

# Reporte de Sustentabilidad 2017



ENJOY SAFER  
TECHNOLOGY™

ESET Latinoamérica





## Coraje

Siempre vamos por más.



## Integridad

Equidad y honestidad en todo lo que hacemos.



## Confiabilidad

Compromiso a largo plazo con nuestros públicos.



## Pasión

Amamos lo que hacemos.



## Responsabilidad social

Parte fundamental de nuestra cultura y gestión corporativa.



## Trabajo en equipo

Para lograr el máximo potencial.

Carta del

# Chief Operating Officer

GRI 102-14

El año 2017 fue muy especial para todo ESET: cumplimos tres décadas de vida en la industria de la seguridad a nivel mundial. Específicamente, a finales de 1987, la primera versión de ESET NOD32 Antivirus fue escrita por los fundadores de la compañía, lo que asentó nuestra visión de permitirles a los usuarios disfrutar y aprovechar del completo potencial de la tecnología en un mundo digital seguro. Hoy, 30 años después, esta idea sigue vigente.

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. En este sentido, me gustaría destacar algunos de nuestros logros de 2017: **crecimos** a nivel regional un **11% en nuestras ventas** llegando a casi **38 millones de dólares** y con excelentes resultados en México y Brasil, renovamos completamente nuestra tienda en línea, nuestro staff de **especialistas y expertos aumentó en más del 9%** en comparación con 2016, sumamos más países de la región al **ESET Partner Program**, nuestro programa para socios comerciales destinado a valorar y premiar el compromiso que engloba diferentes pilares estratégicos, entre los que se encuentra la **Responsabilidad Social**; lanzamos nuestro **nuevo sitio web**; y obtuvimos la **certificación ISO 9001**, que determina los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

Como verán, 2017 no solo selló el compromiso que tenemos desde hace 30 años con nuestros usuarios, sino que también marcó el nacimiento y la consolidación de proyectos que siguen demostrando que el espíritu de innovación, con el que comenzamos nuestra compañía hace 30 años, está intacto.

Es un orgullo para mí poder compartir con ustedes todo el camino realizado durante 2017.



*Federico Pérez Acquisto*

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

# ¡Bienvenidos!



Bienvenidos a nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad de ESET Latinoamérica.

Este año fue muy importante para nosotros en lo que refiere al desarrollo de nuestra gestión sustentable. Recibimos la **acreditación del RUORES** (Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social) por nuestros programas e iniciativas de Responsabilidad Social y nuestro Desarrollo Sustentable en lo económico, social y ambiental, y también formamos parte de la mesa de **Derechos Humanos y Empresas del Pacto Global Argentina**.

También seguimos actualizándonos en lo que refiere a los lineamientos internacionales de sustentabilidad. Realizamos el reporte bajo los lineamientos internacionales del Global Reporting Initiative, **GRI Standard, 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, **somos la única empresa en la industria que asume este compromiso a nivel regional**.

Durante 2017, junto con nuestro Comité de Sustentabilidad, continuamos trabajando para mantener el **equilibrio necesario entre los aspectos económicos, sociales y ambientales**. Con este objetivo, además de llevar a cabo las acciones que venimos desarrollando estos últimos años de profundizar nuestra gestión en cuatro ejes estratégicos -el desarrollo de la co-

munidad, el cuidado del ambiente, el crecimiento de la cadena de valor y el bienestar de nuestros colaboradores-, nos focalizamos en **generar alianzas estratégicas**, tanto con las áreas de sustentabilidad de otras empresas como con organizaciones de la sociedad civil, como **Ashoka, Socialab, Unesco, ImTheCode, Chicos.NET, Argentina Cibersegura, entre otras**.

A través de este reporte, podrán conocer lo que somos, lo que hacemos, los compromisos que asumimos con nuestros públicos de interés y los resultados de las acciones desarrolladas durante 2017.

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.*







EJE ESTRATÉGICO	CORTO PLAZO (2018)	MEDIANO PLAZO (2019)	LARGO PLAZO (2020 EN ADELANTE)
<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 que apuesten a la inclusión laboral de gente en situación de vulnerabilidad y de gente con diferentes discapacidades 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 que apoyen a la empleabilidad de gente en situación de vulnerabilidad y de personas con diferentes discapacidades.	Contar con una gestión integral educativa en seguridad informática en todo Latinoamérica, y un proyecto regional en articulación con otras organizaciones en lo que se refiere a empleabilidad de gente en situación de vulnerabilidad y de personas con diferentes discapacidades.
<b>Dimensión Ambiental</b>	Gestionar el plan de oficinas eficientes, buscando consumir la menor cantidad de energía, y reducir el impacto que nuestra actividad provoca en el ambiente.  Implementar tecnologías que permitan alcanzar este objetivo y concientizar a los colaboradores sobre este eje.		
<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.



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



14 VIDA SUBMARINA



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Siguiendo lo que comenzamos el año pasado, como parte de nuestra estrategia a corto y a largo plazo, continuamos alineándonos — a nivel global — en todo a lo que gestión sustentable respecta. Por esta razón, este año, además de pasar a informar bajo los nuevos Estándares propuestos por el GRI, comenzamos a participar de la mesa de Derechos Humanos y Empresas del Pacto Global Argentina. También, participamos de la Tercera Consulta Regional sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, y profundizamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Durante 2017, utilizando 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. Para comprometernos en la “apropiación e integración” de los ODS a nuestras prácticas de gestión sustentable, utilizamos los siguientes criterios:

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

Como resultado de este trabajo, identificamos metas prioritarias en los objetivos: **4- Educación de Calidad, 5- Igualdad de Género, 8- Trabajo decente y crecimiento económico y 12- Producción y consumo Responsable**; y metas secundarias en los objetivos: **9- Industria, innovación e infraestructura, 10- Reducción de las desigualdades y 16- Paz y justicia**, en cuanto a su potencial para minimizar los impactos negativos o maximizar los impactos positivos de nuestra actividad.

Reconocer la alineación o 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). Para contribuir con la consecución de los ODS y sus metas, de cara a los compromisos de 2030, debemos pasar de la etapa diagnóstica a una etapa de apropiación e integración 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.

*Durante 2017, nos sumamos a la mesa de DD. HH. y Empresas del Pacto Global Argentina.*

# Índice

Esperamos que disfruten este recorrido.

14

Esto es lo  
que somos

50

Nuestros públicos de  
interés, temas materiales  
y compromisos

66

Colaboradores

84

Comunidad

The background features several overlapping circles in shades of gray, green, blue, and purple. There are also abstract teal lines and a pattern of small white dots in the top right and bottom right corners.

**108**

Dimensión  
ambiental

**138**

La elaboración  
del reporte de  
sustentabilidad

**114**

Cadena  
de Valor

**142**

Índice de contenidos  
GRI Standards  
conformidad exhaustiva



# Esto es lo que somos

## #SomosESET

*“Han cambiado muchas cosas, pero nuestras aspiraciones, filosofía y 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.*





# Esto es lo que somos

GRI 102-3 GRI 102-4

TEMA MATERIAL 6 7 12 16

## 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 (EE.UU.), en Buenos Aires (Argentina) y en Singapur.





**Centro de Investigación  
y Desarrollo**



**ESET Apac**

Singapur  
Australia





## ESET en Latinoamérica

### ¿Dónde estamos?

GRI 102-1 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-5  
GRI 102-6 GRI 102-10

Desde 2004, ESET Latinoamérica S.R.L.<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.

*Actualmente, ESET Latinoamérica tiene presencia en 18 países de la región, con 7 Distribuidores Exclusivos y más de 7.000 Canales de Venta.*

<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 S.R.L.



## 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 sostenible siendo fuente de referencia ineludible en capacitación y concientización sobre la seguridad de la información.

# 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.

## Taller de Derechos Humanos y Empresas

Desde hace dos años que el mes de octubre se instaló en ESET Latinoamérica, con el propósito de que los colaboradores hagan diferentes actividades impulsadas desde el área de Recursos Humanos, relacionadas a los valores institucionales.

En este marco, y reforzando nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas, realizamos un Taller de Derechos Humanos y Empresas para todos los colaboradores de nuestra oficina de Buenos Aires.

Creemos que es esencial que, todos los que formamos el equipo de ESET, entendamos cómo los Derechos Humanos se manifiestan en el sector empresarial, así como también cuál es la conexión entre estos y nuestra rutina laboral diaria, razón por la cual nos parece importante poder hablar y debatir sobre cómo nos atraviesan como empresa e individuos.

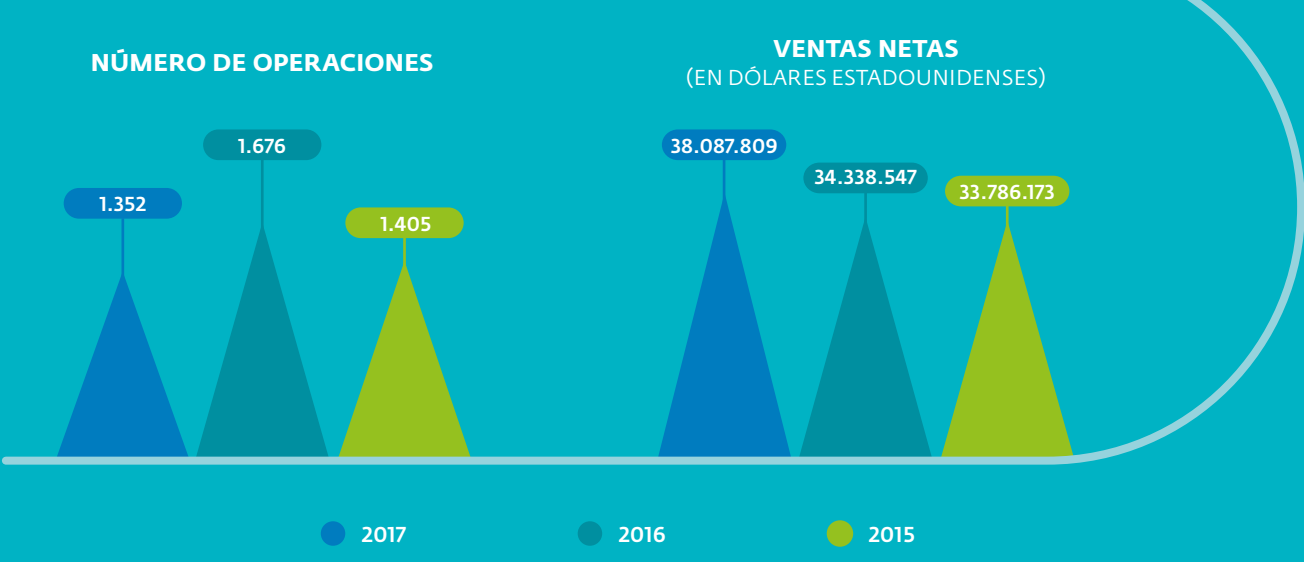
El respeto por los Derechos Humanos no debe ser una responsabilidad pasiva, y requiere contar con políticas y procesos establecidos que ayuden a identificar, prevenir, mitigar y remediar los efectos que pudieren resultar de su vulneración.

Desde ESET, entonces, nos comprometemos a respetar estos derechos más allá de su cumplimiento legal, y a abordar estas temáticas en el marco laboral.



# ESET Latinoamérica en números

GRI 102-7



## Desempeño económico de la Compañía

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

TEMA MATERIAL 10

Nuestra Compañía no podría ser 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 2017. 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.



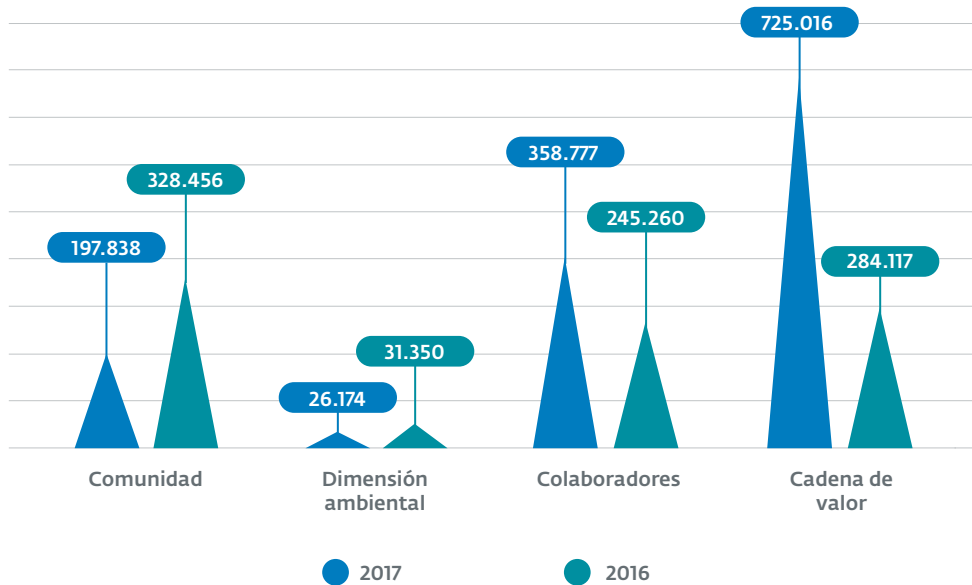
**VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO**  
(EXPRESADO EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES)

	<b>GRUPO DE INTERÉS</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>				
Ventas de ESET en América Latina	<b>Clientes</b>	38.087.809	34.338.547	33.786.173
Ingresos por inversiones financieras		38.433	57.223	35.161
Ingresos por ventas de activos			8.669	
<b>Total Valor Económico Generado - A</b>		38.126.242	34.404.439	33.821.334
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>				
Gastos operativos y pagos a proveedores	<b>Proveedores</b>	3.143.812	2.859.499	2.723.117
Salarios y beneficios sociales para los colaboradores	<b>Empleados</b>	3.973.956	3.426.710	2.791.844
Pagos a proveedores de capital	<b>Accionistas y Bancos</b>	0	78.954	4.285
Pagos al Gobierno	<b>Gobierno</b>	2.069.996	2.078.818	2.067.437
Donaciones voluntarias	<b>Comunidad</b>	200.391	327.699	64.850
<b>Total Valor Económico Distribuido - B</b>		9.388.155	8.771.680	7.651.533
<b>Total Valor Económico Retenido (A-B)</b>		28.738.087	25.632.759	26.169.801

## Inversión en nuestros ejes estratégicos

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

DINERO INVERTIDO POR EJE ESTRATEGICO (VALORES EXPRESADOS EN DÓLARES)



### Modelo de negocio de ESET Latinoamérica

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. Pero, a su vez, en algunos países como Colombia, Venezuela y Perú, el distribuidor ha decidido utilizar la tienda regional aprovechando las ventajas de tercerizar su gestión, usabilidad, difusión y promociones, entre otros. En estos casos, estos reciben un margen por las ventas realizadas desde sus países. Otros países, entre los que se encuentran Ecuador, Panamá, Brasil y la mayor parte de los países de Centroamérica, decidieron manejar de forma independiente su canal de e-commerce.

Durante 2017, se trabajó en la optimización de la tienda en línea, actualizando su diseño e implementando medios de pago locales para toda la región, a través de D-LOCAL y una plataforma (MAGENTO), que permitirá 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.



## Descripción de nuestra cadena de valor

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-9



### Proveedores

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



### Distribuidores Exclusivos

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



### Headquarters

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



### Canales de Venta

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



### ESET Latinoamérica

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



### 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

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

### Clientes hogareños

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



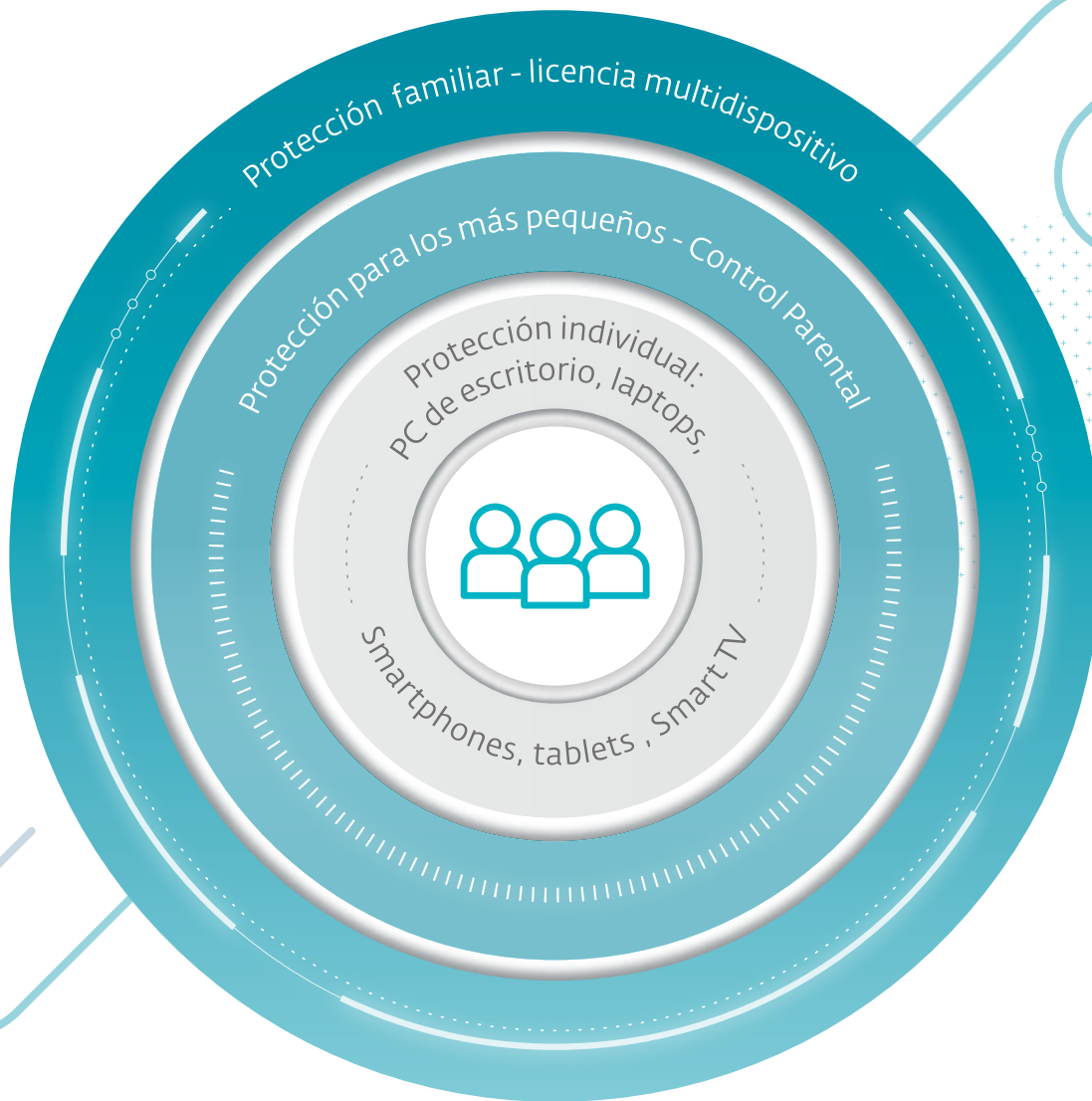
### Clientes corporativos

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

# Así protegemos a nuestros usuarios

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 102-2 GRI 416-1

TEMA MATERIAL 2 13



## Protección para PC de escritorio y laptops



### ESET NOD32 ANTIVIRUS

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

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



#### ESET INTERNET SECURITY

ESET Internet Security ofrece una protección sólida para los usuarios habituales de Internet, con los mejores beneficios de detección, velocidad y usabilidad característicos de nuestra tecnología.

Además de las funcionalidades de su comprobado motor antivirus, la solución también protege la cámara Web, le permite comprobar la seguridad del router Wi-Fi en su hogar, y le ayuda a realizar operaciones bancarias y efectuar pagos online en forma más segura.



#### ESET SMART SECURITY PREMIUM

Es la solución más completa, que además de todas las funcionalidades que provee ESET Internet Security agrega cifrado de información y gestor de contraseñas. La versión Premium de ESET Smart Security brinda la más completa protección, sin condicionar el funcionamiento del equipo, e incorpora la gestión de contraseñas del usuario y el cifrado de información.

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



#### ESET CYBER SECURITY

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

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



#### ESET CYBER SECURITY PRO

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

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

## Protección para smartphones, tablets y smart TV



### ESET MOBILE SECURITY PARA ANDROID

Brinda protección proactiva e integral para Smartphones, tanto contra amenazas conocidas como desconocidas, sin afectar el rendimiento del dispositivo.

**Características:** antivirus, antispymware, anti-phishing, antirrobo, filtrado de SMS y llamadas, exploración en tiempo real, bloqueo y alarma remota, localización por GPS, soporte para tablets.



### ESET SMART TV SECURITY

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

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

## Protección para los más pequeños



### 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 usan, y 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, entre otros.

## Protección familiar



### ESET MULTI-DEVICE SECURITY

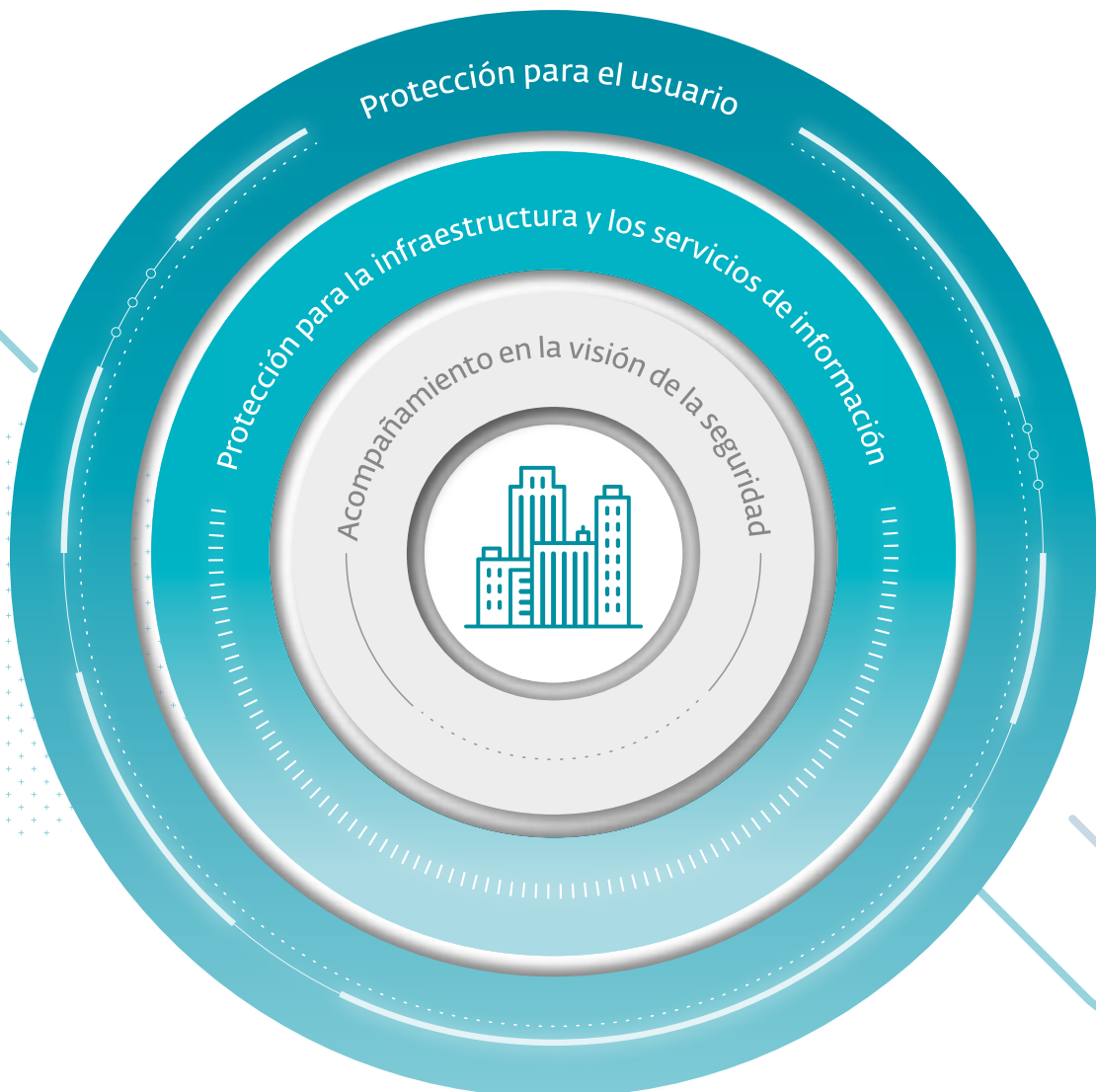
Es una solución pensada para proteger todos los equipos de la familia. Es un paquete que incluye entre 6 y 10 soluciones de seguridad, para proteger dispositivos con sistema operativo Windows, Mac, Android y Linux. Incluye las siguientes soluciones, de acuerdo con el dispositivo y sistema operativo: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



## Así protegemos tu información

- 🔒 Millones de empresas y 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 27 años en investigación y desarrollo.

Así protegemos a las empresas



## Protección para el usuario



### ► PROTECCIÓN PARA ENDPOINTS

#### ESET ENDPOINT ANTIVIRUS

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

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



### ► PROTECCIÓN PARA ENDPOINTS

#### ESET ENDPOINT SECURITY

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

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



### ► PROTECCIÓN PARA MÓVILES

#### ESET ENDPOINT SECURITY PARA ANDROID

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

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



### ► DOBLE FACTOR DE AUTENTICACIÓN

#### ESET SECURE AUTHENTICATION

Es una solución que proporciona una autenticación eficaz y segura, a partir de la cual se protege el acceso remoto a la red corporativa y a los datos confidenciales. Una vez que la aplicación está instalada en el dispositivo móvil, 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. ESET Secure Authentication brinda una capa más de protección a la red corporativa de cualquier tipo de compañía.

**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

La información es uno de los recursos más importantes de una empresa, y su adecuado manejo puede apuntar directamente sobre la confianza y el prestigio del negocio. Sumado al aumento de las amenazas que apuntan al robo y al extravío de datos, han llevado a las empresas a buscar medios alternativos de protección. El cifrado de datos, surge como una capa de seguridad adicional, que permite proteger tanto la información de una organización como sus comunicaciones.

**Características:** cifrado de disco, cifrado de archivos, cifrado de correo electrónico y cifrado de dispositivos de almacenamiento masivo.

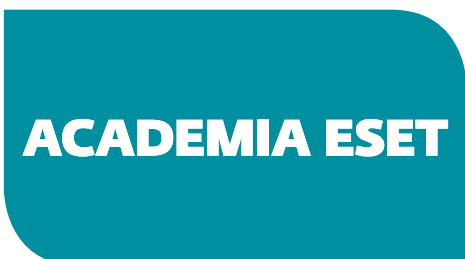


#### ► BACKUP Y RECUPERACIÓN

##### XOPERO BACKUP AND RESTORE

Garantiza la disponibilidad de los datos realizando copias de respaldo de toda la información o solo de los archivos más críticos. Mantiene las copias de respaldo dentro de las organizaciones o las almacena en la nube.

**Características:** backups totales e incrementales, versionado de archivos, duplicación de datos, políticas de retención.



#### ► CAPACITACIONES EN SEGURIDAD

##### ACADEMIA ESET

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

**Cursos disponibles:** análisis de malware, Jornada de awareness, Gestión de la seguridad corporativa, Gestión de costos en seguridad de la información, Respuesta a incidentes, entre otros.

## Protección de la infraestructura y servicios de información



#### ► PROTECCIÓN PARA SERVIDORES DE ARCHIVO

##### ESET FILE SECURITY

La protección para 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.

**Características:** protección contra todo tipo de código malicioso, protección de unidades USB.



#### ► PROTECCIÓN PARA SERVIDORES DE CORREO

##### ESET MAIL SECURITY

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

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



#### ► PROTECCIÓN PARA SERVIDORES SHAREPOINT

##### ESET SECURITY PARA MICROSOFT SHAREPOINT SERVER

Permite mantener el servidor SharePoint sin infecciones y llevar a cabo exploraciones de los objetos de las bases de datos, de forma programada o bajo demanda. Además, evita que las amenazas 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.



#### ► PROTECCIÓN PARA ENTORNOS VIRTUALIZADOS

##### ESET VIRTUALIZATION SECURITY

Contar con el multipremiado motor antivirus en un entorno virtual, y que no consuma recursos, es una de las posibilidades que ofrece ESET Virtualization Security en entornos virtuales VMware.

Protección antimalware a nivel servidor, que se ocupa de cada virtual dentro de un mismo servidor.

**Características:** protección contra todo tipo de código malicioso, protección a nivel hipervisor.



#### ► ANÁLISIS DE TRÁFICO DE RED

##### GREYCORTEX

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

El control de la información y de la productividad de la empresa en una sola solución. La solución de Data Lost Prevention (DLP) de Safetica ofrece un mayor control del uso de la información de la empresa y, además, ayuda a mejorar la productividad de los colaboradores.



### ► 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. Nuestros servicios emplean procesos innovadores, que combinan la información obtenida en nuestro laboratorio de investigación con los resultados obtenidos en las auditorías de seguridad.

**Servicios que se ofrecen:** Continuous Security Assessment (externos e internos), Source Code Audit, Vulnerability Assessment, Web Penetration Testing (externos e internos), Penetration Testing (externos e internos), GAP Analysis, Social Engineering Testing, WIFI Penetration Test, Mobile Penetration Testing y Ransomware Prevention.



### 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 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 nuestros centros de investigación alrededor de todo el mundo.

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

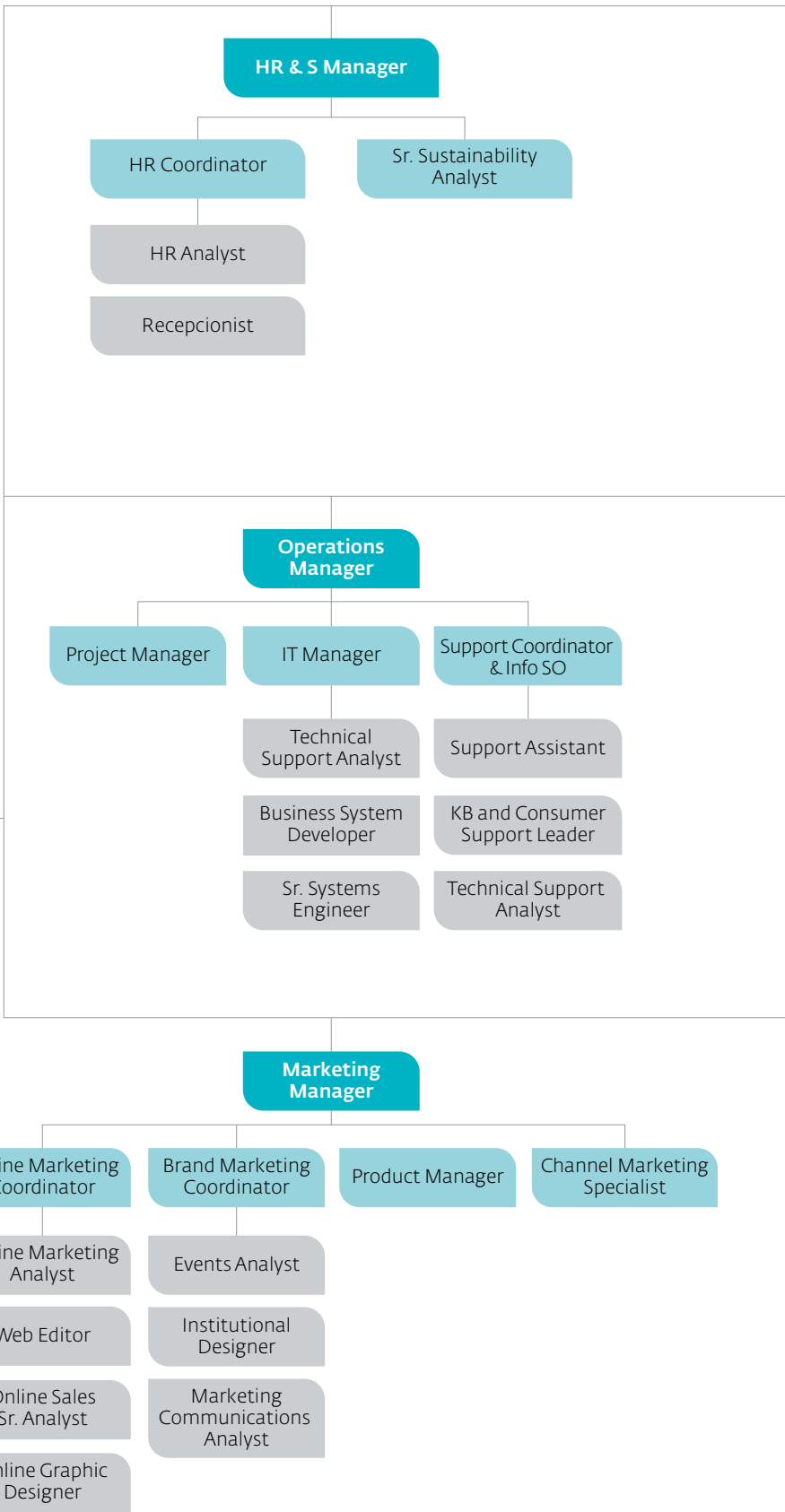
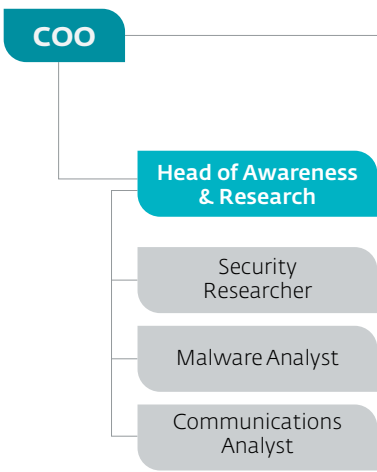


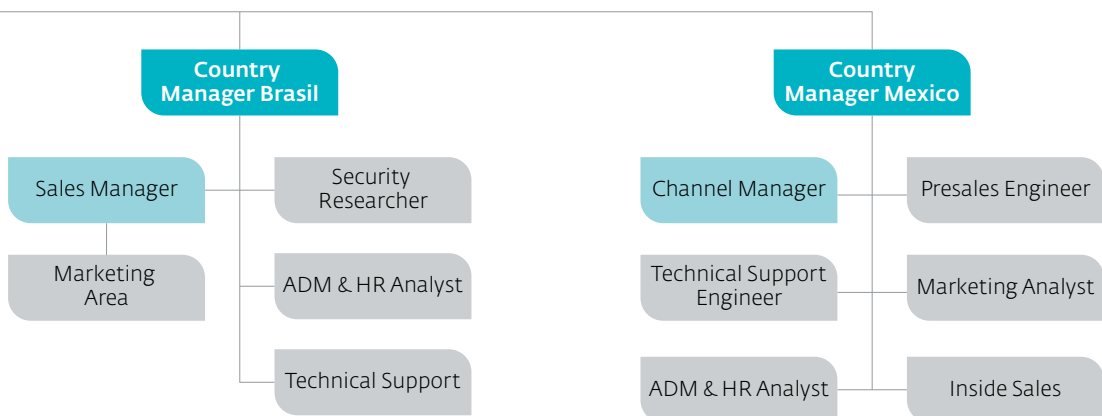
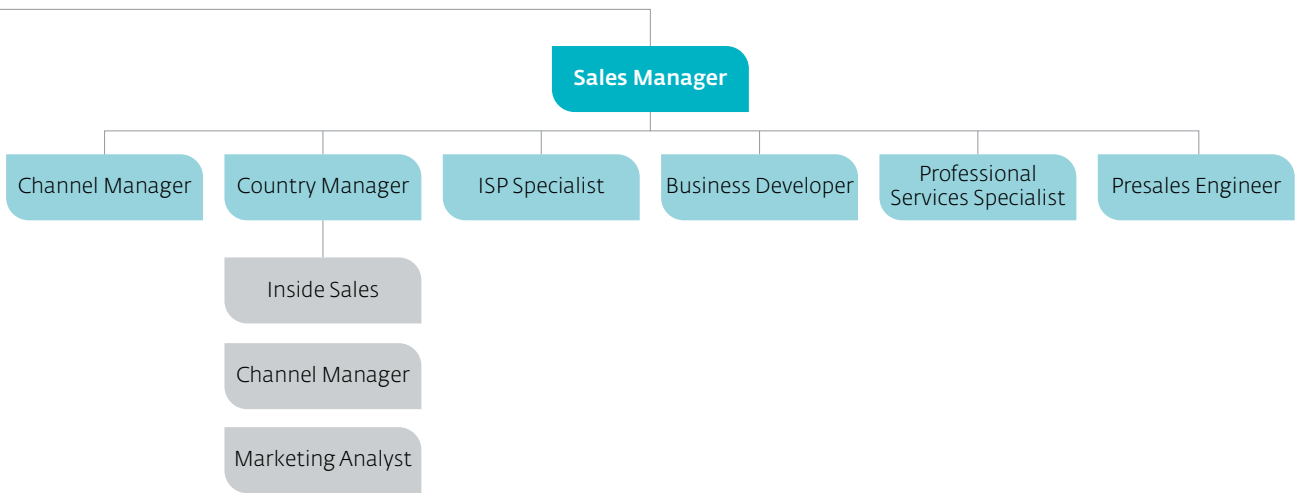
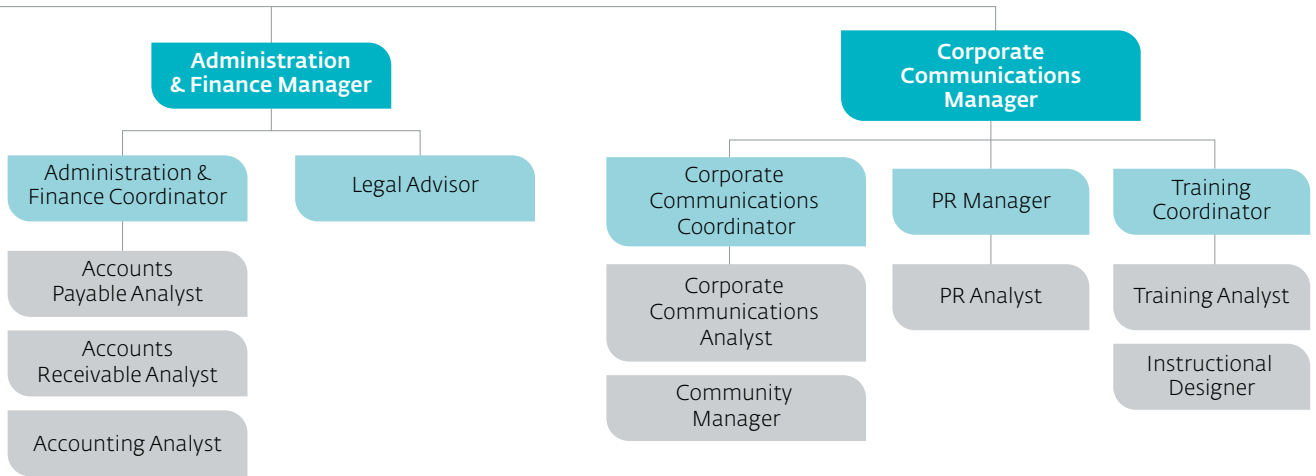
# Estructura de Gobierno

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

En ESET el órgano superior de gobierno está representado por el Gerente General, quien cumple las funciones ejecutivas dentro de la organización. 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, publicando los requisitos para el puesto en cada caso. También se realiza la evaluación cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los objetivos, a cargo de los Directores Generales en nuestros Headquarters.





## Funciones y características del órgano superior de gobierno

GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-26 GRI 102-27 GRI 102-29 GRI 102-30 GRI 102-31  
GRI 102-32 GRI 102-33 GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 102-37 GRI 102-38 GRI 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, a fin de unificar criterios de evaluación.
- **Acompañar las acciones de incrementos salariales** de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño.
- **Definir el presupuesto de gastos** (costos operativos y proyectos) de ESET Latinoamérica.
- **Acompañar las acciones de Sustentabilidad definidas**, asegurando una gestión sustentable del negocio.
- **Supervisar y asegurar el reporte de sustentabilidad** anual de acuerdo con los estándares 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.





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. También, la identificación y la gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social, y el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

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

La remuneración se determina de acuerdo con una política de retribución estipulada en un porcentaje de los salarios de mercado, dependiendo el puesto en la escala jerárquica y la complejidad. 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.

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 equipo de gerentes de la compañía realiza reuniones estratégicas en las que se determinan las responsabilidades de cada integrante del equipo en cuestiones económicas, sociales y ambientales.*

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.

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	230%	100%
Argentina	400%	100%
Brasil	545%	4%

La remuneración se determina por un Sistema Integral de Remuneraciones, que sigue una estructura de bandas y categorías salariales. Se utilizan encuestas de sueldo generales de mercado, contratadas a consultoras especializadas en compensaciones. Estos mecanismos son independientes de la Dirección.

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 por mujeres. Todos los altos directivos son procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.

En la siguiente tabla, se puede ver la composición de los órganos de gobierno y el desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo y edad.

MANAGER	SEXO	EDAD
Manager 1	Masculino	34 años
Manager 2	Femenino	29 años
Manager 3	Masculino	33 años
Manager 4	Masculino	43 años
Manager 5	Masculino	38 años
Manager 6	Masculino	37 años
Manager 7	Masculino	39 años
Manager 8	Masculino	52 años

# Código de Ética

GRI 102-16 GRI 201-17 GRI 102-25 GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 412-1 GRI 412-2  
 GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1

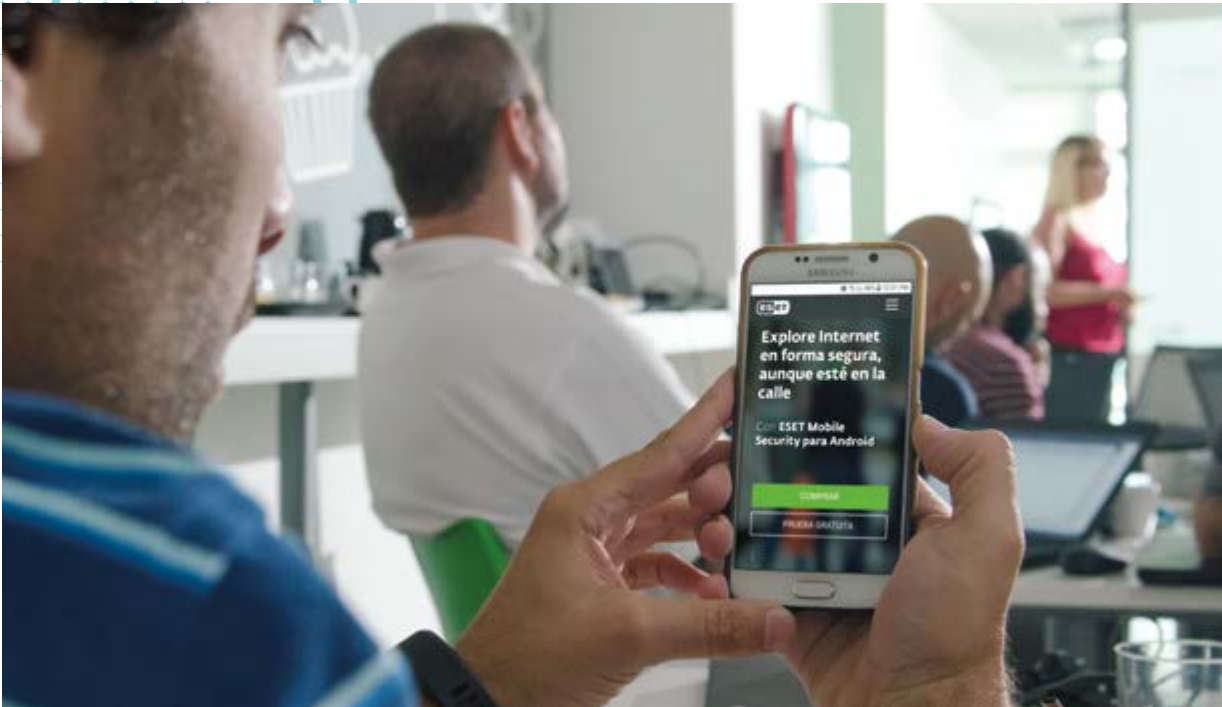
TEMA MATERIAL 3 8 14 15

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

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 a la actuación diaria de cada uno de los que integramos ESET Latinoamérica, de tal manera que continuemos actuando bajo los mismos principios y valores, garantizando una buena conducción de las actividades de la Compañía.

PRINCIPALES CONTENIDOS	
<b>Bases generales</b>	→ ¿Qué hacemos? → ¿Cómo trabajamos? → ¿Hacia dónde vamos?
<b>Proyección interna</b>	<p>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.</p> <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>Proyección externa</b>	<p>Partiendo de la identificación de los principales grupos de interés o stakeholders con los que ESET Latinoamérica tiene relación, se tratan —al igual que en el apartado anterior— una serie de objetivos y actitudes por considerar en las relaciones de la empresa con cada uno de sus grupos de interés.</p> <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>Mecanismo de cumplimiento y denuncia</b>	<p>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 Empresaria.</p> <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>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, canales de venta, 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 bajo 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, a todos los colaboradores, al ingresar a la Compañía, se los instruye en el Código de Ética y firman la adhesión a este luego de su lectura. En 2016, se iniciaron capacitaciones obligatorias en Derechos Humanos para todos los colaboradores y en 2017, se realizó un taller obligatorio, que abordó tópicos referidos a Derechos Humanos y empresas. 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 resolución del mismo. 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.

*El área de sustentabilidad hace un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas.*



# Mecanismo de denuncia ante incumplimientos del código

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 418-1

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 presente 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 gestores éticos (anteriormente mencionados) son las siguientes:

→ **Resolver las consultas y asesorar** a todos los grupos de interés ante posibles dudas respecto al Código de Ética.

→ **Instruir las denuncias presentadas** a través de la verificación e investigación de las conductas de los colaboradores o unidades organizativas denunciadas.

→ **Elaborar los planes de acción** para la resolución de las denuncias formuladas, y presentarlos para su aprobación al Comité de 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** bajo los principios de independencia, rigor y ecuanimidad.

Si bien durante el período no se han presentado reclamaciones sobre impactos ambientales, prácticas laborales, Derechos Humanos e impactos sociales en la comunidad, ni tampoco reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, nos hemos enfrentado ante una situación de un comportamiento antiético por parte de uno de nuestros socios comerciales hacia un colaborador de la Compañía.

Frente a esta situación, dimos fin a esta relación comercial, y nos proponemos trabajar más en profundidad (durante el año entrante) en temas de ética con toda nuestra cadena de valor.

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

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

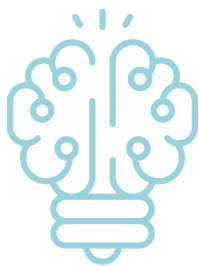
De acuerdo con el tipo de denuncia, el área que tome el tema analiza el caso y realiza las investigaciones y las evaluaciones pertinentes. Estas pueden implicar el contacto vía correo electrónico o telefónicamente con el denunciante, con el objetivo de obtener mayor información o, bien, comunicar resoluciones al respecto. En este aspecto, se espera que toda persona o entidad, ya sea denunciado o denunciante, colabore con la investigación, brindando la información solicitada y contribuyendo con pruebas que permitan a ESET Latinoamérica su análisis y su solución.

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

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

El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables nunca debe comprometerse. ESET Latinoamérica y sus colaboradores están regidos por la legislación vigente. Además, los empleados deberán adherirse a las normas y regulaciones internas como es el Código de Ética y la Política de IT y Seguridad de la Información.

Dichas normas internas son específicas de la Compañía y pueden prever mayores o más amplios requisitos que la Ley. Es responsabilidad de cada colaborador buscar el consejo adecuado sobre los requisitos legales pertinentes.



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 los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, publicidad y promoción, ni relativos a los impactos en seguridad de nuestros productos.

## 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 en octubre y las personas pueden participar hasta dos años consecutivos.



## Generando lazos

GRI 102-12 GRI 102-13



### Pacto Global de Naciones Unidas

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.

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



### IARSE

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

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



### Global Reporting Initiative (GRI)

Somos miembros de la Comunidad GOLD del Global Reporting Initiative y pioneros del programa GRI Standards. Además de reportar bajo sus guías, la Compañía apoya su causa y su misión; esto nos permite estar actualizados en cuanto a los lineamientos y a participar activamente.

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



Ministerio de Desarrollo Social  
Presidencia de la Nación

### RUORES

Desde diciembre de 2017, estamos acreditados en el RUORES (Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social). Es un registro cuyo objetivo principal es reconocer e incentivar a las organizaciones que trabajan en programas, proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable, en consonancia con los principios de la norma ISO 26.000 Guía de Responsabilidad Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promulgados por Naciones Unidas. Es de carácter público y abierto a organizaciones de todo tipo (empresas, pymes, cooperativas, organizaciones de la sociedad civil, cultos, organismos gubernamentales, universidades, sindicatos). El RUORES presenta tres alternativas de registración: la mención, el reconocimiento de prácticas sustentables y la acreditación. En todos los casos, se evalúan los proyectos, programas e iniciativas de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable que las organizaciones implementan, en el marco de tres dimensiones: económica, social y ambiental.

[www.desarrollosocial.gob.ar/ruores](http://www.desarrollosocial.gob.ar/ruores)



### Mesa de trabajo de DD. HH. y Empresas del Pacto Global Argentina

Nos incorporamos 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, transmitiendo todos los conocimientos adquiridos al resto de los colaboradores y comprometidos más fuertemente con el respeto y el cumplimiento de los DD. HH. en el ámbito laboral.

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



#### **CESSI**

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

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



#### **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.



#### **Municipalidad de Vicente López**

Desde ESET Latinoamérica en Argentina, tenemos un contacto muy fluido con distintas áreas de la Municipalidad de Vicente López, localidad en la cual están ubicadas nuestras oficinas. Durante 2017, hemos realizado distintas actividades en conjunto: participación de los desayunos de RSE, dirigidos a las empresas del municipio, participación en Expo Empleo 2017, charlas de concientización gratuitas en colegios del Municipio y realización de un curso de seguridad informática en el Centro Universitario de Vicente López. En este aspecto, contribuimos en distintos proyectos sociales que posee la Municipalidad.

## Reconocimientos

GRI 416-1

Durante 2017, numerosas organizaciones reconocieron (a nivel mundial) la calidad de nuestras soluciones, la satisfacción y seguridad de nuestros clientes, y el crecimiento de nuestra Compañía.

EN ESPAÑOL  
**PCWorld**  
is digital too

**ESET Internet Security** fue elegido como Mejor Solución de Seguridad para el Hogar, en los premios PC World México 2017. El producto recibió el galardón a partir de la elección que realizó el Comité Editorial de la prestigiosa publicación.

**Gartner**®

**ESET recibió la mención Bronze en los Gartner Peer Insights Customer Choice 2017**, en el segmento Plataformas de Protección Endpoint, un reconocimiento que se basa en las opiniones de clientes y usuarios finales.

## DIGITAL CITIZEN

**ESET Smart Security Premium**  
fue destacado como "el mejor producto del año" por Digital Citizen.



**ESET Endpoint Security**  
obtuvo 5 estrellas en todas las categorías de evaluación de SC Magazine.



## Atención al cliente

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3

TEMA MATERIAL 5

### Modalidad de atención al cliente en ESET

Tenemos una modalidad de atención segmentada por tipo de cliente, a fin de satisfacer las necesidades particulares de cada segmento, contando 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 Excluyentes y Partners autorizados se encargan de brindar atención técnica y comercial de primer nivel, de manera 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.

*Nuestros clientes hogareños y corporativos cuentan con un soporte exclusivo con atención telefónica para los usuarios de Argentina, Chile y México, y atención vía correo electrónico y chat en línea para el resto de los países de la región.*



## Focos trabajados en 2017

Durante 2017, la calidad y la satisfacción del cliente fue el foco principal para ESET Latinoamérica. Por tal motivo, se decidió adoptar la norma ISO 9001, que determina los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continua, cerrando el año con el logro de dicha certificación.

Desde ESET, alentamos 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.

Queremos ser una fuente de referencia en nuestro campo de acción y, para eso, desarrollamos actividades de capacitación y damos las respuestas oportunas que necesitan nuestros clientes y los usuarios de nuestros productos y soluciones. Para asegurar la Eficacia y Mejora de los procesos, y el Logro de los resultados esperados, implementamos un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015, que orienta nuestros esfuerzos al cumplimiento de los requisitos y de las expectativas de las partes interesadas.

Adicionalmente, mantenemos un enfoque integral y proactivo dentro del área, donde, además de las labores tradicionales de atención a las consultas de los clientes, nos enfocamos en la entrega de valor agregado. Por eso, más allá de resolver cada consulta puntual, procuramos brindar información con sugerencias y recomendaciones, para aumentar los niveles de seguridad de los usuarios de nuestras soluciones. De la misma manera, el área continúa generando contenido educativo en forma de clases de capacitación virtuales, jornadas técnicas con Partners, jornadas técnicas con clientes, visitas a clientes y guías rápidas de producto, con el objetivo de que, tanto el canal de distribución como cada usuario de ESET, pueda sacar máximo provecho a nuestras soluciones.

### Resultados generales de atención al cliente 2017

Para el sector corporativo, tuvimos 2.279 consultas y su tiempo de vida total fue de 4 días. El resultado obtenido, por nuestras encuestas de satisfacción, determina que el **90% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con el tiempo de respuesta recibido** y el **92% consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria**.

Nuestro Centro Regional de Soporte Hogareño recibió y atendió un total de 22.060 consultas, por parte de nuestros clientes durante 2017, con un promedio de resolución de incidentes de 8 horas, 19 minutos y 23 segundos hábiles. El **79% de ellos se mostró absolutamente satisfecho con el tiempo de respuesta brindado** y el **75% consideró totalmente resuelta la consulta de manera satisfactoria**.

92%

Consideró que su consulta fue resuelta de manera satisfactoria.

75%

Consideró totalmente resuelta la consulta de manera satisfactoria.



# Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos

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



# Nuestros públicos de interés

GRI 102-40 GRI 102-42

TEMA MATERIAL 3 12 15

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

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 GRI 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. A lo largo de este reporte, se da cuenta de la forma en que la Compañía da respuesta a dichos aspectos.

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

## Cómo nos comunicamos con nuestros públicos

CÓMO NOS COMUNICAMOS	SOCIEDAD EN GENERAL	CLIENTES	DUEÑOS DE LA EMPRESA	COLABORADORES	DISTRIBUIDORES Y PARTNERS	PROVEEDORES	COMPETENCIA
Reuniones		X	X	X	X	X	
Presentación de reportes de gestión	X	X	X	X	X	X	X
Blog corporativo	X	X			X	X	X
Sitio web	X	X			X	X	X
Newsletter	X	X			X		
Cartelera				X			
Reuniones trimestrales con información institucional				X			
Correo electrónico	X	X	X	X	X	X	X
Teléfono	X	X	X	X	X	X	X
Visitas a la oficina		X	X		X	X	
Visitas del equipo de distintas áreas de la empresa		X			X		
Eventos	X	X			X		
Encuestas de satisfacción	X	X		X	X		
Folletería	X	X			X		
Gacetillas de prensa	X			X	X		
Sistema de gestión ambiental							
Reuniones con referentes de las instituciones locales	X						



## Dueños de la empresa

GRI 102-44

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.



## Cientes

GRI 417-1 GRI 417-2

En ESET Latinoamérica tenemos diversos tipos de clientes: usuarios hogareños, diversas organizaciones sin fines de lucro, entidades gubernamentales, pequeñas y medianas empresas, y corporaciones. En este último caso, además de acceder a las soluciones y a los servicios de seguridad de ESET, las empresas cuentan con la posibilidad de realizar las capacitaciones que se 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 de 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 2017 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 18 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 estos.
- Colaborar con el desarrollo del negocio en los países de la región.
- Brindar beneficios de marketing, entrenamiento, soporte y negocio, con el objetivo de impulsar su desarrollo empresarial a lo largo del tiempo.
- Estimular la comunicación cercana y de mutuo entendimiento.
- Promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas.



## Colaboradores

Actualmente, contamos con 108 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, evitando prácticas desleales, tales como difundir información falsa o tendenciosa, que provoque descrédito de otras empresas.

El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa. Las infracciones de estas normas están sujetas a rigurosas sanciones, según lo indica 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, zonas o programas de producción.

Los colaboradores no están autorizados a conseguir información sobre la competencia de forma ilegal, ni a divulgar intencionadamente información falsa sobre un competidor y/o sus productos o servicios.



## 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.
- Los temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales que la empresa genera en los públicos con los cuales se relaciona, y que surgen de las instancias de diálogo con ellos implementadas.

*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?

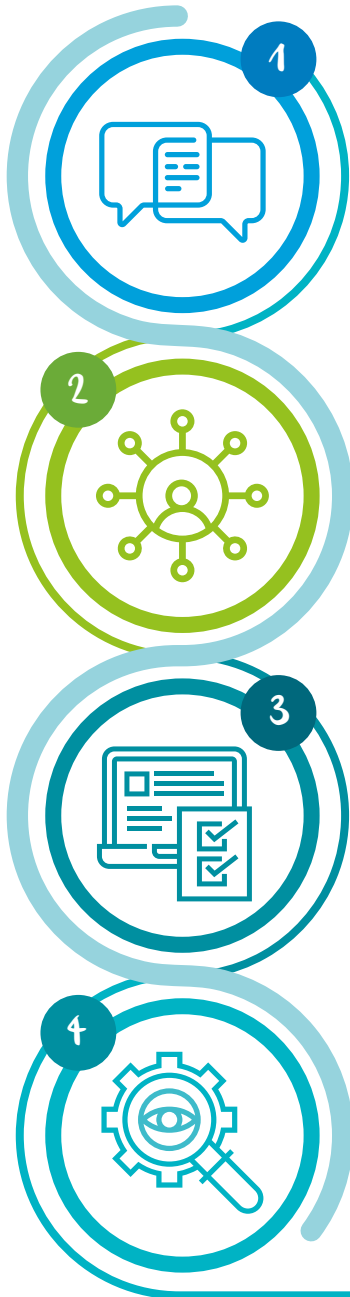
Para identificarlos, llevamos a cabo un proceso que implicó la participación de representantes de la empresa en focus groups y de nuestros principales públicos por medio de encuestas.

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 GRI 102-21 GRI 102-32



### 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 2017.

Durante 2017 redefinimos nuestros temas materiales, además de continuar actualizando el procedimiento de forma anual. De esta manera establecimos la curva de priorización de estos temas y continuaremos proyectando respuestas hacia las necesidades de nuestros stakeholders.

# Temas materiales de ESET Latinoamérica 2017

GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47

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	Externo e Interno (Argentina, México y Brasil)	Prácticas para proteger la información que la empresa maneja (tanto corporativa como personal de nuestros stakeholders).	Como empresa desarrolladora de soluciones de seguridad de la información, la protección de información de todas las personas que confían en ESET Latinoamérica es un punto indispensable. Por ello, contamos con políticas internas para protegerla.	Esto es lo que somos
<b>3. PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>				
Gestión	Externo	Proteger datos de confidencialidad del cliente.	Contamos con un código de ética y políticas de internas.	Esto es lo que somos y Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos
<b>4. FORMACIÓN Y DESARROLLO</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, gestión de talentos, y 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
------	---------------------	-------------	---------------------------------	----------

#### 5. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Comunidad	Externo	Ofrecer un buen servicio de atención a los clientes antes, durante y después de la venta.	Para nosotros, la relación comercial con nuestros clientes no termina una vez concretada la compra. Desde ESET Latinoamérica, aseguramos un servicio 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
-----------	---------	---	---	----------------------

#### 6. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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 a 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
---------------	--------------------------------------	--	--	--------------------------------------

#### 7. COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Gestión	Interno (Argentina, México y Brasil)	Papel que tiene la empresa en el apoyo, difusión y 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
---------	--------------------------------------	---	---	---

#### 8. CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y ANTICORRUPCIÓN

Gestión	Interno y Externo	Cumplir con la Ley, y garantizar ética y transparencia.	Responsabilidad de la organización en cuanto a temas de anticorrupción y cumplimiento legal y normativo en lo económico, social y ambiental.	Esto es lo que somos
---------	-------------------	---	--	----------------------

ÁREA	COBERTURA Y ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
<b>9. 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>10. DESEMPEÑO ECONÓMICO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
Gestión	Externo	Resultados financieros de la Compañía y nivel de expansión en la industria.	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
<b>11. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Programas para garantizar la seguridad y salud en el lugar de trabajo.	La seguridad y el nivel de confortabilidad de nuestros colaboradores en el lugar de trabajo nos importa. De esta forma, garantizamos cumplir con los planes de seguridad e higiene correspondientes. Además, ofrecemos a nuestros colaboradores coberturas médicas de buen nivel.	Colaboradores
<b>12. 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

ÁREA	COBERTURA Y ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
<b>13. 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>14. 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
<b>15. COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>				
Gestión	Interno (Argentina, México y Brasil)	El comercio justo y la normativa sobre defensa de la competencia protegen la competencia justa.	Promovemos una competencia leal y justa, evitando prácticas desleales tales como difundir información falsa o tendenciosa, que provoque descrédito de otras empresas.	Esto es lo que somos y Nuestros públicos de interés, temas materiales y compromisos
<b>16. PRESENCIA DE MERCADO</b>				
Colaboradores	Interno (Argentina, México y Brasil)	Competitividad en la captación del talento y condiciones salariales de los colaboradores expresada entre la relación del salario inicial de la compañía y el salario mínimo vital y móvil.	Promovemos la captación y retención del talento, manteniendo condiciones salariales competitivas en el mercado.	Colaboradores
<b>17. 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

ÁREA	COBERTURA Y ALCANCE	EXPLICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LO QUE HACE ESET	CAPÍTULO
<b>18. 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 a nuestra Cadena de Distribución, ofreciendo programas de capacitación y reconocimientos.	Cadena de valor
-----------------	---------	---	--	-----------------

<b>19. ENERGÍA</b>				
--------------------	--	--	--	--

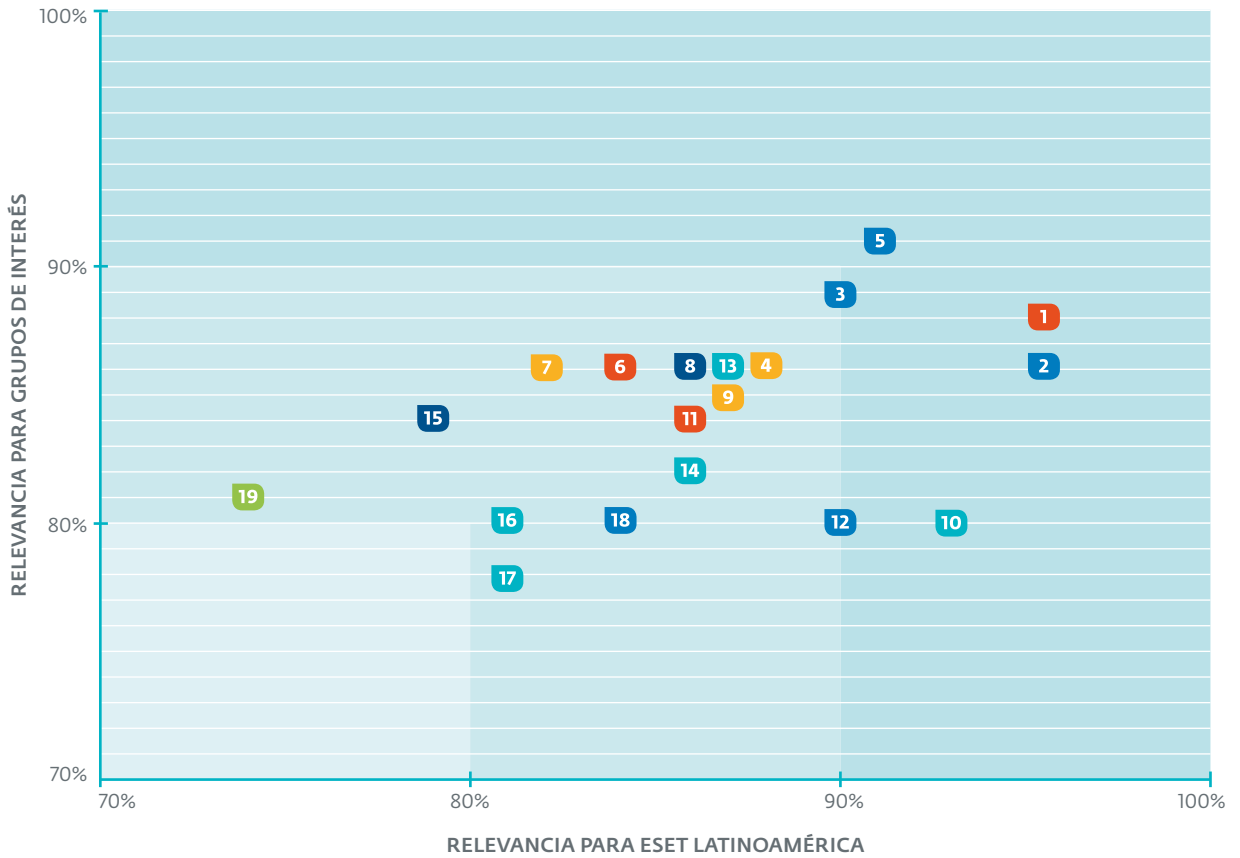
Ambiente	Interno (Argentina y México)	Cuidado del ambiente.	Acciones y programas en cuanto al compromiso con la energía y el cambio climático.	Dimensión ambiental
----------	------------------------------	-----------------------	--	---------------------





# Matriz de materialidad

GRI 102-47



- 1.** Bienestar de los colaboradores
- 2.** Seguridad de la información
- 3.** Privacidad del cliente
- 4.** Formación y desarrollo
- 5.** Satisfacción del cliente
- 6.** Diversidad e igualdad de oportunidades
- 7.** Compromiso con los Derechos Humanos
- 8.** Cumplimiento regulatorio y Anticorrupción
- 9.** Educación de la Comunidad
- 10.** Desempeño económico de la organización
- 11.** Salud y seguridad en el trabajo
- 12.** Disfrute de la tecnología en forma segura
- 13.** Innovación y Tecnología
- 14.** Marketing Responsable
- 15.** Comportamiento de competencia desleal
- 16.** Presencia de mercado
- 17.** Prácticas de adquisición
- 18.** Desarrollo de la cadena de distribución
- 19.** Energía



RESPONSABILIDAD SOCIAL

et

# Colaboradores

## #SomosEquipo

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





# Colaboradores

## Información general

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 405-1 GRI 405-2 GRI 202-1 GRI 202-2 GRI 406-1

TEMA MATERIAL 6 7

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

Por otra parte, 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 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, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, condición social, condición física, discapacidad, edad o afiliación sindical.

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

En el período, no se han registrado casos de discriminación. Asimismo, hemos brindado capacitación sobre esta temática para los colaboradores de nuestras tres oficinas (Bs. As., San Pablo y México) y un taller para los colaboradores de Argentina, generando un diálogo abierto, y un espacio de debate y discusión. De esta forma, brindamos las herramientas y los conocimientos necesarios para que nuestros colaboradores entiendan los diferentes aspectos del tema, y la relación de estos con la empresa y su actividad.



Además, estamos comprometidos con mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de acoso, tanto verbal como físico o psicológico. Apoyamos los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que cubren áreas como Derechos Humanos, estándares de trabajo, gestión 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 13 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.

**GRI 405-1** **GRI 102-8**

DESGLOSE DE COLABORADORES	TOTAL		ARGENTINA		MÉXICO		BRASIL	
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>		<b>84</b>		<b>13</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>
	53	55	42	42	5	8	6	5
	49,07%	50,93%	50,00%	50,00%	38,46%	61,54%	54,55%	45,45%
<b>Edad</b>								
Hasta 25 años	6	6	4	4	-	-	2	2
Entre 26 y 30 años	21	17	18	14	2	2	1	1
Más de 31 años	26	32	20	24	2	2	4	6
<b>Por tipo de contrato</b>								
Tiempo indeterminado	48	46	42	41	-	-	6	5
Subcontratados	5	8	-	-	5	8	-	-
Pasantes	1	-	1	-	-	-	-	-
<b>Por categoría</b>								
Analista	40	32	31	23	3	5	6	3
Mandos Medios	12	16	10	13	2	2	-	1
Manager	1	7	1	6	-	1	-	1

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

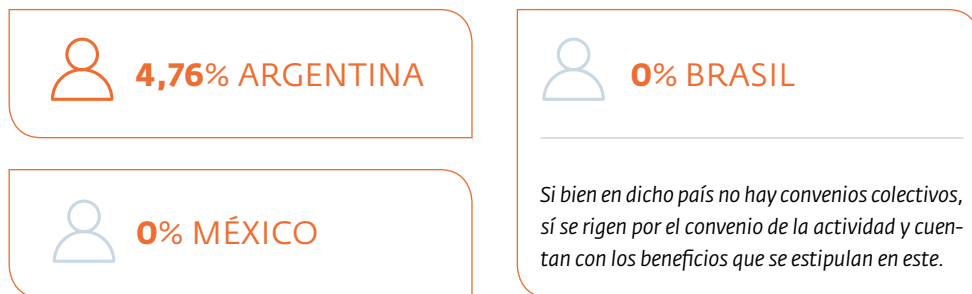
GRI 202-1

<b>Argentina</b>	Relación Salario Inicial <b>ESET vs. SMVM = 110%</b>
<b>México</b>	Relación Salario Inicial <b>ESET vs. SM = 950%</b>
<b>Brasil</b>	Relación Salario Inicial <b>ESET vs. SM = 30%BU</b>

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 83% del SMVM en ese país.

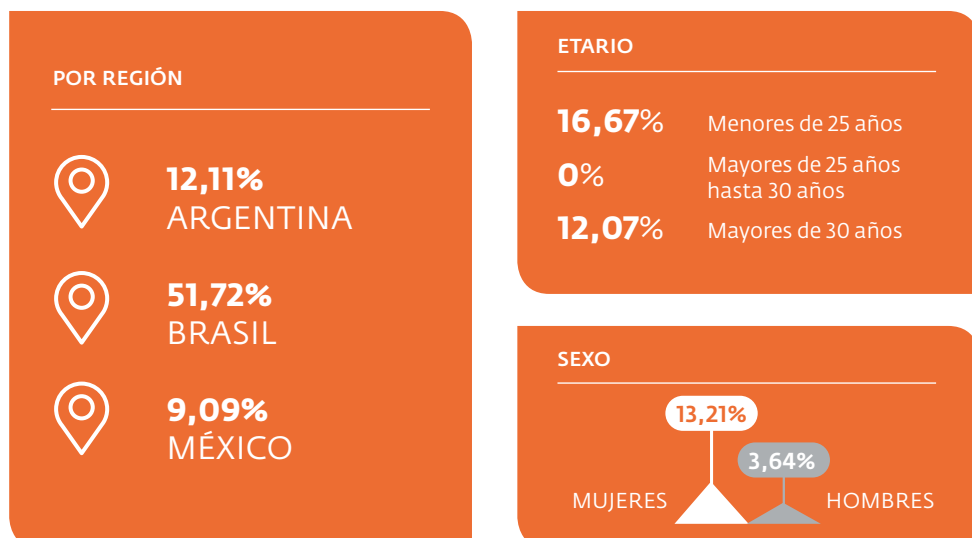
## Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

GRI 102-41



## Rotación de personal

GRI 401-1



## Tasas de absentismo

GRI 403-2

TIPO DE ABSENTISMO	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	ARGENTINA	MÉXICO*	BRASIL*
Días de trabajo perdidos (ART)	7	-	7	7	-	-
Enfermedades profesionales	-	-	-	-	-	-
Nro. de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	-	-	-	-	-	-
Días por enfermedad	202	136	66	202	-	-
Días por estudio	96	79	17	96	-	-
Ausencias por enfermedad de un familiar	3	2	1	3	-	-
Ausencias con aviso	13	9	4	13	-	-
Licencias sin goce	88	34	54	88	-	-
Licencias por maternidad	258	258	-	-	-	-
Licencias por excedencia maternidad	90	90	-	-	-	-
<b>Total días de absentismo</b>	<b>749</b>	<b>608</b>	<b>141</b>	<b>749</b>		

\*Las tasas de absentismo de México y Brasil se comenzarán a medir desde el 2018.

## Diálogo abierto

GRI 102-33 GRI 102-34

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

Durante 2017, reforzando esta idea, lanzamos un Plan de Comunicación Interna para toda la región. Los objetivos de esta están alineados a definir los diferentes canales de comunicación interna, las pautas de utilización de cada uno de los canales (nuevos y ya existentes) y las herramientas proporcionadas. De esta forma, se unificaron y centralizaron las comunicaciones internas formales, se generaron nuevos espacios de intercambio y se implementaron mejores prácticas.

### 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 lo 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 tiene como objetivo darles un marco a todos los procedimientos, como así también brindar –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.



### Nuevas listas de correo electrónico

Se generaron nuevas listas de correo para diferenciar las comunicaciones informales de las formales y establecer, así, un mecanismo de centralización y 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 área. Participan todos los mandos medios y gerentes, que representan el 27% 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 2017, se realizaron cuatro reuniones, participaron todos los gerentes y mandos medios de la Compañía y, como parte de las mejoras en la comunicación interna y en la transparencia de la información, cada líder de equipo se comprometió a transmitir todo lo ocurrido en estas reuniones a sus equipos de trabajo.

*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 2017, y la respondió el 87% de los colaboradores de las tres oficinas (Argentina, México y Brasil). Los resultados de esta encuesta fueron tomados en cuenta a los fines de dar seguimiento a los planes de acción lanzados en mayo, como resultado de la Encuesta de Satisfacción Laboral de 2016.

Durante los primeros meses de 2017, se trabajó en el análisis de los resultados de la Encuesta de Clima de 2016, identificando el FODA entre Mandos Medios y Managers. Luego de este análisis, se trabajó en equipos interáreas, para identificar los planes de acción que llevaríamos a cabo entre mayo de 2017 y junio de 2018, como planes de mejora. Se utilizó la metodología de Lego Serious Play para la construcción de estos modelos y propuestas de mejora, con una facilitadora especialista en esta herramienta, externa a la Compañía.

Los principales resultados de la Encuesta de Clima de 2017 fueron:

**58%** de los colaboradores participó de estas actividades.

**89%** de los colaboradores está contento de trabajar en ESET.

**68%** de los consultados se mostró conforme con los beneficios ofrecidos.

**71%** manifestó estar conforme con las tareas que realiza.

**81%** está orgulloso de pertenecer a la Compañía.

**77%** comentó que el jefe directo es abierto a escuchar opiniones o comentarios.

**93%** está de acuerdo en que, en ESET, tanto los hombres como las mujeres tienen las mismas posibilidades de desarrollo.

**57%** acuerda en que en ESET pueden crecer y desarrollarse profesionalmente.





## Eventos de integración

Durante 2017, realizamos los siguientes eventos de integración en las oficinas de Buenos Aires:

- **Fiesta aniversario ESET Latinoamérica:** se realizó una cena en un bar para los colaboradores de Argentina.
- **Festejo Día del Niño:** se invitó a los colaboradores de la oficina de Buenos Aires, junto a 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 en las oficinas de Argentina.
- **Team Building:** todas las áreas de la Compañía de la oficina de Buenos Aires 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 de las oficinas de Buenos Aires es invitada por su gerente a un almuerzo, con el fin de compartir un momento distendido entre todos los compañeros de equipo.
- **Jornadas de planificación:** los Managers de la Compañía se reunieron en agosto, 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 cada una de las oficinas de ESET Latinoamérica. En Argentina, se invitó a todos los colaboradores junto con sus familias a pasar un día al aire libre, en una estancia en las afueras de la ciudad. En México y Brasil se realizó una cena para todos los colaboradores.

## 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 personalmente a los nuevos ingresos y estreche lazos con cada uno de ellos.

Esta modalidad se lleva a cabo en Argentina y, **como innovación durante 2017, se incorporaron a los almuerzos los Managers de diferentes áreas y representantes del área de Recursos Humanos. Participaron 14 colaboradores de la Compañía y se realizaron 2 almuerzos en el año.**

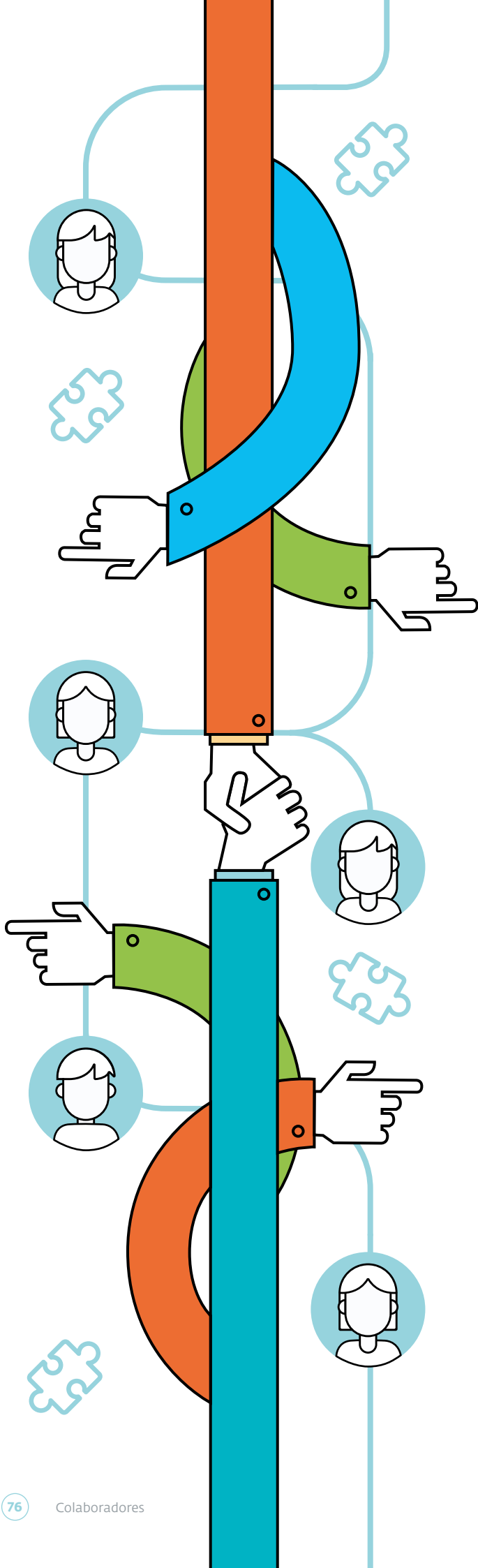
## Buzón de sugerencias

Con el objetivo de 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, propuesta o comentario, contamos con un plazo máximo de 30 días para elaborar una respuesta.

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

**En 2017, se recibieron 4 sugerencias; el 100% de ellas fueron contestadas. Se implementaron 3 de ellas.**



## Bienestar personal

TEMA MATERIAL 1 4 11

En 2017, realizamos una encuesta sobre los beneficios que otorgamos a nuestros colaboradores en Argentina, Brasil y México. Su objetivo fue revisar la valoración que nuestros colaboradores tienen acerca de los beneficios ofrecidos por la Compañía. Luego del análisis de los resultados de la encuesta, y su posterior comunicación, se trabajó en el armado de un plan de mejoras y nuevas propuestas de beneficios por país. En diciembre de 2017, se lanzaron los cambios y las mejoras de los beneficios en los 3 países, y se redefinieron todas las políticas de beneficios.

### Flex Time

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 401-2

En ESET Latinoamérica tenemos en cuenta las necesidades de nuestros colaboradores, tanto profesionales como personales. Por este motivo, en Argentina contamos con una política de horarios flexibles, para aquellas ocasiones en las que nuestros integrantes deben realizar trámites personales o similares.

Solo quedan excluidos de este beneficio aquellos colaboradores cuya actividad requiere de su presencia en el horario estipulado en el contrato de trabajo, por ejemplo, el puesto de recepción.



*Durante 2017, el 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.



*En 2017, el 69% de los colaboradores hizo uso de este beneficio.*

## Enjoy Your Choice

Es un programa de beneficios especialmente dirigido a coordinadores, jefes y managers de Argentina, el cual les permite seleccionar aquellos beneficios preferidos de un menú elegible, con posibilidad de que estos cambien acompañando sus necesidades.

De esta manera, complementamos el paquete salarial, y diferenciamos el compromiso y el crecimiento de quienes asumen mayores responsabilidades, buscando que, además de su desarrollo profesional, logren encontrar el equilibrio entre la vida personal y laboral.

**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).**



*Durante 2017, el 34,5% de los mandos medios y de los gerentes accedieron a este programa de beneficios.*

## Home Office

El objetivo de este beneficio es que los colaboradores cuenten con mayor flexibilidad y que logren un real equilibrio entre su vida laboral y personal, contando con la posibilidad de trabajar desde su domicilio un día a la semana. Además, buscamos promover el cuidado del ambiente, evitando —de esta forma— que

cada uno de ellos se desplace desde el hogar hasta el lugar de trabajo todos los días de la semana.

Tienen la posibilidad de acceder a este beneficio los colaboradores que tienen 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 mensual.



*Durante 2017, accedieron a este beneficio el 100% 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.



*En 2017, se brindaron 1.200 sesiones de masajes.*

## Alimentación saludable

Desde 2017, extendimos este beneficio a los colaboradores de México y Brasil. Los colaboradores de ESET Latinoamérica tienen a su disposición frutas frescas 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, haciendo 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.



*En 2017, tuvimos 5 colaboradoras con licencia por maternidad; se ha reincorporado una colaboradora a la Compañía luego de su licencia, 2 colaboradoras no regresaron luego de su licencia y 2 colaboradoras continúan 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.



*Durante 2017, 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 que, debido al viaje, se vean obligados a trabajar fuera del horario y/o días laborales.



*En 2017, 27 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 haga uso de 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 bajo el mismo criterio.*

## Entradas de cine

Con el objetivo de que cada uno de nuestros colaboradores de Argentina pueda disfrutar de su

tiempo libre, dos veces por año les entregamos entradas gratis para ir al cine.



*En 2017, el 95% de nuestros colaboradores disfrutaron de este beneficio, y entregamos un total de 320 entradas.*

## Licencias ESET

Ante el ingreso de un nuevo colaborador a la Compañía, y anualmente a quienes ya trabajan en ella, les entregamos –sin cargo– un ESET Multi-Device Security Pack, el cual incluye diversas soluciones antivirus para distintos dispositivos y sistemas operativos.

De esta forma, los colaboradores tienen la posibilidad de acceder a nuestras soluciones de seguridad de manera gratuita, y de mantener su información personal y la de los suyos protegida de todo tipo de amenazas informáticas.

Este beneficio aplica para todas las oficinas de la región.



*En 2017, el 71% de los colaboradores accedieron a este beneficio, habiéndose entregado 77 ESET Multi-Device Security Pack.*


## Sala de recreación

A 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/o almuerzo.



## Clases de Funcional y Running

En ESET Latinoamérica nos importa la salud de nuestros colaboradores. Por esta razón, en nuestras oficinas de Buenos Aires, contamos con dos clases semanales de Funcional y Running, para que, aquellos que lo deseen, puedan entrenar luego de finalizar su jornada laboral.

 Durante 2017, 18 personas del equipo accedieron a este beneficio.

## Día libre de cumpleaños

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





*En 2017, el 76% 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 de las oficinas de Buenos Aires y de San Pablo, que tienen hijos menores de 12 años, cuentan con la posibilidad de gozar el día del cumpleaños de su hijo libre.



*En 2017, 5 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.



*En 2017, 6 personas del equipo accedieron a este beneficio.*

## Premio por graduación

GRI 404-2

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



*Durante 2017, 5 colaboradores recibieron este premio.*

## Gestión del talento

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 404-2

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

## Clases de inglés

Todos los colaboradores tienen la posibilidad de asistir a clases de inglés en horario laboral, con el fin de mejorar su nivel en el idioma. ESET Latinoamérica se hace cargo del 100% del costo de capacitación, incluyendo los materiales que utilizan.

De esta forma, se busca desarrollar los conocimientos del colaborador, así como disminuir la brecha de desempeño existente entre el perfil real y el requerido para el puesto.



*Durante 2017, accedieron a este beneficio 69 colaboradores y se dictaron 877 horas de inglés.*

## Plan anual de capacitaciones

GRI 404-1

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

**En 2017, las principales capacitaciones que se desarrollaron fueron: presentaciones efectivas, oratoria, temas de concientización en el uso seguro de la tecnología (a cargo de la ONG Argentina Cibersegura), Derechos Humanos, y empresas y delitos informáticos.**



Hombres capacitados	55
Horas de capacitación de hombres	2.026
Promedio de entrenamiento por colaborador hombre	36,84
Mujeres capacitadas	53
Horas de capacitación de mujeres	1.221,5
Promedio de entrenamiento por colaborador mujer	23,05
Managers	8
Mandos Medios	28
Analistas	72
Horas Managers	215
Horas Mandos Medios	1.225,5
Horas Analistas	1.807
Promedio de horas Managers	26,88
Promedio de horas Mandos Medios	43,77
Promedio de horas Analistas	25,10

## 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, a fin de que esta alineación sea más efectiva y beneficiosa para ambas partes.

**Durante 2017, el 100% de los colaboradores de Argentina recibió su evaluación de desempeño por competencias y objetivos.**

## Salud y seguridad laboral

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

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

## Prestaciones de seguridad social a empleados

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 201-3 GRI 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.



Día del  
Voluntariado  
ESET

Día de  
Voluntario  
ESET



# Comunidad

## #SomosComunidad

Uno de nuestros objetivos es hacer que disfrutes de la tecnología de manera segura.





# Comunidad

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

TEMA MATERIAL 9 12

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, con el objetivo de que los usuarios conozcan cómo protegerse mientras hacen uso de las herramientas informáticas.



## Gira Antivirus

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

Este año incrementamos un 30% el número de asistentes con respecto al año pasado y, durante el próximo año tenemos el objetivo de enfocarnos en incrementar aún más la cantidad de participantes.



MÁS DE 8.200 ASISTENTES  
137 UNIVERSIDADES  
15 PAÍSES DE LATINOAMÉRICA

DESDE 2004, LLEGAMOS A  
MÁS DE 57.269 ESTUDIANTES

## WeLiveSecurity

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

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

En 2017 se lanzó WeLiveSecurity en portugués, cubriendo, de esta forma, toda la región de América Latina. 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 idioma inglés, español, portugués y alemán.

Para más información visite:

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

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

**WeliveSecurity en español obtuvo 2.572.323 visitas.**

**WeliveSecurity en portugués obtuvo 72.454 visitas.**



## ESET Security Days

Los ESET Security Days son un ciclo de eventos que llevamos adelante en la región desde 2011. Con formato de seminario presencial gratuito, se desarrollan contenidos educativos y se presentan las principales tendencias en relación con la seguridad informática. El ciclo tiene como objetivo capacitar y estrechar lazos entre ESET Latinoamérica, sus Distribuidores Exclusivos, Partners,

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

Durante 2017, se apostó a visitar una mayor cantidad de ciudades periféricas, y las temáticas abordadas tuvieron que ver con la protección preventiva de las amenazas a la seguridad de las organizaciones. También, mostrar los diferentes escenarios en los cuales pueden verse enfrentados los asistentes en su trabajo, proponiendo algunas posibles soluciones.

Para más información visite:

[www.esetsecurityday.com](http://www.esetsecurityday.com)



LA CANTIDAD DE ASISTENTES  
A LOS ESET SECURITY DAYS  
CRECIÓ UN 30%

13 PAÍSES VISITADOS  
22 CIUDADES  
4.365 ASISTENTES





## ACADEMIA ESET

CAPACITATE ONLINE CON LOS EXPERTOS EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.

### 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 2017, alcanzamos 57.889 registrados en nuestra plataforma de e-learning; es decir, los inscriptos crecieron un 13% con respecto a 2016.*



## PREMIO UNIVERSITARIO ESET

### Premio Universitario

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 en la importancia de la investigación en la seguridad de la información, para prevenir los complejos ataques que comprometen al usuario. Los ganadores son premiados con viajes a DEF CON y a la Ekoparty.

*Recibimos 53 postulaciones al Premio Universitario ESET.*





## Premio ESET al 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 la difusión de información para el conocimiento y la capacitación de la sociedad en la prevención de ataques que comprometen su seguridad en Internet.

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

 <p><b>Prensa Gráfica</b> Trabajos publicados en diarios, revistas y otros medios impresos o generados por agencias de noticias.</p>	 <p><b>Prensa Digital</b> Trabajos publicados en medios digitales, portales y blogs.</p>	 <p><b>Prensa Multimedia</b> Trabajos periodísticos presentados en radio y televisión, o en algún otro formato periodístico audiovisual como videoblogs y podcasts.</p>
---	---	---

Los trabajos presentados son evaluados por una mesa de jurados, conformada por reconocidos periodistas y especialistas de TI de la región.

Para la selección y calificación, se tienen en cuenta: el enfoque socialmente relevante del tema elegido en materia de seguridad informática y su interés para la comunidad, la originalidad de la investigación, el tratamiento en profundidad de la información, la calidad narrativa y la correcta utilización de la terminología técnica.

El autor del mejor trabajo periodístico es premiado con un viaje a la CeBIT, el mayor evento de tecnología del mundo, organizado en Hannover, Alemania, y 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.

*En 2017, recibimos un total de 242 trabajos.*

## Ganadores de 2017



### **Ganador del Premio ESET al Periodismo en Seguridad Informática 2017:**

Sebastián Davidovsky, del diario La Nación, por su trabajo "25 de mayo: el pueblo al que le roban \$3,5 millones con un aviso en Google".



### **Ganador de la categoría Prensa Gráfica:**

Alexandre Rodrigues de Santi, de la revista Revista Superinteressante de Brasil, con su artículo "Vida moderna: tecnologia e comunicação".



### **Ganador de la categoría Prensa Digital:**

Sofía Berdeja de Netmedia de México, por su nota "Pegasus en México: de la ciencia ficción a la realidad".



### **Ganador de la categoría Prensa Multimedia:**

María José Prada Picado de Teletica, Canal 7, de Costa Rica, por su informe titulado "No caigas".

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



## 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 la concientización y en la educación de la comunidad argentina, sobre el buen uso de Internet y de las tecnologías.

De esta forma, ESET Latinoamérica no solo dona anualmente más de USD 24.186 a la asociación civil, sino que también brinda las herramientas de trabajo, instalaciones, 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.

Durante 2017, Argentina Cibersegura realizó más de 800 actividades, incrementando en un 100% las charlas brindadas durante el 2016, y llegando a más de 40.000 personas. Todas estas actividades fueron posibles gracias a un equipo de 400 voceros voluntarios, entre los que se encuentran los colaboradores de ESET, quienes estuvieron a cargo del 10% de las charlas.

Argentina Cibersegura brindó dos capacitaciones para los colaboradores de ESET. En la primera charla se abordaron los temas de privacidad, cyberbullying, grooming y sexting. Se trabajó con

los colaboradores cómo estar protegidos en Internet y en las redes sociales, cómo evitar determinadas situaciones, qué hacer ante algún incidente y cómo ayudar a los más pequeños a transitar este camino. En el segundo encuentro se trataron temas relacionados a la legislación en delitos informáticos. Hace ya varios años que en Argentina se está trabajando unos para mejorar la legislación que compete delitos informáticos o aquellos que involucran cuestiones tecnológicas. Si bien todavía hay mucho por hacer, es muy importante para quienes trabajamos en el ámbito de la seguridad conocer cuáles son las leyes que nos amparan y cómo funciona la legislación en materia digital. Durante la charla se hizo un repaso sobre las leyes que nos protegen en Internet, se habló sobre la ley de delitos informáticos analizando los tipos penales, del daño informático, del acceso a comunicaciones electrónicas y del acceso no autorizado a sistemas de información.

Focalizándose en los docentes como principales agentes multiplicadores, en agosto se realizó la IV Jornada Anual de Docentes, que contó con más de 400 participantes tanto de forma física como por streaming, con el fin de educar en distintas herramientas para trabajar en el aula en torno a la seguridad en Internet y a la tecnología de la información. A su vez, más de 560 docentes de todo el país participaron de una encuesta investigación para poder conocer cómo utilizan la tecnología en las aulas y cuáles son las problemáticas a las que se enfrentan en este sentido, el 53% afirmó haber vivido un caso de cyberbullying en su escuela.



[f /ArgentinaCibersegura](#)

[@arg\\_cibersegura](#)

[/ArgentinaCibersegura](#)

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

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





## México Ciberseguro

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: Universidad del Valle de México, Santillana, Universidad Nacional Autónoma de México, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, entre otros.

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

Al igual que en Argentina, ESET Latinoamérica brindó apoyo monetario, además de colaboradores que desarrollaron las actividades diarias de México Ciberseguro.

**Durante 2017, se incrementaron la cantidad de charlas brindadas en un 50% y se visitaron 12 instituciones.**



 [/MexicoCiberseguro](#)

 [@mex\\_ciberseguro](#)

 [/MexicoCiberseguro](#)

 [info@mexicociberseguro.com](mailto:info@mexicociberseguro.com)

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



## Protegiendo Lazos

A fin de estrechar vínculos con distintas organizaciones de la sociedad civil, y de permitirles acceder a la máxima protección que ofrecen las soluciones ESET, durante 2017, y por cuarto año, continuamos con la iniciativa "Protegiendo Lazos". A través de esta, donamos licencias de los productos de ESET gratis por un año, a distintas organizaciones sin fines de lucro de la región. Este año se donó un total de 127 licencias por medio de este programa y, desde su comienzo, ya llevamos donadas más de 1.030 licencias.

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



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

### Organizaciones ganadoras de 2017:



**Tierra Verde**  
Naturaleza y Cultura,  
a.c. de México.



**Vida y Familia**  
Chihuahua, a.c.  
de México.



**Sur Futuro**  
de República  
Dominicana.

Más información en: [www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/](http://www.eset-la.com/responsabilidad-social/protegiendo-lazos/)



## #UnDiaParaDar

Por cuarto año consecutivo, nos sumamos a la iniciativa **#UnDíaParaDar**. Dicha campaña es un movimiento mundial, que propone realizar y difundir miles de acciones solidarias durante el mismo día en todo el mundo; un día que contribuya a que las personas, empresas y organizaciones se comprometan a dar más y a que multipliquen sus acciones solidarias. Por esta razón, para incentivar la colaboración, se invitó a los colaboradores de la Compañía a donar dinero a una ONG de su elección, y ESET Latinoamérica donó el mismo monto a esa misma ONG. De esta manera, se integró a todos los miembros de la organización en la actividad y se multiplicó la colaboración. Las organizaciones beneficiadas fueron Fundación Emmanuel, Una Familia para Cada Chico y El Campito Refugio.



## Digipadres

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, diálogo y supervisión, a través de 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 padre en la era digital, y ayudarlos a proteger a sus hijos sin necesidad de ser un experto en tecnología.

Creemos que los niños son el futuro, y por eso **incentivamos a los padres y educadores a que potencien sus conocimientos y su experiencia en Internet, acompañándolos en 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 que puedan construir, entre todos, un espacio sano y seguro para los niños.

Durante 2017, potenciamos nuestra articulación con diferentes organizaciones:

→ Participamos del evento para docentes Entramar, que organizó la **Municipalidad de Vicente López**



- Fuimos parte del Día Internacional de la Niña llevado a cabo por la organización **I am the Code**
- Brindamos charlas de concientización en **Mercedes Benz y La Caja Seguros**
- Realizamos un webinar para el proyecto **Comprometidos de Socialab, Ashoka y Unesco**
- Organizamos una charla abierta a la comunidad junto con **Argentina Cibersegura** en el marco de la Semana de La Ciudadanía y Alfabetización Digital organizada por la asociación civil **Chicos.Net**

Además, se registraron **32.853 visitas en la plataforma**. Se generaron nuevos contenidos que abordaron los siguientes temas:

- **5 situaciones, del mundo digital**, en las que debes ayudar a tu hijo
- **5 temas que debes tener en cuenta** en esta vuelta a clases
- **Cyberbullying**: qué es y cómo prevenirlo
- **4 señales para prevenir** el acoso escolar
- **Los consejos de mamá** aplicados a la seguridad
- **¿Cómo hablas de tecnología con tus hijos?** 6 consejos que debes conocer
- **5 consejos** para supervisar mejor el uso de Tablets y Smartphones
- **Grooming**: qué es y cómo prevenirlo

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



## Voluntariados Corporativos

En ESET Latinoamérica nos parece muy importante, por un lado, poder dar un marco a nuestros colaboradores 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.

Para nosotros es importante tratar de generar una continuidad, un vínculo más allá de la actividad puntual que se realice. Por esta razón, comenzamos a generar diferentes propuestas que trascienden la actividad en sí misma: nuestra contribución con la ONG Argentina Cibersegura, el vínculo con la Escuela de Oficios San Cayetano, nuestra participación en el proyecto Comprometidos, son ejemplos de este nuevo enfoque que comenzamos el año anterior y que enfatizamos durante 2017.

*Durante 2017 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 se involucren y colaboren con distintas causas sociales. En este aspecto, otorgamos, a aquellos que hayan participado en, al menos, 2 voluntariados organizados por la empresa, 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 y socios comerciales varias acciones por año, en las que, en articulación con alguna organización de la sociedad civil, participamos de actividades de voluntariado puntuales durante medio día. Conectados se sumó también, por cuarto 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.

### Banco Comunitario de Medicamentos Refuot, de la Fundación Tzedaka

Nuestros colaboradores de Buenos Aires participaron de dos jornadas de selección y clasificación de medicamentos en el Banco Comunitario de Medicamentos Refuot, de la Fundación Tzedaka. El banco de medicamentos se desarrolla en el marco de los programas de salud de la fundación. Este proyecto realiza la distribución gratuita de medicamentos para la población vulnerable en todo el país. Solo en 2014 distribuyó medicación gratuita por un valor de \$7,5 millones a través de su Red Nacional de Distribución de Medicamentos, presente en 17 provincias del país y la Ciudad de Buenos Aires, alcanzando a una población estimada de 35.000 personas.

### GRUPEDSAC, Centro Educativo para el Desarrollo Rural

Nuestros colaboradores en México pasaron una jornada en el Centro Educativo para el Desarrollo Rural, Piedra Grande, Huixquilucan, Estado de México, GRUPEDSAC. Después de realizar un recorrido por las instalaciones del centro ecológico, armaron huertas, para las que usaron llantas en desuso como recipientes de siembra. Se plantaron hortalizas orgánicas en el traspatio de una casa, buscando mejorar la alimentación de dos familias y, a su vez, se reutilizaron llantas de desecho que comúnmente son quemadas.



GRUPEDSAC tiene como objetivo el bienestar sustentable y digno del campesino mexicano, ofreciéndole herramientas para mejorar, significativamente, su calidad de vida a través de la capacitación y la instalación de ecotecnologías, cuya correcta aplicación satisface las necesidades básicas de agua, alimentos, vivienda, energía y manejo adecuado de residuos. Todo ello complementado con temas de desarrollo humano para fomentar habilidades, conocimientos y hábitos positivos para la vida.

Esta organización ofrece capacitación y desarrollo de habilidades para la aplicación de tecnologías alternativas, amigables con el ambiente, permitiendo incrementar sustancialmente la autosuficiencia en agua, alimentos, vivienda y energía.

### Casa da Criança e do Adolescente (CCA) de Sto. Amaro

En Brasil, se realizó un voluntariado en la Casa da Criança e do Adolescente (CCA) de Sto. Amaro. Esta organización asiste a chicos y jóvenes de 4 a 16 años, brindándoles asistencia psicológica, actividades de recreación y orientación vocacional. Se encuentra en Sto. Amaro, San Pablo, en un barrio carenciado de la ciudad, y tiene como objetivo dar un marco de contención a niños

desamparados o provenientes de familias en situación de vulnerabilidad. Nuestros colaboradores pasaron una tarde con ellos, en la que les contaron sobre su desarrollo profesional, sus empleos y cómo definieron su profesión. También brindaron una charla sobre cómo utilizar las redes sociales de forma segura y evitar ser víctimas de algún tipo de acoso o engaño. Cerraron la jornada con juegos y una rica merienda.

### Merendero Los Soldaditos de Jesús

En noviembre, los colaboradores de Buenos Aires realizaron una actividad en el merendero Los Soldaditos de Jesús, ubicado en San Fernando. La actividad consistió en hacer, junto con los chicos que van a merendar, una huerta urbana, en la que se plantó lechuga, tomate y espinaca, con el objetivo de enseñarles a hacer la huerta y mostrarles cómo cuidarla, y que también puedan utilizar la cosecha como insumos para los alimentos que el merendero les ofrece.

El merendero Los Soldaditos de Jesús está a cargo Carmen y su familia, que decidieron abrir las puertas de su casa para darles un espacio de contención, distensión y recreación a más de 70 chicos, de entre 3 y 12 años, allí meriendan, festejan sus cumpleaños y también algunas festividades como el Día del Niño, Navidad, Reyes, etc.



## Centro de Contención Familiar El Gauchito de Tigre

Los primeros días de noviembre, los colaboradores, de nuestra oficina en Buenos Aires, también realizaron huertas urbanas con madres víctimas de violencia de género en El Centro de Contención Familiar El Gauchito, en El Talar, Tigre. El centro se encuentra en un barrio muy precario y sirve como marco de contención para mujeres y niños. Desde hace 10 años, brinda la merienda y la cena para más de 35 familias, y actividades de recreación para los chicos los días sábados.



## Vestirse para el Éxito

Siguiendo con el desarrollo de la inclusión laboral que nos propusimos desde ESET, realizaron una actividad en articulación con la organización Vestirse para el Éxito. En esta oportunidad, nuestros colaboradores de la oficina de México acudieron a un centro social, donde se dieron talleres a personas, en situación de vulnerabilidad, sobre cómo buscar trabajo en la actualidad. Los colaboradores instalaron un bazar, donde separaron y acomodaron ropa formal que la organización recabó durante todo el año, permitiendo a más de 100 personas acceder a un atuendo ideal para su primera entrevista de trabajo.



## Acciones de Navidad

Como cierre del año, nuestros colaboradores de Buenos Aires prepararon cajas navideñas y regalos para los chicos y las familias del Merendero Los Soldaditos de Jesús y del Centro de Contención Familiar El Gauchito, que fueron entregados antes de las fiestas, para que los pudieran disfrutar.

## Inclusión social y laboral en ESET

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

### Alianza con COPIDIS

En lo que respecta a la inclusión de personas con diferentes discapacidades, comenzamos a trabajar 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. Con este propósito, como primera instancia, brindamos una capacitación a nuestros Managers y, luego, realizamos dos capacitaciones obligatorias para todos los colaboradores de ESET Latinoamérica.

Estos encuentros estuvieron a cargo del área de toma de conciencia de COPIDIS y fueron muy enriquecedores para todos. Se abordaron temas de gran valor como los diferentes paradigmas de la discapacidad, la falta de preparación e inclusión de la sociedad en general, los derechos de las personas con discapacidad, etc.



Con estas acciones, iniciamos nuestro trabajo en conjunto para el desarrollo de la inclusión laboral de gente con diferentes discapacidades en nuestra Compañía. Continuaremos desarrollando este trabajo más específicamente desde el área de RR. HH. y Sustentabilidad, abriendo y difundiendo nuestras búsquedas laborales en este tipo de organizaciones, con el objetivo de generar oportunidades laborales de gente en situación de vulnerabilidad.

*Es importante capacitar a nuestros colaboradores en temas de inclusión y también poder generar un dialogo abierto sobre estos temas.*

### Proyecto Primer Empleo

Por tercer año consecutivo, continuamos desarrollando nuestro proyecto Primer Empleo; esta vez, en la Escuela de Oficios San Cayetano.

Desde 1993, la Escuela de Oficios San Cayetano ofrece cursos a jóvenes y adultos, capacitándolos en distintos oficios, con títulos oficiales otorgados por la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires. La escuela pertenece al Centro de Formación Profesional 401, de Vicente López. Los cursos son gratuitos y se sostienen con contribución voluntaria y gestiones propias.

Durante 2017, nos propusimos brindar a los estudiantes, de los cursos de programación y de reparación de PC, algunas herramientas para su búsqueda laboral. En una primera instancia, nuestros colaboradores dieron una charla sobre cómo armar el CV, algunos consejos para la primera entrevista laboral, dónde buscar trabajo y cómo generarse un perfil en algunas de las plataformas más conocidas de búsquedas laborales. En la segunda fase, el área de RR. HH. recibió los CV de los participantes y los citó a una entrevista laboral, para que tengan una experiencia real y para poder tener los datos de los estudiantes accesibles para las diferentes búsquedas laborales que surjan en la Compañía.





## Comprometidos, menos quejas, más ideas

Como parte de nuestro apoyo al desarrollo de proyectos que fomentan la inclusión e innovación social, este año, nos sumamos a Comprometidos, llevado a cabo por la ONG Socialab, con el apoyo de Ashoka y Unesco.

**COMPROMETIDOS** es 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 incentivar a estos jóvenes a ser líderes de cambio, y a contagiar y colaborar con otros mejorando 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. Además de apoyar y patrocinar esta iniciativa, los colaboradores de ESET participaron en la etapa de Ideación, siendo mentores de algunos de los proyectos que se presentaron en la plataforma, y brindando un webinar sobre concientización en el uso seguro de Internet y de las redes sociales. También, colaboradores de ESET realizaron un taller en la Semana de Aceleración, de la que participaron los finalistas del certamen, y en el que se trabajaron temas como la importancia de la información; confidencialidad, integridad y disponibilidad; medidas de prevención básicas; entre otros.

*Se recibieron 937 iniciativas, y participaron 1.874 jóvenes en toda Latinoamérica.*





## #ImTheCode

Por primera vez en Argentina, se realizó el festejo del **Día Internacional de la Niña**. ESET se sumó al festejo, como parte de la organización del evento que llevó a cabo la organización #ImTheCode. Durante todo el día, las participantes, de 16 a 22 años, recibieron diferentes charlas, en las que se habló sobre temas que dispararon tópicos de trabajo y reflexión sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la tecnología y el lugar de la mujer. Ornella Rusciano, Community Manager de ESET Latinoamérica, dio una charla sobre cómo utilizar la tecnología de forma segura y cómo estar prevenidas sobre los diferentes peligros a los que todos nos vemos expuestos. Al comienzo de la jornada, se proyectó el video #FREEDOMFORGIRLS de Beyonce, realizado especialmente para este día internacional y transmitido, al mismo tiempo, en todas partes del mundo.

**#iamtheCode** es la primera organización global africana que llega a Argentina, con el objetivo de promover el ingreso de las niñas y mujeres en las carreras STEAMED (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes, Matemáticas, Emprendedurismo y Diseño). El principal pilar de la organización es el empoderamiento de niñas y mujeres en todo el mundo. La tecnología será una de las herramientas fundamentales que logrará ese empoderamiento y, en ese sentido, desde ESET, junto a Ernest and Young, Chicos.Net, Socialab y Junior Achievement, nos sumamos a esta iniciativa.





# Dimensión Ambiental

#SomosConscientes

*Cuidamos nuestro entorno,  
cuidamos el ambiente.*



# Dimensión Ambiental

Si bien la actividad económica de nuestra Compañía no genera un gran impacto ambiental, tenemos en cuenta y conocemos el impacto que nuestras operaciones pueden producir en el ambiente. Por esta razón, hemos emprendido una serie de iniciativas para utilizar los recursos naturales que generamos en nuestras tres oficinas de forma responsable.

Desde ESET Latinoamérica, tenemos un compromiso activo con el cuidado del ambiente y nos preocupa que nuestros colaboradores actúen en consecuencia. Por esta razón, todas las acciones que llevamos a cabo en este asunto son realizadas en cooperación con las diferentes áreas de la empresa. Como nos propusimos desde hace varios años, continuamos profundizando nuestro plan de oficinas eficientes, concientizando internamente sobre todos los aspectos ambientales y generando nuevas propuestas para optimizar el consumo de recursos naturales. En este sentido, seguimos trabajando para educar e incentivar a nuestros colaboradores en las buenas prácticas, 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.

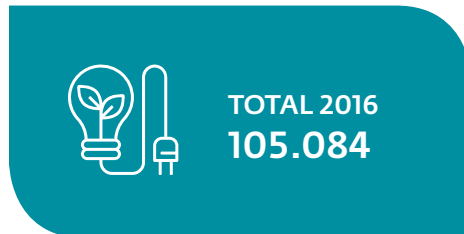
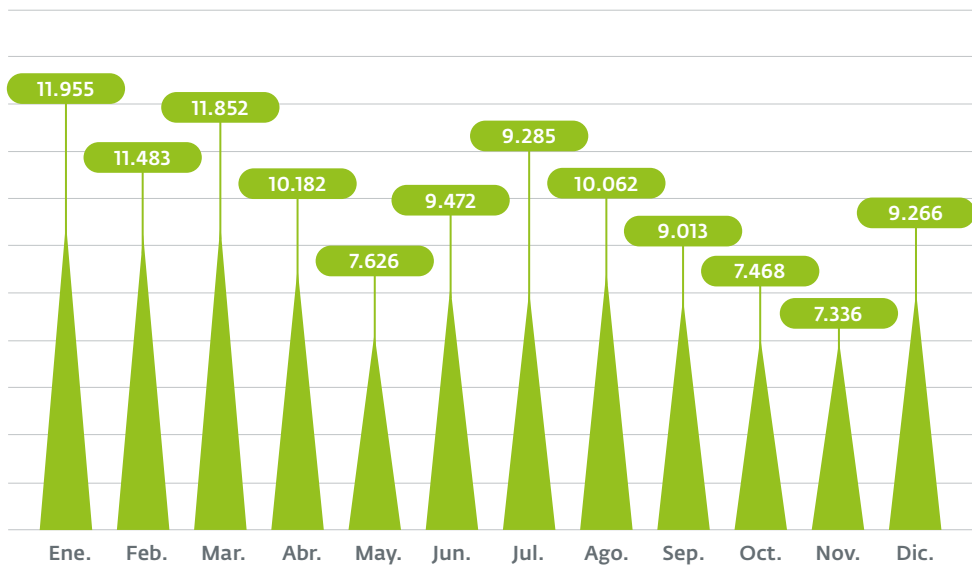


# Consumo de energía eléctrica

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 302-2

TEMA MATERIAL 19

CONSUMO EN KW/H 2017



En 2017, hubo un incremento en el consumo de energía del 9% en relación al año anterior debido a que debimos incorporar más servidores a nuestra oficina de Buenos Aires para poder generar más espacio para el almacenamiento de información. A su vez, debimos adicionar un equipo más de aire acondicionado en el Data Center, para poder mantenerlo en condiciones.



## Mejoras en los procesos para disminuir nuestro consumo

**GRI 302-4**

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

### 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, evitando las temperaturas extremas y el consumo de energía innecesario.

### Servidores

En 2017, continuamos el lineamiento de virtualización sobre nuestros servidores. Dentro de las diferentes ventajas que esta tecnología ofrece, se destaca la optimización del uso de recursos energéticos, ya que se albergan varios equipos virtuales dentro de un equipo físico. Así es como seguimos apostando a esta sólida tecnología, la cual, además de ser una muy buena solución, resulta eficaz en lo que respecta al ahorro de energía.



## Programa de reciclado

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

Durante 2017, en las oficinas de Buenos Aires, alineamos nuestra forma de reciclado a la de la Municipalidad de Vicente López y trabajamos en junto con el consorcio del edificio, para impulsar la separación de residuos de forma conjunta. A partir de esta decisión, comenzamos a separar los residuos entre los limpios, secos y reciclables; y los sucios, húmedos y orgánicos.

A su vez, se donaron 31 equipos electrónicos en desuso a la Fundación Equidad, para que los puedan reacondicionar y utilizar. En las oficinas de Brasil y México, continuamos con la separación de residuos como lo veníamos haciendo hasta el momento.

**Reciclamos un total de 602,13 kg de residuos.**

## Huertas urbanas

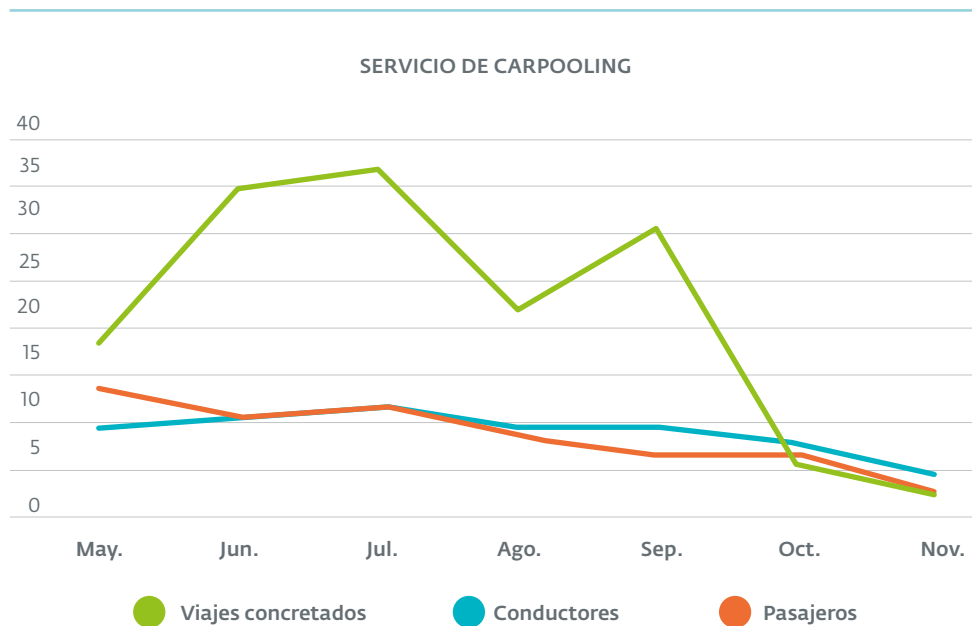
Desde ESET, creemos en la importancia de generar espacios verdes dentro de nuestras oficinas, junto con la conciencia de su cuidado. Por esta razón, durante 2017, realizamos un taller, en el que armamos una huerta urbana en nuestras oficinas de Buenos Aires, y reacondicionamos todas las plantas de la oficina.

## Guardianes Verdes

Para poder cuidar los espacios y para pensar estratégicamente en generar nuevos, continuamos con el proyecto Guardianes Verdes. Esta iniciativa de voluntariado consiste en un grupo de colaboradores que se ocupan del cuidado de las huertas y 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 organizó el ESET Cleaning Day, en el que invitaron a todos los colaboradores a limpiar sus escritorios de papeles. Solo en esta última acción, se juntó un total de 103 kg de residuos reciclables.

## Carpooling

Con el objetivo de disminuir las emisiones de gases tóxicos que generamos, y de brindar una mayor comodidad a nuestros colaboradores en los traslados hacia y desde nuestras oficinas (teniendo en cuenta que muchos de ellos viven por la misma zona), nos sumamos a la plataforma de Mercedes Benz, [teneslugar.com](https://www.teneslugar.com), para poder brindar el servicio de Carpooling.



Gracias al carpooling optimizamos la huella de carbón en 532 gramos y realizamos 156 viajes bajo esta modalidad.

[teneslugar.com](https://www.teneslugar.com)



## Capacitaciones sobre el cuidado del ambiente

Durante 2017, nuestros colaboradores de Brasil y México recibieron una capacitación sobre el uso responsable de los recursos naturales, donde se les brindó información sobre la situación actual del planeta y cómo podemos hacer para contribuir –desde nuestro lugar– al cuidado del ambiente.

## Carteles de concientización

Contamos con carteles de concientización en todas las oficinas de la región con el objetivo de incentivar al uso responsable de los recursos.

Durante 2017 hicimos una renovación con el fin de comunicar mensajes más contundentes.

*Renovamos los carteles de concientización en nuestras oficinas.*







# Cadena de valor

## #SomosConfiables

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





# Cadena de valor

## Nuestros Distribuidores Exclusivos

GRI 102-9

TEMA MATERIAL 12 18

**ESET Venezuela**  
Representado por Logintel



**ESET Perú**  
Representado por Sistec



**ESET Guatemala**  
Representado por SIAT



**ESET El Salvador**  
Representado por SIAT




**ESET Nicaragua**  
Representado por SIAT




**ESET Honduras**  
Representado por SIAT  
Distribuidor de mayor impacto  
en ventas durante 2017






**ESET Costa Rica**  
Representado por **SIAT**



**ESET Colombia**  
Representado por **Frontech Ltda.**  
Premiado como Distribuidor del año y por su impacto en diversificación durante 2017



**ESET Ecuador**  
Representado por **Enlace Digital**  
Premiado por su mayor impacto de desarrollo en el mercado durante 2017



**ESET Panamá**  
Representado por **Microtechnology**



**ESET Uruguay**  
Representado por **Videosoft**



## 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.

En 2017 se implementó en Argentina, México, Perú, Bolivia y Venezuela, sumándose a Chile, Paraguay, Ecuador y Colombia.



## ESET Partner Awards

### Ganadores 2017



#### Partner del año, Premio por Diversificación

I2 Sistemas y Seguridad - Colombia.



#### Mejor desempeño anual por categoría

**Categoría Bronze:**

GN Consulting - Colombia.

**Categoría Silver:**

Kavantic SAS Colombia.

**Categoría Gold:**

ABETELNET Solutions - Colombia.



#### Mejor Caso de Éxito

**Globalgate**, Laboratorio Rapela y Municipalidad de San Miguel.



#### Segundo puesto de Caso de Éxito

**IT Proactive**, por el negocio de Banco de la provincia de Neuquén.



#### Mejor Gestión Sustentable

**Red Virtual de México**, México (por su compromiso y responsabilidad social).



#### ESET Rewards LATAM

**Vilsoft Perú.**



## ESET TRAINING PROGRAM

### 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 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, a fin de que desplieguen sus oportunidades de negocio al máximo.



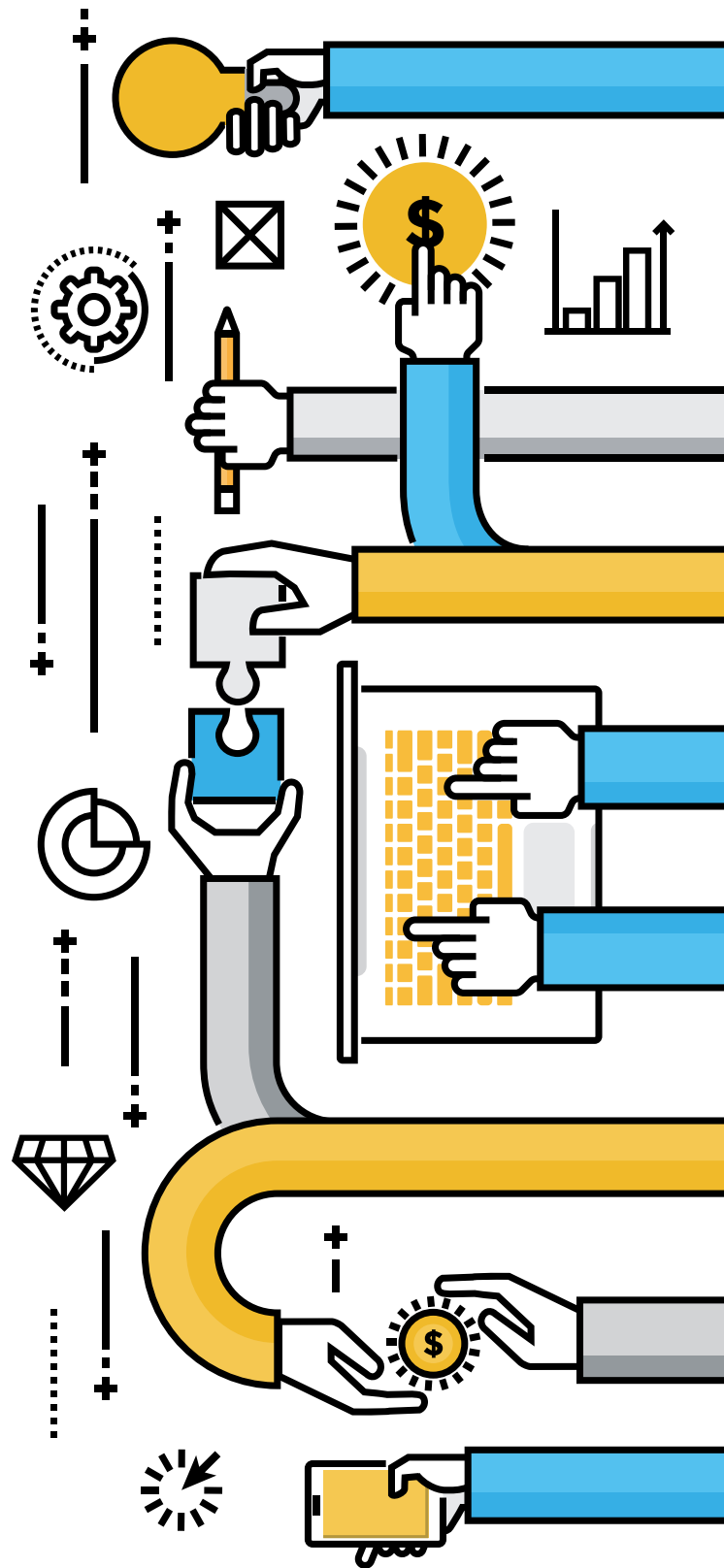
**2.278 ESTUDIANTES.**  
**206 REALIZARON**  
**TODAS LAS**  
**CERTIFICACIONES.**



**1.520 EMPRESAS**  
**PARTNERS.**  
**45 OBTUVIERON LA**  
**CONDICIÓN DE ESET**  
**PARTNER CERTIFIED.**



**ENCUESTAS DE**  
**SATISFACCIÓN:**  
**4,49 DE VALORACIÓN**  
**GENERAL 4,49 DE**  
**APLICABILIDAD EN EL**  
**PUESTO DE TRABAJO**  
**(ESCALA DE 1 A 5).**





## 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 Excluyivos y los Partners más importantes de la región.

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

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



### 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, ofreciéndoles contenidos actualizados sobre la industria y sobre las tendencias en seguridad de la información.

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

Estos espacios alcanzaron la versatilidad suficiente para adaptarse a las necesidades locales de cada mercado, permitiendo el reclutamiento de socios de comerciales, afianzando lazos con los Partners más pequeños, así como reforzando novedades institucionales y lanzamientos de productos. Los resultados fueron superiores respecto del año anterior, focalizándonos en mantener una estructura que identifique al evento y sea respetada en todos los países. En estos espacios también se aprovechó para recabar consultas y tomar conocimiento del nivel de satisfacción de la atención brindada al canal por el equipo regional de ESET y el Distribuidor Exclusivo del país, así como para lograr un mayor acercamiento y estrechar lazos con el canal.

*Durante 2017 se realizaron un total de 16 Eset Partner Day en Colombia, Ecuador, Chile, Argentina, Perú, Panamá, México, Bolivia y Venezuela alcanzando un total de 510 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 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.

## President's Club

Es una reunión en la que participan los ejecutivos de más alta jerarquía de ESET Global y los Distribuidores más importantes del mundo.

Este es otro espacio importante para compartir experiencias de trabajo, proyectos y continuar fortaleciendo los lazos de trabajo que siempre caracterizan a ESET.



**INVERSIÓN DE NUESTROS DISTRIBUIDORES (EXPRESADO EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES)**

PAÍS	COMUNIDAD	DIMENSIÓN AMBIENTAL	CADENA DE VALOR	COLABORADORES	TOTAL
Venezuela	\$1.156	\$198	\$525	\$9.638	\$11.517
Perú	\$1.173	\$165	\$87.367	\$16.219	\$104.925
Ecuador	\$31.750	\$2.150	\$22.170	\$36.100	\$92.170
Uruguay	\$600	\$0	\$0	\$0	\$600
Colombia	\$3.749	\$763	\$12.747	\$5.105	\$22.365
Panamá	\$475	\$0	\$125	\$1.025	\$1.625
Honduras	\$524	\$250	\$32.457	\$6.811	\$40.042
Guatemala	\$60.457	\$250	\$60.457	\$32.459	\$153.622
El Salvador	\$1.765	\$250	\$47.027	\$25.040	\$74.082
Nicaragua	\$2.066	\$250	\$42.590	\$5.276	\$50.182
Costa Rica	\$456	\$250	\$30.459	\$3.429	\$34.594



## Logintel - Venezuela

El mayor foco de Logintel, durante 2017, fueron los colaboradores. Lamentablemente, la situación social, política y económica, que se presentó a partir de finales de febrero, impidió realizar la mayoría de las actividades que se habían planteado.

### Comunidad

Este año, debido a la difícil situación que atraviesa el país, Logintel decidió sumarse a la Operación Sonrisas y realizar una donación de alimentos para 95 personas al Hospital San Juan de Dios. Operación Sonrisas es una acción conocida en toda Latinoamérica, que tiene como objetivo brindar cirugías plásticas totalmente gratuitas a personas que padezcan labio leporino, entre otras deformidades faciales.

A su vez, participó como patrocinador del Desayuno con Emprendedores, en el marco de la semana global del emprendimiento, en cooperación con el Parque Tecnológico Sartenejas y la Asociación de Jóvenes Empresarios de la Universidad Simón Bolívar. Participaron 35 jóvenes estudiantes y emprendedores, y donaron 3 licencias ESET Mobile Security por un año.





## 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 los cumpleaños.

Este año, la Compañía decidió brindar un beneficio de snacks, donde los colaboradores recibieron mensualmente los alimentos, con la finalidad de garantizar parte de su confort durante la jornada laboral. También, se les obsequiaron vasos térmicos con la capacidad mínima de agua recomendada al día para, de esta forma, promover el consumo diario de agua. Junto con el almuerzo navideño, se les brindó a los colaboradores un bono por las fiestas. A su vez, la Compañía continuó con las pólizas de salud de amplia cobertura para todos los colaboradores.

## Dimensión Ambiental

Se realizó la jornada de reforestación en la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolí-

var en Sartenejas, en la que los colaboradores de Logintel plantaron 12 árboles autóctonos (jabillos, ceibas, apamates, etc.).

Se continuó con el reciclado de papel junto con la empresa Repaveca. Durante el año, se reciclaron más de 20 kg de papel. Este año se redujo la cantidad de papel reciclado gracias a la reutilización de las hojas para impresoras. Además, se colocaron carteles de concientización en los dispensers de agua sobre los beneficios de tomar agua en los dispensadores de líquido.

## Cadena de Valor

Con el objetivo de seguir capacitando y brindando apoyo a los canales de venta, se dictó una capacitación técnico-comercial, en la que participaron 12 Partners Gold, Silver y Bronze. A su vez, este año se incorporaron, a la plataforma de incentivos, los cursos del ESET Training Program, para que los canales puedan canjear sus puntos por estos cursos y puedan capacitarse en los temas relevantes para el negocio.



## Frontech - Colombia

### Comunidad

En coordinación con la Corporación Matamoros, se brindaron 15 horas de capacitación en seguridad informática, a 32 militares y policías heridos en combate, con el objetivo de mejorar sus posibilidades de reinserción laboral. El curso tuvo una asistencia del 95%, y el 97% de los estudiantes calificó al curso como excelente. Asimismo, a lo largo de todo el año, Frontech donó 254 licencias, distribuidas a las siguientes Entidades de Carácter Social: Corporación Matamoros, Fundación Proaves Colombia y al Secretariado Social de Soacha.

Junto con uno de sus aliados comerciales estratégicos, I2, el equipo de Frontech realizó una actividad recreativa de Navidad, dirigida a 65 niños de la Fundación Niños de los Andes.

### Colaboradores

Se realizaron 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. Como resultado del diagnóstico, se organizó una brigada de salud visual, una jornada de asesoramiento nutricional, con el fin de generar conciencia en los hábitos alimenticios. Se continuó con las pausas activas, donde se brindó gimnasia laboral, con el fin de contribuir a minimizar el sedentarismo y, por ende, mejorar el riesgo cardiovascular.

Se realizaron actividades de recreación e integración, con el objetivo de identificar acciones que nos permitan mejorar nuestro servicio al cliente. También, cada Gerente de área organizó una actividad de integración fuera de la oficina, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo, reflexionar sobre su gestión y proponer acciones de mejora.

Este año se lanzó el beneficio de Home Office, permitiendo a los colaboradores, del área Comercial de Bogotá y de otras ciudades, trabajar desde la casa.

En búsqueda de continuar mejorando el bienestar de quienes forman Frontech, se realizaron dos jornadas de masajes, con la asistencia del 90% de los colaboradores. Asimismo, se continuaron con los beneficios como el día libre para cumpleaños y la entrega de licencias de los productos de ESET, para que puedan compartir con su entorno más cercano. Se realizó una alianza con la Cooperativa Alianza, que dio la posibilidad a todos los colaboradores de tener un ahorro voluntario y de acceder a préstamos para cubrir necesidades y urgencias; el 41% de los colaboradores están afiliados a la Cooperativa y hacen un ahorro mensual. Por último, para brindar tranquilidad a nuestros colaboradores en el momento de afrontar situaciones de personales o familiares, Frontech realizó una alianza estratégica con una reconocida empresa de seguros en Colombia.

## Dimensión Ambiental

En 2013, Frontech sembró un bosque empresarial en el parque ecológico la Poma, el cual cuenta con 125 árboles. La conformación del bosque se realizó de una manera heterogénea, en lo que se refiere a la selección de especies, obedeciendo a diseños paisajísticos ya establecidos, que nos dan la posibilidad de asemejar a los patrones naturales primigenios del bosque y evitar que haya monocultivos que puedan ser nicho para la aparición de plagas. Durante este año, se realizó un estudio para verificar el estado del bosque y, de los 125 árboles sembrados, ninguno presenta problemas fitosanitarios ni se ha muerto. También, se han llevado a cabo estudios de captura de CO<sub>2</sub>, obteniendo como resultado que la captura de CO<sub>2</sub> promedio de 1.395 t/ha/año.

Otra de las acciones realizadas en este eje, fue la entrega de bonos para la siembra de árboles. Mediante estos bonos, se invitó a los principales distribuidores a construir juntos un bosque empresarial, con el objetivo de recuperar el ecosistema andino e invitándolos a la siembra el próximo año.

## Cadena de Valor

Se realizó el ESET TRAINING DAY, del que participaron 23 distribuidores y 35 personas. Se desarrolló con el objetivo de brindar a los Partners capacitación específica de los productos y de las nuevas tecnologías de ESET. También, se realizó el ESET PARTNER DAY en 5 ciudades del país: Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Contó con la participación 98 empresas Partners. Por último, se brindaron 47 webinars para Partners en diferentes temas relacionados con los productos de ESET. Estos eventos de capacitación tuvieron una asistencia promedio de 17 personas.

## SIAT - Centro América

### Colaboradores

ESET Centroamérica reconoce el gran equipo de trabajo con el que cuenta. Por esta razón, tiene una amplia Política de Beneficios, que brinda a sus colaboradores de esta región los siguientes beneficios: medio día libre de 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 sus hijos menores de 10 años, seguros de vida, eventos de integración, licencias por paternidad. Durante 2017, se incorporaron algunos beneficios: clases de inglés, se comenzó con la primera etapa del Home Office para los colaboradores del área de soporte.

### Cadena de Valor

Como forma de reconocimiento al apoyo que dan los Partners, durante 2017 SIAT Centroamérica realizó diferentes actividades: desayunos, almuerzos y cenas de relacionamiento, capacitaciones y convivios navideños. Todas estas actividades ayudan a mejorar el relacionamiento con los Partners, reforzando el compromiso con la Compañía y con la gestión sustentable que llevamos a cabo, pudiendo lograr el cumplimiento de objetivos.



## 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, se colocaron carteles de concientización para su uso responsable. Se continuó con la migración de las computadoras a laptops y con el mantenimiento periódico de los aires acondicionados.
- Se realizaron charlas sobre el cuidado del ambiente para todos los colaboradores.
- Se continuó con el plan de no desperdicio de papel, incentivando a la impresión a ambos lados de la hoja.
- Se continuó con la separación de residuos y entregando los reciclables a una empresa recicladora.

## Comunidad

En todo Centroamérica se realizaron **charlas de concientización sobre el uso seguro de la tecnología**, en diferentes organizaciones como empresas, escuelas, organismos del Es-

tado, etc. Los temas tratados fueron: "Peligros del Internet", "Ransomware", "El Internet de las cosas", "Cómo navegar seguros en Internet", "¿Cómo ser un digipadre?".



## Guatemala

En este país se organizó, en alianza con Microsoft, la Competencia ESET, en la Universidad San Carlos de Guatemala. El objetivo de esta actividad fue motivar a los alumnos, poner a prueba sus conocimientos y que puedan tomar las responsabilidades que un Gerente de TI tiene en sus labores cotidianas. Colaboradores de ESET y Microsoft capacitaron sobre temas de seguridad informática a estudiantes de la Escuela de Ciencias y Sistemas. Una vez terminadas las capacitaciones, con los conocimientos aprendidos, los alumnos tuvieron que conectar en red distintas máquinas, e instalar los productos de ESET y de Microsoft, y aplicar políticas de seguridad en las máquinas. Se premió a **2 grupos con tablets, productos ESET y cursos de la Academia ESET.**



## El Salvador

Nuevamente, se dio apoyo a Juventour. Este megaspacio de oportunidades y participación, fue creado para ser un punto de encuentro entre jóvenes, actores y líderes de los diferentes sectores sociales, culturales, económicos y políticos. Se ha venido desarrollando en el marco del Día Internacional de la Juventud, durante 6 años consecutivos, desde el 2010. Tuvo sus inicios con la Dirección de Juventud de la Secretaría de Inclusión Social (2010); Consejo Nacional de la Juventud (CONJUVE) en 2011; Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE) en 2012, 2013, 2014 y, a partir de 2015, se descentralizó en departamentos al interior del país. Su objetivo es generar un espacio de encuentro, convivencia, intercambio y participación juvenil, que articule la oferta pública y privada de servicios, y oportunidades dirigidas a la juventud en cumplimiento de la Ley General de Juventud. El evento tuvo una duración de 2 días, en donde se tuvieron conferencias y stands de salud integral, empleo y emprendimiento, educación, prevención de violencia, participación juvenil recreación y tempo libre, inclusión social, ambiental y cultura.

ESET premió a los asistentes con licencias de sus productos hogareños y realizó una campaña de desinfección para estos.

Se continuó con el apoyo a la comunidad de Gamers DELTA GAMING, que organiza competencias a nivel latinoamericano. Los ganadores de las distintas competencias recibieron productos ESET. También, se participó en la 3ra Feria Tecnológica, en el marco del Proyecto Educación para la Niñez y Juventud. El objetivo de esta feria tecnológica es motivar a las catorce comunidades educativas presentes de los municipios de Nejapa, Quezaltepeque, Chalchuapa, Zaragoza, San Juan Opico, Sonsonate, San Pedro Perulapán, San Miguel, Ciudad Delgado y San Vicente, a compartir (con otros centros educativos) los desafíos, los logros y los avances que han obtenido al hacer uso de la tecnología educativa, con énfasis en la robótica. A través del Proyecto Educación para la Niñez y Juventud, financiado por USAID, se ha ido reduciendo la brecha tecnológica, mediante capacitaciones en alfabetización digital para directores y docentes.

Más de 100 jóvenes estudiantes, que tienen el deseo inmenso de aprender sobre la tecnología y querer utilizarla para acciones que alimenten su vivir diario, formaron parte del evento. Además, participaron docentes y directores que buscan actualizarse y motivar a los jóvenes, mostrando su interés en las cosas que les gusta hacer.

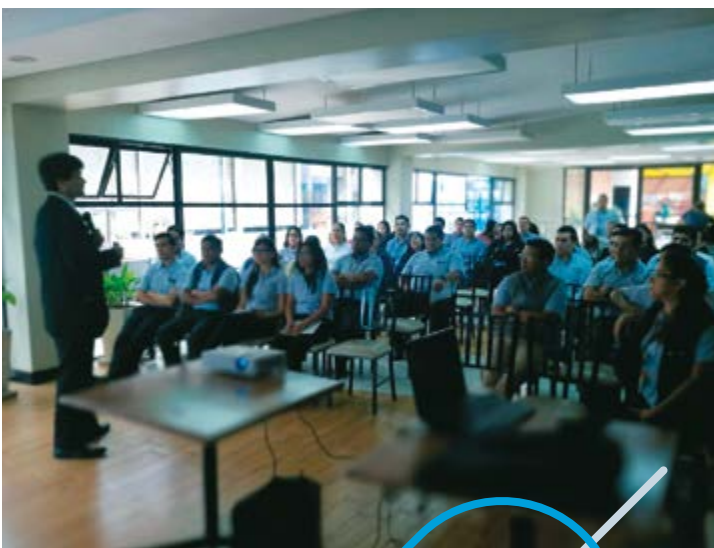


Durante esta feria, los alumnos mostraron sus proyectos finales de robótica, entre los que se podían observar brazos robóticos, recolectores de basura, clasificadores de basura, ruedas, ferias, entre otros. ESET premió a todos los estudiantes con licencias de Mobile Security y a los ganadores con licencias de Internet Security.

Este año, también se dio apoyo al PC Day 2017, de la Universidad Don Bosco. Año a año, los estudiantes de la Facultad de Estudios Tecnológicos (a través del Técnico en Ingeniería en Computación) realizan el ya tradicional PC-Day, un evento que se ha convertido en un referente para que los jóvenes desarrollen y pongan en práctica sus competencias. Como es costumbre, SIAT asistió al evento y brindó una charla a los participantes, la cual estuvo a cargo del Ing. Benjamín Carpio, Gerente Comercial de ESET El Salvador, quien impartió la conferencia "El Internet de las cosas". También, se otorgaron licencias de Mobile Security e Internet Security, como premios de la competencia.



Los colaboradores de El Salvador realizaron un voluntariado en el Centro Escolar Colonia San Ramón. Esta actividad estuvo coordinada junto con la Fundación Silencio (FUNDASIL), organización sin fines de lucro, que trabaja desde hace 15 años en pos del desarrollo humano y educativo de la niñez y adolescencia, del Municipio de Mejicanos. Durante todo 2017, la fundación ejecutó un proyecto en el que fomentaron la convivencia más democrática y pacífica entre las niñas, niños, adolescentes y adultos del Centro Escolar "Colonia San Ramón", uno de los más grandes del municipio, ubicado en el departamento de San Salvador. En octubre, gente de Fundasil y los colaboradores de SIAT El Salvador fueron al centro escolar, a celebrar (junto con los niños) el cierre del proyecto de Fundasil y el Día del Niño. Se realizaron dinámicas recreativas, en las que se hizo hincapié en la inclusión, se decoró el centro escolar con globos y dibujos, y se entregaron refrigerios. Fue un día en el que los niños no hicieron otra cosa más que divertirse, olvidando por un momento la situación de violencia a la que se enfrentan cotidianamente.



Por último, se continuó apoyando al deporte, con el patrocinio del uniforme de un equipo de niñas de voleibol de tercera categoría nacional, incentivando, así, el desarrollo de la salud física y mental, a través del deporte, en la juventud del país.





## Nicaragua

En octubre se realizó la segunda edición del Hackachimba Fest. Se trata de un evento de seguridad informática, creado por SIAT Nicaragua y realizado en la Universidad Nacional de Ingeniería de Nicaragua (UNI). Durante el evento, colaboradores de SIAT dieron diferentes charlas sobre innovaciones y tendencias en Seguridad Informática, se realizaron sorteos, concursos y se contó con la presencia de stands.

tral del departamento de Francisco Morazán. El Cacerío está conformado por 278 habitantes, de los cuales, al menos, el 34% tiene grandes dificultades para acceder a los alimentos. Los colaboradores festejaron el Día del Niño con los 70 chicos del centro, llevando una merienda, piñatas, dulces y regalos. La actividad estuvo cargada de muchas emociones.

A su vez, se realizó una Campaña de desinfección, en el marco de la feria de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, en la plaza central de Gracias a Dios, donde el público llegaba para desinfectar sus laptops. Se realizaron un total de 400 desinfecciones.



## Honduras

Los colaboradores de SIAT Honduras realizaron un voluntariado en el Centro Escolar de Cacerío Suntule, ubicado a las afueras del distrito Cen-



## Enlace Digital - Ecuador Comunidad

Durante 2017, se brindaron 9 charlas sobre Seguridad Informática, en 6 organizaciones de Quito, Guayaquil y Machala, en las que se contó con 883 participantes. También se realiza-

ron los Clubes de Seguridad Informática en tres colegios de la ciudad de Quito: Colegio Letort Quito, Colegio SEK Quito y Colegio Spellman.

El objetivo de estas acciones es concientizar a padres, maestros y alumnos de escuelas con la realización de charlas informativas y educativas, en las que se trataron temas como las principales amenazas para los adolescentes en la actualidad, y se brindaron consejos de seguridad para padres. A su vez, continuando con la campaña Manos que Dan, comenzada en 2015, se creó un vínculo con la Fundación Caminos de Esperanza, ubicada en la parroquia de Tumbaco, en Quito. Luego de entender las necesidades de la fundación, se planificó y coordinó una donación en conjunto con clientes y Partners, y se realizó una actividad. Este vínculo continuará desarrollándose el año próximo, brindando capacitaciones de Seguridad Informática a las adolescentes, tutoras y personal administrativo de la fundación.

## Colaboradores

ENLACE DIGITAL trabaja para lograr una Gestión del Talento Humano, enfocada en los conocimientos y las destrezas de los colaborado-

res. Esto permitió fortalecer el compromiso y la fidelidad de nuestro equipo de colaboradores. Hoy en día, somos conscientes de la importancia de contratar a personal según el potencial, y no solamente según la experiencia, para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

Durante 2017, se realizaron las evaluaciones de desempeño, donde cada colaborador obtuvo un puntaje de acuerdo con sus competencias y su trabajo. Esta nueva implementación tuvo como objetivos, por un lado, darle la posibilidad a aquellas personas, que no lograron obtener un buen puntaje, de formar parte de un plan de mejora. Por otro lado, de premiar a los mejores asesores comerciales en Seguridad Informática. A su vez, y en el mismo sentido, se realizó la evaluación 360° para los líderes de la empresa, la misma en la que participaron todos los colaboradores de la Compañía y los clientes externos, quienes dieron su punto de vista, con la finalidad de generar oportunidades de mejora y de buscar alinear a los líderes a las necesidades de sus equipos de trabajo.

Por otra parte, se realizaron diferentes acciones en pos de los colaboradores y del clima laboral: festejos de fechas especiales, se com-





partieron comidas típicas, se convocó a la Cruz Roja Ecuatoriana para que lleve a cabo una campaña de vacunación, se implementó el proyecto vacacional "Nuestros Hijos nos Visitan", se continuó con las pausas activas, se realizó una campaña del cuidado de la salud buscando concientizar el consumo de frutas diarias, por lo que todos los viernes del mes la empresa entrega una fruta a todos los colaboradores de la empresa. A su vez, este año se dio inicio al plan de MEJORA CONTINUA, que busca mejorar la comunicación entre los colaboradores y sus diferentes áreas, y fomentar una cultura organizacional afianzada en los valores corporativos.

En lo que respecta a la salud y seguridad ocupacional, se realizaron charlas mensuales, relacionadas al cuidado de la salud y la seguridad ocupacional de los colaboradores; se hizo la evaluación de los puestos de trabajo dentro de la Compañía por el IESS, organismo a cargo de estos aspectos, con la finalidad de levantar la matriz de riesgos y evitar posibles accidentes laborales. Asimismo, se realizó la actualización del Reglamento de SSO, para brindar bienestar y seguridad según lo estipulado por la ley; y se realizó un convenio con una ÓPTICA, en donde se hicieron chequeos oftalmológicos gratuitos, entre otras cosas.





## Dimensión Ambiental

Durante 2017, se continuó trabajando en el fortalecimiento e innovación de estrategias para el cuidado del ambiente. Con este motivo, se creó la campaña 3R: RECICLA, REDUCE, REHUSA. La etapa de Recicla se llevó a cabo realizando una charla de concientización y entrega de materiales para reciclaje, una medición semanal de cantidades recicladas por colaborador y una premiación mensual de colaboradores con mayor volumen de reciclaje; también, se colocaron fondos de pantalla corporativos para reciclaje de materiales. Como resultado de esta etapa, se reciclaron 220 kg de plásticos y 118 kg de papel y cartón. En lo que respecta al foco de Reduce, se realizaron las siguientes acciones: cambio de focos amarillos a focos ahorradores en algunos segmentos del edificio; reemplazo del rótulo luminoso convencional por un rótulo luminoso LED; campaña interna enfocada en la concientización para reducir el uso del agua potable; campaña interna enfocada en la importancia de reducir el uso de hojas de papel para impresiones; establecimiento de firmas digitales en documentos comerciales, para evitar impresiones innecesarias. Como resultado, respecto a 2016, se redujo un 8,3% el consumo de energía; un 4,6% el consumo de agua y un 12,2% el con-

sumo de papel. Por último, en los que respecta a la campaña de Reusa, se comenzó a promover la reutilización de los envases de plástico. Los desechos tecnológicos también fueron parte de esta campaña, algunos fueron reciclados y otros reparados para, luego, donarlos y entregarlos en funcionamiento.

A su vez, durante este año, tuvo lugar la campaña ESET PLANTA VIDA 2017, la cual cambió su esencia digital y se convirtió en una acción de voluntariado, y de la que fueron partícipes colaboradores y Partners. Con este fin, se generó un convenio con el Municipio de Quito, que asignó un espacio dentro del casco urbano que requería de forestación. Se compraron 200 pinos, para sembrar en un espacio de 2.000 metros cuadrados, y, además, para entregarles a Partners, colaboradores y clientes.

**Se creó la campaña 3R:  
RECICLA, REDUCE, REUSA.  
Como resultado de esta etapa,  
se reciclaron 220 kg de plásticos  
y 118 kg de papel y cartón.**



## Cadena de Valor

En marzo se realizaron los ESET Partner Days, en las ciudades de Quito, con una asistencia de 29 participantes, y en Guayaquil, con 32 participantes. Se contó con la participación de los directivos y gerentes de los principales canales. A su vez, se realizó el ESET Champions Recognition 2017, un programa de reconocimiento a canales exclusivo para Ecuador, y tiene 2 esquemas: el primero, enfocado al reconocimiento de canales y, el segundo, enfocado al reconocimiento de asesores destacados en los canales. Durante el ESET Partner Day, se realizó el reconocimiento de los Partners ganadores de la primera mitad del año.

También, durante 2016, se realizó un ciclo de entrenamientos técnicos y comerciales a nuestros canales, para fortalecer sus capacidades y, como consecuencia, mejorar su desempeño para la atención a clientes finales.

En total, se dictaron 58 capacitaciones. Por último, se continuó con las campañas de desinfección en las instalaciones de algunos de los canales. En total, se desinfectaron 171 equipos.



## Microtechnology - Panamá

### Comunidad

Este año, y con el objetivo de alinear, más aún, las acciones enfocadas en la comunidad a la concientización del uso seguro de la tecnología, los colaboradores de Mitek brindaron 20 charlas educativas en escuelas, entidades de gobierno y empresas.

Por quinto año consecutivo, se continuó apoyando a la ONG Casa Esperanza. Es una organización sin fines de lucro, que lucha contra el trabajo infantil en Panamá, y se ocupa de ofrecer servicios de salud, nutrición, educación, recreación y capacitaciones a niños, niñas y adolescentes, permitiendo que estos puedan enfocarse en sus estudios. Los colaboradores de Mitek y sus familias participaron del Día de

las Buenas Acciones, junto con los colaboradores de Casa Esperanza, estudiantes de esta organización y miembros de la comunidad que se sumaron a la causa, y pintaron el muro perimetral del su Centro de Atención Integral, en la ciudad de David - Chiriquí.

A su vez, con motivo de las festividades navideñas, Mitek colaboró con la donación de 12 canastas con alimentos, destinadas a las familias de los niños que concluyeron satisfactoriamente los programas educativos del año lectivo.

Mitek también colaboró económicamente con Nutre Hogar, una organización privada, creada en 1988, con el fin de prevenir la desnutrición severa en niños y niñas de comunidades de escasos recursos en Panamá.

Para Navidad, junto con el socio comercial Network Connection Plus, donaron bolsas con alimentos a familias en la comunidad de Río Indio, en la provincia de Coclé, y realizaron un agasajo navideño a niños de la comunidad.

Como apoyo a las acciones de Responsabilidad Social de la Universidad Latina de Panamá, sede Chiriquí, en conjunto con otras empresas de la localidad, se contribuyó con la donación de una piñata y golosinas para el festejo de estudiantes de una Escuela en la comunidad de Soloy, en la Comarca Ngabe Buglé.

## Colaboradores

Este año se lanzó la Política de Beneficios, en la que figuran todos los beneficios otorgados por la empresa a sus colaboradores, entre los que se encuentran los festejos mensuales de cumpleaños y los de las festividades a cargo de la compañía.

En lo que respecta a la salud de los colaboradores, se realizaron charlas de salud física, relacionadas a la buena postura, con el objetivo de disminuir el estrés laboral. Estuvieron a cargo de una clínica especializada en estos temas. También, se dictó una capacitación en la suite de Microsoft Office, al área comercial, en las oficinas de la ciudad de Panamá.

## Dimensión Ambiental

El buen uso de los recursos es un tema de importancia en la compañía. Por esta razón, se continuó con la implementación de medidas que contribuyan al cuidado de los recursos naturales. 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 promueven 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.





## Cadena de Valor

Se llevaron a cabo dos ESET Partner Day, tanto en la ciudad de Panamá como en David, a través de los que se presentó, al Canal de Distribución, las novedades de las soluciones de ESET, contando con una participación de 90 Partners. También, se realizó una jornada de capacitaciones a Partners, con el fin de reforzar conocimientos comerciales, técnicos y establecer estrategias en beneficio de los clientes finales.



## Videosoft - Uruguay

### Comunidad

En julio se realizó una charla para chicos de 14 a 17 años, de la organización Aldeas. Luego de la charla, se dio un espacio de debate por medio de ciertas consignas que se les fueron planteando, a fin de que los chicos analizaran sus propias acciones, facilitando la toma de conciencia y su posterior respuesta preventiva a los ataques y delitos cibernéticos. Asistieron 14 adolescentes

y 3 profesores, cuya devolución a la propuesta fue muy motivante para futuros encuentros, cerrando con el compromiso de continuar apoyando a la ONG con este tipo de actividades.

Siguiendo con este estilo de actividades, en agosto, y con motivo del Día del Niño, se realizó una charla en la Biblioteca Nuestros Hijos, de la que participaron 20 chicos de diferentes edades. La actividad se basó en el portal de noticias WeLiveSecurity. También, se hizo entrega de libros de cuentos infantiles y elementos de librería.

Por otro lado, se realizó la séptima edición de Segurinfo. La intención de este evento, que organiza USUARIA desde 2005, es seguir generando espacios de intercambio para compartir experiencias y evaluar soluciones a los desafíos que genera el crecimiento del uso de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones.

### Colaboradores

Durante 2017, se lanzó la Política de Beneficios para los colaboradores de Videosoft. Este documento cuenta con todos los beneficios que gozan los colaboradores de la Compañía. Entre los beneficios destacados de este año, se encuentran: la continuación de los cursos de inglés, un espacio de clases de elongación que favorezcan la correcta postura de la columna y merienda saludable dos veces a la semana.

## Dimensión Ambiental

Se realizó una campaña de recolección de residuos tecnológicos, que involucró a colaboradores, Partners y a la comunidad en general. La campaña tuvo como objetivo generar conocimiento respecto a la importancia que implica reciclar la basura electrónica de forma segura, y poder llevar lo recolectado a los puntos de recolección de residuos tecnológicos. Con este fin, se hizo una recorrida por varios comercios de la zona, abocados a distintos rubros, entre los cuales estaban almacenes, farmacias, centro de cobro, incluyendo la puerta de la oficina de Videosoft, en el departamento de Maldonado. Esta campaña presencial fue reforzada en Redes Sociales, comunicando las acciones realizadas, así como los lugares en los que se podía colaborar con la campaña.



## Sistec - Perú

### Comunidad

Como parte de las acciones realizadas en el eje comunidad, este año, se puso especial foco en la realización de charlas educacionales sobre seguridad informática, en diferentes organizaciones. Las charlas tuvieron lugar en el Instituto Metropolitano de Planificación, en la empresa DATACOM y en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Estas charlas fueron brindadas por colaboradores de Sistec y contaron con un total de 130 participantes. A su vez, los colaboradores participaron de dos actividades de voluntariado. En conmemoración del Día del Padre, 4 colaboradores se sumaron a la actividad organizada en el Instituto Nacional de Rehabilitación del Ministerio de Salud, que brinda atención médica, psicológica y social a las personas con discapacidad. Se llevaron presentes y refrigerios para repartir entre los

beneficiarios. También, en conmemoración de las fiestas navideñas, en coordinación con la Parroquia Sagrado Corazón de María Pampolna Alta, en el distrito de San Juan de Miraflores, se realizó una actividad para 107 niños de bajos recursos, y se repartieron regalos y golosinas. Participó un total de 24 voluntarios entre colaboradores de SISTEC, KPS Perú y WISE CONTACT (ambos proveedores de Sistec).

### Colaboradores

Sistec Perú implementó, durante 2017, una serie de nuevos beneficios para promover el bienestar de sus colaboradores, que se sumaron a los ya establecidos en años anteriores. Entre los beneficios desarrollados se continuó con el servicio de fisioterapia profesional en el puesto de trabajo, tanto grupal como individual, con la finalidad de prevenir posibles lesiones musculares y articulares, que van surgiendo por malas posturas y sedentarismo. Se realizó un convenio con CINEPLANET, en el cual, a través de su programa CINEPLANET AT WORK, los colaboradores accedieron a la compra de entradas de cine y combos con un descuento del 50%.

Poniendo el foco en el aprendizaje de idiomas, por un lado, se realizó un curso de inglés in house, donde los colaboradores de Sistec gozaron de clases de inglés a cargo de la compañía y en horario laboral. Sumado a esto, se firmó un convenio con el de Educación Superior Tecnológico Privado EUROIDIOMAS, mediante el cual colaboradores, conyugues e hijos recibieron diferentes descuentos en las tarifas de sus cursos.

Como parte de la promoción de la vida saludable, se les brindó la posibilidad a los colaboradores de acceder a descuentos exclusivos en el gimnasio Bodytech, y una vez por semana se pone a disposición frutas para que puedan tener una colación saludable. También, se realizó una activación antiestrés, en la que un activador interrumpió las actividades en la oficina para realizar una serie de dinámicas, que permitían mejorar el trabajo en equipo y el clima laboral. Se realizaron festejos y actividades de integración, entre las que se encontraron el festejo del Día del Padre y el Día de la Madre.



## Dimensión Ambiental

Sistec llevó a cabo una serie de acciones para contribuir al cuidado del ambiente. Este año, se puso especial énfasis en la concientización de los colaboradores sobre la importancia del cuidado de los recursos naturales. Con este fin, se llevó a cabo un concurso de recolección de tapitas, donde 8 grupos de colaboradores compitieron durante un mes recolectando tapitas plásticas. El grupo ganador logró juntar un total de 11 kg de tapitas plásticas, y, entre todos, se llegó a un total de 22,5 kg.

También se realizó un voluntariado sumándose a la acción Hazla Por Tu Playa. Se trata de un movimiento que promueve la participación de ciudadanos alarmados por la contaminación de la vida marina, fluvial y lacustre, a causa de nuestros desechos, los cuales ponen en peligro a las especies que habitan allí. La playa asignada a los colaboradores de Perú fue la playa Caballeros, ubicada en el kilómetro 35 de la Panamericana Sur, en el distrito de Punta Hermosa, Lima. Se contó con la participación de 20 colaboradores, y se recolectó un total de 20 kg de desechos, de los cuales el 60% fueron desechos reciclables y el 40% no reciclables.



## Cadena de valor

Se realizaron diferentes actividades de relacionamiento y capacitación, para fortalecer el vínculo con los Partners y canales de venta. Entre estos eventos, se destacan: ESET Security Day y el Lanzamiento del Reporte de Sustentabilidad 2017, dirigido exclusivamente a Partners.



## Nuestros proveedores

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

GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3 GRI 204-1

TEMA MATERIAL 17

PAÍS	INVERSIÓN (VALORES EXPRESADOS EN DÓLARES)	% DE GASTO POR PAÍS
Argentina	2.414.370	71,58%
México	628.469	18,63%
Brasil	329.818	9,77%

### Clasificación de proveedores por tamaño

PROVEEDOR	INVERSIÓN EN DÓLARES	CANTIDAD DE PROVEEDORES	% DE INVERSIÓN
Chico (Monotributistas)	656.578	150	20%
Mediano (Sociedad de Responsabilidad Limitada)	1.692.340	174	53%
Grande (Sociedades Anónimas)	858.237	139	27%

### Clasificación de proveedores por tipo de contratación

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE CONTRATACIÓN (%)	INVERSIÓN EN DÓLARES	CANTIDAD DE PROVEEDORES	% DE INVERSIÓN
Servicios	1.962.995	274	61%
Insumos	1.244.161	189	39%

## Política de trabajo

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

Al firmar el Pacto Global de Naciones Unidas, nos hemos comprometido en aspectos de Derechos Humanos, en cuanto a la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso, además de la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos. Estos aspectos se encuentran garantizados internamente en nuestras operaciones, en cada uno de los países en que operamos. Si bien 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 2017, 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**. Se elaboró una **carta de adhesión a los principios fundamentales para una gestión responsable**, y una encuesta para poder identificar —en cada proveedor— su compromiso y sus acciones en lo que respecta a la gestión sustentable del negocio.

Durante el año, se finalizó la etapa de análisis y se comenzó con la etapa de incorporación de forma parcial. Se envió, a nuestros proveedores más frecuentes, el pedido para que firmen la carta de adhesión a los principios fundamentales y completen la encuesta. Este pedido se replicó, también, ante cada nueva contratación, todo esto con el objetivo de poder continuar con la etapa de gestión. Si bien varios de nuestros proveedores respondieron positivamente al pedido, todavía faltan que muchos de ellos lo efectivicen. Por esta razón, el próximo año, continuaremos enfocando nuestros esfuerzos en esta efectivización y de forma interna, para profundizar este modo de trabajo con cada área de la Compañía, para su completa implementación.

### → 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 respondiendo cuáles son las bases en las que gestiona su negocio. Este proceso también 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

GRI 412-3

Cada proveedor, nuevo o habitual, deberá 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 empresaria 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.

## Capacitación de proveedores

Para continuar profundizando nuestra gestión sustentable, creemos en la importancia de extender esta visión a nuestros proveedores. Con este motivo, en conjunto con Teradata y Los Leones (empresas con las que compartimos el edificio de las oficinas de Buenos Aires), realizamos una capacitación para todos los proveedores de limpieza y mantenimiento, sobre la importancia de la separación de los residuos y su correcta implementación. Este encuentro nos permitió reforzar la separación de residuos a nivel consorcio y su correcta implementación.





Android



# Elaboración del Reporte de Sustentabilidad



# La elaboración del Reporte de Sustentabilidad

GRI 102-45 GRI 102-48 GRI 102-49 GRI 102-50 GRI 102-51 GRI 102-52 GRI 102-54 GRI 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 sexto informe que presenta la Compañía, el reporte anterior fue por el correspondiente al ejercicio económico 2016, publicado en junio de 2017, 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.

Para su realización, se siguieron los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI) Standards, opción de conformidad Exhaustiva. En él se muestran los resultados obtenidos por la empresa en el período comprendido entre enero y diciembre de 2017. 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 S.R.L., 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 según recomendación del GRI. 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.

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





SUSTAINABLE  
DISCLOSURE  
DATABASE

11,061

Featured Reports



# Índice de Contenidos GRI Standards



# Índice de contenidos GRI Standards

## Índice de contenidos GRI Standards - Opción de conformidad Exhaustiva

GRI 102-55

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Siendo también nuestra Comunicación de Progreso (COP), solicitada por el Pacto Global de Naciones Unidas.

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



Este Reporte fue sometido al **"SDG Mapping Service" del GRI**, con el fin confirmar que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están correctamente mapeados a los indicadores del GRI. Esto permite que la información de sustentabilidad sea más rastreable y utilizable, y que el vínculo con los ODS sea más claro.



*Como un GRI Standards Pioneer, estamos entre los primeros en adoptar los nuevos estándares GRI: las mejores prácticas globales para informes de sostenibilidad. Al hacerlo, estamos demostrando nuestro pleno apoyo a la misión de GRI para potenciar las decisiones que crean beneficios sociales, ambientales y económicos para todos.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

ESTANDAR 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	18			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	26			
102-3	Ubicación de la sede	16, 18			
102-4	Ubicación de las operaciones	16, 18			
102-5	Propiedad y forma jurídica	18			
102-6	Mercados servidos	18, 25			
102-7	Tamaño de la organización	21			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	69		Principio N° 6	#8 Trabajo decente y crecimiento económico
102-9	Cadena de suministro	25, 114			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	18			
102-11	Principio o enfoque de precaución	86			
102-12	Iniciativas externas	44			
102-13	Afiliación a asociaciones	44			
<b>2. ESTRATEGIA</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4			
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	8			
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	20, 39		Principio N° 10	#16 Paz y justicia

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	39		Principio N°10	#16 Paz y justicia
<b>4. GOBERNANZA</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	34			
102-19	Delegación de autoridad	36			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	36			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	52, 59			#16 Paz y justicia
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	34, 43			#5 Igualdad de género #16 Paz y justicia
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	34			#16 Paz y justicia
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	34			#5 Igualdad de género #16 Paz y justicia
102-25	Conflictos de intereses	39			#16 Paz y justicia
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	36			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	36			#4 Educación de calidad
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34			
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	36			#16 Paz y justicia
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	36			
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	36			
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	36, 59, 168			
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	36, 72			
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	72			



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
102-35	Políticas de remuneración	36			
102-36	Proceso para determinar la remuneración	36			
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	36			#16 Paz y justicia
102-38	Ratio de compensación total anual	36			
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	36			
<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
102-40	Lista de grupos de interés	52			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	70		Principio N°3	#8 Trabajo decente y crecimiento económico
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	52			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	52			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	54, 60			
<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	59, 60			
102-47	Lista de temas materiales	60, 65			
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	172 - CONTRATAPA			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	148			
102-55	Índice de contenidos GRI	148			
102-56	Verificación externa	144			
<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	22			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	22			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	22			
<b>GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO - 2016</b>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	22			#2 Lucha contra el hambre #5 Igualdad de género #7 Energías renovables #8 Trabajo decente y crecimiento económico #9 Industria, innovación e infraestructura

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	22		Principio N° 7	#13 Acción por el clima
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	83			
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	22			
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	68			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68			
<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	68, 70		Principio N° 6	#1 Erradicación de la pobreza #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y crecimiento económico

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	68		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	8, 24, 25, 138			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 24, 25, 138			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 24, 25, 138			
<b>GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN - 2016</b>					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138			#12 Consumo y producción responsable
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	39			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
<b>GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN - 2016</b>					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	39			#16 Paz y justicia
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39			#16 Paz y justicia
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39			#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	39			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39			
<b>GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL - 2016</b>					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	39			#16 Paz y justicia

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
<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	8, 24, 107			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 24, 107			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 24, 107			
<b>GRI 302 ENERGÍA - 2016</b>					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir de 2018	Principio N°7 y 8	#7 Energías renovables #8 Trabajo decente y crecimiento económico #12 Consumo y producción responsable #13 Acción por el clima
302-2	Consumo energético fuera de la organización	107		Principio N° 8	#7 Energías renovables #8 Trabajo decente y crecimiento económico #12 Consumo y producción responsable #13 Acción por el clima

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
302-3	Intensidad energética	-	No disponible. No se realizan estas mediciones pero tenemos como desafío ampliar el reporte de indicadores ambientales a partir de 2018	Principio N° 8	#7 Energías renovables #8 Trabajo decente y crecimiento económico #12 Consumo y producción responsable #13 Acción por el clima
302-4	Reducción del consumo energético	108		Principio N° 8 y 9	#7 Energías renovables #8 Trabajo decente y crecimiento económico #12 Consumo y producción responsable #13 Acción por el clima
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	-	No aplicable 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>CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42			



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42			
<b>GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL - 2016</b>					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	42		Principio N° 8	#16 Paz y justicia
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTANDÁRES SOCIALES</b>					
<b>EMPLEO</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8, 24, 76, 83			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 24, 76, 83			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 24, 76, 83			
<b>GRI 401 EMPLEO - 2016</b>					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	70		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	76, 83			#8 Trabajo decente y crecimiento económico

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
401-3	Permiso parental	78		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	83			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83			
<b>GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO - 2016</b>					
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador, empresa de salud y seguridad	83			#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	71			#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	83			#3 Salud y bienestar #8 Trabajo decente y crecimiento económico

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	83			#8 Trabajo decente y crecimiento económico
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8, 24, 81			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 24, 81			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 24, 81			
<b>GRI 404 FORMACIÓN Y EDUCACIÓN - 2016</b>					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	82		Principio N° 6	#4 Educación de calidad #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y crecimiento económico
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	81			#8 Trabajo decente y crecimiento económico
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	83		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y crecimiento económico

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	68			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68			
<b>GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016</b>					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	68, 69		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	68		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	68			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68			

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68			
<b>GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN - 2016</b>					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	68		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	139			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	139			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	139			
<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	139		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	139			

ESTANDAR 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	139			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	139			
<b>GRI 408 TRABAJO INFANTIL - 2016</b>					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	139		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	139			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	139			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	139			
<b>GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO - 2016</b>					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	139		Principio N° 4	#8 Trabajo decente y crecimiento económico

ESTANDAR 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	39			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39			
<b>GRI 412 EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS - 2016</b>					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	39		Principio N°1	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	39		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	

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8, 24, 26, 86			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8, 24, 26, 86			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8, 24, 26, 86			
<b>GRI 413 COMUNIDADES LOCALES - 2016</b>					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	86		Principio N°1	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	86		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>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 42, 48			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 42, 48			



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 42, 48			
<b>GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES - 2016</b>					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	26, 46			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	42			#16 Paz y justicia
<b>MARKETING Y ETIQUETADO</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	26, 42			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 42			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 42			
<b>GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO - 2016</b>					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	55			#12 Consumo y producción responsable #16 Paz y justicia

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	55			#16 Paz y justicia
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	42			
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	41			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41			
<b>GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE - 2016</b>					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	41			#16 Paz y justicia

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
<b>CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>					
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	42			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42			
<b>GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO - 2016</b>					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	42			#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 RRHH, Sustentabilidad y Finanzas.

## Recolección de datos

**Sabrina Sardi**

Coordinadora de Administración y Finanzas

**Gustavo Quiñones**

Coordinador de Soporte & Oficial de Seguridad

**Andrés Tamburi**

Gerente de Comunicación Corporativa

**Javier Power**

Jefe de Sistemas

**Santiago Achiary**

Coordinador de Comunicación Corporativa

**Julieta Escolar**

Coordinadora de RR. HH.

**Daniela Ramognino**

Coordinadora de Entrenamiento para Canales

**Josefina Aruccio**

Analista de RR. HH.

**Camilo Gutiérrez**

Coordinador de Investigación y Tecnología

**Valeria Callieri**

Analista de RR. HH.

**María Belén Roel**

Gerente de Marketing

## 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 2017

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



Hello.  
Disfruta hoy  
de un lindo día.

Enjoy safer technology.





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 2018

[www.eset.com/latam/sustentabilidad](http://www.eset.com/latam/sustentabilidad)

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



ezet



@ezetla



@ezetla



ESET Latinoamérica