de diálogo y supervisión, a través del cual se pueden adquirir los conocimientos necesarios para ayudar a los 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 padres en la era digital, y ayudarlos a proteger a sus hijos sin necesidad de ser un experto en tecnología. Por esta razón, incentivamos a los padres, las madres y los educadores a que potencien sus conocimientos y su experiencia en Internet, acompañándolos en ese 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 de que puedan construir, entre todos, un espacio sano y seguro para los niños.

Durante 2018, nos enfocamos en generar nuevos contenidos, webinarios y espacios de diálogo en articulación con diferentes organizaciones. En febrero y octubre participamos en las jornadas de capacitación docente de la Organización Civil Argentina Cibersegura y también participamos como patrocinadores de Entramar, organizado por la Municipalidad de Vicente López.

A su vez, durante todo el año brindamos charlas a los colaboradores y a las colaboradoras de algunas empresas como Mercedes-Benz, La Caja, Teradata, EY y Lenovo, entre otras. La temática fue acompañar a los más chicos en Internet y crear buenos ciudadanos digitales. Gracias a este trabajo logramos incorporar 12 nuevos aliados que apoyan la iniciativa.

Los nuevos contenidos realizados durante este año abordaron los siguientes temas:

- ♦ Vuelta a clases: el desafío de mantenerlos seguros fuera de casa
  - ♦ ¿Qué tan seguros están tus hijos en Internet?
  - ♦ Snapchat: la red elegida por los más jóvenes
  - ♦ Hablando de seguridad con los más chicos
- ♦ Cyberbullying: mucho más que un juego de a dos
  - ♦ Messenger Kids: la nueva app de Facebook para chicos
  - ♦ Seguridad en Internet: ¿qué se preguntan los chicos?

Más información en:  
[www.digipadres.com](http://www.digipadres.com)



**12 NUEVOS ALIADOS**  
QUE APOYAN LA  
INICIATIVA.



**34.820 VISITAS**  
**25.621 USUARIOS**  
EN LA PLATAFORMA.



**MÁS DE 160**  
**PARTICIPANTES Y MÁS**  
**DE 750 INSCRIPTOS EN**  
**LOS WEBINARIOS.**





## Voluntariados Corporativos

En ESET Latinoamérica nos parece muy importante, por un lado, poder dar a nuestros colaboradores un marco en el que puedan desarrollar sus intereses personales orientados a la comunidad y, por otro lado, poder incentivar el aporte comunitario desde nuestro lugar. Por este motivo, desarrollamos diferentes actividades de voluntariado que puedan responder a las necesidades de nuestro entorno y a las inquietudes planteadas por nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras.

Para nosotros es importante tratar de generar una continuidad, un vínculo más allá de la actividad puntual que se realice. Por esta razón, generamos diferentes propuestas que trascienden la actividad en sí misma: nuestra contribución con la ONG Argentina Cibersegura, el vínculo con el Merendero San Fernando, nuestra participación en el proyecto Comprometidos, son ejemplos de este nuevo enfoque que comenzamos desde hace unos años y que nos proponemos reforzar año a año.



**DURANTE 2018 UN 62% DE NUESTROS COLABORADORES Y ALGUNOS SOCIOS COMERCIALES, DE LOS DISTINTOS PAÍSES DE LA REGIÓN, PARTICIPARON DE NUESTRAS PROPUESTAS DE VOLUNTARIADO.**

## Give More

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

## Conectados- Entra en Acción

Conectados - Entra en Acción es nuestro programa de voluntariado de acción directa. En el marco de este programa, les ofrecemos a nuestros colaboradores, nuestras colaboradoras y los socios comerciales varias acciones por año, en las que, en articulación con alguna organización de la sociedad civil, participamos de actividades puntuales de voluntariado durante medio día. Conectados se sumó también, por quinto año consecutivo, a la semana del **GIVE and GAIN**, la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, en nuestras tres oficinas: Buenos Aires, México y San Pablo.



### Fundación Sí

Nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras de Buenos Aires participaron de una actividad en la Fundación Sí, una ONG encargada de promover la inclusión social de los sectores más vulnerables de la Argentina. Durante toda la mañana se ocuparon de la elaboración de budines, para llevar a las recorridas nocturnas que realiza la fundación diariamente, con el objetivo de brindar contención, alimentos y abrigo a gente en situación de calle. También asistieron en el despacho de los camiones con ropa y comida que la fundación distribuye entre diferentes comedores y organizaciones sociales.



### Fundación Cocinando Sonrisas

Nuestro equipo de México realizó una actividad en la Fundación Cocinando Sonrisas. Esta organización fue fundada por un grupo de voluntarios que proporcionan apoyo a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, desde donde no solo dan ayuda económica, sino que también ofrecen alimentos y contención para ellos.

Nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras pasaron una tarde en la fundación, donde brindaron una charla de la mano de México Ciberseguro sobre *grooming*, *sexting* y *ciberbullying* para los chicos y chicas beneficiarios y para sus padres. Para cerrar la jornada, compartieron todos juntos un momento de recreación.



### Limpieza de la Plaza Arlindo Rossi

En conjunto con la ONG Limpa Brasil y los colaboradores de Inova (la empresa responsable de conservar la higiene en la región), los colaboradores y las colaboradoras de Brasil llevaron a cabo la limpieza general de la Plaza Arlindo Rossi, al sur de San Pablo. En aproximadamente una hora, lograron hacer una limpieza considerable y sumaron más de 8 bolsas llenas de residuos.

### Limpieza de la Presa el Capulin

Durante la primera semana de octubre, nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras de México y algunos de nuestros socios comerciales, junto a la Orga-





nización Voluntarios México, participaron de una actividad de recolección de residuos en la Presa El Capulín del río San Joaquín. En menos de dos horas lograron recolectar unas 2 toneladas de residuos.

### Merendero Los Soldaditos de Jesús

Junto con los colaboradores y las colaboradoras de Buenos Aires, y en articulación con el proyecto Plasticando, uno de los finalistas de Comprometidos 2018, fuimos al Merendero San Fernando. Desde 2017 venimos trabajando con este merendero **que está a cargo de Carmen y su familia**, quienes decidieron abrir las puertas de su casa para dar un **espacio de contención y recreación a más de 70 chicos y chicas** de entre 3 y 12 años. Allí meriendan, festejan sus cumpleaños y hasta celebran juntos algunas festividades como el Día del Niño, Navidad y Reyes Magos, entre otras.

Durante una tarde, a partir de planchas de materiales reciclados, construimos máscaras junto a los chicos y las chicas. El objetivo del taller fue mostrar cómo se pueden construir juegos y juguetes reutilizando y reciclando envases, envoltorios, y muchas otras cosas que descartamos diariamente, como residuos. En el resto del año realizamos la donación de los regalos para el Día del Niño, que preparamos entre todos nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras, y las cajas navideñas para todas las familias del merendero.



Creemos en la articulación y el trabajo en equipo, por eso trabajamos con diferentes organizaciones, generando proyectos en conjunto y apoyando algunos ya existentes.

## Inclusión social y laboral en ESET

Como parte de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desde ESET Latinoamérica comenzamos a trabajar más fuertemente en temas de inclusión social y laboral. Con este propósito, participamos de la Mesa de Empleabilidad del Foro Nacional de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible durante 2017, y trabajamos con diferentes organizaciones, generando proyectos en conjunto y apoyando algunos ya existentes. Durante 2018, trabajamos con Ashoka, Socialab, Unesco, COPIDIS, Cultura del Trabajo, entre otras.

### Alianza con COPIDIS

En lo que respecta a la inclusión de personas con diferentes discapacidades, trabajamos con COPIDIS (Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad), cuyo objetivo primordial es la promoción de los derechos de personas con discapacidad en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires. Como primer paso, vimos la importancia no solo de capacitar a nuestros colaboradores en temas de inclusión, sino también de generar un diálogo abierto sobre estos temas. Este año continuamos desarrollando este trabajo más específicamente desde el área de Recursos Humanos y Sustentabilidad, abriendo y difundiendo nuestras búsquedas laborales en este tipo de organizaciones, para generar oportunidades laborales de gente en situación de vulnerabilidad.

### Comprometidos, tu actitud transforma

Como parte de nuestro apoyo al desarrollo de proyectos que fomentan la inclusión e innovación social, por segundo año consecutivo, nos sumamos a Comprometidos, llevado a cabo por la ONG Ashoka, con el apoyo de Socialab y Unesco. Se trata de una plataforma colaborativa de equipos de jóvenes entre 18 y 29 años de toda América Latina, que buscan generar impacto social positivo. El objetivo es poder incentivarlos a ser líderes de cambio, y a contagiar y colaborar con otros para mejorar juntos sus comunidades. Las iniciativas que se presentaron en la plataforma correspondieron a las áreas temáticas de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la UNESCO.

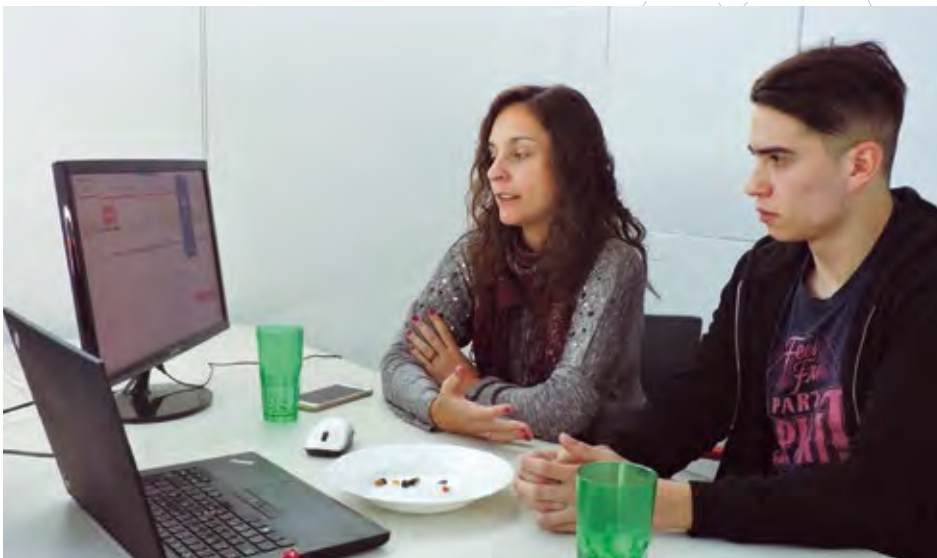
Los participantes pasaron por tres instancias, a través de las cuales las iniciativas fueron avanzando en la medida que fueron seleccionadas.

Como parte activa del proyecto, desde ESET no solo apoyamos la iniciativa, sino que también nos involucramos participando en diferentes acciones para lograr los objetivos. En este sentido, fuimos parte de cada una de las etapas que lo conformaron:

- **Mentoreo:** 9 colaboradores y colaboradoras participaron como mentores y mentoras voluntarios, aportando su experiencia y actuando como guía para que los proyectos puedan seguir su desarrollo.
- **Webinario educativo:** brindamos información sobre cómo cuidar nuestra información, respondiendo también a las preguntas que surgieron durante la transmisión.
- **Taller sobre seguridad:** nuestros expertos compartieron sus conocimientos en seguridad informática y abrieron el panorama a quienes recién comienzan a desenvolverse en este mundo dándoles espacio al diálogo para despejar sus dudas.
- **Jurado:** Formamos parte del Jurado de Expertos en el evento de cierre que se realizó en la Fundación YPF.



DURANTE LA EDICIÓN 2018 **SE RECIBIERON 668 INICIATIVAS,**  
CON **94 ORGANIZACIONES ALIADAS** EN TODA LA REGIÓN.











# DIMENSIÓN AMBIENTAL

*#SomosConscientes*

Cuidamos nuestro entorno,  
cuidamos el ambiente.

GRI 103-2 • 103-3 ••• TEMA MATERIAL 16 17

## Dimensión Ambiental

Si bien la actividad económica de nuestra Compañía no genera un gran impacto ambiental, tenemos en cuenta y conocemos todo lo que nuestras operaciones pueden producir en el ambiente. Desde ESET Latinoamérica, tenemos un compromiso activo con el cuidado del ambiente y nos preocupa que nuestros colaboradores actúen en consecuencia.

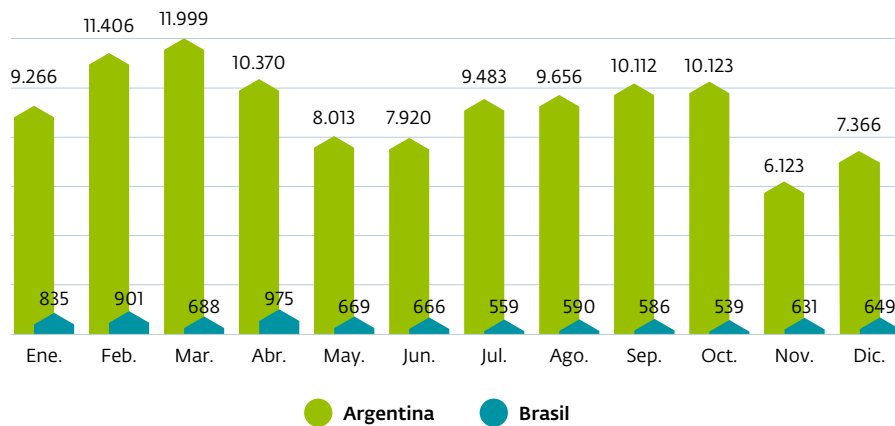
Durante 2018, además de continuar profundizando nuestro plan de oficinas eficientes, pusimos especial foco en la concientización interna, en generar nuevas propuestas para optimizar el consumo de recursos naturales y en las buenas prácticas que transforman a todos nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras en agentes de cambio, tanto en el ámbito laboral como en el privado.

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

### Consumo de energía eléctrica

GRI 302-1

#### CONSUMO EN KW/H 2018



Durante 2018 sumamos a esta medición lo consumido en energía en nuestras oficinas de Brasil. La medición de este consumo en las oficinas de México se dificulta debido a que se encuentran rentadas en un edificio compartido en el que no tenemos acceso a esta información.

## Mejoras en los procesos para disminuir nuestro impacto ambiental

GRI 302-4 • 306-2

Para cuidar los recursos, disminuir nuestra huella de carbono y generar prácticas en las que podamos ser reales agentes de cambio, hemos puesto en práctica distintas acciones en las oficinas de ESET Latinoamérica.

### Mantenimiento mensual de los aires acondicionados

Continuamos con el mantenimiento de los aires acondicionados. Está comprobado que un aire acondicionado sin mantenimiento, cada 1 ó 2 años, consume el doble de energía. Además, tenemos incorporado un control de temperatura, mediante el cual se establece la temperatura general de las oficinas y, por lo tanto, la de cada equipo, y se evitan las temperaturas extremas y el consumo de energía innecesario.

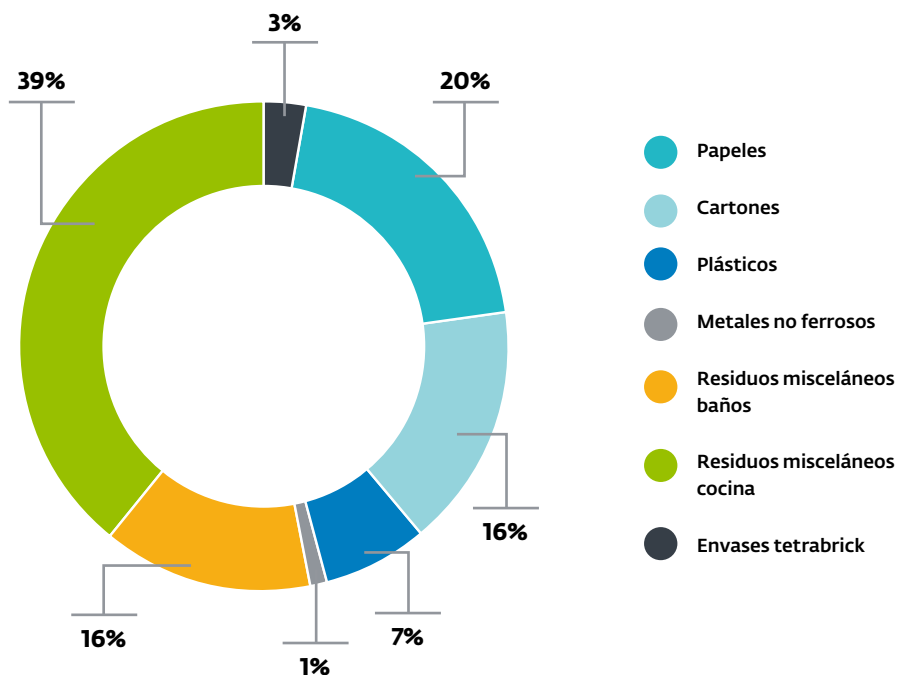
### Servidores

En 2018, 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.

### Separación de residuos

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 Separación de Residuos.



En articulación con la Dirección de Ambiente y Eficiencia Energética de la Municipalidad de Vicente López realizamos la caracterización de los residuos de todo el edificio de Buenos Aires.

Durante 2018, en nuestras tres oficinas se continuó separando los residuos. En las oficinas de Buenos Aires esta práctica se realizó en línea con la Municipalidad de Vicente López y en conjunto con el consorcio del edificio. Por este motivo, en junio todo el edificio participó de una Semana de Caracterización de Residuos, a cargo de la Dirección de Ambiente y Eficiencia Energética de la Municipalidad de Vicente López. Los resultados de la caracterización mostraron que los residuos plásticos y los residuos misceláneos de cocina (comida, papeles sucios, envoltorios, vasos de café, yerba, café, cubiertos descartables, envases descartables, todo mezclado y contaminado) representan un 46% de lo que desechamos semanalmente. Como resultado de este diagnóstico llevamos a cabo diferentes acciones que contamos a continuación para poder reducir este tipo de residuos.

En nuestras oficinas de Buenos Aires reciclamos un total de 608kg de residuos. Esta cantidad no aumentó ni disminuyó en gran medida con respecto al año anterior debido a que, si bien hay más colaboradores en la oficina, las prácticas implementadas apuntan a la reutilización y a una utilización más medida y responsable de los recursos.

En nuestras oficinas de Brasil y México realizamos por primera vez el ESET Cleaning Day. Durante este día laboral cada cola-

borador destina parte de su tiempo para hacer una limpieza general de su escritorio, cajones, muebles, etc. Además de lograr el orden general de la oficina, el Cleaning Day está pensado para reciclar todas aquellas hojas, revistas, diarios, todo lo que se pueda reciclar y que se encuentre guardado pero que ya no tenga utilidad.

Sumado a esto, los colaboradores de México juntaron durante todo el año tapitas plásticas y papeles para reciclar. Recolectando un total de 56kg.

### Reducción de envases plásticos

Durante 2018 nos propusimos disminuir la cantidad de envases plásticos y de bolsas plásticas que se generan cuando compramos comida. Con este objetivo, cada colaborador y colaboradora de nuestras oficinas de Buenos Aires recibió una bolsa y un contenedor plástico para comida reutilizables. De esta forma promovimos el uso de ambos en la hora del almuerzo y logramos así disminuir el consumo y la utilización de plástico.

Para incentivar esta práctica, en uno de los locales de comida para llevar más concurridos por la gente de la oficina, y en articulación con el comercio, logramos obtener un 10% de descuento solo para aquellos que llevarsen al lugar el envase plástico para poner comida comprada.





A PARTIR DE LA ENCUESTA REALIZADA RELEVAMOS QUE EL **61% DE LOS COLABORADORES UTILIZA EL ENVASE PLÁSTICO REUTILIZABLE.**

### Reutilización de bolsas plásticas

Incorporamos en nuestras oficinas de Buenos Aires contenedores de bolsas plásticas para poder depositarlas allí y reutilizarlas.

### Reducción de sobres de edulcorante

Los sobres de edulcorante están hechos de un material que por el momento no es posible reciclar. Para poder reducir este tipo de residuos hemos decidido comenzar a comprar azúcar light suelta y edulcorante líquido, en nuestras oficinas de Buenos Aires, como complemento de los sobres de edulcorante. El azúcar light tiene el sabor del azúcar con la mitad de sus calorías, contiene más del 99% de azúcar refinada combinada con aspartamo y acesulfame K. De esta manera, duplica el poder endulzante del azúcar.



DE ESTA FORMA LOGRAMOS **REDUCIR EN UN 50% EL CONSUMO DE SOBRES DE EDULCORANTE.**

### Jardines urbanos

Desde ESET, creemos en la importancia de generar espacios verdes dentro de nuestras oficinas, junto con la conciencia de su cuidado. Por esta razón, durante 2018, en la oficina de Buenos Aires, realizamos diferentes actividades en las que acondicionamos las plantas y los jardines verticales, plantamos nuevas y reorganizamos su distribución de acuerdo con la luz y las condiciones climáticas.

También de la mano de los Guardianes Verdes, realizamos una actividad junto con el proyecto MOLET en la que construimos canteros con pallets reciclados. Hicimos 7 canteros en los que colocamos diferentes plantas y los distribuimos en nuestras oficinas de Buenos Aires.







### Guardianes Verdes

Para cuidar los espacios verdes y pensar estratégicamente en generar nuevos, continuamos con el proyecto Guardianes Verdes. Esta iniciativa de voluntariado consiste en un grupo de colaboradores y de colaboradoras que se ocupan del cuidado de las huertas y las plantas, y piensan en conjunto nuevas propuestas para llevar a cabo en esta línea. Con este propósito, se realizaron diferentes comunicaciones internas, concursos y se organizaron los ESET Cleaning Day, en el que invitaron a todos los colaboradores a limpiar de papeles sus escritorios. Este año se sumaron a este día de limpieza por primera vez las oficinas de México y Brasil.



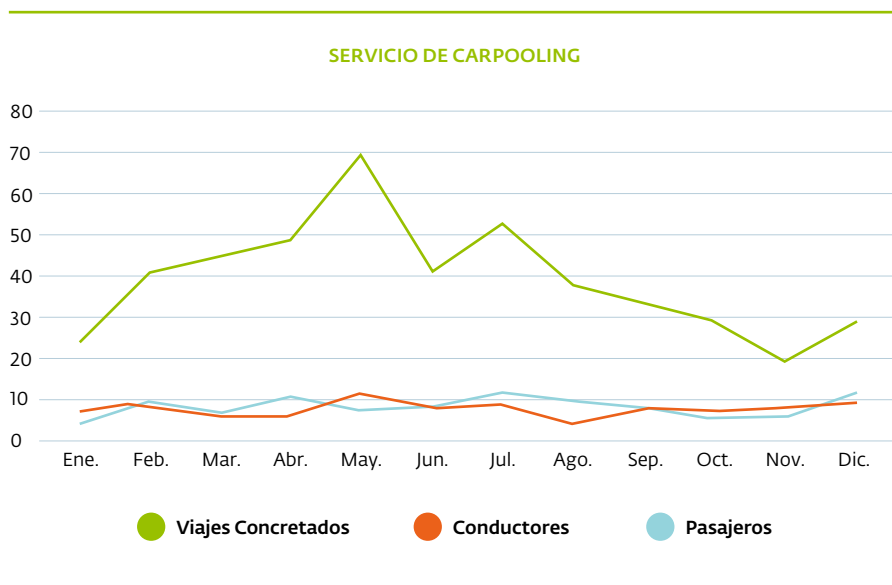
## Carpooling

Para disminuir las emisiones de gases tóxicos que generamos y brindar una mayor comodidad a nuestros colaboradores en los traslados hacia nuestras oficinas y desde ellas (teniendo en cuenta que muchos de ellos viven por la misma zona), en nuestras oficinas de Buenos Aires continuamos por segundo año consecutivo utilizando la plataforma de Mercedes Benz, teneslugar.com, para poder ofrecer el servicio de carpooling.

El 35% de los colaboradores utiliza el sistema de carpooling para sus traslados desde y hacia la oficina.



**77% DE NUESTROS COLABORADORES SON USUARIOS DE ESTA PLATAFORMA Y SE REALIZARON 482 VIAJES BAJO ESTA MODALIDAD. GRACIAS AL CARPOOLING OPTIMIZAMOS LA HUELLA DE CARBÓN EN 2.320 GRAMOS.**



## Capacitaciones sobre el cuidado del ambiente

En el marco de nuestro nuevo ciclo de charlas y de actividades, Think & Talk, durante 2018, en conjunto con todas las empresas del edificio en el que se encuentran nuestras oficinas de Buenos Aires, invitamos a la Dirección de Ambiente y Eficiencia Energética de la Municipalidad de Vicente López a dar una charla sobre la importancia de cuidar nuestro ambiente y sobre cuáles son las buenas prácticas que podemos realizar para lograrlo. Aprovechamos esta oportunidad para hacer partícipes a nuestros proveedores más frecuentes y los invitamos a presenciar la charla.







# CADENA DE VALOR

*#SomosConfiables*

Promovemos y acompañamos el desarrollo integral de nuestros socios de negocio.

## Nuestros Distribuidores Exclusivos

GRI 102-9 \*\*\* **TEMA MATERIAL** 6 11 14 15



### ESET Venezuela

Representado por Logintel



### ESET Costa Rica

Representado por SIAT  
Mejor Distribuidor del año



### ESET Perú

Representado por Sistec  
Mayor Impacto en Ventas  
Mayor Impacto en  
Desarrollo de Mercado  
Mejor Desarrollo de la  
Gestión en Sustentabilidad



### ESET Colombia

Representado por  
Frontech Ltda.  
Mayor Impacto en  
Diversificación



### ESET Guatemala

Representado por SIAT



### ESET Ecuador

Representado por  
Enlace Digital  
Mejor Acción de RSE  
durante 2018



### ESET El Salvador

Representado por SIAT



### ESET Panamá

Representado por  
Microtechnology



### ESET Nicaragua

Representado por SIAT



### ESET Uruguay

Representado por Videosoft



### ESET Honduras

Representado por SIAT



## 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

Organizamos y ordenamos 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 en conocimientos técnicos y comerciales.

### ♦ Beneficios e incentivos

Motivamos y recompensamos a los Partners por su compromiso y esfuerzo, brindándoles herramientas que faciliten la gestión de su negocio y su relación con los clientes. Dentro de este pilar, se encuentra el programa para vendedores ESET Sell & Win, que entrega premios a los vendedores por las ventas realizadas.

### ♦ 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.

Durante 2018 se lanzó en 3 mercados: República Dominicana, Ecuador, Centroamérica (Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua y El Salvador). Considerando que ya había sido lanzado en Argentina, México, Perú, Bolivia, Venezuela y Paraguay, donde se focalizó el esfuerzo en su consolidación.

## ESET Partner Awards

### Ganadores 2018



**Partner del año, Premio por Diversificación**  
INFOCON-RV-LTDA-Chile.



**Mejor Desempeño Anual por Categoría**

**Categoría Bronze:**

Assure - Colombia.

**Categoría Silver:**

Great Solution SAC- Perú.

**Categoría Gold:**

Productos y Servicios en Seguridad Informática  
Lockbits LTDA, Chile.

**Categoría Platinum:**

CLARO HEURÍSTICA S.A. de C.V., México.



**Mejor Caso de Éxito**

IP TRUST, Brasil.



**Segundo puesto de Caso de Éxito**

Autotecnia, México.



**Mejor Gestión Sustentable**

OK SOLUCIONES S.A.S.,  
Colombia (por su compromiso y responsabilidad social).



**ESET Rewards LATAM**

ANTIVIRUS Y PROTECCIÓN DE DATOS, S. A. DE C. V.,  
México.

## ESET Training Program

Los Partners son los principales embajadores de nuestra marca y uno de los ejes más importantes de nuestro negocio. Por este motivo, desarrollamos ESET Training Program, el programa de entrenamientos y certificaciones para socios comerciales de ESET. A través de él, los Partners adquieren los conocimientos y las herramientas necesarias para que puedan brindar un excelente servicio a sus clientes, ofreciendo un asesoramiento completo y eficiente acerca de nuestras soluciones, con el fin de que desplieguen sus oportunidades de negocio al máximo.



## Diálogo Fluido

GRI 102-43

### Latam Partner Conference

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 de trabajo en conjunto.

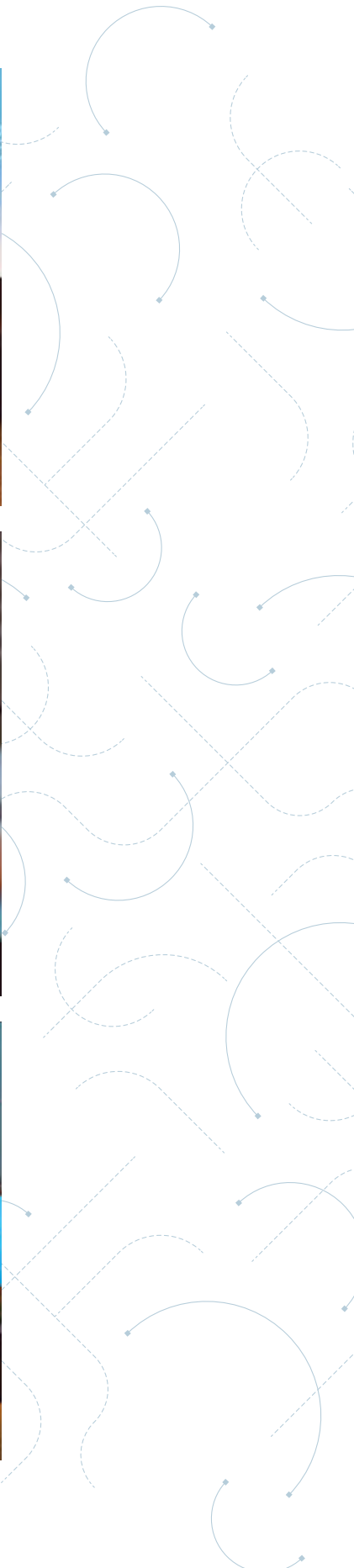
### ESET Partner Day

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 y ofrecerles 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 las oportunidades que tiene cada canal de venta, y así poder colaborar con el crecimiento de su negocio.

Estos espacios alcanzaron la versatilidad suficiente para adaptarse a las necesidades locales de cada mercado, permitieron el reclutamiento de socios comerciales, afianzaron lazos con los Partners más pequeños, y reforzaron las novedades institucionales y los lanzamientos de productos.

Los resultados fueron superadores respecto del año anterior, se pudo unificar y ofrecer una agenda estructurada y estandarizada regionalmente, común a todos los países, que permitiera la identificación del evento. Se realizaron agregados en los mercados donde existieron necesidades particulares del canal, personalizándolo en cuanto a los focos de información. Como ejemplo de esto, en la última edición del evento en Argentina pudimos brindar el tipo de capacitación, mucho más técnica, según lo que se indicó en las encuestas realizadas.





Durante 2018 este evento se llevó a cabo en Colombia, Brasil, Chile, Argentina, Perú, Panamá, México, Bolivia, Uruguay, Costa Rica, Paraguay y Ecuador.

**Se realizaron 17 eventos presenciales y 2 digitales con formato de Webinar, con más de 550 participantes.**

### 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, los lanzamientos, las 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.

Es un espacio único para realizar presentaciones, reuniones de trabajo, y compartir información entre las distintas oficinas y los Distribuidores Exclusivos de ESET. Se realiza en un país distinto todos los años y participan muchos de los Distribuidores Exclusivos de ESET Latinoamérica y también algunos colaboradores.



## Nuestros Distribuidores comprometidos

### Inversión de nuestros Distribuidores (expresado en dólares estadounidenses)

País	Comunidad	Dimensión Ambiental	Cadena de Valor	Colaboradores	Total
Venezuela	\$119	\$265	\$457	\$1.140	\$1.981
Perú	\$ 1.795	\$ 104	\$ 7.729	\$ 18.575	\$ 28.203
Ecuador	\$ 34.220	\$ 3.857	\$ 12.450	\$ 16.400	\$ 66.927
Uruguay	\$ 700	\$ 700	\$ 100	\$ 500	\$ 2.000
Colombia	\$2.700	\$955	\$1.600	\$7.500	\$12.755
Panamá	\$300	\$42	\$150	\$2.800	\$3.292
Honduras	\$3.459	\$300	\$32.560	\$6.325	\$42.645
Guatemala	\$9.490	\$300	\$63.375	\$22.987	\$96.152
El Salvador	\$3.846	\$300	\$52.457	\$22.539	\$79.141
Nicaragua	\$2.988	\$300	\$8.570	\$3.146	\$15.004
Costa Rica	\$2.457	\$300	\$28.459	\$3.949	\$35.165





## Logintel - Venezuela

El mayor foco de Logintel, durante 2018, fueron los colaboradores. Lamentablemente, la situación social, política y económica, que se presentó durante todo el año, impidió realizar la mayoría de las actividades que se habían planteado. A su vez, por esta misma razón, y sumado a un fenómeno de hiperinflación, la mayor parte de las acciones se concretaron al final del segundo semestre.

### Comunidad

En articulación con la Universidad Simón Bolívar, los colaboradores de Logintel dictaron un curso de 4 horas semanales durante el último trimestre del año. El objetivo fue capacitar a los estudiantes del establecimiento sobre las últimas tendencias en seguridad informática. A su vez, se patrocinó con premios en licencias de productos ESET la rifa realizada por la Asociación Amigos de la Universidad Simón Bolívar. Por último, durante noviembre, en el marco de la Semana Global del Emprendimiento, Logintel organizó un encuentro con emprendedores tecnológicos para darles a conocer las soluciones de ESET e invitarlos a incorporarse a su programa de canales de venta. La mayor parte de los emprendedores están iniciando sus proyectos de empresa. Durante la jornada, los participantes recibieron algunas recomendaciones para potenciar las ventas consultivas en el sector de tecnología.

### Colaboradores

Como parte de las actividades de integración se llevaron a cabo dos almuerzos anuales fuera de la oficina con todos los colaboradores para generar un espacio de relacionamiento más distendido, y se festejaron sus cumpleaños. Este año, se brindó el beneficio de snacks, el almuerzo navideño y un bono por las fiestas. A su vez, la Compañía continuó con las pólizas de salud de amplia cobertura.



### Dimensión Ambiental

Se continuó con las actividades de reciclaje de papel a través de la empresa de reciclaje REPAVECA, por medio de 4 cajas ecológicas dispuestas en puntos estratégicos de la oficina; en el año recolectaron más de 60kg de papel. Adicionalmente, se inició la recolección de baterías de celulares, cartuchos de tóner, bombillos ahorradores y fluorescentes, y envases plásticos. En lugares estratégicos de la empresa se colocaron carteles de concientización con la finalidad de promover y crear conciencia sobre el cuidado de recursos no renovables, como el agua y la energía. Durante 2018 el consumo de papel en la oficina disminuyó en más de un 60% a través de la reutilización de hojas para las impresiones.



EL CONSUMO DE PAPEL **DISMINUYÓ EN UN 60%**.

### Cadena de Valor

Con el objetivo de seguir capacitando y brindando apoyo a los canales de venta, se dictó una capacitación para nuevos Partners. Esta actividad contó con la asistencia de 29 participantes, y se llevó a cabo en los espacios de entrenamiento del Parque Tecnológico Sartenejas, en el Municipio Chacao. La capacitación contó con charlas de carácter comercial y técnico, demostraciones en vivo de productos, novedades y lanzamientos futuros, y también se realizó una breve charla sobre las actividades de RSE que realiza Logintel.



## Frontech - Colombia

### Comunidad

Durante 2018 se trabajó en articulación con la Fundación Niños de los Andes, para realizar diferentes iniciativas referidas a la inclusión social y laboral. La primera de ellas fue un curso en Seguridad Informática Básica de 10 horas de duración a cargo de los colaboradores del área de TI. Esta iniciativa estuvo dirigida a 26 jóvenes entre 13 y 22 años que se encuentran en el programa de Internado. El curso les brindó herramientas para que pudieran desarrollar competencias en estos temas, y les aportó nuevos conocimientos tanto para cuidarse en la red como para su futura búsqueda laboral. Los alumnos presentaron exámenes, talleres y exposiciones para afianzar los conocimientos adquiridos. Al finalizar el curso se premió a los 5 mejores estudiantes y se les entregó un certificado a todos los alumnos. Otra de las iniciativas llevada a cabo con esta organización fue el trabajo realizado con dos jóvenes que se encuentran en proceso de aplicación para estudiar Ingeniería de Sistemas. Los estudiantes fueron recibidos en las Oficinas de Frontech por el Gerente de Tecnología, quien les explicó y los orientó sobre el campo de acción de los ingenieros de sistemas en el área de seguridad informática. La última acción realizada en relación con la inclusión social y laboral que se realizó con esta organización fue el taller sobre entrevistas laborales. Tuvo como objetivo ofrecer entrenamiento práctico a 23 jóvenes y brindarles conocimientos y consejos para que supieran cómo desenvolverse en sus futuras entrevistas laborales.

También, junto con uno de sus aliados comerciales estratégicos, el equipo de Frontech realizó una actividad recreativa de Navidad, dirigida a 65 niños de la misma Fundación.

Como parte de la misión de concientizar sobre el uso seguro de la tecnología a grandes y chicos, se ofrecieron 2 charlas sobre temas de *grooming*, ciberacoso y las amenazas que existen en internet en líneas generales. La primera tuvo lugar en el marco de un congreso educativo y asistieron 316 personas entre padres, adolescentes y personas de gobierno. La segunda estuvo dirigida a adolescentes y asistieron 23 participantes.



**MÁS DE 330 PERSONAS PARTICIPARON DE LAS CHARLAS DE CONCIENTIZACIÓN EN GROOMING Y CIBERACOSO.**

Por último, Frontech participó de la Feria Modding organizada por el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje del Estado, dedicado a la formación técnica de los jóvenes más vulnerables del país). El propósito de esta feria es divulgar los proyectos de Desarrollo Tecnológico e Innovación (Modding) realizados por los Aprendices, estudiantes de los diferentes programas y algunos centros de formación del país. En esta edición se contó con 3.400 participantes y Frontech patrocinó uno de los proyectos, Modding ESET, presentado por tres estudiantes. El área administrativa de la Compañía se encargó de comprar todos los materiales necesarios para que el proyecto fuera elaborado por los jóvenes. También el Gerente General dictó una charla de seguridad informática para todos los asistentes.

Asimismo, a lo largo de todo el año, Frontech donó 270 licencias, distribuidas entre las siguientes entidades de carácter social: Feria Modding, Corporación Matamoros, Fundación Proaves Colombia, Secretariado Social de Soacha y Fundación Niños de los Andes.

### Colaboradores

La plantilla de colaboradores está compuesta en un 45% por mujeres y en un 55% por hombres. Las edades con mayor representación en la empresa corresponden a 31 a 40 años con un 50%, un 36% de los colaboradores se encuentra entre los 18 y 30 años, y un 14% se encuentra entre los 41 y 50 años.



**EL 45% DE LA PLANTILLA SON MUJERES.**

Tal como se viene realizando durante los últimos años, se llevaron a cabo evaluaciones médicas ocupacionales periódicas programadas, como parte del monitoreo

de la exposición a factores de riesgo de los colaboradores, y para determinar la existencia de efectos temporales o permanentes sobre su salud. Se indagó a cada trabajador por los factores de riesgo percibidos en su cargo actual y se encontró que referían exposición a riesgo biomecánico, físico y de seguridad, mientras que en menor proporción fueron reportados, el riesgo químico, por fenómeno natural, biológico y psicosocial.

### Relación cargo actual con exposición a riesgos percibidos por el trabajador

Cargo	Biológico	Físico	Químico	Biomecánico	Psicosocial	De Seguridad	Fenómeno Natural
Gerente	0	6	0	6	1	6	1
Auxiliar	0	3	0	3	0	3	1
Ingeniero	0	3	2	3	0	3	1
Asistente	0	2	0	2	0	2	0
Coordinador	0	2	0	2	0	2	1
Gestor Cartera	0	1	0	1	0	1	0
Director Comunicaciones	0	1	0	1	0	1	0
Soporte Técnico	0	1	1	1	0	1	0
Ventas	0	1	0	1	0	1	0
Ejecutivo de Cuenta	0	1	0	1	0	1	0
Oficios Varios	1	1	1	1	0	1	0
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>4</b>

Ninguno de los trabajadores evaluados presentó restricción para desempeñar sus funciones. Siguiendo las recomendaciones de los informes, se llevó a cabo un seguimiento del Programa de Promoción de Salud Visual, se promovió la realización de descansos periódicos visuales, se suministraron elementos de protección visual, si el cargo lo amerita, y se aseguró una adecuada iluminación en los lugares de trabajo. También se realizó una brigada de salud visual durante una jornada laboral y una Jornada de Asesoramiento en Nutrición.

Además, se continuó con la política de beneficios entre los cuales se encuentran el Home Office, las pausas activas, las licencias de los productos ESET, el día libre por cumpleaños, la póliza de salud, la afiliación a la cooperativa Alianza, entre otros. Se realizaron actividades de recreación e integración como Jornadas de Asesoría Nutricional y los festejos navideños. También se continuó con la capacitación y el desarrollo profesional de los colaboradores, y se los instruyó en temas relevantes para su cargo.

### Dimensión Ambiental

En 2013, Frontech sembró un bosque empresarial en el Parque Ecológico la Poma, el cual cuenta con 125 árboles. Anualmente el bosque recibe mantenimiento forestal necesario para su preservación. Durante 2018 la Corporación Hojas Verdes realizó el mantenimiento y el cuidado de los árboles sembrados por Frontech. Del último mantenimiento realizado se observó que de los 125 árboles sembrados ninguno presentaba problemas fitosanitarios y ninguno había muerto. También, se han llevado a cabo estudios de captura de CO<sub>2</sub>, cuyo resultado fue la captura de CO<sub>2</sub> promedio de 1.395 t/ha/año. Otra de las acciones realizadas en este eje fue el reciclaje de tapitas. Con el fin de apoyar a la Fundación Tapas Para Sanar, durante todo el año se realizó un concurso entre las distintas áreas de la empresa para recolectar tapitas plásticas.

### Cadena de Valor

Durante 2018 se llevó a cabo un total de 118 webinarios, dirigidos a los Partners de la Compañía, sobre temas comerciales, de productos y diversificación.

## SIAT - Centroamérica

### Comunidad

Durante 2018 se continuó con el apoyo a la comunidad de Gamers DELTA GAMING, que organiza competencias a nivel latinoamericano. Se premió a los ganadores de las distintas competencias con licencias y promociones de ESET.

Por otro lado, se llevó a cabo la iniciativa Breakfast & Learn, que consta de una serie de 10 desayunos abiertos a la comunidad y la participación de entre 6 y 10 tomadores de decisiones. Se abordaron temas relacionados con la seguridad de la información, se generó debate entre los participantes y se mostraron las posibles soluciones.



### El Salvador

Un año más, SIAT El Salvador apoyó el mega espacio de oportunidades y participación, Juventour, creado en 2010 para ser un punto de encuentro entre jóvenes, actores y líderes de los diferentes sectores sociales, culturales, económicos y políticos. Su objetivo es generar un espacio de encuentro, de convivencia, de intercambio y de participación juvenil, que articule la oferta pública y privada de servicios y de oportunidades dirigidas a la juventud. En 2018 se realizó en CIFCO y tuvo una duración de 2 días, en donde se realizaron conferencias y stands de salud integral, empleo y emprendimiento, educación, prevención de violencia, participación juvenil, recreación y tiempo libre, inclusión social, ambiental y cultural. SIAT tuvo a cargo una de las ponencias, premió a los asistentes con licencias de sus productos hogareños y realizó una campaña de desinfección para estos.



A su vez, se apoyó nuevamente al PC Day 2018, de la Universidad Don Bosco, brindando charlas y productos de regalo. El objetivo del evento es que los estudiantes apliquen las competencias adquiridas sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras, desarrolladas en las asignaturas de soporte de equipos y sistemas computacionales. Durante la jornada los jóvenes exponen sus innovadores proyectos, creados para dar respuesta a necesidades prácticas.

Durante este año se firmó también el Convenio de Fomento de Seguridad Informática con ISACA. El objetivo fue impulsar una plataforma que logre aunar esfuerzos reflejados, por un lado, en el trabajo de ISACA El Salvador como referente educativo y de formación y capacitación; y, por otro, el de ESET, que robustece el proyecto con sus herramientas de seguridad informática.

A sí mismo, debido a la erupción del volcán ocurrida en el límite departamental entre Chimaltenango, Escuintla y Sacatepéquez en Guatemala, los colaboradores de El Salvador juntaron ropa que enviaron a Guatemala.

Por último, se realizó un Curso de Seguridad Informática en la Universidad Tecnológica de El Salvador. Este curso gratuito estuvo a cargo de uno de los colaboradores de SIAT El Salvador y duró un mes, contó con más de 200 estudiantes.





## Honduras

En 2018 se creó el laboratorio ESET Honduras, para capacitar a futuros técnicos en Informática. Esta iniciativa está dirigida a jóvenes de escasos recursos, sin acceso a la educación superior en la zona de la costa norte de Honduras. Las charlas estuvieron a cargo de los colaboradores de Honduras y participaron algunos de los socios comerciales.



**SE CREÓ UN  
LABORATORIO DE  
FORMACIÓN EN  
HONDURAS PARA  
JÓVENES DE ESCASOS  
RECURSOS.**

A su vez, se realizó la Campaña de Desinfección junto a la Universidad Pedagógica La Esperanza, y se extendió la invitación a los habitantes de la zona. Se realizó un total de 400 desinfecciones. Por último, se participó en el Congreso Nacional de Seguridad de la Información de la Policía Nacional en Tegucigalpa. Se dieron charlas sobre seguridad informática a 50 técnicos, y se entregaron promociones, materiales de apoyo y licencias de los productos. El evento duró una semana.



## Nicaragua

Debido a la situación política y social del país, en la que muchas familias son víctimas de los enfrentamientos producidos como protesta a las reformas que está realizando el gobierno, se hizo una donación de víveres en abril.

## Colaboradores

SIAT contó durante 2018 con 73 colaboradores en los 5 países: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Su política de beneficios, implementada hace

más de 3 años, cuenta con los siguientes beneficios para toda la región: medio día libre por cumpleaños, licencias de productos ESET gratis, permisos de estudios, fines de semana libres, masajes, alimentación saludable, festejo de cumpleaños, charlas saludables, plan de becas para colaboradores, obsequios en días especiales, medio día libre en el cumpleaños de los hijos menores de 10 años, eventos de integración, licencias por paternidad y clases de inglés. Se continuó trabajando para expandir el beneficio de Home Office, y durante 2018 se implementó en el área de soporte en Guatemala y El Salvador, 11 colaboradores gozaron de este beneficio, y fueron el 100% del departamento de los países mencionados.

En lo que respecta a la capacitación de sus colaboradores, SIAT realizó capacitaciones sobre Habilidades Gerenciales, en las cuales se reunió a todos los jefes de área de los 5 países; se llevó a cabo un workshop sobre temas comerciales y otro sobre temas técnicos de soporte, para los colaboradores de las áreas relevantes de los 5 países; el área de Recursos Humanos capacitó a todos los colaboradores en temas de inteligencia emocional. También durante este año se realizó la Encuesta de Clima Laboral y de Beneficios en los países de Guatemala, El Salvador y Honduras.

Por último, en El Salvador se realizó la primera Jornada de Optometría y se gestionó una alianza con la óptica para que aquellos colaboradores o sus familiares que necesiten lentes puedan financiar el pago en 3 cuotas.

### Cadena de Valor

Como forma de reconocimiento al apoyo que dan los Partners, y con el objetivo de mantener un vínculo fluido, durante 2018 SIAT Centroamérica realizó diferentes actividades: desayunos, almuerzos y cenas de relacionamiento, capacitaciones, actividades deportivas mensuales y convivios navideños. Todas estas actividades ayudan a mejorar el relacionamiento con los Partners, al reforzar el compromiso con la Compañía y con la gestión sustentable que SIAT lleva a cabo, y se logra así el cumplimiento de objetivos.

En Honduras, por primera vez, se realizó la actividad Copa ESET Honduras. Con el objetivo de generar espacios para negocios saludables, durante septiembre se realizó este encuentro de fútbol, en donde las empresas compitieron entre ellas. En total participaron 10 empresas y se logró compartir con clientes y con prospectos importantes un espacio informal de intercambio y de relacionamiento.

### Dimensión ambiental

En todas las oficinas de Centroamérica, el cuidado del ambiente representa un eje importante en lo que hace a la gestión. Por esta razón, se desarrollaron las siguientes acciones:

- ♦ En lo que respecta al consumo de energía eléctrica, se colocaron carteles de concientización en los que se pide apagar los aires acondicionados, las luces y los equipos cuando no se los utiliza.
- ♦ Se incrementó el uso de laptops en lugar de desktop, el mantenimiento periódico de los aires acondicionados, los servicios sanitarios y los aromatizadores.
- ♦ Se realizaron charlas sobre el cuidado del ambiente y sobre las comunicaciones internas con el mismo propósito.
- ♦ Se separaron los residuos para su posterior reciclado.
- ♦ Se realizó una Jornada de Limpieza en las bodegas de las oficinas, se separó todo lo que ya no se utiliza, se donó lo reciclable y se desechó lo que no sirve.

- Por primera vez se logró medir el consumo de energía eléctrica en las oficinas de Guatemala. En los últimos 3 años, se ha incrementado el uso debido al crecimiento significativo de la plantilla de colaboradores de esta oficina durante estos años.

### Consumo de energía eléctrica en las oficinas de Guatemala

Período	KW Consumidos 2016	KW Consumidos 2017	KW Consumidos 2018
Enero	1.220,0	1.415,0	1.729,6
Febrero	1.126,0	1.299,3	1.729,5
Marzo	1.356,8	1.417,3	1.986,8
Abril	1.239,4	1.515,8	1.473,0
Mayo	1.454,2	1.406,1	1.523,0
Junio	1.326,1	1.400,9	1.559,0
Julio	1.370,1	1.520,2	1.570,0
Agosto	1.290,2	1.508,7	1.646,0
Septiembre	1.210,2	1.603,3	1.640,0
Octubre	1.438,3	1.486,6	1.646,0
Noviembre	1.338,5	1.503,5	1.650,0
Diciembre	1.451,3	1.601,2	1.652,0
<b>Total</b>	<b>15.821,1</b>	<b>17.677,9</b>	<b>19.804,9</b>
<b>Incremento</b>	<b>-</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>



## Enlace Digital - Ecuador

### Comunidad

Enlace Digital generó una alianza estratégica con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y con la congregación religiosa de las Hermanas Adoratrices, para desarrollar y ejecutar un proyecto que beneficie a una de las poblaciones más vulnerables de la sociedad quiteña: las trabajadoras sexuales. Dentro de esta alianza, cada actor tuvo un rol diferente: la captación de las mujeres por parte de las Hermanas Adoratrices, la formación técnica por parte de Enlace Digital y el proceso de reinserción laboral a cargo del Municipio de Quito. Tomando en cuenta sus principales necesidades, se generó la capacitación inclusiva "Vivamos la tecnología de forma segura". Este proyecto tuvo 10 semanas de



duración y su objetivo principal fue capacitar a 20 mujeres residentes en la ciudad de Quito, pertenecientes a la población de trabajo sexual, en temas de computación básica, de ofimática, de internet y de seguridad informática, para aportar a su desarrollo personal y profesional. La capacitación se dividió en 10 módulos, cada uno con una duración de 2 horas presenciales y 1 hora de investigación, y fueron impartidos por 15 colaboradores de Enlace Digital, de acuerdo con su formación y expertise.

Por último, se brindaron 6 charlas sobre seguridad informática a empresas e instituciones educativas de nivel superior en Quito, de las que participaron 1.310 asistentes. Las conferencias fueron impartidas por nuestros expertos y contaron con una gran acogida del público.

El proyecto de inclusión fue posible gracias a la articulación de los 3 sectores: la organización de la sociedad civil, las Hermanas Adoratrices, el Estado, el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y el sector privado, Enlace Digital.

### Colaboradores

Durante 2018 se trabajó en algunos aspectos que permitieron fortalecer el compromiso con nuestros colaboradores.

Se llevó a cabo una prueba piloto del beneficio de Home Office con el área técnica y con algunos colaboradores. Se realizará una evaluación de impacto para lanzarlo como un beneficio para todos los colaboradores durante el próximo año. También se realizaron diferentes festejos como el Día del Amor y la Amistad, el Día Internacional de la Mujer, el Día de la Madre, el Día del Padre, la tradicional Colada Morada, los cumpleaños de los colaboradores y la fiesta de Fin de Año.

Por segundo año consecutivo se realizaron las evaluaciones de desempeño. Como innovación, este año se implementó una nueva metodología basada en un test de competencias y DISC KUDERT para los líderes de la empresa. Esta se aplicó de forma individual a cada uno de ellos, para generar oportunidades de mejora y buscar alinear a los líderes en las necesidades de sus equipos de trabajo y las necesidades de la Compañía.

En lo que respecta al cuidado de la salud y de la seguridad de los colaboradores, se realizaron diferentes iniciativas. Se continuó con las pausas activas durante todos los días, dos veces por día, con el fin de evitar enfermedades ocupacionales por las malas







posturas o rutinas laborales. Se llevaron a cabo capacitaciones de seguridad laboral y se aplicó el test de riesgos psicosociales a todos los colaboradores de la Compañía. En septiembre se realizó un convenio con una óptica, en donde se hicieron los chequeos oftalmológicos gratuitos a todo el personal y Enlace se comprometió a financiar los lentes y a formular visuales para cada trabajador. También se llevó a cabo la campaña de vacunación en la que se dio la posibilidad de vacunarse contra la fiebre amarilla, la rubeola, el sarampión y la influenza.

Por último, durante este año se conformó el equipo de running del que participan 10 colaboradores. Se realizaron entrenamientos los viernes y sábados.



### Dimensión Ambiental

Durante 2018 se trabajó en la generación de espacios y de acciones que promuevan el cuidado del ambiente, procurando que las prácticas tengan una continuidad efectiva y no se conviertan en acciones furtivas. Para cumplir con este objetivo, cada acción implementada tuvo como antecedente un espacio de información y participación para la reflexión y aprehensión de la importancia de las acciones por seguir.

Por cuarto año consecutivo se implementó la campaña 3R: Reduce, Reutiliza, Recicla. Para poner en práctica la primera consigna de esta campaña, Reduce, se continuó con el reemplazo de las luminarias por focos LED. Este año se realizó el cambio en la recepción del edificio y en el espacio de atención. Se rediseñó y colocó una nueva señalética sobre el cuidado de los recursos como el agua y la energía en todo el edificio. Por último, se realizó una campaña de comunicación interna enfocada en la concientización para la reducción del uso del agua potable innecesario, y en la importancia de la reducción del uso de hojas de papel para impresiones. En lo que respecta a la consigna Reutiliza, se realizaron charlas de concientización promoviendo la reutilización de envases plásticos. Como resultado se reutilizaron: 240 botellas plásticas, 12 tarrinas, que fueron empleadas como macetas para plantas que se colocaron en el interior del edificio, y 27 bolsas plásticas grandes.



Para fortalecer el eje Recicla, se realizó una charla de concientización sobre la importancia del reciclaje, se recolectó en forma semanal el material reciclado y fue entregado a un centro de acopio; se colocaron fondos de pantalla corporativos promoviendo el reciclaje y las notas de concientización en las carteleras.



A su vez, se continuó con la campaña de forestación ESET Planta Vida, con el formato de voluntariado que se adoptó desde el año pasado, se reforzó la participación de los socios de negocios y se fomentó la integración y el trabajo en equipo. Para llevar a cabo la acción, se generó un convenio con el Municipio de Quito, institución que asignó un espacio dentro del casco urbano que actualmente se encuentra en proceso de forestación: el Parque Metropolitano Bicentenario (antiguo aeropuerto de Quito). El espacio de 2.500 metros cuadrados fue cubierto por 100 árboles de la especie "Cholán".

### Cadena de Valor

Durante 2018 se continuó con la realización del ESET Champions Recognition, un programa de reconocimiento de canales exclusivo para Ecuador, que tiene 2 esquemas: el primero, enfocado al reconocimiento de canales y, el segundo, enfocado al reconocimiento de asesores destacados en los canales.

También, durante 2018, se realizó un ciclo de entrenamientos técnicos y comerciales a los canales, para fortalecer sus capacidades y, como consecuencia, mejorar su desempeño para la atención a clientes finales. En total, se dictaron 76 capacitaciones en las ciudades de Quito, Guayaquil e Ibarra. Por último, se continuó con las campañas de desinfección en las instalaciones de algunos de los canales: se lograron desinfectar 291 equipos.



### Microtechnology - Panamá

#### Comunidad

Durante 2018, enfocados en difundir la iniciativa de Digipadres, Microtechnology brindó un total de 11 charlas a más de 225 asistentes, en diferentes organizaciones: Colegio Ma. Inmaculada, Cooperativa de Servicios Múltiples EDIOACC, Icaza González-Ruiz & Alemán, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Lotería Nacional de Beneficencia. También juntamente con el Partner Tecni Computers se entregaron víveres y productos de aseo para el Asilo de Ancianos y realizaron un aporte económico a la Iglesia Sagrado Corazón de Jesús como donativo para acciones de atención a familias de escasos recursos.

Como apoyo a Casa Esperanza, una organización sin fines de lucro que realiza programas de nutrición, educación, recreación y capacitación a niños, niñas y adolescentes, y a la que se ayuda desde hace seis años, se realizó una donación de 5 canastas con víveres para ser entregadas a las familias de los niños que forman parte de este programa.

Por último, con motivo de las fiestas navideñas, la Compañía apoyó y acompañó a uno de sus socios comerciales, Network Connection Plus, en una labor social dirigida a la comunidad de Pacorita de Capira, ubicada en una localidad distante y apartada entre la ciudad de Panamá y Colón, en la que entregaron canastas con víveres y obsequios navideños a los niños de esa comunidad.

### Colaboradores

Este año, Microtechnology puso el foco en la integración de su equipo de trabajo distribuido entre las oficinas de Ciudad de Panamá y David. Se llevó a cabo una jornada de capacitación sobre liderazgo, donde se expusieron temas relacionados con el compromiso, la confianza, la complementariedad, la coordinación y la comunicación, a través de dinámicas que el equipo compartió durante dos días. Como cierre de año se realizó en diciembre el almuerzo navideño para los colaboradores, en el que todos compartieron un momento distendido y relajado.

### Dimensión Ambiental

El buen uso de los recursos naturales es un tema de importancia en la Compañía. Por esta razón, se continuó con la implementación de medidas que contribuyan al cuidado de estos. El correcto mantenimiento de los equipos electrónicos, la disminución del uso de papel en impresiones innecesarias, son parte de los mensajes de concientización que se promovieron durante todo el año. También se realizó una campaña de recolección de equipos electrónicos, para ser descartados de forma apropiada por medio de una empresa de reciclaje, Bliss Panamá.

### Cadena de Valor

Durante este año, Microtechnology se enfocó en la capacitación de sus socios comerciales. Con tal objetivo, se realizaron varios seminarios de capacitación destinados a los Partners de forma personalizada. Entre las empresas participantes se encontraron: Network Security, Compu Repuestos, HJ Technology, Click Consultores, Suplidora General Technology, Network & Solutions, Astelsa, Ricardo Tuñón, Logística.







## VideoSoft - Uruguay

### Comunidad

VideoSoft continúa trabajando en articulación con la Biblioteca Nuestros Hijos, con el fin de apoyar a esta organización en varios aspectos y de educar a la comunidad en el uso de la tecnología de forma segura. Esta biblioteca es una asociación civil sin fines de lucro, que trabaja para promover la lectura, la instrucción y el desarrollo cultural de niños, adolescentes y adultos de Uruguay. Su labor es posible gracias al aporte mensual de sus socios, al apoyo de empresas y de organizaciones que comparten su misión y voluntarios que colaboran con su trabajo. La Biblioteca aporta en la formación académica de estudiantes en situación de vulnerabilidad social, da insumos para que niños y adultos aprendan las herramientas básicas de

informática y mejoren sus oportunidades. En julio se realizó una charla para padres titulada "Cómo ser un Digipadre", a cargo del Director de Investigación, Análisis y Educación de VideoSoft. El objetivo fue darle herramientas a todos aquellos padres para que sean conscientes de los riesgos que existen en Internet.

A su vez, en noviembre, con motivo de cierre de fin de curso, se organizó un desayuno compartido para los niños y las niñas de 12 años que provienen de contextos críticos y son parte de la ONG La Pascua. En este marco, los niños concurren a la Biblioteca Nuestros Hijos para disfrutar de diferentes actividades. El equipo de VideoSoft agasajó a los niños de la Biblioteca con un rico desayuno. Además, se les entregó un obsequio a cada uno y una bolsa con variadas golosinas. Mientras los niños disfrutaban del desayuno, se les brindó la charla sobre seguridad informática en un contexto distendido, en la que se conversó sobre los riesgos de las redes sociales.



### Colaboradores

Durante 2018, se continuó con los beneficios que se encuentran en la política de beneficios realizada durante 2017. Este documento cuenta con todos los beneficios que gozan los colaboradores de la Compañía. Entre los más destacados de este año, se encuentran: la continuación de los cursos de inglés, las clases de elongación e higiene de columna y la merienda saludable dos veces a la semana.

### Dimensión Ambiental

Durante 2018 se realizó una campaña de recolección de pilas. Su importancia reside en no permitir que las pilas terminen a la intemperie, ya que la contaminación se acelera debido a la lluvia, el calor y la acidez del suelo, que tienden a acelerar el proceso de descomposición de estas. Por este motivo se repartieron más de 10 contenedores en distintos lugares públicos del Departamento de Maldonado (supermercados, locales de cobranza y farmacias), y se buscó vincular a la comunidad en esta acción. Una vez completos, se los llevó a la Intendencia de ese departamento para su reciclaje.



También se llevó a cabo una campaña en Facebook que tuvo como objetivo vincular a la comunidad con contenidos interesantes, orientados a concientizar sobre el cuidado del ambiente. Desde que inició la campaña se sumaron más de 31 seguidores, de manera orgánica, a la comunidad. En promedio, por publicación se alcanzaron unas 90 personas y se recibieron unas 30 interacciones. Algunas de las publicaciones han sido patrocinadas superando las 3.000 interacciones y alcanzando a 18.000 usuarios.

### Cadena de Valor

Durante noviembre se realizó el ESET Partner Day. En esta oportunidad se llevó a cabo un desayuno en donde se presentaron las últimas tendencias y los nuevos productos de la empresa. Se trató de una Jornada de Actualización Interactiva, en formato seminario taller, que le permitió a los asistentes interpretar los cambios en el comportamiento del cliente y dar respuesta para desarrollar experiencias diferentes de compra, a través de las nuevas tecnologías. También se desarrollaron durante todo el año capacitaciones mensuales para los Partners, para mejorar las cualidades de ventas y evacuar cualquier tipo de dudas que surjan sobre las prestaciones de los nuevos productos.



### Sistec - Perú

#### Comunidad

Durante 2018 se puso especial foco en brindar charlas sobre cómo pueden acompañar los adultos a los más chicos en el uso seguro de la tecnología. Se realizaron 3: una en el local Comunal Coworking Barranco, otra en la Comunidad Hijas de Nuestra Señora de la Piedad, y otra en el Colegio Master Ciencias, en total participaron 80 adultos.

Persiguiendo este mismo objetivo y como parte del compromiso de Sistec en las problemáticas sociales, el 5 de abril se firmó un convenio con el Ministerio del Interior como parte del plan Nacional contra la



Trata de Personas (2017- 2021) para fortalecer acciones en la lucha contra la trata de personas en las plataformas digitales. A través de la firma de este convenio, ambas instituciones se comprometieron a planificar y ejecutar actividades educativas que contribuyan al fortalecimiento de capacidades de grupos organizados y de voluntariado contra la trata de personas. Desde la firma del convenio, los colaboradores de este país han participado en conjunto con el Movimiento Ramón Castilla, realizaron 11 charlas. Las actividades tuvieron una participación de más de 2.000 personas entre padres de familias, universitarios y docentes que fueron informados acerca de temas como *Grooming*, *Cyberbullying* y *Sexting*. A su vez, se realizó una charla sobre estos temas para los voluntarios de este movimiento.

Por último, para la época de la Navidad se realizó un voluntariado del que participaron 18 colaboradores. Se llevaron regalos y se realizó un show para 30 niños del pueblo de Coayllo.

### Colaboradores

Durante febrero se lanzó la Política de Beneficios. Este documento es de gran importancia ya que en él se encuentran todos los beneficios que otorga la Compañía a sus colaboradores de forma ordenada y accesible. Uno de los nuevos beneficios más importantes incorporado durante 2018 fue el de Home Office, que incluyó a todos los colaboradores de Sistec.

También, con el propósito de cuidar y promover hábitos saludables, durante 2018 se llevaron a cabo distintas iniciativas:

- ♦ Se realizaron tres veces por semana sesiones de fisioterapia en el puesto de trabajo, para prevenir posibles lesiones musculares y articulares que van surgiendo por posturas y por actividad sedentaria.
- ♦ Los jueves quedó asignado como el día en el que se les reparte frutas a los colaboradores.
- ♦ Se realizó un taller de espalda saludable, para informar a los colaboradores sobre los distintos cuidados que pueden tener para mantener su buena salud.



- Se realizaron acciones especiales por el Día de la Amistad, el Día de la Mujer, el Día de la Madre y del Padre, fiestas patrias, aniversario de Sistec y la cena de Fin de Año.
- Se realizó una charla de prevención contra la trata de personas. Esta actividad estuvo a cargo de voluntarios del Movimiento Ramón Castilla, y tuvo como objetivo profundizar en las problemáticas sociales que rodean a la sociedad.



**SISTEC LANZÓ EL BENEFICIO DE HOME OFFICE PARA TODOS LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑÍA.**

### Dimensión Ambiental

Sistec llevó a cabo una serie de acciones para contribuir al cuidado del ambiente. Durante 2018 puso el foco en la concientización de sus colaboradores, pieza fundamental para el cuidado de los recursos naturales en el ámbito laboral. En junio, con motivo del Día Internacional del Medio Ambiente, se realizó una charla acompañada de una trivía con premio para los ganadores. En este año se llevó a cabo también el Proyecto Verde, se entregó un pequeño huerto a cada colaborador, para que pudieran seguir el proceso de crecimiento y el cuidado de su respectiva plantita, y mostrarles que no hace falta tener grandes conocimientos ni disponer de espacios extensos para tener su propio huerto urbano. Por segundo año consecutivo, se realizó el concurso de recolección de tapitas plásticas. El grupo ganador juntó un total de 8kg de tapitas plásticas, y consiguieron un total de 22,5kg de tapitas. Lo recolectado se llevó nuevamente a la organización ALINEN, que trabaja con niños enfermos de cáncer.

### Cadena de valor

Se realizaron diferentes actividades de relacionamiento y capacitación, para fortalecer el vínculo con los Partners y los canales de venta. Como actividad innovadora, colaboradores de Sistec realizaron jornadas de pausas activas en las oficinas de sus clientes. De esta forma mostraron una de las acciones realizadas desde el área de RSE en Sistec y la importancia que esta actividad tiene para la salud de los colaboradores.

Por otro lado, Sistec se enfocó en fortalecer los vínculos con algunos de sus proveedores principales. Con este motivo realizaron un desayuno por el Día de la Madre y por las fiestas navideñas.

## Nuestros proveedores

### Gastos operativos y pago a proveedores en las oficinas de ESET Latinoamérica

GRI 103-2 • 103-3 • 204-1

País	Argentina	Brasil	México
<b>Inversión</b> (valores expresados en dólares)	1.888.841	339.096	975.115
<b>Porcentaje de gasto</b>	59%	11%	30%

## Clasificación de proveedores por tamaño

	<b>País</b>	<b>Chico</b> (Monotributistas)	<b>Mediano</b> (Sociedad de Responsabilidad Limitada)	<b>Grande</b> (Sociedades Anónimas)
<b>Inversión en dólares</b>	<b>Argentina</b>	339.163,85	774.679,53	774.997,91
	<b>Brasil</b>	1.608,60	754.738,75	218.768,40
	<b>México</b>	157.604,17	47.570,87	133.921,33
<b>Cantidad de proveedores</b>	<b>Argentina</b>	101	116	128
	<b>Brasil</b>	2	25	17
	<b>México</b>	30	9	20
<b>Porcentaje de inversión</b>	<b>Argentina</b>	18%	41%	41%
	<b>Brasil</b>	0%	77%	22%
	<b>México</b>	46%	14%	39%

## Clasificación de proveedores por tipo de contratación

	<b>País</b>	<b>Servicios</b>	<b>Insumos</b>
<b>Inversión en dólares</b>	<b>Argentina</b>	1.806.054,95	82.786,34
	<b>Brasil</b>	953.669,77	21.445,98
	<b>México</b>	306.300,12	32.796,24
<b>Cantidad de proveedores</b>	<b>Argentina</b>	326	19
	<b>Brasil</b>	39	5
	<b>México</b>	43	16
<b>Porcentaje de inversión</b>	<b>Argentina</b>	96%	4%
	<b>Brasil</b>	98%	2%
	<b>México</b>	90%	10%

## Política de trabajo

GRI 103-2 • 103-3 • 407-1 • 408-1 • 409-1 • 412-3

Al firmar el Pacto Global de Naciones Unidas, nos hemos comprometido con 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 los que operamos. Si bien no resultan de alto riesgo, por el tipo de actividad que realizan nuestros principales proveedores, realizamos un monitoreo que nos permite afirmar este compromiso en nuestra cadena de suministro.

Durante 2018, continuamos 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 y gestión. Para esto fue fundamental la carta de adhesión a los principios fundamentales, para una gestión responsable, y la encuesta para poder identificar —en cada proveedor— su compromiso y sus acciones en lo que respecta a la gestión sustentable del negocio, elaborados durante el año anterior. Ante cada nueva contratación se envió esta carta de adhesión y se les solicitó responder la encuesta para continuar con la gestión y el análisis de datos.

Todavía continuamos enfocando nuestros esfuerzos en efectivizar esta política, profundizando de forma interna de este modo de trabajo con cada área de la Compañía, para su completa implementación. Hasta el momento logramos que **45 proveedores firmen la carta de adhesión y 36 respondan la encuesta.**

### Análisis

Se hizo un mapeo para determinar cuáles de los proveedores, que tiene la Compañía registrados, son relevantes a la fecha. Este trabajo se realizó área por área y permitió tener un panorama más claro sobre la cantidad de proveedores con los que la Compañía trabaja actualmente, y su identificación. Se incorporó en un trabajo en conjunto con el área de Administración, dentro de la política de contratación de proveedores de distintas variables, entre las cuales no solo se debe evaluar el nivel de los productos y servicios que se ofrecen, sino también el impacto que tiene este sobre el 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 y responder cuáles son las bases en las que gestiona su negocio. Este proceso también se llevará 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.

### Carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable

Cada proveedor, nuevo o habitual, debe firmar una carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable. Estos se refieren a las normas internacionales definidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a los 10 principios del Pacto

Global de Naciones Unidas (a los que ESET Latinoamérica adhiere e invita a adherir a todos sus proveedores) y a las mejores prácticas empresarias, las cuales no solo promueven el cumplimiento de la legislación nacional, sino también su participación en el movimiento global, que tiene la responsabilidad social empresarial en la actualidad y la gestión sustentable.

- ♦ **Derechos Humanos:** apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos dentro de su ámbito de influencia, asegurándose de no ser cómplices en casos de violaciones a estos derechos.

---

- ♦ **Condiciones de trabajo:** cumplir con la normativa laboral y la protección social de los trabajadores, asegurando condiciones dignas de trabajo, desarrollo laboral, mejora del conocimiento e igualdad de oportunidades.

---

- ♦ **Libertad sindical:** respetar la libertad de asociación sindical y reconocer el derecho a la negociación colectiva.

---

- ♦ **Trabajo forzoso:** contribuir con la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado mediante coacción; es decir, de todo trabajo o servicio que no se realiza de manera voluntaria y que se exige a un individuo bajo amenaza, por la fuerza o como castigo.

---

- ♦ **Trabajo infantil:** contribuir con la eliminación de toda forma de trabajo infantil, entendiéndose, como tal, toda actividad económica y/o estrategia de supervivencia, remunerada o no, realizada por niñas o niños por debajo de la edad de admisión al empleo o trabajo (según lo establezca la ley local), o que no hayan finalizado la escolaridad obligatoria. El empleo de jóvenes, que no estén comprendidos en la definición de trabajo infantil, también deberá cumplir con todas las leyes y las disposiciones de aplicación para dichas personas.

---

- ♦ **No discriminación en el empleo y ocupación:** contribuir a eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación. Se entiende por discriminación toda distinción, exclusión o preferencia con efecto de reducir o alterar la igualdad de trato u oportunidades realizada por razón de raza, color, sexo, religión, opinión política, edad, nacionalidad de origen, extracción social, responsabilidades familiares u otras consideraciones.

---

- ♦ **Cuidado del ambiente:** trabajar de manera preventiva frente a los efectos ambientales adversos, utilizando, de manera eficiente y sustentable, los recursos ambientales, procurando mantener el menor impacto ambiental, y fomentando el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Empezar iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental y darle difusión a las conductas ambientalmente responsables.

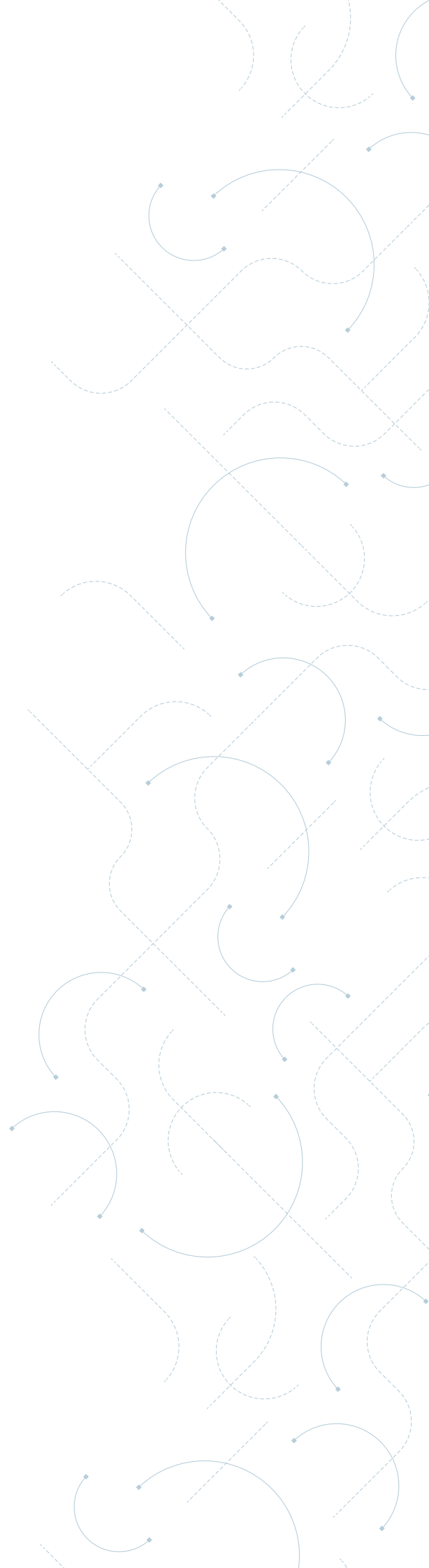
---

- ♦ **Anticorrupción:** trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión, la criminalidad y el soborno.

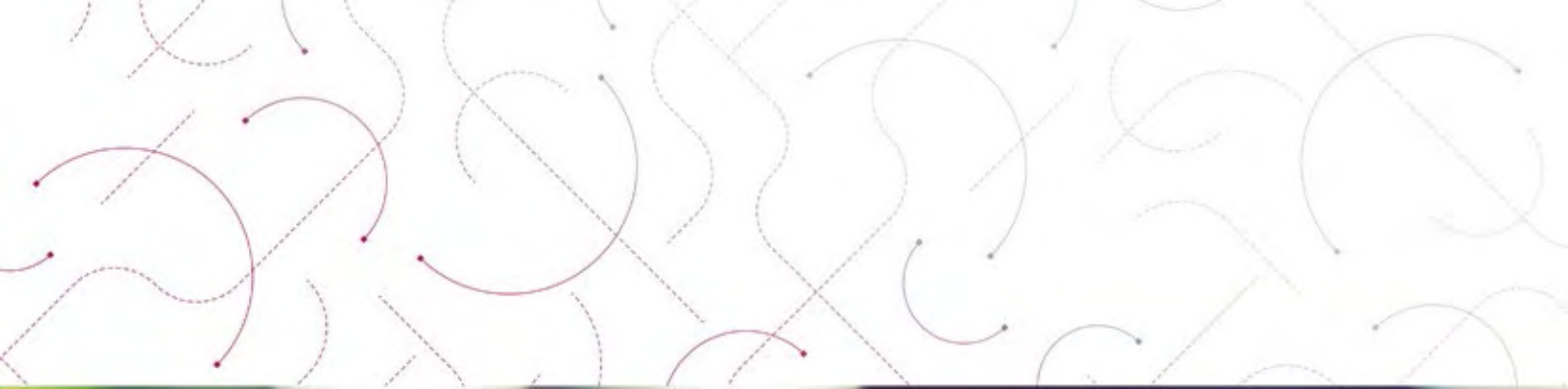
---

- ♦ **Conducta responsable y transparente:** garantizar una conducta corporativa responsable y transparente en todas las actividades de la empresa, respetando los intereses de los distintos públicos con los que se relaciona.

---





Reporte de Sustentabilidad 2017

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015





# ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Este es el séptimo informe que presenta la Compañía. La información brindada incluye las dimensiones económica, ética, ambiental y social, alcanzadas en toda la región.

## Elaboración del Reporte de Sustentabilidad

GRI 102-10 • 102-45 • 102-48 • 102-49 • 102-50 • 102-51 • 102-52 • 102-54 • 102-56

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

Este es el séptimo informe que presenta la Compañía, el reporte anterior fue por el correspondiente al ejercicio económico 2017, publicado en mayo de 2018, cumpliendo, así, nuestro compromiso de publicar anualmente nuestro Reporte de Sustentabilidad.

No hay cambios significativos en la expresión de la información con respecto al reporte anterior, ni existen cambios significativos que afecten el alcance y la cobertura de los temas abordados, ni hay cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de valor de la organización.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. En él se muestran los resultados obtenidos por la empresa en el período comprendido entre enero y diciembre de 2018. En este reporte, incluimos los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los cuales trabajamos, alineándonos con la agenda 2030 propuesta por las Naciones Unidas. La información brindada incluye las dimensiones económica, ética, ambiental y social alcanzadas en toda la región, incluyendo los resultados de ESET Latinoamérica SRL, que corresponden a la actividad en Argentina, y cuyos balances se presentan todos los años. También, se presentan los logros y las posibles mejoras de las oficinas de ESET en México y Brasil, así como las actividades que desarrollan nuestros Distribuidores Exclusivos en los distintos países de la región. Además, este documento es la Comunicación del Progreso (COP) de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde mediados de 2013.

El presente Reporte no cuenta con verificación externa, pero se evaluará para sucesivos informes. De todas formas, los datos aportados están garantizados por la empresa y registrados en sus sistemas operativos.

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 cuatro períodos.

Su desarrollo implicó varias instancias de elaboración, a partir de las cuales se arribó al resultado expuesto. La presentación del reporte anterior facilitó el diálogo con los principales públicos y la actualización de la matriz de materialidad. 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.











# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS

# Índice de contenidos GRI Standards - Opción Exhaustiva

GRI 102-55

A continuación, presentamos el Índice de Contenidos GRI Standards, donde brindamos la referencia en el cuerpo del Reporte, en respuesta a los contenidos de los estándares del GRI y a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Para el SDG Mapping Service, GRI Services ha confirmado que los contenidos incluidos en el índice de contenidos han sido contrastados con los ODS.



Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>GRI 101 - Fundamentos 2016</b>					
<b>GRI 102 - Contenidos Generales 2016</b>					
<b>1. Perfil de la Organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	20			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	18, 20, 28			
102-3	Ubicación de la sede	18, 20			
102-4	Ubicación de las operaciones	18, 20			
102-5	Propiedad y forma jurídica	20			
102-6	Mercados servidos	20, 27			
102-7	Tamaño de la organización	23			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	75		Principio N° 6	#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
102-9	Cadena de suministro	26, 116			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	144			
102-11	Principio o enfoque de precaución	92			
102-12	Iniciativas externas	48			
102-13	Afiliación a asociaciones	48			
<b>2. Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 5			
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	8, 56			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>3. Ética e Integridad</b>					
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	21, 44		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia
<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	44		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia
<b>4. Gobernanza</b>					
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	38			
<b>102-19</b>	Delegación de autoridad	40			
<b>102-20</b>	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	38			
<b>102-21</b>	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	57			#16 Paz y Justicia
<b>102-22</b>	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	38, 43			#5 Igualdad de Género, #16 Paz y Justicia
<b>102-23</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	38			#16 Paz y Justicia
<b>102-24</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	38			#5 Igualdad de Género, #16 Paz y Justicia
<b>102-25</b>	Conflictos de intereses	44			#16 Paz y Justicia
<b>102-26</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	40			
<b>102-27</b>	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	40			#4 Educación de Calidad
<b>102-28</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	38			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>102-29</b>	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	40			#16 Paz y Justicia
<b>102-30</b>	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	40			
<b>102-31</b>	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	40			
<b>102-32</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	40, 65, 168			
<b>102-33</b>	Comunicación de preocupaciones críticas	40, 79			
<b>102-34</b>	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	79			
<b>102-35</b>	Políticas de remuneración	40			
<b>102-36</b>	Proceso para determinar la remuneración	40			
<b>102-37</b>	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	40			#16 Paz y Justicia
<b>102-38</b>	Ratio de compensación total anual	40			
<b>102-39</b>	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	40			
<b>5. Participación de los Grupos de Interés</b>					
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	56			
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	77		Principio N°3	#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico



<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	56			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	57, 118			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	57, 66			
<b>6. Prácticas para la Elaboración de Informes</b>					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	144			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	65			
102-47	Lista de temas materiales	66, 71			
102-48	Reexpresión de la información	144			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	144			
102-50	Periodo objeto del informe	144			
102-51	Fecha del último informe	144			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	144			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	144			
102-55	Índice de contenidos GRI	148			
102-56	Verificación externa	144			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>Temas Materiales - GRI 200 - Estándares Económicos</b>					
<b>Desempeño Económico</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24			
<b>GRI 201 Desempeño Económico - 2016</b>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	24			#2 Lucha contra el Hambre, #5 Igualdad de Género, #7 Energías Renovables, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #9 Industria, Innovación e Infraestructura
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	24		Principio N° 7	#13 Acción por el clima
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	89			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	24			
<b>Presencia en el Mercado</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74			#1 Erradicación de la Pobreza, #5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74			
<b>GRI 202 Presencia en el Mercado - 2016</b>					
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	77		Principio N° 6	#1 Erradicación de la Pobreza, #5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	74		Principio N° 6	#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
<b>Prácticas de Adquisición</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 138			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 138			
<b>GRI 204 Prácticas de Adquisición - 2016</b>					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138			#12 Consumo y Producción Responsable
<b>Anticorrupción</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44			
<b>GRI 205 Anticorrupción - 2016</b>					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	44			#16 Paz y Justicia
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44			#16 Paz y Justicia
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	44			#16 Paz y Justicia
<b>Competencia Desleal</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44			
<b>GRI 206 Competencia Desleal - 2016</b>					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	44			#16 Paz y Justicia
<b>Temas Materiales - GRI 300 - Estándares Ambientales</b>					
<b>Energía</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 108			
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 108			
<b>GRI 302 Energía - 2016</b>					
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	108		Principio N° 7 y 8	#7 Energías Renovables, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #12 Consumo y Producción Responsable, #13 Acción por el clima
<b>302-2</b>	Consumo energético fuera de la organización		No procede debido a las actividades que se desarrollan	Principio N° 8	#7 Energías Renovables, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #12 Consumo y Producción Responsable, #13 Acción por el clima
<b>302-3</b>	Intensidad energética		No procede debido a las actividades que se desarrollan	Principio N° 8	#7 Energías Renovables, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #12 Consumo y Producción Responsable, #13 Acción por el clima



<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	109		Principio N° 8 y 9	#7 Energías Renovables, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #12 Consumo y Producción Responsable, #13 Acción por el clima
<b>302-5</b>	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede debido al tipo de productos que se comercializan	Principio N° 8 y 9	#7 Energías Renovables, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #12 Consumo y Producción Responsable, #13 Acción por el clima
<b>Efluentes y Residuos</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	66			
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 108			
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 108			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>GRI 306 Efluentes y Residuos - 2016</b>					
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Vertido de aguas en red cloacal municipal		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar, #6 Agua limpia y Saneamiento, #12 Consumo y Producción Responsable, #14 Vida Submarina
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	109		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar, #6 Agua limpia y Saneamiento, #12 Consumo y Producción Responsable
306-3	Derrames significativos		No procede debido a las actividades que se desarrollan	Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar, #6 Agua limpia y Saneamiento, #12 Consumo y Producción Responsable, #14 Vida Submarina, #15 Vida Terrestre
306-4	Transporte de residuos peligrosos		No procede debido a las actividades que se desarrollan	Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar, #12 Consumo y Producción Responsable,
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Vertido de aguas en red cloacal municipal		Principio N° 8	#6 Agua limpia y Saneamiento, #15 Vida Terrestre
<b>Cumplimiento Ambiental</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 47			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 47			
<b>GRI 307 Cumplimiento Ambiental - 2016</b>					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	47		Principio N° 8	#16 Paz y Justicia

**Temas Materiales - GRI 400 - Estándares Sociales**

<b>Empleo</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 74, 82			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 74, 82			
<b>GRI 401 Empleo - 2016</b>					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	77		Principio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	82, 89			#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
401-3	Permiso parental	78, 83		Principio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	89			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	89			
<b>GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo - 2016</b>					
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	89			#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	78			#3 Salud y Bienestar, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	89			#3 Salud y Bienestar, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	89			#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>Formación y Enseñanza</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	66			
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 74			
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 74			
<b>GRI 404 Formación y Enseñanza - 2016</b>					
<b>404-1</b>	Media de horas de formación al año por empleado	88		Principio N° 6	#4 Educación de Calidad, #5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	86			#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	89		Principio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	66			
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 74			
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 74			



Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades - 2016</b>					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	75		Principio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	74		Principio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #10 Reducción de las Desigualdades
<b>No Discriminación</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74			
<b>GRI 406 No Discriminación - 2016</b>					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	74		Principio N° 6	#5 Igualdad de Género, #8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #16 Paz y Justicia
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	140			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140			
<b>GRI 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva - 2016</b>					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	140		Principio N° 3	#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico
<b>Trabajo Infantil</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	140			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140			
<b>GRI 408 Trabajo Infantil - 2016</b>					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	140		Principio N° 5	#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, #16 Paz y Justicia
<b>Trabajo Forzoso u Obligatorio</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	140			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140			
<b>GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio - 2016</b>					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	140		Principio N° 4	#8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Estándar GRI	Contenido	Página o referencia	Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>Evaluación de los Derechos Humanos</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 140			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44, 140			
<b>GRI 412 Evaluación de los Derechos Humanos - 2016</b>					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	44		Principio N° 1	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	44		Principio N° 1	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	140		Principio N° 2	
<b>Comunidades Locales</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 10, 92			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 10, 92			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>GRI 413 Comunidades Locales - 2016</b>					
<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	92		Principio N° 1	
<b>413-2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	92		Principio N° 1	#1 Erradicación de la Pobreza, #2 Lucha contra el Hambre
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	66			
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	28, 52			
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	28, 52			
<b>GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes - 2016</b>					
<b>416-1</b>	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	28, 50			
<b>416-2</b>	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	47			#16 Paz y Justicia
<b>Marketing y Etiquetado</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	66			

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52			
<b>GRI 417 Marketing y Etiquetado - 2016</b>					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	59			#12 Consumo y Producción Responsable, #16 Paz y Justicia
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	59			#16 Paz y Justicia
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	47			
<b>Privacidad del Clientes</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52			
<b>GRI 418 Privacidad del Clientes - 2016</b>					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	47			#16 Paz y Justicia



<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página o referencia</b>	<b>Omisión</b>	<b>Pacto Global de Naciones Unidas</b>	<b>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>
<b>Cumplimiento Socioeconómico</b>					
<b>GRI 103 Enfoque de Gestión - 2016</b>					
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	66			
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	44, 47			
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	44, 47			
<b>GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico - 2016</b>					
<b>419-1</b>	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	47			#16 Paz y Justicia

## Comité a cargo del Reporte

GRI 102-32

### Responsable del proyecto



Carolina Kaplan  
**Responsable de Sustentabilidad**

### Revisión de la publicación



Federico Pérez Acquisto  
**Gerente General**



Marcelo Daniel Carnero  
**Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Sustentabilidad**

### Recolección de datos



Sabrina Sardi  
**Coordinadora de Administración y Finanzas**



Andrés Tamburi  
**Gerente de Comunicación Corporativa**



Santiago Achiary  
**Coordinador de Comunicación Corporativa**



Daniela Ramognino  
**Coordinadora de Entrenamiento para Canales**



Camilo Gutiérrez  
**Coordinador de Investigación y Tecnología**



María Belén Roel  
**Gerente de Marketing**



Gustavo Quiñones  
**Coordinador de Soporte & Oficial de Seguridad**



Javier Power  
**Jefe de Sistemas**



Julieta Escolar  
**Coordinadora de RR. HH.**



Josefina Aruccio  
**Analista de RR. HH.**

#### 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 [www.agsustentable.com](http://www.agsustentable.com)

#### Implementación del diseño del reporte de sustentabilidad 2018

Synapsis C.I. [www.synapsis.com.ar](http://www.synapsis.com.ar)











ENJOY SAFER  
TECHNOLOGY™

## ESET LATINOAMÉRICA

GRI 102-53

### Oficinas Buenos Aires

Juan Díaz de Solís 1270 | Piso 2  
CP: B1638BHF | Vicente López  
Buenos Aires, Argentina  
Tel: +54 (11) 2150 3700

### Oficinas San Pablo

Rua Verbo Divino, 2001  
Torre B Conjunto 1410  
Chácara Santo Antônio | SP  
CEP: 04719-002 | Brasil  
Tel: +55 (11) 2369 5240

### Oficinas Ciudad de México

Paseo de la Reforma 250 | Piso 9 Torre A  
Colonia Juárez | Delegación Cuauhtémoc  
Ciudad de México  
CP: 06600 | México  
Tel: +52 (55) 3600-7940

**Fecha de publicación:** JUNIO DE 2019 | [www.eset.com/latam/sustentabilidad](http://www.eset.com/latam/sustentabilidad)

**Punto de contacto por comentarios sobre el reporte:** [sustentabilidad@eset-la.com](mailto:sustentabilidad@eset-la.com)

